

BATAS KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA ASURANSI JIWA DI INDONESIA

**Jasmine Maulina Arifin Permata; Indah Maulani, S.H., M.H.
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Surakarta**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa serta merumuskan batas kewenangan BPSK berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan putusan pengadilan yang relevan, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dijabarkan melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Namun, penyelesaian sengketa asuransi jiwa juga tunduk pada pengaturan khusus dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Berdasarkan sinkronisasi norma dan analisis Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, batas kewenangan BPSK ditentukan oleh substansi sengketa, bukan semata-mata oleh status para pihak. Sengketa yang berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban berdasarkan polis asuransi, penafsiran klausula, maupun pembayaran klaim merupakan bagian dari rezim hukum perasuransian dan sektor jasa keuangan sehingga penyelesaiannya harus memperhatikan ketentuan khusus yang berlaku.

Kata Kunci: Asuransi Jiwa, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Kewenangan, Perlindungan Konsumen, Sengketa Jasa Keuangan.

Abstract

This study aims to analyze the legal regulations regarding the authority of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in resolving life insurance disputes and formulate the limits of BPSK's authority based on the provisions of applicable laws and regulations in Indonesia. The study uses a normative juridical method with a statutory and conceptual approach. The data used are secondary data obtained through a literature review of relevant laws and regulations, books, scientific journals, and court decisions, then analyzed qualitatively using a prescriptive method. The results of the study indicate that the authority of BPSK as a consumer dispute resolution agency is regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and elaborated in the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001. However, the resolution of life insurance disputes is also subject to special regulations in Law Number 40 of 2014 concerning Insurance and Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. Based on the synchronization of norms and analysis of Medan District Court Decision Number 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn, the limits of BPSK's authority are determined by the substance of the dispute, not solely by the status of the parties. Disputes related to the implementation of rights and obligations under insurance policies, the interpretation of

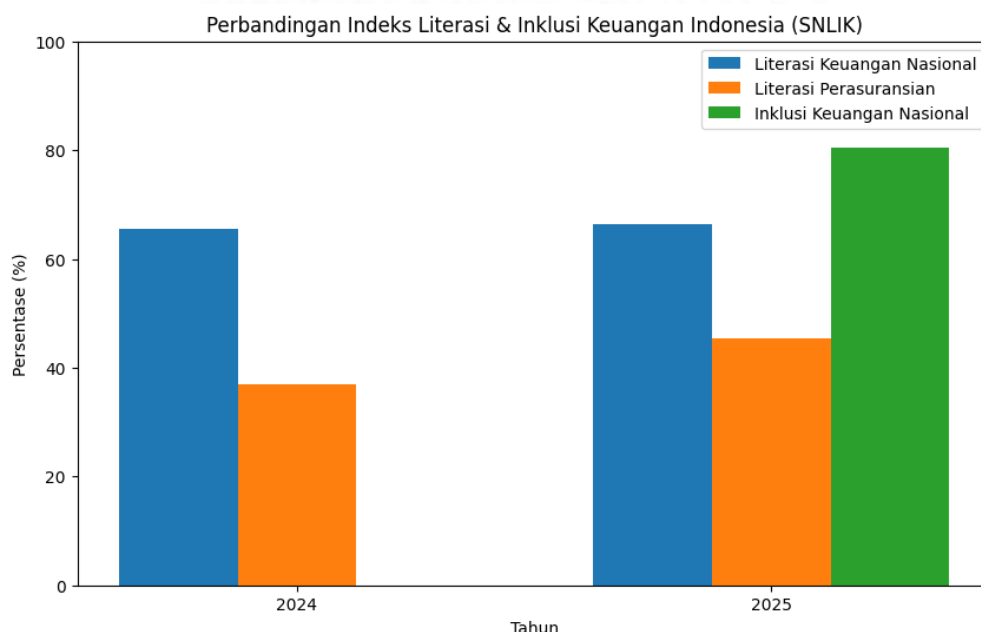
clauses, and the payment of claims are part of the legal regime of the insurance and financial services sector, so their resolution must comply with applicable special provisions.

Keyword: *Life Insurance, Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), Authority, Consumer Protection, Financial Services Disputes.*

1. PENDAHULUAN

Asuransi jiwa ialah perjanjian antara perusahaan asuransi sebagai penanggung dan pemegang polis sebagai tertanggung yang menjadi dasar pengalihan risiko apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak pasti, terutama risiko meninggal dunia (Prodjodikoro, 1996). Perjanjian tersebut menimbulkan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak sejak tercapainya kesepakatan sehingga mengikat secara hukum (Sjahdeini, 1993). Dalam pelaksanaannya, perusahaan asuransi berkewajiban memberikan manfaat sesuai isi polis, sedangkan pemegang polis berkewajiban membayar premi sesuai perjanjian.

