

PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI MELALUI MEDIASI DI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK)

Rudiansyah

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Email: abuaisyahru@gmail.com

Abdul Mujib

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Email: abdul.mujib@uin-suka.ac.id

ABSTRACT

Dispute is a dispute that occurs between the parties to the agreement because of a wan achievement made by one of the parties in the agreement. Alternative Institutions for Settlement of Financial Services Sector Disputes (LAPS SJK) are institutions that facilitate dispute resolution through out of court (non-litigation) channels. This research is a juridical-normative research using a statutory approach. This research will examine how the process of mediation in the LAPS SJK will be. The findings show that insurance dispute resolution through SJK LAPS can be done by mediation or arbitration. The mediation process can be carried out after the parties agree to resolve the dispute through mediation at the SJK LAPS. The parties then apply through the secretariat office. After the application is received, LAPS SJK will appoint a mediator who will guide the mediation process. If the results of the mediation reach a peace agreement, then the parties and the mediator must put the peace agreement into the Peace Agreement document. If the parties want the Peace Agreement to be included in the peace deed, then the Peace Agreement must contain a clause in which the parties can then submit an Arbitration Request for a Peace Deed to be made.

Keywords: *Dispute, Insurance, Mediation, LAPS SJK*

Pendahuluan

Manusia sejak dahulu telah belajar mengelola tindakan-tindakan mereka agar terhindar dari kemungkinan-kemungkinan resiko yang akan menimpanya. Dunia asuransi mengalami sejarah evolusi yang amat panjang. Kisahnya bermula dari kegiatan perdagangan lintas wilayah. Mulanya, asuransi mulai dimanfaatkan oleh para pedagang di satu area di lembah inggris. Mesopotamia, sekitar 4000 tahun sebelum Masehi. Pengaturan

tentang asuransi pertama kali ditemukan dalam *Code* (Kitab Undang-Undang Hukum) Hammurabi dari Babilonia sekitar 2250 sebelum Masehi.¹

Sejarah asuransi modern dimulai oleh bangsa Romawi. Gagasan melakukan perjanjian asuransi laut terjadi pada abad ke-12 yang kemudian mulai menyebar ke beberapa wilayah di benua Eropa pada abad ke-14. Pada tahun 1680, di London berdiri perusahaan asuransi kebakaran sebagai akibat adanya peristiwa kebakaran besar di London pada tahun 1666 yang membakar habis lebih dari 13.000 rumah dan 100 gereja.²

Asuransi³ berasal dari bahasa Belanda “*assurantie* “ yang dalam hukum belanda disebut *verzekering* yang berarti pertanggungan. Istilah pertanggungan dalam bahasa Belanda dapat diterjemahkan menjadi “*insurance*” dan “*assurance* “. Kedua istilah ini sesungguhnya memiliki pengertian yang berbeda. *Insurance* mengandung arti menanggung segala sesuatu yang mungkin terjadi, semisal kecelakaan dan kebakaran. Sedangkan *assurance* memiliki arti menanggung sesuatu yang pasti akan terjadi, misalnya kematian.⁴

Dalam dunia bisnis, sengketa dapat terjadi pada berbagai pihak, disetiap saat dan di berbagai tempat. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan atau antara perusahaan dengan negara. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik atau keperdataan dan dapat terjadi dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional⁵. Sengketa dapat diartikan sebagai perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak dalam perjanjian karena adanya wan prestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian⁶. Sengketa merupakan situasi dan kondisi bahwa orang-orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual maupun perselisihan-perselisihan yang ada pada persepsi mereka.⁷

¹ Dabid Bukham, Jason Wahl, dan Stuart Rose, *Excutive's Guide to Solvency II*, (SAS Institute Inc., 2021), hlm. 2

² Nafis Irkhani, *Asuransi Takaful Di Indonesia*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), hlm. 15

³ Kata asuransi dalam bahasa Arab dikenal dengan istilah *At-Ta'min* yang merupakan masdhar dari kata *Ammana-Yuamminu-Ta'min*, memiliki arti memberi perlindungan, rasa aman, dan bebas dari kekhawatiran. Penanggung asuransi disebut *Muammin* sedangkan yang ditanggung disebut dengan *Muamman lahu* atau *Musta'min*. Lihat Abdul Qodir Ja'far dalam kitab *Nidzom At-Ta'min Al-Islamy*, (Beirut: Darul Kutub Ilmiyyah, 2006), hlm 289

⁴ Victoria Neufeldt, *Webster's New World College Dictionary*, (New York: Simon&Schuster Inc. 1996), hlm 178

⁵ Erni Kencanawati, *Koherensi Asas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Dengan Asas Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Indonesia*, (Bandung: Alumni, 2022), hlm. 95

⁶ Amriani Nurmaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2012), hlm. 12

⁷ Takdir Rahmadi, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hlm. 1

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan berpedoman pada hukum acara yang mengatur persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi agar suatu sengketa dapat diajukan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan berdasarkan kesepakatan para pihak dan prosedur penyelesaian atas satu sengketa diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain adalah negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.⁸

