Amorti: Jurnal Studi Islam Interdisipliner
Vol. 5, No. 3, Juli 2026, pp. 1854-1863
http://journal.amorfati.id/index.php/amorti | | ISSN 2962-9209

Interdisciplinary Scope of Contemporary Islamic Studies • Interdisciplinary Islamic Education • Interdisciplinary Islamic Law, Ethics, and Fatwa Studies • Interdisciplinary Islamic Economics, Finance, and Philanthropy • Islam, Society, and Culture • Islam, Politics, Governance, and Public Policy • Islam, Gender, Family, and Human Rights • Islam, Media, Communication, and Digital Da'wah • Islam, Health, Environment, and Sustainable Development • Islam, Science, Technology, Artificial Intelligence, and Digital Transformation

Penyelesaian Sengketa Asuransi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam

Dewangga Yudisthira [a,1,*], Andika Wisudiawan [b,2], Meifianto Agus Kusuma [c,3], Mokhamad Khoirul Huda [d,4]

[*a] Magister Hukum Kesehatan, Fakultas Hukum, Universitas Hang Tuah, Indonesia
[b] Magister Hukum Kesehatan, Fakultas Hukum, Universitas Hang Tuah, Indonesia
[c] Magister Hukum Kesehatan, Fakultas Hukum, Universitas Hang Tuah, Indonesia
[d] Magister Hukum Kesehatan, Fakultas Hukum, Universitas Hang Tuah, Indonesia

[1]dewanggay369@gmail.com
*Correspondent Author; dewanggay369@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history
Received:
24 April 2026
Revised:
27 May 2026
Accepted:
22 June 2026
Available online:
19 July 2026

Keywords
Otoritas Jasa Keuangan;
Sengketa Asuransi;
Perlindungan Hukum;
Ekonomi Islam

ABSTRAK

Sengketa asuransi sering kali bersumber pada asimetri informasi dan ketidaksetaraan posisi antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Dalam industri asuransi syariah maupun konvensional, penyelesaian sengketa harus menjamin tegaknya keadilan dan terhindar dari praktik kezaliman. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki mandat untuk menyeimbangkan kepentingan ini melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kewenangan OJK dalam penyelesaian sengketa asuransi berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 melalui tinjauan Hukum Ekonomi Islam. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif yang menganalisis norma hukum positif secara komparatif dengan prinsip Fikih Muamalah, khususnya konsep *Sulh* (perdamaian/mediasi) dan *Tahkim* (arbitrase). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewenangan fasilitasi OJK melalui LAPS SJK secara filosofis sejalan dengan prinsip Hukum Ekonomi Islam yang mengutamakan musyawarah, mufakat, dan keadilan korektif demi menghindari sengketa yang mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian) dan *maysir* (spekulasi). Namun, pada implementasinya, efektivitas pengawasan dan penyelesaian sengketa masih menghadapi kendala, antara lain perlunya peningkatan kapasitas literasi syariah bagi para mediator dan arbiter, serta belum optimalnya sinkronisasi antara regulasi OJK dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI) dalam teknis eksekusi putusan sengketa.

This is an open-access article under the CC–BY-SA license.

PENDAHULUAN

Asuransi merupakan kesepakatan antara dua pihak yaitu pihak asuransi dan pihak pemegang polis (Indoneisa, 2014, UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian). Perjanjian tersebut merupakan pertanggungan resiko kerugian yang diterima oleh nasabah dalam bentuk

tertentu oleh pihak ketiga karena kejadian yang tidak pasti dimasa depan. Perusahaan asuransi membantu nasabah mengalihkan risiko keuangan yang mungkin tercipta akibat peristiwa tak terduga seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam, atau kematian. Para ahli juga mendifinisikan asuransi sebagai media untuk mengelola riosiko (Sitompul & Zainarti, 2025). Asuransi tidak hanya memberikan rasa aman bagi individu, tetapi juga mendukung stabilitas sistem keuangan nasional dan pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan (Harahap, 2025).

Namun di balik kontribusinya, industri asuransi rentan terhadap permasalahan, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban perusahaan asuransi terhadap pemegang polis. Pada faktanya, sering muncul sengketa akibat keterlambatan pembayaran klaim, penolakan klaim, atau ketidaksesuaian pemahaman mengenai isi polis. Sengketa seperti ini sering menimbulkan isu ketidakpercayaan masyarakat. Permasalahan ini juga merugikan nasabah sebagai pihak tertanggung secara finansial maupun psikologis (Butsianto, 2025).

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 menandai reformasi besar dalam tata kelola sektor keuangan Indonesia, yang memberikan kewenangan luas kepada lembaga tersebut untuk mengatur, mengawasi, dan melindungi konsumen, termasuk pemegang polis asuransi. Mandat ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang memberikan landasan hukum yang lebih rinci bagi operasional perasuransian dan secara eksplisit memposisikan OJK sebagai pengawas seluruh aspek kegiatan perusahaan asuransi, termasuk penyelesaian sengketa antara penanggung dan pemegang polis.