Hubungan hukum tersebut tidak selalu berjalan sebagaimana yang diperjanjikan. Penolakan klaim, perbedaan penafsiran terhadap klausula polis, maupun pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak kerap memicu sengketa antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Sengketa semacam ini pada dasarnya merupakan sengketa yang timbul dari hubungan kontraktual. Di sisi lain, pemegang polis juga berkedudukan sebagai konsumen yang memperoleh perlindungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tersebut memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh penyelesaian atas kerugian yang dialaminya (Shidarta, 2019).



Gambar 1.1 Grafik Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia Berdasarkan Hasil SNLIK 2024-2025

Besarnya potensi sengketa pada sektor perasuransian dapat dilihat dari jumlah pengaduan yang diterima Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sejak 1 Januari sampai 17 November 2025, OJK menerima 48.355 pengaduan konsumen melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). Dari jumlah tersebut, sebanyak 1.442 pengaduan berasal dari sektor asuransi (Saputra, 2025). Data lain juga menunjukkan bahwa hingga 30 Juni 2025 OJK telah menerima 20.115 pengaduan konsumen dan 648 di antaranya berasal dari sektor asuransi (Diandra, 2025). Angka tersebut menunjukkan bahwa sengketa di bidang perasuransian masih sering terjadi dan terus menjadi bagian dari pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.

Meningkatnya jumlah pengaduan tidak dapat dilepaskan dari tingkat pemahaman masyarakat terhadap produk asuransi. Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025 menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan nasional mencapai 66,46%, meningkat dibandingkan tahun 2024 sebesar 65,43%. Indeks inklusi keuangan juga mencapai 80,51%. Akan tetapi, indeks literasi pada sektor perasuransian baru mencapai 45,45%, meskipun mengalami kenaikan dari 36,90% pada tahun sebelumnya (Yonatan, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap produk asuransi masih tertinggal dibandingkan tingkat literasi keuangan secara umum.

Rendahnya literasi perasuransian berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat memahami isi polis, klausula pengecualian, maupun prosedur pengajuan klaim. Akibatnya, perbedaan penafsiran antara perusahaan asuransi dan pemegang polis lebih mudah terjadi dan berakhir menjadi sengketa (Harrison, Morsink, & Schneider, 2021).

Penyelesaian sengketa tersebut sering diajukan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK dipilih karena mekanisme penyelesaiannya relatif sederhana, cepat, dan tidak memerlukan biaya besar. Akan tetapi, tidak semua sengketa yang diajukan konsumen berada dalam ruang lingkup kewenangan BPSK. Penelitian Parinduri (2025) menunjukkan bahwa masih terdapat kecenderungan konsumen mengajukan sengketa yang lahir dari hubungan kontraktual yang kompleks kepada BPSK, padahal sengketa tersebut belum tentu menjadi kewenangan lembaga tersebut.

Persoalan kewenangan semakin penting ketika sengketa yang dihadapi berasal dari perjanjian asuransi jiwa. Sengketa asuransi jiwa tidak hanya berkaitan dengan perlindungan konsumen, tetapi juga menyangkut penafsiran klausula polis, pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak, serta ketentuan teknis di bidang perasuransian (Roesnia et al., 2025). Karakter tersebut membedakan sengketa asuransi jiwa dari sebagian besar sengketa konsumen pada umumnya.

Secara normatif, kewenangan BPSK diatur dalam Pasal 49 ayat (1) dan Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang BPSK. Sementara itu, kegiatan usaha perasuransian diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan juga diatur melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Keberadaan beberapa pengaturan tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai batas kewenangan BPSK ketika sengketa yang diperiksa berasal dari hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan pemegang polis.

Persoalan tersebut terlihat dalam Putusan BPSK Kota Medan Nomor 022/Arbitrase/2025/BPSK.Mdn yang memeriksa sengketa klaim asuransi jiwa. Putusan tersebut kemudian diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan dan diputus melalui Putusan Nomor 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn. Perbedaan penilaian antara BPSK dan pengadilan menunjukkan bahwa masih terdapat perbedaan penafsiran mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi jiwa.

Penelitian mengenai kewenangan BPSK sebenarnya telah banyak dilakukan. Pramesti, Njatrijani, dan Widanarti (2025) membahas perbandingan kewenangan BPSK dan LAPS-SJK dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. Pramesti dan Utami (2025) mengkaji pembagian kewenangan penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan dari perspektif perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Putri dan Masnun (2021) menyoroti problematika kewenangan BPSK dalam memutus sengketa sektor jasa keuangan melalui arbitrase. Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat persoalan mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK. Akan tetapi, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji batas kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa melalui sinkronisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengkaji pengaturan hukum mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa serta merumuskan batas kewenangan BPSK berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pembahasan ini diharapkan dapat memberikan kepastian mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK sekaligus menjadi rujukan dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa di Indonesia.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang mengkaji norma hukum sebagai dasar dalam menjawab isu hukum mengenai batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Penelitian hukum normatif bertujuan menemukan aturan hukum, asas hukum, dan doktrin yang relevan untuk memberikan jawaban atas permasalahan hukum yang diteliti (Marzuki, 2021). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep kewenangan, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa berdasarkan doktrin hukum yang berkembang (Marzuki, 2021).

