

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asuransi jiwa merupakan suatu bentuk perjanjian perdata yang didasarkan pada kesepakatan antara penanggung dan tertanggung, di mana penanggung berjanji untuk memberikan sejumlah manfaat tertentu kepada tertanggung atau ahli warisnya apabila terjadi peristiwa yang tidak pasti, terutama risiko meninggal dunia, dengan kewajiban tertanggung untuk membayar premi secara berkala. Konsep ini menempatkan asuransi jiwa sebagai mekanisme pengalihan risiko dari individu kepada perusahaan asuransi, sehingga risiko ekonomi akibat peristiwa kematian dapat diminimalkan.¹ Pandangan dalam hukum perdata, perjanjian asuransi jiwa melahirkan hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik bagi para pihak, sehingga mengikat secara yuridis sejak tercapainya kata sepakat.²

Sengketa konsumen secara normatif dipahami sebagai perselisihan antara pelaku usaha dan konsumen yang timbul akibat tidak terpenuhinya hak konsumen atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Namun demikian, tidak

¹ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Cetakan ke-9, (Jakarta: Intermasa, 1996), hlm. 8-9.

² Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian* (Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti, 1993), hlm. 47.

semua sengketa yang melibatkan konsumen secara otomatis termasuk dalam kategori sengketa konsumen yang dapat diperiksa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, karena jenis jasa dan karakter hubungan hukumnya turut menentukan kewenangan lembaga penyelesaian sengketa.³

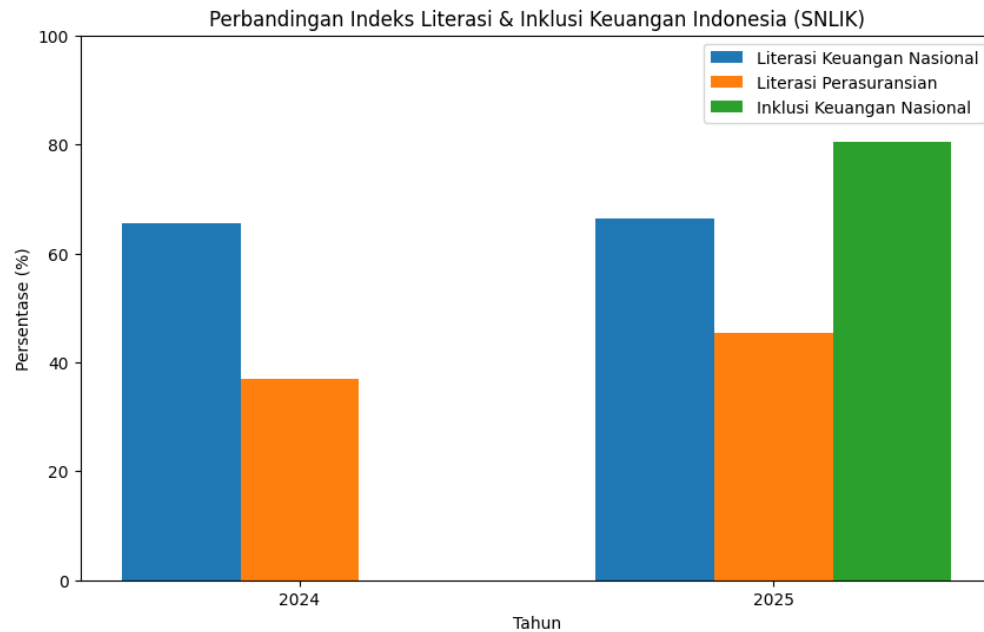
Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan masih menjadi fenomena yang signifikan hingga tahun 2025. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan yang dipublikasikan melalui pemberitaan media ekonomi, tercatat bahwa sejak 1 Januari hingga 17 November 2025 OJK telah menerima 48.355 pengaduan konsumen melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). Dari jumlah tersebut, 1.442 pengaduan berasal dari sektor asuransi, yang menunjukkan bahwa sektor ini secara konsisten menjadi salah satu sumber pengaduan konsumen jasa keuangan.⁴