Untuk memperkuat perlindungan konsumen dan memperluas akses penyelesaian sengketa non-litigasi, OJK memperkenalkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020, yang membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Sebagaimana ditekankan oleh Widijantoro (2025), LAPS SJK bertujuan untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa asuransi di luar pengadilan yang lebih cepat, adil, dan mudah diakses. Namun, terlepas dari inovasi kelembagaan ini, efektivitas OJK dalam menyelesaikan sengketa masih menghadapi tantangan terkait konsistensi penegakan hukum dan implementasi regulasi.

Peran OJK dalam memastikan kepatuhan dan melindungi pemegang polis terhambat oleh beberapa keterbatasan, termasuk keterbatasan sumber daya kelembagaan, interpretasi hukum yang tidak konsisten, dan lemahnya kesadaran publik terhadap mekanisme non-litigasi, sebagaimana dicatat oleh Amini (2024). Hambatan tambahan muncul dari risiko sistemik seperti masalah perlindungan data pribadi, ancaman keamanan siber, kesiapan organisasi yang kurang memadai, dan kerentanan teknologi. Menurut Riska dan Sulubara (2024), tantangan-tantangan ini menggambarkan semakin kompleksnya regulasi sektor keuangan dalam lingkungan yang semakin digital.

Kendati demikian, efektivitas kewenangan OJK dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa asuransi dari kacamata syariah masih menyisakan perdebatan. Terdapat kesenjangan antara regulasi formal dan realitas di lapangan. Kapasitas dan pemahaman literasi syariah dari para mediator/arbiter di LAPS SJK masih perlu dipertanyakan objektivitasnya saat menangani sengketa akad syariah maupun penerapan prinsip keadilan substantif pada sengketa asuransi secara umum. Selain itu, sinkronisasi antara peraturan OJK dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) dalam penyelesaian sengketa asuransi kerap memunculkan tantangan penegakan hukum tersendiri.

Kekurangan-kekurangan ini menggarisbawahi perlunya penelitian yang mendalam, tidak sekadar mengukur kewenangan OJK dari kacamata hukum positif, melainkan mengujinya melalui instrumen Hukum Ekonomi Islam. Analisis ini sangat krusial untuk memastikan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa asuransi di Indonesia benar-benar beroperasi di atas prinsip keadilan, melindungi hak-hak pemegang polis dari praktik eksploitatif, serta terjamin kepatuhan syariahnya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang mengkaji norma hukum secara internal melalui peraturan perundang-undangan yang relevan, sejalan dengan pendekatan doktrinal yang dijabarkan oleh Marzuki (2008) dan Rizkia & Fardiansyah (2023). Metode ini menggabungkan pendekatan perundang-undangan, kontekstual, dan kasus untuk memahami kerangka regulasi dan penerapannya dalam situasi nyata. Penelitian ini mengandalkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dikumpulkan melalui studi pustaka, yang kemudian diolah dengan mengorganisasikan dan mengklasifikasikan data. Selanjutnya, bahan hukum tersebut dianalisis secara deskriptif dan kualitatif untuk menghasilkan kesimpulan yang kuat (Ishaq, 2017). Mengingat penelitian ini menggunakan perspektif Hukum Ekonomi Islam, metode ini mengintegrasikan analisis hukum positif dengan kerangka Fikih Muamalah. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) untuk membedah konstruksi penyelesaian sengketa asuransi.

Hasil dan Pembahasan

1. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 dalam Tinjauan Fikih Muamalah

Asuransi adalah kontrak di mana perusahaan asuransi setuju untuk memberikan kompensasi atau manfaat ketika tertanggung menghadapi kejadian tak terduga, seperti kecelakaan, penyakit, atau kematian, dengan imbalan pembayaran premi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014. Sistem ini berfungsi sebagai mekanisme transfer risiko yang melindungi individu dan bisnis dari kerugian finansial dan ketidakpastian (Simanjuntak, 2025). Seiring dengan perkembangan ekonomi nasional, asuransi memainkan peran yang semakin penting dengan mendukung dan memfasilitasi berbagai kegiatan ekonomi di masyarakat (Simanjuntak, 2025).

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi, perusahaan asuransi menawarkan beragam layanan manajemen risiko sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014. Asuransi memberikan manfaat utama seperti keamanan, perlindungan dari kerugian finansial, distribusi biaya dan keuntungan yang efisien, serta kepastian yang lebih besar bagi individu dan bisnis. Asuransi juga berfungsi sebagai mekanisme untuk mentransfer dan menyebarkan risiko, membantu menciptakan kehidupan yang lebih stabil dan tenteram karena perusahaan asuransi menanggung risiko yang dapat diasuransikan. Dalam menjalankan perannya, asuransi memiliki fungsi primer dan sekunder yang secara kolektif membantu mengurangi dampak ketidakpastian.