Data yang digunakan merupakan data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier (Soekanto & Mamudji, 2019). Seluruh bahan hukum dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, buku, artikel ilmiah, dan hasil penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian (Marzuki, 2021). Selanjutnya, bahan hukum dianalisis secara kualitatif menggunakan metode preskriptif untuk merumuskan argumentasi hukum mengenai pengaturan dan batas kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, asas hukum, dan doktrin yang relevan (Marzuki, 2021).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengaturan Hukum Mengenai Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan dasar hukum yang membangun sistem perlindungan konsumen di Indonesia sekaligus menjadi dasar pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebelum UUPK diberlakukan, ketentuan mengenai perlindungan konsumen masih tersebar dalam berbagai peraturan perundang-undangan sehingga belum memberikan kepastian hukum yang memadai bagi masyarakat. Kondisi tersebut menjadi salah satu alasan dibentuknya UUPK sebagaimana tercermin dalam bagian konsideran, yaitu untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha melalui suatu perangkat hukum yang lebih komprehensif.

Keberadaan UUPK menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya dipahami sebagai

pemberian hak kepada konsumen ketika mengalami kerugian, tetapi juga sebagai upaya menciptakan hubungan hukum yang seimbang antara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Pasal 1 angka 1 UUPK mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Rumusan tersebut memperlihatkan bahwa kepastian hukum menjadi unsur utama dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen. Perlindungan tidak hanya diwujudkan melalui pengaturan mengenai hak dan kewajiban para pihak, tetapi juga melalui pembentukan lembaga yang berwenang menyelesaikan sengketa apabila hak konsumen dilanggar.

Pandangan tersebut sejalan dengan pendapat Az. Nasution yang menyatakan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang secara khusus bertujuan melindungi kepentingan konsumen dalam hubungan hukumnya dengan pelaku usaha (Nasution, 2001). Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen lebih sempit dibandingkan hukum konsumen karena difokuskan pada pemberian perlindungan terhadap hak-hak konsumen agar tidak dirugikan dalam transaksi barang maupun jasa. Dengan demikian, keberadaan UUPK tidak hanya mengatur hubungan hukum antara para pihak, tetapi juga membentuk instrumen hukum yang menjamin terlindunginya kepentingan konsumen.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Shidarta yang menjelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan suatu sistem yang terdiri atas norma hukum, kelembagaan, mekanisme penyelesaian sengketa, dan pengawasan terhadap pelaksanaan hak serta kewajiban para pihak (Shidarta, 2004). Artinya, perlindungan konsumen tidak berhenti pada pengaturan mengenai hak konsumen, tetapi juga memerlukan lembaga yang mampu memberikan penyelesaian apabila terjadi pelanggaran terhadap hak tersebut. Dalam kerangka inilah BPSK ditempatkan sebagai salah satu instrumen perlindungan konsumen yang dibentuk oleh UUPK.

Konsep tersebut juga tercermin dalam Pasal 2 UUPK yang menetapkan lima asas perlindungan konsumen, yaitu asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Kelima asas tersebut menjadi pedoman dalam menafsirkan seluruh ketentuan UUPK, termasuk pengaturan mengenai kewenangan BPSK. Asas manfaat menghendaki agar perlindungan konsumen memberikan manfaat bagi konsumen maupun pelaku usaha. Asas keadilan menempatkan para pihak pada kedudukan yang setara dalam memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya. Sementara itu, asas kepastian hukum menghendaki agar setiap sengketa diselesaikan berdasarkan ketentuan hukum yang jelas sehingga mampu memberikan perlindungan bagi semua pihak.

Selain menetapkan asas, UUPK juga menjelaskan tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan meningkatkan kesadaran dan kemandirian konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur

kepastian hukum, serta menumbuhkan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya. Tujuan tersebut tidak akan tercapai apabila konsumen tidak memperoleh akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah dijangkau ketika mengalami kerugian. Oleh sebab itu, pembentukan BPSK merupakan salah satu instrumen untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan dalam UUPK.

Dasar normatif mengenai penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Pasal 45 UUPK. Pasal tersebut memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen atau melalui peradilan umum. Ketentuan ini menunjukkan bahwa UUPK mengenal dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu litigasi dan nonlitigasi. Pilihan tersebut memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk menentukan mekanisme penyelesaian yang paling sesuai dengan karakter sengketa yang dihadapi. Menurut Susanti Adi Nugroho, pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan bentuk perluasan akses terhadap keadilan (*access to justice*), terutama bagi konsumen yang mengalami kerugian dengan nilai ekonomi relatif kecil sehingga proses litigasi sering kali dianggap tidak efektif (Nugroho, 2008).