Dalam laporan statistik juga menunjukkan yang mencatat pengaduan konsumen hingga pertengahan tahun 2025. Hingga 30 Juni 2025, Otoritas Jasa Keuangan dilaporkan telah menerima 20.115 pengaduan konsumen, dengan 648 pengaduan di antaranya berasal dari sektor asuransi. Meskipun data ini hanya mencerminkan kondisi semester pertama tahun 2025, angka tersebut menunjukkan bahwa dalam kurun waktu enam bulan, sektor asuransi telah menyumbang jumlah pengaduan yang tidak kecil. Hal inilah yang mengindikasikan bahwa sengketa di

³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cet. ke-3, Jakarta: Grasindo, 2019, hlm. 125.

⁴ Ferry Saputra, "OJK Terima 48.355 Aduan di Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen per November 2025", *Kontan* (disalin di *TradingView*), 12 Desember 2025, <https://id.tradingview.com/news/kontan%3A3945175cf87ea%3A0/>, diakses tanggal 03 Februari 2026.

sektor asuransi, termasuk asuransi jiwa, menunjukkan sengketa asuransi memiliki kecenderungan berulang dan berpotensi berkembang menjadi sengketa hukum.⁵



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

Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan bekerja sama dengan Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan masyarakat Indonesia mencapai 66,46%, meningkat dari 65,43% pada tahun sebelumnya, dan indeks inklusi keuangan mencapai 80,51% pada 2025. Namun demikian, apabila dilihat secara sektoral, literasi di sektor perasuransian masih tergolong rendah: indeks literasi perasuransian hanya mencapai 45,45% pada 2025, meskipun meningkat

⁵ Zalika Diandra, “OJK Terima Lebih dari 20 Ribu Aduan Konsumen per Juni 2025”, *GoodStats Data*, 11 Juli 2025, <https://data.goodstats.id/statistic/ojk-terima-lebih-dari-20-ribu-aduan-konsumen-per-juni-2025-mjKka>, diakses tanggal 03 Februari 2026.

dari 36,90% pada 2024.⁶ Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat secara umum semakin memahami layanan keuangan, pemahaman khusus terhadap produk asuransi termasuk asuransi jiwa belum merata. Rendahnya literasi perasuransian berimplikasi pada ketidakpahaman terhadap isi polis, klausul pengecualian risiko, serta mekanisme klaim, yang sering kali memicu perbedaan tafsir antara konsumen dan perusahaan asuransi sehingga berpotensi berkembang menjadi sengketa hukum.⁷

Terdapat banyak konsumen memilih menyelesaikan sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen karena lembaga ini dianggap paling mudah diakses. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konsumen cenderung tidak membedakan antara sengketa konsumen sederhana dan sengketa yang bersumber dari hubungan kontraktual yang kompleks. Sengketa yang secara hukum memerlukan forum khusus tetap diajukan ke BPSK, meskipun secara normatif belum tentu berada dalam lingkup kewenangannya.⁸

Sengketa asuransi jiwa memiliki karakteristik kontraktual dan teknis yang membedakannya dari sebagian besar sengketa konsumen pada umumnya. Meskipun pemegang polis berkedudukan sebagai konsumen, penyelesaian sengketa sering kali memerlukan penafsiran terhadap klausula polis, pemenuhan

⁶ Agnes Z. Yonatan, “Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Indonesia Naik pada 2025”, *GoodStats Data*, 6 Juni 2025, <https://data.goodstats.id/statistic/indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-indonesia-naik-pada-2025-9SVqr>, diakses tanggal 03 Februari 2026

⁷ Glenn Harrison, Karlijn Morsink, dan Mark Schneider, “Literacy and the Quality of Index Insurance Decisions,” *The Geneva Risk and Insurance Review* Vol. 47, No. 1 (2021): 66.