Fungsi primer menunjukkan bahwa fungsi utama asuransi adalah untuk menyediakan perlindungan (Puspita dkk, 2018), yang harga preminya dapat disesuaikan dengan manfaat perlindungan yang dibutuhkan. Sedangkan fungsi sekunder menunjukkan bahwa sebagai bagian dari industri keuangan, asuransi membantu pertumbuhan ekonomi negara. Perputaran dana dari perusahaan asuransi akan mendorong sektor keuangan berkembang, yang pada gilirannya meningkatkan Produk Domestik Bruto (PDB) (Nawir et al., 2024).

Kerangka hukum yang jelas diperlukan untuk memastikan asuransi beroperasi secara efektif, terutama dalam mendefinisikan hak dan kewajiban para pihak serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa terkait klaim, interpretasi polis, atau praktik pemasaran. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menjadi landasan hukum utama bagi kegiatan perasuransian di Indonesia, dan Pasal 57 undang-undang ini menetapkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang bertanggung jawab mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan usaha perasuransian untuk menjamin kepatuhan dan

perlindungan konsumen.

Kewenangan ini diperkuat oleh Pasal 55 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, yang mengalihkan tanggung jawab pengaturan dan pengawasan yang sebelumnya dipegang oleh Menteri Keuangan, Badan Pengawas Pasar Modal, dan lembaga keuangan lainnya kepada OJK. Konsolidasi ini menciptakan sistem pengawasan keuangan yang lebih terpadu dan akuntabel, sehingga OJK dapat mengawasi operasional perasuransian secara lebih konsisten dan mengelola penyelesaian sengketa di sektor ini secara lebih efektif.

Ketentuan ini menegaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki kewenangan penuh atas seluruh aspek operasional perusahaan asuransi, termasuk perizinan, pengelolaan keuangan, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa. Sebagai regulator independen, OJK memastikan perusahaan asuransi beroperasi secara transparan dan mematuhi prinsip kehati-hatian, sekaligus melindungi hak hukum pemegang polis dengan mengawasi dan menegakkan kepatuhan perusahaan asuransi terhadap kewajibannya, sehingga memperkuat akuntabilitas di sektor perasuransian (Aslamiyah & Siregar, 2024).

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dan diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, mencakup tanggung jawab yang luas, termasuk pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Sebagai regulator, OJK menerbitkan peraturan pelaksanaan terkait tata kelola perasuransian, manajemen risiko, kecukupan modal, dan kepatuhan terhadap prinsip kehati-hatian untuk memastikan operasional perasuransian berjalan dalam kerangka yang stabil dan terpercaya.

Selain pengaturan, OJK memiliki kewenangan pengawasan yang luas melalui pemantauan langsung dan tidak langsung, dan dapat melakukan audit jika terdapat dugaan pelanggaran hukum atau peraturan. Dalam perannya dalam perlindungan konsumen, OJK memastikan bahwa pengguna jasa keuangan, termasuk pemegang polis asuransi, mendapatkan perlindungan yang semestinya dan kewajiban perusahaan terpenuhi. OJK juga memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia jasa keuangan melalui LAPS SJK, yang menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan efisien di sektor keuangan.

Praktiknya, OJK berfungsi sebagai regulator yang menetapkan standar penyelesaian sengketa, sekaligus fasilitator yang mengarahkan pihak yang bersengketa ke lembaga alternatif yang diakui. Pengaturan ini menegaskan bahwa peran OJK tidak sama dengan fungsi pengadilan, melainkan lebih pada penyediaan jalur Alternative Dispute Resolution (ADR) yang terstruktur (Waluyo, Radhya, & Nurifanti, 2023). Kerangka kerja ADR di sektor jasa keuangan diatur melalui POJK, khususnya POJK No. 1/POJK.07/2014, yang memberikan dasar hukum bagi pembentukan dan pengawasan lembaga ADR. Peraturan ini memberikan OJK kewenangan untuk memberikan izin dan memantau lembaga-lembaga tersebut, memastikan mereka beroperasi sesuai standar peraturan dan melindungi hak-hak konsumen. Dengan mengakui secara formal mekanisme mediasi, arbitrase, dan mekanisme non-litigasi lainnya, kerangka kerja ini memperkuat kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan publik dalam menyelesaikan sengketa keuangan dan asuransi (Widjaja, Subagyono, & Indiaty, 2025).

Bentuk penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh lembaga ADR sektor jasa keuangan mencakup mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat (binding opinion) di mana setiap mekanisme memiliki konsekuensi hukum berbeda. Mediasi menekankan penyelesaian musyawarah yang bersifat konsensual. Arbitrase menghasilkan putusan yang dapat bersifat final dan mengikat jika disepakati. Pendapat mengikat merupakan mekanisme khusus yang dapat diputuskan oleh lembaga ADR sesuai aturan internalnya. Praktik operasional LAPS SJK menunjukkan prosedur yang relatif terstandardisasi (alur pengaduan, pemeriksaan administrasi, penunjukan mediator/arbiter, serta pelaksanaan putusan/penyelesaian), sehingga proses menjadi lebih mudah diakses bagi pemegang polis asuransi (Widjaja et al., 2025).