Sengketa asuransi terjadi karena adanya perselisihan antara penanggung, yang dalam hal ini adalah perusahaan asuransi dengan tertanggung yaitu nasabah asuransi. Sengketa asuransi antara penanggung dan tertanggung umumnya terjadi karena ketidaksesuaian antara apa yang tertulis dalam perjanjian asuransi (polis) dengan realita saat melakukan klaim. Nasabah merasa kesulitan saat melakukan klaim padahal mereka telah menunaikan kewajiban dengan rutin membayar premi sesuai klausul yang tertulis dalam polis. Tidak sedikit nasabah yang akhirnya menutup polis mereka, dikarenakan banyaknya perusahaan asuransi yang tidak sanggup atau gagal bayar terhadap penunaian klaim para nasabahnya. Penelitian ini akan membahas bagaimana penyelesaian sengketa nasabah asuransi dengan perusahaan asuransi melalui jalur non-litigasi khususnya jalur mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Penelitian ini juga akan membahas mekanisme dan prosedur mediasi sebagai upaya menyelesaikan sengketa asuransi di LAPS SJK.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif.⁹ Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum yang digunakan untuk menjawab permasalahan-permasalahan hukum yang bersifat akademis dan praktis, baik yang menyangkut asas-asas hukum, norma-norma hukum yang berkembang di masyarakat maupun norma-norma hukum yang berkenaan

⁸ Jimmy Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan*, (Jakarta: Visimedia, 2011), hlm.2

⁹ Soerjono Soekanto mendefinisikan penelitian yuridis-normatif sebagai satu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau menggunakan data sekunder sebagai bahan dasar yang mengkaji hukum dari sumber tertulis dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan perundang-undangan, bahan-bahan kepustakaan, dokumen dan literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian. Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001), hlm. 13-14.

dengan kenyataan hukum yang berlaku di masyarakat.¹⁰ Adapun analisa data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analitis, bersifat deskriptif analisis artinya analisa dengan memberikan pemahaman secara sistematis mengenai fakta-fakta termasuk penggambaran terhadap peraturan-peraturan hukum yang berlaku.¹¹

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan atau *statute approach* yaitu pendekatan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu-isu hukum yang sedang ditangani.¹² Sedangkan teori yang digunakan adalah teori perikatan, di mana dalam hukum perikatan menganut asas kebebasan berkontrak, artinya apa saja yang dijanjikan oleh pihak-pihak, maka otomatis akan mengikat bagaikan undang undang bagi yang membuatnya.¹³

Kajian Pustaka

Terdapat beberapa kajian atau jurnal yang telah membahas tentang masalah penyelesaian sengketa asuransi khususnya jalur non-litigasi. Pertama jurnal berjudul “ Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)¹⁴ “ ditulis oleh Chandra Dewi Puspitasari. Jurnal ini membahas peran BMAI sebagai lembaga penyelesaian sengketa asuransi. Kesimpulan dari jurnal ini menyatakan bahwa keberadaan BMAI cukup efektif dalam mengakomodir kepentingan para pihak selama lembaga tersebut tetap menjaga independensinya. Kedua jurnal berjudul “ Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian Di Badan Mediasi dan Arbitrase Indonesia (BMAI)¹⁵ “ ditulis oleh Andi Muhammad Reza Pahlevi. Jurnal ini membahas bagaimana proses penyelesaian sengketa asuransi melalui BMAI. Kesimpulan dari jurnal ini menyatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui lembaga ini dilakukan melalui 3 proses yaitu mediasi, adjudikasi, dan arbitrase. Ketiga jurnal berjudul “ Mekanisme Penyelesaian Sengketa Asuransi¹⁶ “ ditulis oleh Anak Agung Gede Deva Yusa Wedangsa Laba. Jurnal ini membahas proses dan mekanisme penyelesaian

¹⁰ Moris Cohen, *Legal Research in Nutshell*, (ttp: St. Paul Min West Publishing co, 1992), hlm.1

¹¹ John W Creswell, *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2014), hlm. 204.

¹² Kadarudin, *Penelitian Dibidang Hukum: Sebuah Pemahaman Awal*, (Semarang: Formaci, 2021), hlm. 104

¹³ I Ketut Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), hlm. 133

¹⁴ Chandra Dewi Puspitasari, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)”, *Jurnal Civics*, Vol. 4, No. 2 (2007), hlm. 91

¹⁵ Muhammad Reza Pahlevi, “ Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian Di Badan Mediasi dan Arbitrase Indonesia (BMAI)”, *Jurnal Bina Mulia Hukum* Vol. 7, No. 2 (2018), hlm. 179

¹⁶Anak Agung Deva Yusa Wedangsa Laba, “ Mekanisme Penyelesain Sengketa Asuransi”, *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9, No.6, hlm. 44-45

sengketa asuransi. Kesimpulan jurnal ini menyatakan bahwa penyelesaian sengketa asuransi dapat dilakukan melalui litigasi dan non-litigasi. Penyelesaian melalui litigasi berarti melalui pengadilan, sedangkan penyelesaian melalui jalur non litigasi berarti di luar pengadilan yang dalam hal ini melalui LAPS. Keempat jurnal berjudul “ Pendekatan Dalam Penyelesaian Sengketa Perusahaan Asuransi¹⁷ “, ditulis oleh Syaiful Anam dan Rahmat Ali Fauzi. Jurnal ini membahas tentang UU perdata tentang penyelesaian sengketa. Kesimpulan jurnal ini menyatakan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi telah diatur dalam pasal 1266 Kitab Undang- Undang Hukum Perdata, sedangkan penyelesaian melalui non-litigasi telah diatur dalam POJK No. 61 Tahun 2021 melalui LAPS SJK. Kelima jurnal berjudul “ Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui LAPS SJK¹⁸ “, ditulis oleh Raina Rafika. Jurnal ini membahas bagaimana Peraturan OJK mengenai penyelesaian sengketa asuransi melalui LAPS SJK. Kesimpulan jurnal ini menyatakan bahwa menurut hasil analisa dari POJK, penyelesain sengketa asuransi melalui LAPS SJK dapat dilakukan melalui mediasi dan arbitrase.