⁸ Muhammad Ali Hadidie Parinduri, “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* Vol. 5, No. 2 (2025): 64-70.

hak dan kewajiban para pihak, serta aspek teknis penyelenggaraan usaha perasuransian. Karakteristik tersebut menimbulkan perdebatan mengenai batas kewenangan BPSK dalam memeriksa dan memutus sengketa asuransi jiwa.⁹

Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sendiri diatur dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di daerah tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan.¹⁰ Pasal 52 UUPK mengatur tugas dan wewenang BPSK, antara lain menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, serta menjatuhkan sanksi administratif sesuai dengan kewenangannya.¹¹ Ketentuan tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang mengatur tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK yang mana dalam pengaturan tersebut, BPSK diberikan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan.¹²

⁹ Oktavia Adi Roesnia, Tsabita Az Zahra, Arsyah Ghaniyyah Hariyadi, Perwita Chandra Puspa, dan Berliana Clara Bella, "Hak dan Perlindungan Konsumen pada Produk Asuransi Jiwa: Perspektif Regulasi dan Praktik di Indonesia," *Jurnal Hukum, Administrasi Publik dan Negara* Vol. 2, No. 2 (2025): 176-185.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 49 ayat (1).

¹¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 52.

¹² Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/Mpp/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Selain itu, kegiatan usaha perasuransian merupakan bagian dari sektor jasa keuangan yang memiliki pengaturan khusus. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian mendefinisikan asuransi sebagai perjanjian antara perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar penerimaan premi sebagai imbalan atas pemberian penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti. Sebagai bagian dari sektor jasa keuangan, perlindungan konsumen di bidang perasuransian juga tunduk pada ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, yang mengatur hak dan kewajiban Pelaku Usaha Sektor Jasa Keuangan (PUSK), mekanisme penanganan pengaduan konsumen, serta penyelesaian sengketa sesuai dengan rezim jasa keuangan. Keberadaan pengaturan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa asuransi jiwa tidak hanya bersinggungan dengan rezim perlindungan konsumen, tetapi juga dengan rezim hukum sektor jasa keuangan. Di satu sisi, UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Di sisi lain, pengaturan sektor jasa keuangan memberikan mekanisme perlindungan konsumen yang bersifat khusus bagi konsumen jasa keuangan. Kondisi tersebut menimbulkan persoalan mengenai bagaimana batas kewenangan BPSK ketika sengketa yang dihadapi merupakan sengketa asuransi jiwa yang lahir dari hubungan kontraktual antara perusahaan asuransi dan pemegang polis.

Persoalan mengenai batas kewenangan tersebut tercermin dalam praktik penyelesaian sengketa, salah satunya pada Putusan BPSK Kota Medan Nomor

022/Arbitrase/2025/BPSK.Mdn. Dalam perkara tersebut, BPSK memeriksa dan memutus sengketa klaim asuransi jiwa. Putusan tersebut kemudian diajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Medan melalui Putusan Nomor 843/Pdt.Sus-BPSK/2025/PN Mdn. Perbedaan pandangan antara kedua lembaga tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat persoalan mengenai penafsiran batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi jiwa.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Pramesti, Rinitami Njatrijani, dan Herni Widanarti membahas perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui studi komparatif antara Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hasil penelitiannya memperlihatkan LAPS-SJK memiliki kewenangan yang bersifat sektoral dan dirancang khusus untuk menangani sengketa pada industri jasa keuangan, sedangkan BPSK menjalankan kewenangan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berlaku secara umum. Maka, penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan memerlukan pemahaman terhadap batas kewenangan masing-masing lembaga agar tidak menimbulkan tumpang tindih kewenangan.¹³

Penelitian Putu Riskita Karina Pramesti dan Putu Devi Yustisia Utami mengenai kewenangan penanganan sengketa di luar pengadilan bagi nasabah

¹³ Mutiara Pramesti, Rinitami Njatrijani, and Herni Widanarti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Sektor Keuangan (Studi Komparatif LAPS-SJK dan BPSK)," *Law, Development and Justice Review* 8, no. 1 (2025): 52-68.