Analisis terhadap cakupan kewenangan memperlihatkan batas-batas normatif di mana OJK dan lembaga ADR tidak menggantikan fungsi peradilan. Namun, kewenangan administratif OJK sangat signifikan dalam hal menetapkan standar perlindungan pemegang polis, memberikan

sanksi administratif terhadap praktik tidak patuh perusahaan asuransi, serta merujuk sengketa ke LAPS yang telah mendapat izin operasional. Pada implementasinya muncul sejumlah permasalahan yang menguji efektivitas kewenangan OJK. Pertama, tingkat pemahaman publik terhadap fungsi OJK dan prosedur LAPS masih belum merata.

Kedua, perbedaan kapabilitas dan kualitas layanan antar LAPS menimbulkan inkonsistensi hasil. Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia dan teknis pada pengawas menghambat penyelesaian sengketa yang memerlukan intervensi cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kewenangan formal tanpa dukungan kapasitas operasional dan sosialisasi yang memadai akan sulit menjamin perlindungan pemegang polis secara optimal (Ismail & Suarti, 2021).

Selain masalah teknis, ada isu hukum substantif yang perlu dicermati yakni ketidakjelasan klausul polis, praktik market conduct yang agresif, dan strategi underwriting tertentu dapat menimbulkan sengketa yang rumit secara kontraktual sehingga mediasi saja tidak selalu mencukupi (Rambe & Sekarayu, 2022). Pada situasi demikian, perlu ada sinergi antara kewenangan OJK untuk melakukan pengawasan market conduct, kewenangan LAPS untuk menyelesaikan sengketa secara cepat, dan akses ke peradilan bagi pihak yang memerlukan kepastian hukum yuridis. Tanpa sinkronisasi norma antara UU, POJK, dan regulasi LAPS, persoalan kepastian hukum bagi pemegang polis akan terus muncul.

Penulis menekankan bahwa kewenangan OJK berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 berperan penting dalam melindungi pemegang polis dan memastikan akuntabilitas di industri perasuransian. Melalui kewenangan pengaturan dan pengawasannya, OJK membantu menjaga keadilan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah akibat kompleksitas kontrak asuransi. Pembentukan dan pengawasan LAPS SJK semakin memperkuat perlindungan ini dengan menyediakan forum non-litigasi yang mudah diakses, efisien, dan adil untuk menyelesaikan sengketa asuransi.

Namun, berdasarkan analisis penulis, pelaksanaan kewenangan OJK masih menghadapi berbagai keterbatasan struktural dan operasional. Sifat kewenangan OJK yang bersifat administratif dan nonyudisial membatasi kemampuan lembaga ini dalam memberikan keputusan yang bersifat mengikat secara hukum bagi seluruh pihak, sehingga efektivitas perlindungan pemegang polis belum sepenuhnya optimal. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai ruang lingkup dan prosedur penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK juga menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan mekanisme yang telah disediakan.

Penulis menyoroti pentingnya penguatan kewenangan OJK untuk memastikan perlindungan hak-hak pemegang polis dan akuntabilitas di sektor perasuransian dapat dilakukan secara efektif. Untuk mencapai hal ini, tiga area utama perlu diperkuat: peningkatan kapasitas kelembagaan dan sumber daya manusia OJK, peningkatan koordinasi regulasi untuk menghindari tumpang tindih kewenangan, dan peningkatan literasi hukum publik tentang hak-hak pemegang polis dan saluran penyelesaian sengketa yang tersedia. Penguatan aspek-aspek ini diharapkan dapat mendukung terciptanya sistem perasuransian yang lebih transparan, adil, dan terpercaya.

Secara keseluruhan, meskipun Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan peraturan pelaksanaannya memberikan landasan hukum yang kuat bagi peran OJK dalam penyelesaian sengketa perasuransian, khususnya melalui mekanisme ADR, masih terdapat kesenjangan antara undang-undang dan pelaksanaannya. Kekurangan ini dapat dilihat dari terbatasnya kapasitas lembaga ADR, lemahnya koordinasi antarlembaga, serta rendahnya akses dan kesadaran publik terhadap opsi penyelesaian sengketa. Penulis menekankan bahwa penanganan masalah-masalah ini sangat penting untuk memastikan sistem penyelesaian sengketa berfungsi secara efektif dan adil dalam praktiknya.

Dalam kacamata Hukum Ekonomi Islam, posisi OJK direpresentasikan sebagai Ulil Amri (otoritas pemerintah) yang memiliki kewajiban (mas'uliyyah) untuk mewujudkan kemaslahatan umum (maslahah mursalah) dan mencegah kemudaratan (sad adz-dzari'ah). Kewenangan OJK atas seluruh aspek operasional asuransi, mulai dari perizinan hingga penyelesaian sengketa, sejalan dengan prinsip Hifzh al-Mal (perlindungan harta). OJK berperan memastikan bahwa kontrak asuransi dan penyelesaian klaim terbebas dari unsur penipuan (tadlis), ketidakpastian yang merugikan (gharar), dan praktik eksploitatif.