Kajian diatas secara umum membahas penyelesaian sengketa asuransi melalui BMAI baik dengan mediasi maupun arbitrase. Kajian yang ada belum banyak yang membahas bagaimana penyelesaian sengketa asuransi melalui mediasi di LAPS SJK. Kajian tentang penyelesaian sengketa asuransi melalui LAPS SJK yang sudah dikaji baru sebatas pembahasan umum dengan menganalisa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Olehkarenanya, penelitian ini akan berbeda dengan penelitian sebelumnya, mengingat penelitian ini akan mengkaji proses mediasi di LAPS SJK dengan menganalisa Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 1 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi.

HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang didirikan pada tanggal 22 September 2020 oleh Self Regulatory Organizations (SROs) dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan. Dalam menjalankan tugasnya, LAPS SJK memperoleh izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tanggal 29 Desember

¹⁷ Syaiful Anam Dan Rahmat Ali Fauzi, “Pendekatan Dalam Penyelesaian Sengketa Perusahaan Asuransi “, *Jurnal Ar-Ribhu: Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1 (2021), hlm. 47

¹⁸ Raina Rafika, “ Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui LAPS SJK “, *Salam:Jurnal Sosial dan Budaya Syar’i*, Vol. 9, No. 4 (2022), hlm. 1209

2020 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2021. LAPS SJK merupakan satu-satunya lembaga alternatif penyelesaian sengketa disektor jasa keuangan yang memperoleh izin operasional dari OJK, maka LAPS SJK secara resmi menggantikan peran dan fungsi 6 LPS yang sudah ada sebelumnya disektor jasa keuangan yaitu (BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPPI dan BMPPVI)¹⁹ dan sekaligus memperluas cakupannya pada penyelesaian sengketa di bidang Fintech.²⁰

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPS SJK) didirikan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61 Tahun 2020. LAPS SJK berfungsi menyelenggarakan layanan penyelesaian Sengketa yang terintegrasi pada sektor jasa keuangan.²¹ LAPS SJK dibentuk dengan tujuan agar layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dapat diselenggarakan secara independen, adil, efektif dan efisien, serta mudah diakses; dan dapat dipercaya oleh Konsumen maupun PUJK.²² Untuk melaksanakan fungsinya, LAPS SJK mempunyai tugas dan wewenang, antara lain:²³

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian Sengketa Konsumen;
- b. memberikan konsultasi penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- c. melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- d. membuat peraturan dalam rangka penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan;
- e. melakukan kerja sama dengan lembaga/instansi perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional; dan
- f. melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS Sektor Jasa Keuangan.

¹⁹ BAPMI merupakan kepanjangan: Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia, BMAI: Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia, BMDP: Badan Mediasi Dana Pensiun, LAPSPI: lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, BAMPPPI: Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjamin Indonesia, BMPPVI: Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, Dan Ventura.

²⁰ <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/>, diakses pada tanggal 28 Oktober 2022

²¹ Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61 Tahun 2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Pasal 3.

²² Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61 Tahun 2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, Pasal 3

²³ *Ibid*, Pasal 4

Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan (non-litigasi) untuk seluruh Pelaku Jasa Keuangan atau PUJK²⁴ dilakukan oleh 1 Lembaga yaitu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.²⁵

Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Di Laps Sjk

a. Mekanisme Dan Prosedur Mediasi Di LAPS SJK

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak bekerja sama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan yang memuaskan. Berbeda dengan proses litigasi atau proses melalui arbitrase, mediator tidak memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan sengketa yang dipercayakan kepadanya.²⁶ Mediasi juga dapat diartikan sebagai intervensi terhadap suatu sengketa oleh pihak ketiga yang dapat diterima, tidak berpihak, netral serta tidak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan dalam membantu para pihak yang berselisih dalam upaya mencari kesepakatan secara sukarela dalam penyelesaian permasalahan yang disengketakan.²⁷

Mediasi melalui LAPS SJK merupakan cara menyelesaikan sengketa asuransi melalui proses perundingan antara pihak-pihak²⁸ yang bersengketa dengan dibantu mediator dari LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa dengan tanpa memutuskan atau memaksakan kehendak sehingga dapat tercapai kesepakatan perdamaian (*settlement agreement*) yang win-win-solution. Proses mediasi tersebut diselenggarakan oleh LAPS SJK menurut peraturan dan acara yang telah ditetapkan dan ditentukan oleh LAPS SJK.²⁹

Proses mediasi penyelesaian sengketa asuransi di LAPS SJK dimulai dari kesepakatan pihak-pihak untuk menyelesaikan sengketa asuransinya melalui jalur mediasi di LAPS SJK. Para pihak atau salah satu pihak kemudian

²⁴ Pelaku Usaha Jasa Keuangan atau disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Bank Pembiayaan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pegadaian, perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam-Meminjam.