Lembaga yang dimaksud dalam Pasal 45 kemudian ditegaskan dalam Pasal 49 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa BPSK merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan atribusi undang-undang, bukan lembaga arbitrase swasta ataupun lembaga yang lahir karena kesepakatan para pihak. Kedudukan tersebut memberikan legitimasi kepada BPSK untuk menjalankan fungsi penyelesaian sengketa sebagai bagian dari sistem perlindungan konsumen yang dibangun oleh UUPK.

Pasal 49 juga mengatur bahwa keanggotaan BPSK terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha. Komposisi tersebut mencerminkan asas keseimbangan yang menjadi salah satu prinsip dasar perlindungan konsumen. Menurut Shidarta, keseimbangan tidak hanya diwujudkan melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak, tetapi juga melalui struktur kelembagaan yang menjalankan fungsi penyelesaian sengketa sehingga proses pemeriksaan tidak didominasi oleh kepentingan salah satu pihak (Shidarta, 2004).

Ruang lingkup kewenangan BPSK kemudian diatur dalam Pasal 52 UUPK. Ketentuan ini memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi pencantuman klausula baku, menerima pengaduan konsumen, memanggil para pihak, menghadirkan saksi maupun saksi ahli, menilai alat bukti, menetapkan ada atau tidaknya kerugian konsumen, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha. Jika dicermati, kewenangan tersebut tidak hanya menunjukkan

fungsi adjudikatif, tetapi juga fungsi konsultatif, preventif, dan pengawasan. Artinya, BPSK tidak semata-mata dibentuk untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi, tetapi juga untuk mendorong pelaksanaan perlindungan konsumen sebelum sengketa muncul.

Meskipun Pasal 52 memberikan kewenangan yang cukup luas, UUPK tidak menjelaskan secara tegas batas jenis sengketa yang menjadi kompetensi BPSK. Undang-undang hanya menggunakan frasa "sengketa antara konsumen dan pelaku usaha" tanpa memberikan penjelasan apakah sengketa yang lahir dari hubungan kontraktual di sektor jasa keuangan, termasuk asuransi jiwa, termasuk dalam ruang lingkup tersebut. Kekosongan norma ini kemudian menimbulkan berbagai penafsiran dalam praktik dan menjadi salah satu penyebab munculnya perbedaan putusan antara BPSK dan pengadilan. Persoalan tersebut menunjukkan bahwa UUPK telah memberikan dasar atribusi kewenangan kepada BPSK, tetapi belum memberikan batas yang tegas mengenai ruang lingkup kewenangan tersebut. Oleh karena itu, pengaturan dalam UUPK perlu dibaca bersama dengan peraturan sektoral yang mengatur kegiatan usaha perasuransian dan jasa keuangan agar batas kewenangan BPSK dapat dipahami secara lebih jelas.

2. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hanya memberikan dasar mengenai pembentukan BPSK beserta tugas dan kewenangannya secara umum. Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pada bagian Menimbang dijelaskan bahwa peraturan ini dibentuk sebagai pelaksanaan Pasal 53 dan Pasal 54 UUPK. Dengan demikian, Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tidak memberikan kewenangan baru kepada BPSK, melainkan mengatur tata cara pelaksanaan kewenangan yang telah diberikan oleh UUPK. Dari perspektif hukum administrasi negara, kedudukan Kepmen ini merupakan peraturan pelaksana (*regeling*) sehingga seluruh materi muatannya harus tetap berada dalam koridor kewenangan yang telah ditetapkan oleh UUPK (Hisyam Asyiqin, 2024).

Pengaturan yang terdapat dalam Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 jauh lebih rinci dibandingkan UUPK. Pasal 2 menegaskan bahwa BPSK berkedudukan di ibu kota kabupaten atau kota dan berfungsi menangani serta menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Selanjutnya, Pasal 3 menguraikan tugas dan wewenang BPSK, antara lain menyelesaikan sengketa melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi pencantuman klausula baku, menerima pengaduan konsumen, memanggil para pihak dan saksi, memeriksa alat bukti, hingga menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha. Kewenangan tersebut pada dasarnya merupakan penjabaran operasional dari Pasal 52 UUPK sehingga BPSK memiliki pedoman yang jelas dalam melaksanakan fungsi penyelesaian sengketa.

Selain mengatur kewenangan, Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 juga mengatur prosedur penyelesaian sengketa. Pasal 4 menegaskan bahwa penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase hanya dapat dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di BPSK tetap berlandaskan prinsip kesukarelaan (*voluntary principle*) yang menjadi karakter utama penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Lebih lanjut, Pasal 15 sampai Pasal 25 mengatur tata cara pengajuan permohonan, pembentukan majelis, pemeriksaan perkara, serta pembuktian, sedangkan Pasal 37 sampai Pasal 42 mengatur bentuk putusan dan upaya keberatan ke Pengadilan Negeri. Pengaturan yang rinci ini bertujuan memberikan kepastian prosedur sehingga setiap BPSK menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang seragam (Syaiful Khoiri Harahap, 2024).