Namun, kewenangan administratif OJK dalam menetapkan standar perlindungan dan merujuk sengketa ke LAPS perlu dikritisi. Kewenangan formal ini akan kehilangan efektivitasnya jika tidak didukung oleh kapasitas operasional yang memadai. Dalam kerangka syariah, seorang fasilitator atau arbiter (hakam) tidak hanya dituntut memahami hukum positif, tetapi harus memiliki integritas ('adalah) dan pemahaman yang mendalam mengenai akad-akad syariah. Jika klausul polis mengandung unsur kezaliman secara kontraktual yang rumit, maka penyelesaian melalui mediasi (Sulh) tidak boleh berujung pada kompromi yang memaksa pihak yang lemah (pemegang polis) menerima kerugian yang tidak berdasar. Kesepakatan dalam Sulh harus dibangun atas asas suka sama suka ('an taradhin) tanpa adanya paksaan atau asimetri informasi.

2. Implementasi Kewenangan OJK dalam Menyelesaikan Sengketa: Antara Regulasi Positif dan Prinsip Keadilan Syariah

OJK dibentuk dengan tujuan agar terwujudnya ketertiban, keadilan, transparansi dan akuntabilitas pada seluruh kegiatan jasa keuangan. Selanjutnya juga dijarapkan mampu menciptakan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Kemudian juga diharapkan mampu melindungi kepentingan pemegang polis dan masyarakat (Ardana & Syamsiyah, 2023). OJK memperoleh dasar normatif untuk mengatur dan mengawasi kegiatan perasuransian melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang menempatkan pengaturan tata kelola perusahaan asuransi, perlindungan pemegang polis, dan mekanisme penyelesaian sengketa sebagai bagian dari ranah pengawasan OJK. Keberadaan ketentuan ini menegaskan fungsi OJK bukan sebagai pengadilan, tetapi sebagai regulator dan pengawas yang berwenang menetapkan standar penyelesaian sengketa dan memfasilitasi akses nonlitigasi bagi pemegang polis.

Mekanisme nonlitigasi tersebut diperkuat melalui Peraturan OJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Aturan awal yang mengatur lembaga alternatif ini kemudian diperbarui dan digabungkan dalam ketentuan yang lebih komprehensif, sehingga format ADR (mediasi, arbitrase, pendapat mengikat) di sektor jasa keuangan memiliki dasar hukum dan tata kelola yang jelas untuk menangani sengketa asuransi tanpa harus menempuh jalur litigasi. Keberadaan POJK terkait LAPS menunjukkan upaya institusional untuk menyediakan saluran penyelesaian yang lebih cepat dan terjangkau bagi pemegang polis (Utami et al., 2024).

Secara operasional, LAPS SJK menerapkan beberapa bentuk tata acara penyelesaian sengketa yakni mediasi yang menitikberatkan pada musyawarah dan solusi kesepakatan, arbitrase yang menghasilkan putusan final bila diatur demikian dalam kesepakatan, dan mekanisme pendapat mengikat yang berlaku sesuai ketentuan lembaga. Prosedur administratif LAPS SJK umumnya mencakup registrasi pengaduan, verifikasi kelengkapan administrasi, penunjukan mediator/arbiter, serta pelaksanaan hasil penyelesaian yang bersifat final atau direkomendasikan. Proses ini diatur untuk memenuhi prinsip aksesibilitas, independensi, dan kerahasiaan (Ulinihayati & Husein, 2022).

OJK menggunakan instrumen regulatif dan administratif untuk mendorong kepatuhan industri asuransi terhadap standar perlindungan pemegang polis, termasuk kemampuan untuk menerbitkan peraturan pelaksana, mengeluarkan sanksi administratif, serta memfasilitasi pembentukan dan pengawasan LAPS yang beroperasi secara resmi. Berdasarkan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2025 Tentang Penilaian Kemampuan Dan Kepatutan Serta Penilaian Kembali Bagi Pihak Utama Di Sektor Inovasi Teknologi Sektor Keuangan Serta Aset Keuangan Digital Dan Aset Kripto bahwa fungsi pengawasan OJK tidak hanya preventif tetapi juga represif melalui penjatuhan tindakan terhadap praktik industri yang melanggar ketentuan.

Implementasi kewenangan OJK dalam praktik sehari-hari terlihat melalui dua jalur utama yakni: (a) penanganan pengaduan pemegang polis oleh unit pengaduan OJK yang merujuk ke LAPS bila perlu, dan (b) pembinaan serta pengawasan kepatuhan perusahaan asuransi agar praktik klaim, transparansi polis, dan market conduct sesuai ketentuan. Akses ke LAPS untuk pemegang polis dipromosikan sebagai alternatif yang biasanya tidak memungut biaya bagi pemegang polis, sehingga diharapkan menjadi solusi cepat dibanding proses pengadilan yang panjang dan mahal.