²⁵ *Ibid*, Pasal 6

²⁶ Susanti Adi Nugoroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Kencana, 2019), hlm. 22

²⁷ Joni Amirzon, *The Mediation Proses: Practical Strategies For Resolving Conflict*, (California: Jossey Bass Inc. Publisher, 1996), hlm. 219

²⁸ Pihak atau Para Pihak adalah subjek hukum, baik menurut hukum perdata maupun hukum publik, yang bersengketa melalui mediasi di LAPS SJK

²⁹ <https://lapssjk.id/pengertian-mediasi/>, diakses tanggal 30 Oktober 2022.

mengajukan Permohonan Mediasi³⁰ melalui Sekretariat³¹ LAPS SJK sesuai dengan peraturan dan ketentuan bermediasi di LAPS SJK. Mediasi LAPS SJK diselenggarakan berdasarkan permohonan mediasi yang didaftarkan oleh Pemohon³² kepada Pengurus³³ dan paling kurang memuat:³⁴

- 1) Nama lengkap, dan tempat tinggal atau kedudukan para pihak
- 2) Jenis sengketa keuangan
- 3) Permintaan untuk diselenggarakan mediasi
- 4) Keterangan telah ada perjanjian mediasi
- 5) Keterangan telah dilakukan upaya penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat
- 6) Resume sengketa
- 7) *Fotocopy* dokumen-dokumen atau bukti-bukti pendukung atau hal-hal sebagaimana dimaksud pada point (a) sampai dengan point (f)

Setelah menerima permohonan dari para pihak, pengurus melalui sekretariat LAPS SJK kemudian melakukan verifikasi dan menyampaikan konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran Permohonan Mediasi dalam waktu paling lama 5 (lima) hari terhitung setelah tanggal pendaftaran Permohonan Mediasi.³⁵ Apabila permohonan mediasi ditolak maka pengurus akan mengirimkan surat konfirmasi kepada Pemohon dan memuat alasan penolakan. Pemohon dapat mengajukan kembali pendaftaran permohonan mediasi dengan memenuhi dan melengkapi persyaratan sebagaimana yang diatur dalam peraturan ini.³⁶

Apabila pendaftaran Permohonan Mediasi diterima oleh LAPS SJK, maka permohonan mediasi akan dicatat dalam buku register perkara LAPS SJK dan surat konfirmasi penerimaan permohonan mediasi tersebut akan disampaikan kepada para pihak dan akan dilampirkan salinan Permohonan Mediasi untuk Termohon. Surat konfirmasi tersebut memuat informasi mengenai nama sekretaris, perhitungan biaya-biaya mediasi dan tahapan

³⁰ Permohonan Mediasi adalah surat permohonan yang diajukan oleh pemohon kepada pengurus untuk diselenggarakan Mediasi atas persengketaan yang terjadi antara Para Pihak.

³¹ Sekretariat adalah satuan kerja yang dibentuk oleh pengurus untuk menjalankan operasional sehari-hari di kantor LAPS SJK.

³² Pemohon adalah pihak atau pihak-pihak yang mengajukan permohonan Mediasi kepada LAPS SJK.

³³ Pengurus adalah orang-orang yang diangkat oleh Rapat Umum Anggota sesuai ketentuan Anggaran Dasar LAPS SJK untuk menjalankan fungsi manajemen dan membawahi sekretariat.

³⁴ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 7 Ayat 1.

³⁵ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 7 Ayat (2)

³⁶ *Ibid*, Pasal 7 Ayat (3)

penunjukan Mediator.³⁷ ³⁸ Termohon³⁹ berhak memberikan tanggapan terhadap Permohonan Mediasi dan mengajukan proposal atau usulan penyelesaian.⁴⁰

Setelah permohonan pendaftaran diterima, pihak LAPS SJK kemudian akan menetapkan besaran dan jenis biaya yang harus dibayarkan oleh para pihak. Biaya-biaya tersebut meliputi: biaya pendaftaran Permohonan Mediasi, biaya administrasi, biaya pertemuan dan biaya pelaksanaan hasil mediasi.⁴¹ Biaya-biaya mediasi diatas dibayar oleh para pihak berdasarkan tagihan yang disampaikan oleh Sekretariat atau Sekretaris kepada para pihak.⁴² Sekretariat akan menerbitkan bukti tanda terima pembayaran Biaya-biaya Mediasi kepada Para Pihak segera setelah LAPS SJK menerima pembayaran tersebut.⁴³ Jika Para Pihak belum melunasi Biaya-biaya Mediasi sesuai dengan Peraturan ini⁴⁴, maka proses Mediasi akan ditunda atau dihentikan oleh Pengurus.⁴⁵

Apabila seluruh biaya mediasi telah dibayarkan oleh para pihak, maka dalam jangka waktu paling lama 10 hari sejak tanggal surat konfirmasi penerimaan permohonan mediasi diterima, mediator dalam mediasi LAPS SJK harus sudah ditunjuk oleh para pihak yang bersengketa berdasarkan kesepakatan, kecuali untuk sengketa retail dan small claim, maka mediator ditunjuk oleh pengurus LAPS SJK.⁴⁶ Jika dalam tempo paling lama 10 hari sebagaimana disebutkan di atas belum ada kesepakatan di antara para pihak dalam penunjukan mediator, maka penguruslah yang akan menunjuk langsung mediator dalam waktu paling lama 7 hari.⁴⁷ Dalam jangka waktu paling lama 7 hari terhitung sejak menerima surat penunjukan dari pengurus, mediator harus sudah memberikan konfirmasi penerimaan atau penolakan. Mediator yang menerima penunjukan tersebut harus menandatangani surat konfirmasi kesediaan dan pernyataan bebas dari

³⁷ Mediator adalah pihak ketiga yang bersifat independent yang ditunjuk guna memfasilitasi penyelesaian sengketa antara para pihak melalui mediasi.