Meskipun, Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tetap tidak memperluas ruang lingkup kewenangan BPSK. Seluruh pengaturan di dalamnya tetap menggunakan istilah sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK dan tidak memberikan ketentuan khusus mengenai sengketa pada sektor jasa keuangan, termasuk sengketa asuransi jiwa. Bahkan Pasal 17 mengharuskan Ketua BPSK menolak permohonan apabila perkara yang diajukan bukan merupakan kewenangan BPSK. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa sejak tahap awal BPSK wajib menilai kompetensinya sebelum memeriksa suatu perkara. Oleh karena itu, Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 berfungsi sebagai pedoman teknis pelaksanaan kewenangan BPSK, sedangkan penentuan apakah suatu sengketa, termasuk sengketa asuransi jiwa, berada dalam kompetensi BPSK tetap harus dikaji berdasarkan keseluruhan sistem hukum yang mengatur perlindungan konsumen dan sektor jasa keuangan.

3. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dibentuk untuk menggantikan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 yang dinilai tidak lagi mampu mengakomodasi perkembangan industri perasuransian di Indonesia. Berbeda dengan UUPK yang mengatur perlindungan konsumen secara umum, Undang-Undang Perasuransian mengatur hubungan hukum yang lahir dari kegiatan usaha perasuransian, mulai dari pendirian perusahaan, tata kelola, kesehatan keuangan, pengawasan, hingga perlindungan terhadap pemegang polis. Pasal 1 angka 1 mendefinisikan asuransi sebagai perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar penerimaan premi sebagai imbalan atas pemberian penggantian atau pembayaran manfaat apabila terjadi peristiwa yang tidak pasti. Rumusan tersebut menunjukkan bahwa hubungan hukum dalam asuransi lahir dari suatu perjanjian yang memiliki karakter khusus karena berlandaskan pada pengalihan risiko (*risk transfer*) antara para pihak.

Karakter hubungan hukum tersebut membedakan sengketa asuransi jiwa dari sengketa konsumen pada umumnya. Sengketa asuransi tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya kerugian yang

dialami konsumen, tetapi juga menyangkut pelaksanaan isi polis, penafsiran klausula pertanggungan, pembayaran klaim, serta pemenuhan kewajiban perusahaan asuransi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, Undang-Undang Perasuransian memberikan perhatian yang besar terhadap perlindungan pemegang polis melalui pengaturan mengenai tata kelola perusahaan yang baik sebagaimana diatur dalam Pasal 26 serta kewajiban perusahaan asuransi untuk menerapkan prinsip kehati-hatian, memberikan informasi yang benar, dan menangani klaim maupun pengaduan secara cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil sebagaimana diatur dalam Pasal 31. Menurut Haris Budiman et al. (2022), perlindungan terhadap pemegang polis tidak hanya bergantung pada isi perjanjian asuransi, tetapi juga pada kemampuan perusahaan memenuhi kewajibannya sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Selain mengatur hubungan kontraktual antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 juga membentuk mekanisme perlindungan yang bersifat sektoral. Hal tersebut tercermin dalam Pasal 53 dan Pasal 54 yang mengamanatkan pembentukan program penjaminan polis serta lembaga mediasi untuk penyelesaian sengketa antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa pembentuk undang-undang telah mempersiapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang disesuaikan dengan karakteristik industri perasuransian. Nilam Nurainiyah, Astawa, dan Setiady (2024) menjelaskan bahwa perlindungan terhadap pemegang polis tidak hanya diwujudkan melalui pemberian hak, tetapi juga melalui sistem pengawasan dan penyelesaian sengketa yang berada dalam rezim jasa keuangan.

Apabila dibandingkan dengan UUPK, Undang-Undang Perasuransian mengatur objek yang lebih spesifik, yaitu hubungan hukum yang lahir dari kegiatan usaha perasuransian. Artinya, perlindungan terhadap pemegang polis tidak hanya dipandang sebagai perlindungan konsumen, tetapi juga sebagai bagian dari pengaturan industri jasa keuangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sengketa asuransi jiwa memiliki karakter yang berbeda dengan sengketa konsumen pada umumnya sehingga penyelesaiannya tidak dapat dilepaskan dari ketentuan khusus yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014. Pengaturan tersebut menjadi salah satu dasar untuk menilai apakah setiap sengketa asuransi jiwa dapat diperiksa oleh BPSK atau justru berada dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang diatur secara khusus.

4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Penguatan perlindungan konsumen pada sektor jasa keuangan semakin dipertegas melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini diterbitkan sebagai pelaksanaan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (P2SK) sekaligus

menggantikan pengaturan sebelumnya mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Berbeda dengan UUPK yang berlaku bagi seluruh pelaku usaha, POJK Nomor 22 Tahun 2023 hanya berlaku bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk perusahaan asuransi. Hal tersebut ditegaskan dalam Pasal 1 angka 2 yang mendefinisikan PUJK sebagai pihak yang menyelenggarakan kegiatan di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 tidak hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga mewajibkan setiap PUJK menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3. Prinsip tersebut meliputi edukasi yang memadai, keterbukaan informasi, perlakuan yang adil, perlindungan aset dan data konsumen, penanganan pengaduan, penyelesaian sengketa yang efektif, serta penegakan kepatuhan. Pengaturan ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dimulai sejak tahap pemasaran produk, pelaksanaan perjanjian, hingga penyelesaian sengketa. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya diberikan ketika sengketa telah terjadi, tetapi juga melalui pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha jasa keuangan (*market conduct*).