Evaluasi efektivitas menunjukkan hasil yang beragam. Pada beberapa kasus, LAPS mampu menyelesaikan sengketa secara efisien dan menurunkan beban perkara di pengadilan, namun dalam kasus lain hasil ADR kurang memuaskan karena faktor keterbatasan penegakan putusan atau ketidaksepakatan mengenai ruang lingkup kewenangan lembaga penyelesai. Hal ini mengilustrasikan bahwa struktur hukum saja tidak otomatis menjamin hasil substantif yang adil tanpa dukungan mekanisme eksekusi dan kejelasan status hukum putusan ADR terhadap upaya litigasi. Upaya yang dilakukan oleh OJK sesuai dengan Pasal 42-46 POJK No.1/2013, diinisiasi dengan upaya mempertemukan kedua pihak untuk mengkaji ulang permasalahan, dibantu oleh fasilitator yang ditunjuk OJK. Proses ini berlangsung selama 30 hari kerja dan bisa diperpanjang 30 hari tambahan jika diperlukan (Utami dkk. 2024).

Hambatan kapasitas kelembagaan menjadi faktor determinan dalam implementasi. Unit pengawasan OJK dan lembaga ADR menghadapi tantangan sumber daya manusia terlatih, distribusi layanan di wilayah luar pusat, serta infrastruktur digital untuk menampung pengaduan dan pelaksanaan mediasi jarak jauh. Keterbatasan ini memengaruhi kecepatan respon terhadap pengaduan dan kualitas penyelesaian, sehingga kewenangan formal OJK menjadi kurang efektif bila tidak disertai peningkatan kapasitas operasional. Kajian akademik dan laporan praktik mencatat perlunya peningkatan kompetensi mediator/arbiter serta sumber daya administratif LAPS sehingga sesuai dengan maksud dari Pasal 35 POJK Nomor 27/POJK.03/2016.

Ketidakpastian hukum terkait finalitas dan eksekutabilitas putusan ADR ikut memperlambat penerapan kewenangan (Berutu, Harahap, Aulia, Nasution, & Iskandar, 2024). Walaupun beberapa bentuk putusan ADR dapat bersifat mengikat sesuai kesepakatan dan peraturan internal lembaga, terdapat kasus di mana pemegang polis atau perusahaan asuransi menempuh jalur litigasi untuk mendapatkan kepastian hukum yang dapat dieksekusi secara paksa. Interaksi antara hasil ADR dan putusan pengadilan membutuhkan klarifikasi normatif agar putusan nonlitigasi memiliki kepastian dan mekanisme eksekusi yang memadai.

Sifat kontraktual polis asuransi yang kompleks serta praktik underwriting dan klaim yang bervariasi menambah dimensi teknis sengketa sehingga mediasi sederhana tidak selalu menyelesaikan permasalahan substantif. Walaupun pelaksanaan kontrak polis telah berada dalam koridor hukum nasional, kenyataan di lapangan memperlihatkan masih banyak permasalahan yang muncul, baik terkait dengan bentuk dan susunan kontrak, penggunaan bahasa hukum, maupun penerapan prinsip-prinsip fundamental yang seharusnya menjadi landasan kesepakatan seperti prinsip keadilan dan itikad baik (Sunarya dkk. 2025). Sengketa sering kali berakar pada interpretasi klausul, bukti teknis terkait sebab kerugian, dan tata cara administrasi klaim. Terkait demikian, penyelesaiannya memerlukan kapabilitas teknis penilai manfaat asuransi, keterlibatan ahli forensik asuransi, atau bahkan audit independen di mana faktor-faktor yang menuntut kualitas mediator/arbiter yang tinggi dan prosedur pemeriksaan bukti yang lebih teknis.

Koordinasi regulatif antar instrumen hukum perlu diperkuat, di antaranya: harmonisasi

antara Undang-Undang Perasuransian, POJK mengenai LAPS, dan peraturan pelaksana lain sangat penting untuk memastikan tidak ada tumpang tindih kewenangan atau celah hukum yang dapat dieksploitasi. Penyusunan pedoman teknis bersama, standar operasional bagi LAPS, serta kejelasan peran OJK dalam memfasilitasi eksekusi hasil ADR akan mengurangi ambigu dan meningkatkan kepastian hukum bagi pemegang polis dan perusahaan asuransi. Perbaikan regulasi harus diiringi pemantauan implementasi agar norma terpadu bekerja efektif di lapangan.

Untuk meningkatkan aksesibilitas bagi publik, diperlukan program edukasi dan transparansi data sengketa, misalnya publikasi statistik pengaduan, hasil penyelesaian ADR, dan panduan hak serta prosedur bagi pemegang polis. Transparansi semacam ini tidak hanya memperbaiki akses ke keadilan tetapi juga menjadi instrumen pengawasan pasar yang berguna bagi OJK dalam mengidentifikasi pola permasalahan industri dan merumuskan intervensi pengawasan yang tepat. Prinsip aksesibilitas dan keterbukaan diatur dalam ketentuan LAPS, sehingga implementasi praktisnya wajib diperkuat melalui kampanye informasi dan kemudahan akses digital. Secara garis besar, tampak bahwa implementasi kewenangan OJK dalam menyelesaikan sengketa antara perusahaan asuransi dan pemegang polis telah membentuk infrastruktur nonlitigasi yang penting melalui LAPS dan pengaturan perlindungan pemegang polis; namun efektivitas nyata masih terganjal oleh aspek kapasitas, kepastian hukum atas putusan ADR, kompleksitas sengketa teknis, dan kebutuhan harmonisasi regulatif. Perbaikan di bidang sumber daya, tata aturan eksekusi hasil ADR, serta program edukasi publik akan meningkatkan kemampuan OJK menjalankan kewenangan fasilitatif dan pengawasannya sehingga penanganan sengketa menjadi lebih cepat, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Akan tetapi, efektivitas nyata dari implementasi ini masih terganjal oleh berbagai hambatan. Terdapat kendala terkait sumber daya manusia yang terlatih, kurangnya infrastruktur penanganan keluhan, serta ketidakpastian hukum atas finalitas dan daya eksekusi putusan ADR. Fakta bahwa pemegang polis kerap menempuh jalur litigasi pasca-ADR untuk mendapatkan kepastian hukum menunjukkan adanya celah otoritas. Dalam Hukum Ekonomi Islam, putusan arbitrase (Tahkim) sejatinya bersifat final dan mengikat secara moral maupun yuridis (ilzam). Lemahnya daya eksekusi dari putusan LAPS SJK justru dapat menciptakan kemudaratan baru dan memperpanjang ketidakpastian (gharar) bagi nasabah. Selain itu, sifat kontraktual polis asuransi yang sangat kompleks dan praktik underwriting yang bervariasi membuat mediasi sederhana sering kali tidak cukup untuk mengurai permasalahan substantif. Sengketa yang berakar pada interpretasi klausul yang ambigu dan syarat teknis administrasi klaim sangat rentan disusupi unsur gharar fi al-aqad (ketidakpastian dalam kontrak). Oleh karena itu, LAPS SJK membutuhkan kapabilitas teknis dan penilai asuransi yang mumpuni. Dari perspektif syariah, keterlibatan ahli atau Dewan Pengawas Syariah (DPS) sangat krusial di sini untuk memastikan bahwa interpretasi penyelesaian sengketa tidak melegitimasi praktik yang merugikan (dharar). Untuk mewujudkan keadilan substantif yang dicita-citakan oleh Hukum Ekonomi Islam, OJK tidak bisa hanya mengandalkan instrumen regulatif dan administratif. Diperlukan harmonisasi antara Undang-Undang Perasuransian, Peraturan OJK, dan fatwa-fatwa DSN-MUI. Transparansi data sengketa dan publikasi hasil ADR juga harus diperkuat bukan hanya sebagai sarana edukasi, melainkan sebagai bentuk akuntabilitas publik yang diwajibkan dalam prinsip tata kelola Islami (shiddiq dan tabligh). Peningkatan kualitas sumber daya manusia di LAPS SJK, kepastian tata aturan eksekusi, serta literasi publik adalah syarat mutlak agar kewenangan OJK tidak sekadar menjadi formalitas perundang-undangan, tetapi benar-benar merepresentasikan keadilan yang universal.

KESIMPULAN

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa perasuransian, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, dijalankan melalui fungsi pengaturan, pengawasan, dan fasilitasi lembaga Alternative Dispute Resolution

(ADR) melalui LAPS SJK. Secara filosofis dan konseptual, kewenangan OJK ini sejalan dengan prinsip Hukum Ekonomi Islam, karena LAPS SJK merupakan manifestasi modern dari konsep Sulh (perdamaian/mediasi) dan Tahkim (arbitrase) yang bertujuan untuk menciptakan kemaslahatan, keadilan, dan mencegah kemudaratan (sad adz-dzari'ah). Meskipun demikian, pada tataran implementasinya, efektivitas kewenangan ini masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, seperti kapasitas kelembagaan yang terbatas, kelemahan koordinasi regulasi, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur penyelesaian sengketa. Dalam perspektif syariah, tantangan ini semakin kompleks karena putusan ADR sering kali menghadapi kendala dalam hal daya eksekusi secara paksa di lapangan, yang berisiko menciptakan gharar (ketidakpastian hukum) baru bagi pemegang polis. Untuk menjamin penyelesaian sengketa yang adil, transparan, dan akuntabel serta terbebas dari unsur kezaliman, diperlukan harmonisasi yang lebih kuat antara regulasi positif (Undang-Undang dan POJK) dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Selain itu, peningkatan literasi dan kompetensi syariah bagi para mediator dan arbiter di LAPS SJK mutlak diperlukan agar substansi putusan benar-benar mencerminkan asas keadilan distributif dalam Fikih Muamalah.