³⁸ *Ibid*, Pasal 7 Ayat (4)

³⁹ Termohon adalah pihak atau pihak-pihak yang menjadi lawan dari pemohon dalam proses mediasi di LAPS SJK.

⁴⁰ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 7 Ayat (5)

⁴¹*Ibid*, Pasal 9 Ayat (1)

⁴²*Ibid*, Pasal 10 Ayat (1)

⁴³ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 10 Ayat (2).

⁴⁴ “Peraturan ini “ adalah peraturan LAPS SJK tentang ketentuan mediasi beserta lampiran maupun perubahannya jika ada.

⁴⁵*Ibid*, Pasal 10 Ayat (4)

⁴⁶*Ibid*, Pasal 12 Ayat (1)

⁴⁷*Ibid*, Pasal 12 Ayat (2)

konflik kepentingan.⁴⁸ Jika mediator telah dibentuk, maka pengurus akan menyerahkan berkas permohonan mediasi kepada mediator melalui sekretaris agar dapat segera ditetapkan tanggal permulaan perundingan mediasi.

Jangka waktu mediasi di LAPS SJK berlangsung paling lama 30 hari sejak tanggal mediator menerima penunjukan. Waktu mediasi dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan antara pihak dan mediator, namun perpanjangan waktu tersebut tidak lebih lama dari jangka waktu yang pertama.⁴⁹ Apabila setelah dilakukan perpanjangan waktu ternyata mediasi belum mencapai kata sepakat dan para pihak masih ingin melanjutkan mediasi, maka perpanjangan waktu tahap berikutnya hanya dapat dilaksanakan berdasarkan persetujuan antara mediator dan pengurus LAPS SJK.⁵⁰ Adapun tempat dilaksanakannya mediasi, menurut peraturan LAPS SJK Nomor 01 Pasal 14 adalah dikantor LAPS SJK atau tempat lain sesuai kesepakatan para pihak dan disetujui oleh pengurus dan mediator. Apabila proses mediasi dilakukan secara online, maka tempat mediasi dianggap dilaksanakan dikantor sekretariat LAPS SJK.

Kantor sekretariat LAPS SJK melalui sekretarisnya, dalam tempo selambat-lambatnya 7 hari terhitung sejak tanggal mediator menerima surat penunjukan akan membuat surat panggilan mediasi kepada para pihak untuk menghadiri permulaan perundingan. Surat panggilan tersebut akan disampaikan oleh sekretaris⁵¹ atas nama mediator. Mediator harus berinisiatif dan pro aktif memulai pertemuan, mengusulkan jadwal dan agenda pertemuan kepada para pihak untuk dibahas dan disepakati.⁵² Mediator harus mendorong para pihak untuk mengikuti proses mediasi Mediator harus mendorong para pihak untuk mengikuti proses mediasi secara keseluruhan serta terlibat dan berperan aktif dalam membahas aturan main atau tata tertib yang belum diatur, membahas jadwal dan agenda pertemuan, menelusuri dan menggali kepentingan para pihak, serta mencari berbagai upaya dan solusi penyelesaian yang *win-win solution* bagi para pihak. Para pihak harus menghadiri setiap pertemuan yang diselenggarakan oleh mediator untuk keperluan tersebut. Selama jalannya proses mediasi para pihak dapat didampingi atau diwakili oleh kuasanya berdasarkan surat

⁴⁸*Ibid*, Pasal 12 Ayat (4)

⁴⁹*Ibid*, Pasal 13 Ayat (1)

⁵⁰ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 13 Ayat (2).

⁵¹ Sekretaris adalah personel sekretariat yang ditunjuk oleh pengurus untuk membantu sidang etik dalam urusan pencatatan dan administrasi selama berlangsungnya sidang etik atau mediasi antara para pihak yang bersengketa.

⁵² Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 17 Ayat (1) dan Ayat (2).

kuasa khusus, namun mediator berhak dan berwenang membatasi kehadiran dari para kuasa tersebut.⁵³ Jika dianggap perlu, mediator juga berhak mengundang saksi ahli dalam bidang tertentu atau pihak ketiga lainnya yang dibutuhkan saat proses mediasi guna memberikan keterangan saat dengar pendapat.⁵⁴

Proses mediasi antara para pihak dan mediator menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa lain yang disepakati oleh para pihak dan disetujui oleh pengurus dan mediator. Demikian pula dengan dokumen-dokumen yang disampaikan oleh para pihak yang berbeda dengan bahasa mediasi, akan diterjemahkan ke dalam bahasa mediasi berdasarkan kesepakatan dan biaya para pihak.⁵⁵ Teknis pelaksanaan mediasi dan dengar pendapat dapat dilaksanakan dengan cara tatap muka langsung atau melalui sarana teknologi informasi misalnya melalui sambungan telpon, telekonferensi, video konferensi atau teknologi media lainnya.⁵⁶

b. Hasil Mediasi Baik Mencapai Damai Atau Tidak Mencapai Damai

Apabila mediasi antara para pihak dalam menyelesaikan sengketa asuransi tidak mencapai kesepakatan damai, maka mediator dapat menyatakan bahwa mediasi yang telah dilaksanakan tidak mencapai titik temu atau gagal. Mediasi dinyatakan tidak mencapai titik temu apabila:⁵⁷

- 1) Mediasi tidak mencapai perdamaian, padahal waktu yang ditetapkan telah berlalu.
- 2) Sengketa yang sedang diselesaikan ternyata melibatkan aset atau harta kekayaan atau kepentingan yang nyata-nyata berkaitan dengan Pihak ketiga sehingga tidak mungkin dapat dicapai suatu penyelesaian sengketa yang baik tanpa melibatkan Pihak ketiga.
- 3) Ada salah satu Pihak mengundurkan diri atau tidak hadir saat Mediasi.
- 4) Tidak ada itikad baik dari salah satu Pihak untuk mengikuti Mediasi.

Hasil mediasi yang tidak mencapai kesepakatan damai tersebut, harus disampaikan secara tertulis oleh Mediator kepada Para Pihak dengan tembusan Pengurus. Apabila dalam proses mediasi tidak mencapai kesepakatan lalu proses penyelesaian sengketa akan dilanjutkan oleh Para

⁵³ *Ibid*, pasal 17 Ayat (6)

⁵⁴ *Ibid*, Pasal 17 Ayat (5)

⁵⁵ *Ibid*, Pasal 15 Ayat (1) dan (2)

⁵⁶ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 17 Ayat (7)

⁵⁷ *Ibid*, Pasal 19 Ayat (1)

Pihak kepada Arbitrase LAPS SJK, maka semua pernyataan, pengakuan, dokumen, data, fakta, korespondensi, catatan dan informasi yang muncul dan diperoleh selama Mediasi tersebut dianggap tidak pernah ada dan tidak dapat dipergunakan sebagai bukti dalam Arbitrase.⁵⁸

Adapun jika mediasi mencapai perdamaian, maka para pihak dan mediator harus menuangkan kesepakatan damai tersebut ke dalam dokumen Kesepakatan Perdamaian⁵⁹ yang ditanda tangani oleh para pihak dan mediator sebagai saksi. Kesepakatan Perdamaian tersebut dibuat oleh para pihak secara sukarela dengan tanpa ada unsur paksaan. Sebelum kesepakatan damai ditanda tangani oleh para pihak, mediator harus memeriksa terlebih dahulu beberapa hal di antaranya:⁶⁰

- 1) Apakah perdamaian sudah sesuai kehendak dan itikad baik para pihak
- 2) Tidak bertentangan dengan hukum dan kepatuhan
- 3) Tidak merugikan pihak ketiga
- 4) Kesepakatan damai dapat dilaksanakan oleh para Pihak

Kesepakatan Perdamaian yang dibuat oleh para pihak harus memuat klausul-klausul yang menyatakan bahwa sengketa antara para pihak yang termaktub dalam permohonan mediasi dianggap telah selesai dan telah berakhir. Bahkan apabila diperlukan, Kesepakatan Perdamaian dapat ditambahkan klausul-klausul perjanjian di mana para pihak akan mencabut semua gugatan atau tuntutan dalam bentuk apa pun terhadap pihak lain baik dilembaga atau forum atau instansi lain, baik dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang.⁶¹ Dengan ditanda tangani dan disepakatinya Kesepakatan Perdamaian oleh para pihak, maka mediator dapat menyatakan bahwa proses mediasi dinyatakan selesai dan berakhir. Pernyataan Kesepakatan Perdamaian tersebut harus disampaikan secara tertulis oleh mediator kepada para pihak yang kemudian ditembuskan kepada pengurus melalui sekretariat LAPS SJK.⁶²

c. Pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian

Kesepakatan Perdamaian melalui mediasi di LAPS SJK dalam penyelesaian sengketa asuransi bersifat final dan para pihak untuk

⁵⁸ *Ibid*, Pasal 19 Ayat (3)

⁵⁹ Kesepakatan Perdamaian adalah dokumen yang memuat syarat-syarat yang disepakati oleh para pihak guna mengakhiri sengketa yang merupakan hasil dari upaya perdamaian, baik melalui negosiasi maupun melalui mediasi.

⁶⁰ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 20 Ayat (2) dan (3)

⁶¹ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi “ (2021), Pasal 20 Ayat (5) dan Ayat (6).

⁶² *Ibid*, Pasal 20 Ayat (8)

dilaksanakan dengan prinsip itikad baik dan tidak dapat dilakukan perlawanan maupun bantahan. Para pihak wajib melaksanakan dan menjalankan Kesepakatan Perdamaian sesuai dengan klausul yang telah disepakati dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Jika ada PUJK yang merupakan anggota LAPS SJK tidak melaksanakan dan menjalankan Kesepakatan Perdamaian, maka sikap dan tindakannya tersebut akan dikenakan sanksi sesuai ketentuan Anggaran Dasar⁶³ dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK).⁶⁴

Dalam rangka monitoring pelaksanaan hasil mediasi, maka salah satu pihak atau para pihak dapat menyampaikan informasi hasil Kesepakatan Perdamaian tersebut kepada pengurus LAPS SJK atau kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau pengurus dapat juga meminta informasi langsung kepada para pihak mengenai pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian.⁶⁵

Apabila Kesepakatan Perdamaian telah tercapai lalu para pihak menginginkan Kesepakatan Perdamaian tersebut dituangkan ke dalam akta perdamaian, maka di dalam Kesepakatan Perdamaian tersebut harus memuat klausul yang kemudian para pihak dapat mengajukan Permohonan Arbitrase kepada pengurus agar dibuatkan Akta Perdamaian.⁶⁶ Akta perdamaian tidak dapat diajukan banding dan kasasi, serta memiliki kekuatan hukum mengikat dan eksekutorial serta dapat disamakan dengan putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.⁶⁷

