

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



Disusun dan Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat Guna

Mencapai Derajat Sarjana pada Fakultas Ilmu Hukum dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

JASMINE MAULINA ARIFIN PERMATA

NIM:

C100220137

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2026

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**“Batas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Asuransi
Jiwa Di Indonesia”**

yang disusun oleh:

Jasmine Maulina Arifin Permata (NIM. C100220137)

telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan serta dipertahankan di
hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 8 Juli 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,



Indah Maulani, S.H., M.H.
NIDN/NUPTK. 0630069601

HALAMAN PENGESAHAN

**“Batas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sengketa Asuransi
Jiwa Di Indonesia”**

Oleh: Jasmine Maulina Arifin Permata (NIM. C100220137)

telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi dan disahkan pada:

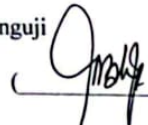
Hari, Tanggal: Kamis, 30 Juli 2026

Dewan Penguji

Indah Maulani, S.H., M.H.
(Ketua Penguji)

Dr. Syaifuddin Zuhdi, S.H., M.H.
(Penguji I)

Muhammad RM Fayasy Failaq, S.H., M.H.
(Penguji II)

()
()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Prof. Dr. Ketut Wardiono, S.H., M.H

NIDN. 0026126801

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

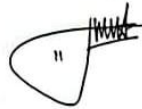
Nama Lengkap : Jasmine Maulina Arifin Permata
Nomor Induk Mahasiswa : C100220137
Prodi/Fakultas : Ilmu Hukum/Fakultas Hukum dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di Universitas Muhammadiyah Surakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali ditulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam masalah dengan disebutkan nama pengarang dan judul buku aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan jika kemudian hari terjadi penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan-undangan yang berlaku diperguruan tinggi.

Surakarta, 8 Juli 2026

Penulis



Jasmine Maulina Arifin Permata

NIM. C100.220.137

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang, melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Everything you lose is a step you take”

(Taylor Swift)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama, saya ucapkan puji dan syukur kehadiran Allah Swt. atas segala nikmat berupa rahmat, karunia, serta kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Di antara seluruh halaman dalam skripsi ini, lembar persembahan adalah halaman yang paling bermakna, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terima kasih yang tidak mampu terucap dengan kata-kata. Dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah Swt. Sebagai tempat berserah dan sumber kekuatan dalam setiap perjalanan hidup. Atas segala rahmat, pertolongan, dan kasih sayang-Nya, penulis mampu melewati berbagai proses, tantangan, serta hambatan hingga dapat menyelesaikan karya ini dengan baik.
2. Kepada ibu tercinta, Titik Suryani. Terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang begitu besar dalam mendukung setiap langkah penulis. Skripsi ini wujud dari doa-doa yang ibu penulis panjatkan setiap hari. Kehangatan dan kesabaran yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang meraih cita-cita.
3. Kepada ayah tercinta, M.Z Arifin. Terima kasih atas kerja keras, nasihat, dukungan, serta tanggung jawab yang selalu diberikan kepada penulis. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau selalu berusaha memberikan pendidikan yang terbaik untuk penulis. Segala bentuk perjuangan, pengorbanan, dan kesabaran yang telah dilakukan menjadi motivasi bagi penulis untuk terus berusaha memberikan yang terbaik.

4. Kepada keluarga besar dan seluruh pihak yang selalu mendukung. Terima kasih atas doa, perhatian, dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Dukungan yang diberikan sangat berarti dan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.
5. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Jasmine Maulina Arifin Permata. Terima kasih karena telah mampu bertahan sejauh ini dan terus melangkah hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih kepada hati untuk selalu sabar, tabah, dan Ikhlas meski cobaan selalu datang seiring berganti. Terimakasih atas segala usaha, dan perjuangan yang telah dilakukan meskipun menghadapi berbagai kesulitan dan keraguan. Semoga kedepannya bisa selalu Ikhlas, sabar, dan tegar dalam melewati setiap fase kehidupan. Mari berjuang untuk mewujudkan setiap mimpi yang tertunda.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji bagi Allah Swt. atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad saw. yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan dan keberkahan.