DAFTAR PUSTAKA

Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2025 Tentang Penilaian Kemampuan Dan Kepatutan Serta Penilaian Kembali Bagi Pihak Utama Di Sektor Inovasi Teknologi Sektor Keuangan Serta Aset Keuangan Digital Dan Aset Kripto

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 27 /Pojk.03/2016 Tahun 2016 Tentang Penilaian Kemampuan Dan Kepatutan Bagi Pihak Utama Lembaga Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tahun 2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Buku

Ardana, Y., & Syamsiyah, N. (2023). *Perekonomian Indonesia*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.

Butsianto, T. (2025). *Manajemen Risiko dan Asuransi: Strategi Perlindungan Keuangan di Era Ketidakpastian*. Padang: Takaza Innovatix Labs.

Harahap, N. M. (2025). *Manajemen Operasional Perusahaan Asuransi*. Medan: Merdeka Kreasi Group.

Ishaq, H, (2017), *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung :ALFABETA.

Jurdi, F. (2019). *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Marzuki, P. M. (2008). *Pengantar Ilm Hukum*. Jakarta: Kencara Prenada Media Group.

Nawir, Patasik, S. A., Pasinringi, F., Radha, N. M., Kasenda, K. O., Wicaksono, D. A., … Tul-yaqin, A. (2024). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Makassar: Idebuku.

Rizkia, N. D., & Fardiansyah, H. (2023). *Metode Penelitian Hukum (Normatif dan Empiris)*. Bandung: Widia Media Utama.

Simanjuntak, M. (2025). *Hukum Asuransi dan Reasuransi di Indonesia: Regulasi OJK, Prinsip dan Aplikasi*. Indramayu: Adab Indonesia.

Widijantoro, J. (2025). *Ombudsman Sektor Swasta: Mewujudkan Akses Keadilan dan Perlindungan Konsumen*. Sleman: Deepublish.

Widjaja, J. D., Subagyono, B. S. A., & Indiaty, K. A. L. (2025). *Regulasi Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Indonesia*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.

Jurnal

Amini, F. (2024). Perlindungan Hak Nasabah melalui Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia. *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum*, *3*(4).

Aslamiyah, S. B., & Siregar, M. F. (2024). Kedudukan Hukum Pemegang Polis Asuransi dan Tanggung Jawab Moral dan Hukum Perusahaan Asuransi terhadap Konsumen. *Innovatice: Journal of Social Science Research*, *4*(3).

Berutu, A., Harahap, M. S., Aulia, N., Nasution, P. S. F., & Iskandar, Z. (2024). Putusan Arbitrase: Finalitas, Kekuatan Mengikat, Dan Implikasi Hukum Di Indonesia. *Jurnal Cendikia*, *1*(3).

Farianto, Erikman, Purwanto, H., & Rakhman, S. (2024). Analisis Pengambilan Keputusan Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi: Penolakan Klaim Berdasarkan Interpretasi Polis Yang Berbeda. *Jurnal Deliberatif*, *22*(2).

Ismail, A., & Suarti, E. (2021). Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan di Indonesia. *Sol Justicia: Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Hukum*, *4*(1), 34–39. https://doi.org/10.54816/sj.v4i1.333

Puspita Dewi dkk.(2018). Peran Asuransi Terhadap Resiko Pembiayaan**.** Lampung. *Jurnal Mahkamah*, Vol. 3, No. 2.

Rambe, S. H., & Sekarayu, P. (2022). Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi. *Jurnal USM Law Review*, *5*(1), 93–109. https://doi.org/10.26623/julr.v5i1.4073

Riska & Sulubara, (2024), Tantangan dan Peluang Otoritas Jasa Keuangan dalam Era Digitalisasi Layanan Keuangan. Aceh. *Jurnal Riset Manajemen*. Vol 2 No 4.

Rumimpunu, R. R. (2025). Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Pelaku Usaha di Sektor Perbankan. *Lex Privatum*, *15*(5).

Sunarya dkk. (2025). Kontrak Polis Dan Praktek Asuransi Di Indonesia. Serang. Jurnal Ilmu Multidisiplin Vol 3 No 2.

Ulinihayati, N., & Husein, Y. (2022). Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Masalah-Masalah Hukum*, *51*(3), 209–221. https://doi.org/10.14710/mmh.51.3.2022.209-221

Utami, I. T., Mawarti, T. U. S., & Haq, F. H. O. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Menyelesaikan Masalah Penolakan Klaim Polis Asuransi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, *1*(6).

Waluyo, Radhya, M. K., & Nurifanti, E. D. (2023). Online Dispute Resolution Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Fintech Di Era IndustrI 4.0. *Jurnal Kewarganegaraan*, *7*(2).