Perbedaan mendasar antara POJK Nomor 22 Tahun 2023 dan UUPK terletak pada mekanisme penyelesaian sengketa. Pasal 1 angka 7 sampai dengan angka 13 membedakan pengaduan, pengaduan berindikasi sengketa, dan sengketa. Sengketa baru dianggap lahir apabila penyelesaian pengaduan oleh PUJK tidak mencapai kesepakatan. Setelah tahapan tersebut dilalui, konsumen dapat mengajukan sengketa kepada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai forum penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pengaturan ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan telah memiliki mekanisme tersendiri yang dibentuk secara khusus oleh pembentuk peraturan.

Apabila dikaitkan dengan kewenangan BPSK, POJK Nomor 22 Tahun 2023 menunjukkan adanya pengaturan yang lebih spesifik terhadap penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Berdasarkan asas *lex specialis derogat legi generali*, pengaturan yang bersifat khusus mengesampingkan pengaturan yang bersifat umum sepanjang mengatur objek yang sama. Oleh karena itu, keberadaan UUPK tidak kehilangan daya berlakunya, tetapi penerapannya harus memperhatikan ketentuan sektoral yang mengatur perusahaan asuransi sebagai bagian dari PUJK. Dengan demikian, sengketa asuransi jiwa tidak dapat dipandang semata-mata sebagai sengketa konsumen, melainkan juga sebagai sengketa di sektor jasa keuangan yang tunduk pada mekanisme penyelesaian sengketa berdasarkan Undang-Undang Perasuransian dan POJK Nomor 22 Tahun 2023. Pandangan tersebut memperlihatkan bahwa pengaturan mengenai kewenangan BPSK harus dipahami secara sistematis melalui sinkronisasi antara UUPK, Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.

3.2 Pengaturan Hukum Mengenai Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa

Penentuan batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa tidak dapat dilakukan hanya dengan melihat identitas para pihak sebagai konsumen dan pelaku usaha. Hal yang lebih penting ialah karakter hubungan hukum yang melahirkan sengketa tersebut. Penentuan karakter sengketa akan menentukan forum penyelesaian yang tepat, apakah melalui BPSK, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), atau melalui pengadilan. Oleh karena itu, batas kewenangan BPSK harus dipahami melalui keterkaitan antara Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Hubungan hukum dalam asuransi jiwa lahir dari perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang dituangkan dalam bentuk polis. Dari perjanjian tersebut timbul hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak, yaitu kewajiban pemegang polis membayar premi dan kewajiban perusahaan asuransi membayar manfaat pertanggungan apabila risiko yang diperjanjikan terjadi. Perselisihan umumnya muncul ketika terjadi penolakan klaim, keterlambatan pembayaran manfaat, pembatalan polis, atau perbedaan penafsiran terhadap klausula polis. Ahmad Fauzi dkk. (2025) menjelaskan bahwa sengketa klaim asuransi jiwa pada umumnya dipicu oleh perbedaan penafsiran isi polis, dugaan pelanggaran prinsip utmost good faith, serta persoalan administratif yang berujung pada tidak terpenuhinya hak pemegang polis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa objek sengketa tidak hanya menyangkut perlindungan konsumen, tetapi juga berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban yang lahir dari perjanjian asuransi.

Dilihat dari kedudukan para pihak, perusahaan asuransi merupakan pelaku usaha dan pemegang polis merupakan konsumen sehingga hubungan tersebut memenuhi unsur hubungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, sengketa yang timbul tidak selalu dapat dikategorikan sebagai sengketa konsumen biasa karena pokok persoalan sering kali berkaitan dengan pelaksanaan isi polis. Polis menjadi dasar untuk menilai apakah telah terjadi wanprestasi, apakah penolakan klaim memiliki dasar hukum, serta apakah hak dan kewajiban para pihak telah dilaksanakan sesuai perjanjian. M. Alfarizzi Nur (2023) menyatakan bahwa sengketa antara perusahaan asuransi dan nasabah memang termasuk sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, tetapi penyelesaiannya tidak dapat dilepaskan dari hubungan kontraktual yang menjadi dasar lahirnya hak dan kewajiban para pihak.

Sejak sektor perasuransian berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan, sengketa

asuransi juga menjadi bagian dari sengketa jasa keuangan. Putu Riskita Karina Pramesti dan Putu Devi Yustisia Utami (2025) menjelaskan bahwa sengketa yang melibatkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan memiliki karakteristik yang berbeda dengan sengketa konsumen pada umumnya sehingga dibentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) sebagai forum penyelesaian sengketa yang bersifat khusus. Andrew Michael Ginting dkk. (2024) juga berpendapat bahwa meskipun BPSK dan LAPS SJK sama-sama menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, ruang lingkup kewenangan keduanya berbeda karena LAPS SJK dibentuk untuk menangani sengketa yang berasal dari sektor jasa keuangan.