perbankan dari perspektif perlindungan konsumen sektor jasa keuangan juga menunjukkan adanya perbedaan ruang lingkup kewenangan antara BPSK dan LAPS-SJK. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa LAPS-SJK dibentuk sebagai lembaga penyelesaian sengketa yang secara khusus menangani sengketa pada sektor jasa keuangan, sedangkan BPSK menyelesaikan sengketa konsumen berdasarkan rezim perlindungan konsumen. Perbedaan dasar hukum tersebut mengharuskan adanya penafsiran yang tepat mengenai batas kewenangan masing-masing lembaga agar tidak terjadi tumpang tindih dalam penyelesaian sengketa.¹⁴

Penelitian Shafira Monica Putri dan Muh. Ali Masnun mengkaji problematika kewenangan BPSK dalam memutus sengketa pada sektor jasa keuangan melalui arbitrase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktik masih terdapat putusan BPSK yang kemudian dibatalkan oleh pengadilan karena dinilai berada di luar ruang lingkup kewenangan BPSK. Penelitian tersebut menegaskan bahwa persoalan utama bukan terletak pada mekanisme penyelesaian sengketanya, melainkan pada penafsiran mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK dalam menangani sengketa yang berada pada sektor jasa keuangan.¹⁵

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, pembahasan mengenai kewenangan BPSK masih didominasi oleh perbandingan antara BPSK dan LAPS-SJK atau analisis terhadap kewenangan BPSK pada sengketa sektor jasa keuangan

¹⁴ Putu Riskita Karina Pramesti and Putu Devi Yustisia Utami, "Kewenangan Penanganan Sengketa di Luar Pengadilan bagi Nasabah Perbankan: Perspektif Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2025): 1443-1452.

¹⁵ Shafira Monica Putri and Muh. Ali Masnun, "Problematika Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa pada Sektor Jasa Keuangan Melalui Arbitrase," *NOVUM: Jurnal Hukum* 8, no. 4 (2021): 151-160.

secara umum. Hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa melalui sinkronisasi norma 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. Padahal, keberadaan berbagai pengaturan tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan penafsiran mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi jiwa. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis pengaturan hukum mengenai kewenangan BPSK serta merumuskan batas kewenangan BPSK dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa berdasarkan sinkronisasi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian mengenai batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa menjadi penting karena kejelasan mengenai ruang lingkup kewenangan BPSK merupakan salah satu aspek yang menentukan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Ketidakjelasan mengenai batas kewenangan tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan penafsiran dalam penerapan peraturan perundang-undangan, sehingga dapat menyebabkan para pihak menempuh forum penyelesaian sengketa yang tidak tepat. Dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen mengenai

sinkronisasi pengaturan 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. Sementara itu dari sisi praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPSK, pelaku usaha perasuransian, konsumen, maupun pembentuk kebijakan dalam memahami batas kewenangan BPSK sehingga tercipta kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan dengan judul **“BATAS KEWENANGAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM SENGKETA ASURANSI JIWA DI INDONESIA”**. Penelitian ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara norma dan praktik serta memberikan kontribusi bagi penguatan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa?
2. Bagaimana batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa?

C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan yang akan diperoleh dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui pengaturan hukum mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.
2. Untuk mengetahui batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang akan dicapai dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu hukum di bidang hukum perlindungan konsumen, hukum perasuransian, dan penyelesaian sengketa melalui kajian mengenai pengaturan hukum serta batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kewenangan BPSK maupun penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pengaturan hukum dan batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan

pertimbangan bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pelaku usaha perasuransian, konsumen, serta pihak terkait dalam menentukan forum penyelesaian sengketa yang sesuai sehingga dapat mendukung kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.