Studi Kasus Penyelesaian Sengketa Nasabah Asuransi Unit Link Di LAPS SJK

Sengketa korban produk asuransi yang berkaitan dengan investasi atau unit link dengan tiga perusahaan asuransi yaitu Prudential, AXA Mandiri dan AIA hingga Maret 2022 masih tetap berlanjut. Sejumlah pemegang polis asuransi unit link dikabarkan telah sepakat untuk menggunakan jalur mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

⁶³ Anggaran Dasar adalah seperangkat aturan yang mengatur kehidupan LAPS SJK sebagai sebuah perkumpulan berbadan hukum dan hubungannya dengan para Anggota, Pengawas, Pengurus, Sidang Etik dan para Mediator dan Arbiter untuk terselenggaranya tertib organisasi sebagaimana termaktub dalam Akta No. 14 Tanggal 24 November 2020, dibuat oleh Notaris Kristanti Suryani, S.H., MKN. dan telah memperoleh pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I. melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I. NOMOR AHU-0011070.AH.01.07. TAHUN 2020 Tanggal 30 November 2020, berikut perubahannya jika ada.

⁶⁴ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi”, (2021), Pasal 21 Ayat (3).

⁶⁵ *Ibid*, Pasal 21 Ayat (4)

⁶⁶ *Ibid*, Pasal 22 Ayat (1)

⁶⁷ *Ibid*, Pasal 22 Ayat (2)

Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) untuk menyelesaikan gugatan terkait polis unit link mereka di tiga perusahaan asuransi tersebut.⁶⁸

Sebelumnya, kasus tersebut bermula saat 200 nasabah dari 3 perusahaan asuransi di atas yang diwakilkan oleh Komunitas Korban Asuransi meminta pengembalian uang polis (refund) unit link secara utuh. Pada tanggal 12 Januari 2022, OJK menggelar mediasi antar para pihak dengan melibatkan penyidik OJK dan unsur kepolisian untuk memberikan pandangan hukum terkait permasalahan tersebut. Dari hasil mediasi tersebut terungkap bahwa permasalahan produk unit link kerap menimbulkan masalah misseling produk asuransi yang dilakukan oleh agen asuransi sehingga beberapa nasabah merasa tertipu oleh agen saat awal pengenalan polis. Dalam mediasi tersebut perusahaan asuransi menawarkan opsi pengembalian dana sebesar 50% dari total nilai premi yang disetor nasabah setelah dikurangi dengan manfaat yang sudah diterima oleh nasabah. Para nasabah menolak opsi tersebut dan tetap menuntut pengembalian uang polis 100%. Mereka berdalih bahwa ada beberapa nasabah yang melakukan penutupan polis namun tetap mendapatkan pengembalian uang polis secara utuh. 58 Secara total terdapat 260 nasabah dari tiga perusahaan dengan nilai premi mencapai Rp 21,95 miliar. Rinciannya, 84 nasabah dari AIA dengan premi Rp 7,18 miliar, 121 nasabah dari Prudential sebesar Rp 9,88 miliar, dan 55 nasabah dari Axa Mandiri dengan premi Rp 4,88 miliar.⁶⁹

Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dilakukan setelah sengketa konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) gagal diselesaikan secara internal. Sebelumnya ketiga perusahaan asuransi disebut telah mencapai kesepakatan dengan sejumlah pemegang polis. Sebagian pemegang polis telah menerima pengembalian premi yang diselesaikan secara bilateral melalui proses internal dispute resolution. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meminta kepada para pemegang polis unit link yang belum mencapai kesepakatan untuk melanjutkan kasusnya melalui LAPS SJK. Namun, para nasabah yang tergabung dalam Komunitas Korban Asuransi (KKA) menolak usulan OJK tersebut, hal ini dikarenakan sengketa yang terjadi bersifat masif dan penyelesaian melalui LAPS SJK harus diselesaikan secara kasus demi kasus oleh masing-masing individu, sehingga LAPS SJK dikhawatirkan akan menolak aduan para nasabah tersebut. Hal ini didasarkan pada pengakuan dari salah satu nasabah yang mengajukan

⁶⁸ <https://money.kompas.com/read/2022/03/24/172703426/sengketa-unit-link-beberapa-korban-dikabarkan-setuju-gunakan-jalur-laps-sjk?page=all>, diakses tanggal 1 November 2022.

⁶⁹ <https://investor.id/finance/278069/nasabah-unit-link-tolak-opsi-penyelesaian-dari-aia-axa-mandiri-dan-prudential>, di akses tanggal 1 November 2022.

upaya penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK namun menerima penolakan dengan alasan tersebut.⁷⁰

Dalam POJK No. 61 Tahun 2020 pasal 32 tentang Penyelesaian Sengketa Oleh LAPS SJK menyebutkan bahwa LAPS SJK dapat menangani sengketa dengan kriteria:

- a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh konsumen atau konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam POJK mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
- b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
- c. Sengketa bersifat keperdataan

Jika mencermati ayat-ayat dalam pasal di atas mengenai kriteria sengketa, maka tidak didapati frase masif sebagai kriteria yang tidak dapat diupayakan penyelesaiannya di LAPS SJK. Dalam penjabaran ruang lingkup mengenai kriteria sengketa di atas juga tidak tercantum mengenai batasan jumlah nasabah yang terlibat dalam sengketa. Demikian pula jika melihat peraturan LAPS SJK No. 1 tentang acara mediasi dan juga peraturan LAPS SJK No. 2 tentang acara arbitrase, juga tidak membatasi jumlah nasabah yang terlibat sengketa. Dalam POJK No. 18 Tahun 2018 bahkan mengatur mengenai perwakilan konsumen yang merupakan pihak yang bertindak untuk dan atas nama konsumen berdasarkan surat kuasa khusus dari konsumen atau nasabah. Dari penjabaran di atas, LAPS SJK seharusnya menerima pengaduan mereka yang kemudian dapat memberikan layanan mediasi kepada pihak-pihak yang bersengketa guna mencari solusi yang *win-win solution* atas permasalahan yang dialami nasabah maupun perusahaan asuransi. Penolakan aduan dengan alasan masif tidak dapat dijadikan pedoman mengingat frase tersebut tidak termaktub dalam peraturan OJK maupun peraturan LAPS SJK.

Kesimpulan

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan (LAPS SJK) didirikan berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61 Tahun 2020. Penyelesaian sengketa asuransi melalui LAPS SJK dapat dilakukan dengan cara mediasi maupun arbitrase. Proses mediasi dapat dilaksanakan setelah para pihak sepakat akan menyelesaikan sengketanya melalui mediasi di LAPS SJK. Para pihak kemudian mengajukan

⁷⁰ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220324145944-17-325720/negosiasi-alot-gugatan-unitlink-tiga-asuransi-pakai-laps-sjk>, diakses tanggal 1 November 2022.

permohonan melalui kantor sekretariat. Setelah permohonan diterima maka LAPS SJK akan menunjuk mediator yang akan memandu proses mediasi. Jika hasil mediasi mencapai kesepakatan damai, maka para pihak dan mediator harus menuangkan kesepakatan damai tersebut ke dalam dokumen Kesepakatan Perdamaian. Apabila para pihak menginginkan Kesepakatan Perdamaian tersebut dituangkan ke dalam akta perdamaian, maka Kesepakatan Perdamaian tersebut harus memuat klausul yang kemudian para pihak dapat mengajukan Permohonan Arbitrase agar dibuatkan Akta Perdamaian. Akta perdamaian tidak dapat diajukan banding dan kasasi, serta memiliki kekuatan hukum mengikat dan dapat disamakan dengan putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

Daftar Pustaka

- Adi Nugoroho, Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta:Kencana, 2019.
- Amirzon, Joni, *The Mediation Proses: Practical Strategies For Resolving Conflict*, California: Jossey Bass Inc. Publisher, 1996.
- Anam, Syaiful, dan Rahmat Ali Fauzi, "Pendekatan Dalam Penyelesaian Sengketa Perusahaan Asuransi ", *Jurnal Ar-Ribhu: Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 2, No. 1 (2021):47.
- Bukham, Dabid , Jason Wahl, dan Stuart Rose, *Excutive's Guide to Solvency II*, SAS Institute Inc., 2021.
- Cohen, Moris, *Legal Research in Nutshell*, ttp:St. Paul Min West Publishing co, 1992.
- Creswell, John W, *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Thousand Oaks, California: SAGE Publications, 2014.
- Irkhami, Nafis, *Asuransi Takaful Di Indonesia*, Depok: Rajawali Pers, 2020.
- Jafar, Abdul Qodir, *Nidzom At-Ta'min Al-Islamy*, Beirut: Darul Kutub Ilmiyyah, 2006.
- Kadarudin, *Penelitian Dibidang Hukum:Sebuah Pemahaman Awal*, Semarang:Formaci, 2021.
- Kencanawati, Erni, *Koherensi Asas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Dengan Asas Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Indonesia*, Bandung: Alumni, 2022.
- Laba, Anak Agung Deva Yusa Wedangsa, " Mekanisme Penyelesain Sengketa Asuransi", *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 9, No.6:44-45.

Neufeldt, Victoria, *Webster's New World College Dictionary*, New York: Simon&Schuster Inc. 1996.

Nurmaningsih, Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*, Jakarta: Raja Grafindo, 2012.

Pahlevi, Muhammad Reza, "Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian Di Badan Mediasi dan Arbitrase Indonesia (BMAI)", *Jurnal Bina Mulia Hukum* Vol. 7, No. 2 (2018): 179.

Puspitaaari, Chandra Dewi, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)", *Jurnal Civics*, Vol. 4, No. 2 (2007):91.

Setiawan, I ketut, *Hukum Perikatan*, Jakarta:Sinar Grafika, 2015.

Sembiring, Jimmy, *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan*, Jakarta: Visimedia, 2011.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2001.

Rafika, Raina Rafika," Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui LAPS SJK ", *Salam:Jurnal Sosial dan Budaya Syar'i*, Vol. 9, No. 4 (2022): 1209.

Rahmadi, Takdir, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta: Raja Grafindo, 2010.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 61 Tentang Lembaga Aternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan " (2020)

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi " (2021).

<https://lapssjk.id/pengertian-mediasi/>, diakses tanggal 30 Oktober 2022.

<https://money.kompas.com/read/2022/03/24/172703426/sengketa-unit-link-beberapa-korban-dikabarkan-setuju-gunakan-jalur-laps-sjk?page=all>, diakses tanggal 1 November 2022.

<https://investor.id/finance/278069/nasabah-unit-link-tolak-opsi-penyelesaian-dari-aia-axa-mandiri-dan-prudential>, di akses tanggal 1 November 2022.

<https://www.cnbcindonesia.com/market/20220324145944-17-325720/negosiasi-alot-gugatan-unitlink-tiga-asuransi-pakai-laps-sjk>, diakses tanggal 1 November 2022.