Tabel 1. Sinkronisasi Norma Mengenai Kewenangan Penyelesaian Sengketa

Peraturan	Substansi Pengaturan	Relevansi terhadap Kewenangan BPSK
UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	Mengatur perlindungan konsumen serta pembentukan BPSK beserta tugas dan kewenangannya.	Menjadi dasar hukum umum kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen.
Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001	Mengatur pelaksanaan tugas, wewenang, dan tata cara penyelesaian sengketa di BPSK.	Menjelaskan pelaksanaan kewenangan BPSK secara operasional tanpa memperluas ruang lingkup kewenangannya.
UU Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian	Mengatur penyelenggaraan usaha perasuransian serta perlindungan terhadap pemegang polis.	Menunjukkan bahwa hubungan hukum asuransi merupakan pengaturan khusus di bidang perasuransian.
POJK Nomor 22 Tahun 2023	Mengatur perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, penanganan pengaduan, dan penyelesaian sengketa.	Membentuk mekanisme penyelesaian sengketa khusus bagi konsumen jasa keuangan.

Sumber: Diolah dari UUPK, Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, UU Nomor 40 Tahun 2014, dan POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Hasil sinkronisasi menunjukkan bahwa tidak terdapat pertentangan norma di antara keempat peraturan tersebut. UUPK dan Kepmen Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 membentuk dasar umum mengenai kewenangan dan tata cara penyelesaian sengketa oleh BPSK. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 mengatur penyelenggaraan usaha perasuransian dan perlindungan konsumen jasa keuangan secara lebih khusus. Dengan demikian, hubungan antarperaturan tersebut bersifat saling melengkapi. Irisan pengaturan muncul pada tahap penentuan forum penyelesaian sengketa karena UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen, sedangkan POJK mengarahkan penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui mekanisme yang dibentuk dalam sektor jasa keuangan.

Persoalan tersebut tercermin dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn yang memeriksa keberatan terhadap Putusan BPSK Kota Medan mengenai

sengketa klaim asuransi jiwa. Dalam perkara tersebut, BPSK mengabulkan permohonan konsumen dan menghukum perusahaan asuransi membayar manfaat pertanggungan. Perusahaan kemudian mengajukan keberatan dengan alasan bahwa sengketa yang diperiksa merupakan sengketa yang bersumber dari pelaksanaan polis asuransi sehingga berada di luar kewenangan BPSK. Pengadilan Negeri Medan tidak hanya mempertimbangkan status para pihak sebagai konsumen dan pelaku usaha, tetapi juga melihat substansi sengketa yang berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban berdasarkan polis asuransi. Pertimbangan tersebut menunjukkan bahwa objek sengketa menjadi faktor penting dalam menentukan kewenangan BPSK.

Berdasarkan analisis tersebut, batas kewenangan BPSK tidak dapat ditentukan semata-mata dari status perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha dan pemegang polis sebagai konsumen. Penentuan kewenangan harus didasarkan pada objek sengketa yang diperiksa. Apabila sengketa berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen yang tidak memerlukan penafsiran terhadap isi polis atau ketentuan teknis perasuransian, BPSK masih memiliki kewenangan berdasarkan UUPK. Sebaliknya, apabila sengketa menyangkut pembayaran klaim, penafsiran klausula polis, pembatalan pertanggungan, atau pelaksanaan hak dan kewajiban yang lahir dari perjanjian asuransi, penyelesaiannya harus memperhatikan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 dan POJK Nomor 22 Tahun 2023 sebagai pengaturan yang bersifat khusus. Pendekatan tersebut sejalan dengan asas *lex specialis derogat legi generali*, yaitu peraturan yang mengatur secara khusus mengesampingkan peraturan yang bersifat umum sepanjang mengatur objek yang sama (Agustina, 2015). Oleh karena itu, batas kewenangan BPSK dalam sengketa asuransi jiwa terletak pada substansi sengketa, bukan semata-mata pada identitas para pihak yang berselisih.

4. PENUTUP

Pengaturan mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dijabarkan melalui Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Namun, terhadap sengketa asuransi jiwa, pengaturan tersebut tidak dapat dipahami secara terpisah karena terdapat ketentuan khusus dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 yang mengatur perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Keempat peraturan tersebut pada dasarnya saling melengkapi dan membentuk sistem pengaturan yang utuh mengenai penyelesaian sengketa di bidang perasuransian.

Batas kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa ditentukan berdasarkan objek atau substansi sengketa yang diperiksa. Apabila sengketa hanya berkaitan dengan pelanggaran hak konsumen secara umum, BPSK masih dapat menjalankan kewenangannya berdasarkan UUPK.

Sebaliknya, apabila sengketa menyangkut pelaksanaan hak dan kewajiban yang lahir dari polis asuransi, penafsiran klausula pertanggungan, atau pembayaran klaim, maka penyelesaiannya harus memperhatikan ketentuan khusus di bidang perasuransian dan sektor jasa keuangan. Pendekatan ini sejalan dengan asas *lex specialis derogat legi generali* dan didukung oleh pertimbangan dalam Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn yang menempatkan substansi sengketa sebagai dasar utama dalam menentukan kewenangan BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S. (2015). Implementasi Asas *Lex Specialis Derogat Legi Generali* dalam Sistem Peradilan Pidana. *Masalah-Masalah Hukum*, *44*(4), 503–510.
- Ahmad Fauzi, Alexander Satria Aji Jati Wibowo, Azis Nur Arifin, Dimas Dwi Putro Baharza, Fitriyadi, Iqbal Tawakal, Muhammad Safi'i, & Ramlin Ahmad. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Klaim Asuransi Jiwa: Kewajiban Perusahaan dalam Putusan MA 3079 K/Pdt/2019. *Jurnal Analisis Hukum dan Kebijakan*, *6*(2), 80–94.
- Andrew Michael Ginting, Naufal Ramadhan, & Cheryl Patriana Yuswar. (2024). Perbandingan BPSK dan LAPS SJK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*, *22*(1), 41–51.
- Diandra, Z. (2025, July 11). *OJK terima lebih dari 20 ribu aduan konsumen per Juni 2025*. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/ojk-terima-lebih-dari-20-ribu-aduan-konsumen-per-juni-2025-mjKka>
- Haris Budiman, Bias Lintang Dialog, Iman Jalaludin Rifa'i, & Peny Hanifah. (2022). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa. *Logika: Jurnal Penelitian Universitas Kuningan*, *13*(2), 168–180.
- Harrison, G., Morsink, K., & Schneider, M. (2021). Literacy and the quality of index insurance decisions. *The Geneva Risk and Insurance Review*, *47*(1), 66–94.
- Hisyam Asyiqin. (2024). Constraints of the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK) in Resolving Disputes. *Jurnal Hukum Sehasen*, *10*(1), 15–22.
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- M. Alfarizzi Nur. (2023). Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, *11*(1), 97–111.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian hukum* (Edisi Revisi, Cetakan ke-14). Kencana.
- Nasution, A. Z. (2001). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar* (Cet. 2). Jakarta: Diadit Media.
- Nilam Nurainiyah, I. Ketut Astawa, & Tri Setiady. (2024). Perlindungan Hukum bagi Pemegang Polis dalam Konteks Pengalihan Liabilitas dan Restrukturisasi Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. *UNES Law Review*, *7*(1), 169–183.
- Nugroho, S. A. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya* (Cet. 2). Jakarta: Kencana.
- Parinduri, M. A. H. (2025). Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sengketa perbankan: Analisis Putusan MA Nomor 253 K/Pdt.Sus-BPSK/2017. *Civil Officium: Journal of Empirical Studies on Social Science*, *5*(2), 64–70.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
- Pramesti, M., Njatrijani, R., & Widanarti, H. (2025). Perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa sektor keuangan (Studi komparatif LAPS-SJK dan BPSK). *Law, Development and Justice Review*, *8*(1), 52–68.

- Pramesti, P. R. K., & Utami, P. D. Y. (2025). Kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah perbankan: Perspektif perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1), 1443–1452.
- Prodjodikoro, W. (1996). *Hukum asuransi di Indonesia* (Cetakan ke-9). Intermasa.
- Putri, S. M., & Masnun, M. A. (2021). Problematika kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memutus sengketa pada sektor jasa keuangan melalui arbitrase. *NOVUM: Jurnal Hukum*, 8(4), 151–160.
- Putu Riskita Karina Pramesti, & Putu Devi Yustisia Utami. (2025). Kewenangan Penanganan Sengketa di Luar Pengadilan bagi Nasabah Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1), 1443–1452.
- Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn.
- Roesnia, O. A., Zahra, T. A., Hariyadi, A. G., Puspa, P. C., & Bella, B. C. (2025). Hak dan perlindungan konsumen pada produk asuransi jiwa: Perspektif regulasi dan praktik di Indonesia. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara*, 2(2), 176–185.
- Saputra, F. (2025, December 12). *OJK terima 48.355 aduan di Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen per November 2025*. Kontan. <https://id.tradingview.com/news/kontan:3945175cf87ea:0/>
- Shidarta. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Shidarta. (2019). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Cetakan ke-3). Grasindo.
- Sjahdeini, S. R. (1993). *Kebebasan berkontrak dan perlindungan yang seimbang bagi para pihak dalam perjanjian*. PT Pustaka Utama Grafiti.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2019). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat* (Cetakan ke-19). Rajawali Pers.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yonatan, A. Z. (2025, June 6). *Indeks literasi dan inklusi keuangan Indonesia naik pada 2025*. GoodStats. <https://data.goodstats.id/statistic/indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-indonesia-naik-pada-2025-9SVqr>