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini. Skripsi dengan judul “BATAS KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA ASURANSI JIWA DI INDONESIA” disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Proses penyusunan skripsi ini bukanlah tanpa tantangan. Penulis menghadapi berbagai hambatan, namun berkat dukungan dan bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak, proses ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. Bapak Fahmi Fairuzzaman, S.H., M.H., LL.M., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum.
4. Ibu Indah Maulani, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, koreksi, serta masukan yang sangat berarti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Hukum dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf dan tenaga kependidikan Fakultas Hukum dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu dalam proses administrasi dan pelayanan akademik.
7. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Kota Surakarta yang telah memberikan kesempatan dan wadah untuk penulis dalam melaksanakan penelitian yang sedang diteliti ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum angkatan 2022 yang telah saling memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dalam berbagai bentuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima segala kritik dan saran yang konstruktif untuk penyempurnaan di masa mendatang. Harapan penulis, skripsi ini dapat memberikan wawasan lebih lanjut terkait batas kewenangan badan

penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di Indonesia, terutama dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi lembaga BPSK di Indonesia dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Surakarta, 8 Juli 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive script that appears to read 'Jasmine' followed by a flourish.

Jasmine Maulina Arifin Permata

NIM. C100220137

ABSTRAK

Sengketa asuransi jiwa merupakan salah satu sengketa pada sektor jasa keuangan yang masih menimbulkan perbedaan penafsiran mengenai kewenangan lembaga penyelesaian sengketa. Pengaturan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sering dihadapkan dengan 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 sehingga menimbulkan ketidakjelasan mengenai batas kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa serta menganalisis batas kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan metode preskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan kewenangan BPSK tersebar dalam 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 POJK Nomor 22 Tahun 2023 yang pada dasarnya saling melengkapi sesuai ruang lingkup pengaturannya. Batas kewenangan BPSK ditentukan oleh karakter hubungan hukum dan objek sengketa yang diperiksa, bukan semata-mata berdasarkan status para pihak sebagai konsumen dan pelaku usaha. Sengketa yang berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban berdasarkan polis asuransi merupakan bagian dari rezim hukum perasuransian dan jasa keuangan sehingga penyelesaiannya harus memperhatikan pengaturan khusus yang berlaku.

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

ABSTRACT

Life insurance disputes constitute one of the disputes in the financial services sector that continue to give rise to differing interpretations regarding the authority of dispute resolution institutions. The authority of the Consumer Dispute Settlement Agency (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen/BPSK) under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection often intersects with the special regulations contained in Law Number 40 of 2014 concerning Insurance and Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 22 of 2023 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector, resulting in uncertainty regarding the limits of BPSK's authority in resolving life insurance disputes. This study aims to analyze the legal framework governing BPSK's authority in resolving life insurance disputes and to determine the limits of such authority. This research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. The study relies on secondary data obtained through library research of primary, secondary, and tertiary legal materials, which are analyzed qualitatively using a prescriptive method. The findings indicate that the legal framework governing BPSK's authority is contained in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Decree of the Minister of Industry and Trade Number 350/MPP/Kep/12/2001, Law Number 40 of 2014 concerning Insurance, and POJK Number 22 of 2023, all of which complement one another according to their respective regulatory scope. The limits of BPSK's authority are determined by the legal relationship and the subject matter of the dispute, rather than solely by the status of the parties as consumers and business actors. Disputes concerning the implementation of rights and obligations arising from an insurance policy fall within the legal regime of insurance and financial services; therefore, their resolution must take into account the applicable special regulations.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	ii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Kerangka Berpikir	12
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan Skripsi	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	20
1. Pengertian dan Asas Perlindungan Konsumen.....	20
2. Macam-Macam Perlindungan Konsumen.....	24
3. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	25
B. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ...	31
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	31
2. Tugas, dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	32
3. Prosedur Penyelesaian Sengketa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ..	34
C. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jiwa.....	37
1. Pengertian dan Dasar Hukum Asuransi Jiwa	37
2. Jenis-Jenis Asuransi Jiwa	42
3. Prinsip-Prinsip Asuransi Jiwa	44
D. Tinjauan Umum Tentang Nasabah dan Perusahaan Asuransi	49
1. Pengertian Nasabah Asuransi.....	49
2. Karakteristik Nasabah Asuransi	50
3. Hak dan Kewajiban Nasabah Asuransi	51
4. Pengertian Perusahaan Asuransi	52
5. Fungsi dan Peran Perusahaan Asuransi.....	53
6. Hubungan Hukum antara Nasabah dan Perusahaan Asuransi.....	54
BAB III.....	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56

A.	Pengaturan Hukum Mengenai Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa	56
B.	Batas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Jiwa	94
BAB IV		109
PENUTUP		109
A.	Kesimpulan.....	109
B.	Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA		112