E. Kerangka Berpikir



Gambar 1. *Kerangka Berpikir*

Kerangka berpikir penelitian ini disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan penyelesaian sengketa asuransi jiwa di Indonesia. Pengaturan tersebut terdiri atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Keempat peraturan tersebut menjadi dasar untuk mengkaji pengaturan hukum mengenai kewenangan BPSK dan penyelesaian sengketa asuransi jiwa.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut, penelitian ini berfokus pada batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Pembahasan diawali dengan mengidentifikasi pengaturan hukum yang menjadi dasar kewenangan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen serta pengaturan penyelesaian sengketa pada sektor perasuransian. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap keterkaitan dan kesesuaian antarperaturan untuk mengetahui batas kewenangan BPSK dalam menangani sengketa asuransi jiwa.

Kerangka berpikir tersebut digunakan untuk menjawab dua rumusan masalah penelitian. Rumusan masalah pertama membahas pengaturan hukum mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Rumusan masalah kedua membahas batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa melalui analisis terhadap pengaturan yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, Undang-Undang Perasuransian, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023.

Hasil analisis terhadap pengaturan hukum tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Kejelasan mengenai batas kewenangan tersebut diharapkan dapat mendukung terciptanya kepastian hukum bagi konsumen, pelaku usaha perasuransian, dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Menurut Peter Mahmud Marzuki, penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Penelitian ini menempatkan hukum sebagai norma yang menjadi pedoman dalam mengatur hubungan hukum di masyarakat, sehingga

objek kajiannya berupa peraturan perundang-undangan, asas hukum, dan doktrin hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁶

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk mengkaji berbagai peraturan yang berkaitan dengan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Peraturan tersebut meliputi 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.¹⁷

Sedangkan, pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep kewenangan, batas kewenangan, perlindungan konsumen, serta penyelesaian sengketa yang berkembang dalam doktrin dan pendapat para ahli sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian.¹⁸

3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Menurut

¹⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Cet. ke-14 (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 35-36.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 132.

¹⁸ *Ibid*, hlm. 133.

Soerjono Soekanto, penelitian hukum normatif menggunakan data sekunder sebagai sumber utama yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.¹⁹

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat karena berasal dari peraturan perundang-undangan. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- 2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel ilmiah, serta pendapat para ahli yang berkaitan dengan kewenangan BPSK, perlindungan konsumen, hukum perasuransian, dan penyelesaian sengketa.

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Cet. ke-19 (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), hlm. 13.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahahukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, ensiklopedia, dan sumber lain yang mendukung penelitian.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*). Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan, mempelajari, dan mengkaji berbagai bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang berkaitan dengan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa. Bahan hukum tersebut kemudian disusun secara sistematis sesuai dengan kebutuhan penelitian sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah.²⁰

5. Metode Analisis Data

Bahan hukum yang telah dikumpulkan dianalisis secara kualitatif menggunakan metode preskriptif. Menurut Peter Mahmud Marzuki, analisis preskriptif bertujuan memberikan argumentasi mengenai apa yang seharusnya berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Analisis dilakukan dengan menelaah keterkaitan antarperaturan perundang-undangan, asas hukum, dan pendapat para ahli untuk memperoleh gambaran mengenai pengaturan hukum

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Op.Cit.*, hlm. 148.

serta batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa.²¹

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun struktur sistematika penulisan skripsi ini:

1. **BAB I PENDAHULUAN**, pada bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai pendahuluan, yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian
2. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**, hal yang dibahas pada bab ini yaitu mengenai:
 - A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen
 - B. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
 - C. Tinjauan Umum Asuransi Jiwa Sebagai Perjanjian Khusus
 - D. Tinjauan Umum Teori Kewenangan dan Kompetensi Absolut
 - E. Tinjauan Umum Hubungan Hukum antara Nasabah Asuransi dan Perusahaan Asuransi
3. **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**, bab ini membahas uraian hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah mengenai:

²¹ *Ibid*, hlm. 210.

- a. Bagaimana pengaturan hukum mengenai kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa?
- b. Bagaimana batas kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam penyelesaian sengketa asuransi jiwa?

4. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN, pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian.