



Kekuatan Hukum Hasil Mediasi dalam Sengketa Asuransi di BPSK: Tinjauan dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dahlan Sitohang^{1*}, Maria Helena Sri Rahayu²

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nasional

² Universitas Veteran Bangun Nusantara

*Penulis Korepondensi: sitohangdahlanislan@gmail.com¹

Abstract: Insurance is a service designed to prevent or mitigate various potential risks. The Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) is authorized to resolve consumer disputes through three alternative methods: arbitration, conciliation, and mediation. This study aims to analyze the legal force of mediation outcomes and to identify and examine the obstacles encountered in the implementation of insurance dispute resolution through BPSK mediation. This research employs a normative legal method with a statutory approach through literature review. The analysis is conducted qualitatively based on legal regulations and principles. Data is sourced from primary, secondary, and tertiary materials, and the process consists of three stages: formulation, analysis, and conclusion. The findings indicate that although BPSK's authority is limited, its decisions are final and binding, and mediation agreements remain legally valid. If no objection is filed, the agreement must be implemented, with criminal consequences for non-compliance. However, the effectiveness of consumer dispute resolution remains hindered by weak legal force, limited regulatory framework, institutional capacity constraints, and potential external intervention.

Keywords: Dispute; Insurance; Legal Force; Mediation; Protection.

Abstrak: Asuransi adalah layanan yang bertujuan untuk menghindari atau mengurangi berbagai risiko yang mungkin terjadi. BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga metode alternatif, yakni arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kekuatan hukum hasil mediasi serta mengidentifikasi dan mengkaji kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan penyelesaian mediasi sengketa asuransi yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan undang-undang melalui studi kepustakaan. Analisis dilakukan secara kualitatif terhadap peraturan dan asas hukum. Data diperoleh dari sumber primer, sekunder, dan tersier, dengan tiga tahapan: perumusan, analisis, dan penyusunan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Meskipun kewenangannya terbatas, putusan BPSK bersifat final dan mengikat, dan kesepakatan hasil mediasi tetap sah secara hukum. Jika tidak diajukan keberatan, dan wajib dilaksanakan, dengan konsekuensi pidana jika diabaikan. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, namun efektivitasnya masih terhambat oleh lemahnya kekuatan yuridis, keterbatasan regulasi, kapasitas lembaga, dan potensi intervensi eksternal.

Kata Kunci: Asuransi; Kekuatan Hukum; Mediasi; Perlindungan; Sengketa.

1. PENDAHULUAN

Asuransi adalah layanan yang bertujuan untuk menghindari atau mengurangi berbagai risiko yang mungkin terjadi. Peran utama asuransi adalah sebagai sarana pengalihan risiko (*risk transfer mechanism*), yaitu memindahkan risiko dari satu pihak (tertanggung) ke pihak lain (penanggung). Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan, keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya peristiwa yang tidak pasti. Pada pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang

didasarkan pada hidupnya bertanggung dengan manfaat yang besernya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Pada dasarnya, perjanjian disusun atas dasar kesepakatan bebas antara dua pihak yang memiliki kecakapan hukum dengan tujuan untuk melaksanakan suatu kewajiban (prestasi) yang tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, ketertiban umum, norma kesusilaan, kepatutan, serta kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Namun, dalam praktiknya, sering kali terjadi ketidakseimbangan posisi antara kedua pihak dalam proses negosiasi, yang pada akhirnya menghasilkan perjanjian yang kurang menguntungkan bagi salah satu pihak (Zulham, 2017). Keberadaan polis atau kontrak seharusnya menjadi solusi atas berbagai permasalahan yang muncul dalam kegiatan usaha. Namun, dalam praktiknya, penggunaan kontrak baku atau klausula standar dalam polis justru sering menjadi sumber permasalahan dalam bisnis asuransi. Ketika kontrak baku disusun tanpa itikad baik, hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak di kemudian hari. Oleh karena itu, prinsip itikad baik (*good faith*) memiliki peran penting dalam proses pembuatan kontrak.

Pengasuransian kontrak bisanya dibuat secara tertulis dengan tujuan memantau diantara pihak, apakah prestasi sudah dijalankan atau bahkan telah terjadi wanprestasi, serta sebagai alat bukti bagi mereka yang berkepentingan, sehingga terjadi kasus salah satu pihak dirugikan telah memiliki alat bukti untuk mengajukan suatu tuntutan ganti rugi pada pihak lainnya (Yurika D, 2016).

Dalam Praktiknya Perselisihan antara perusahaan asuransi dan konsumen dapat saja terjadi, misalnya dalam hal klaim asuransi yang berpotensi merugikan pihak konsumen. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Jalur non-litigasi berarti penyelesaian dilakukan di luar pengadilan, dengan tujuan memberikan bantuan serta nasihat hukum guna mencegah dan mengurangi potensi sengketa, konflik, perbedaan pendapat, serta permasalahan hukum yang mungkin muncul (Siregar, A. J., & Bambang Eko Turisno, S, 2016). Salah satu alternatif penyelesaian sengketa yang telah diakomodasi oleh peraturan perundang-undangan Indonesia adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. BPSK memiliki kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen melalui tiga metode alternatif, yakni arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Mediasi adalah salah satu metode penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan hemat biaya, serta memberikan peluang lebih besar bagi para pihak untuk mencapai solusi yang memuaskan dan adil (Lapian, P. G., Umboh, K. Y., & Tinangon, E. N, 2025). Pelaksanaan mediasi di pengadilan dapat menjadi instrumen

yang efektif untuk mengurangi potensi penumpukan perkara, sebagai alternatif dari proses pengadilan yang bersifat memutus (adjudikatif).

Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menempatkan BPSK setara dengan lembaga peradilan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen. Sebagai lembaga independen, BPSK berperan dalam menangani sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen. Namun demikian, kekuatan hukum dari hasil mediasi ini seringkali dipertanyakan, terutama jika salah satu pihak tidak melaksanakan isi kesepakatan. Tidak seperti putusan pengadilan yang memiliki kekuatan eksekutorial, hasil mediasi di BPSK tidak langsung dapat dieksekusi tanpa adanya pengakuan atau perjanjian tambahan.

Untuk memberikan perlindungan hukum bagi para pihak dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan ini tidak bertujuan untuk menghambat kegiatan usaha, melainkan untuk menciptakan iklim usaha yang sehat serta mendorong kesadaran pelaku usaha akan pentingnya melindungi konsumen, sehingga terbentuk perusahaan yang bertanggung jawab dalam menghadapi persaingan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya telah mengatur kesetaraan posisi antara konsumen dan pelaku usaha. Namun, konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan tetap perlu terus disosialisasikan agar prinsip keadilan dan kesetaraan dapat terwujud, khususnya dalam menyeimbangkan kegiatan usaha yang berorientasi pada keuntungan maksimal dengan modal minimal, yang berpotensi merugikan konsumen (Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S, 2021).

Menurut hasil penelitian Rida Sitepu pada tahun 2017 tercatat bahwa Mahkamah Agung melalui majelis kasasi membatalkan 127 putusan BPSK dalam kurun waktu lima bulan (Sitepu, R. I., & Muhamad, H, 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa dalam satu tahun, jumlah putusan BPSK yang dibatalkan bisa melebihi 200 kasus. Data ini juga didukung dengan Penelitian yang dilakukan Harin Adie Tama dkk Tahun 2024 dimana dari 193 sampe putusan mahkamah Agung yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya yang membahas tentang lembaga BPSK. Dalam kurun waktu 5 tahun pada 2019-2023 ditemukan 25 putusan dari jumlah sampling putusan BPSK di tingkat kasasi menghasilkan suatu pola bahwa 5 dari 25 putusan dianulir oleh majelis hakim Mahkamah Agung (Adietama, H., & Jannah, N. F., 2024). Banyak dari putusan tersebut justru menimbulkan ketidakadilan bagi pelaku usaha, alih-alih memberikan perlindungan hukum yang seimbang bagi konsumen. Selain itu, ditemukan pula

bahwa BPSK kerap menangani dan memutus perkara yang berada di luar lingkup kewenangannya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian peraturan perundang-undangan yang relevan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), yang dilakukan dengan menelaah seluruh peraturan dan regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti. Penelitian ini bersifat kepustakaan, yaitu penelitian hukum yang dilakukan melalui penelaahan bahan-bahan pustaka, baik yang bersifat primer maupun sekunder. Semua bahan hukum tersebut disusun secara sistematis untuk memudahkan dalam menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang menjadi objek penelitian (Marzuki, P. M., & Sh, M. S., 2021). Sebagai bagian dari penelitian hukum normatif, kajian ini dapat mencakup analisis terhadap asas-asas hukum, penelaahan keselarasan peraturan perundang-undangan secara vertikal maupun horizontal, sistematika hukum, inventarisasi hukum positif, serta upaya menemukan hukum secara konkret (*in concreto*). Selanjutnya, analisis dilakukan dengan metode analisis kualitatif untuk mengeksplorasi hubungan antara putusan yang ada dengan rumusan masalah yang diangkat (Suardi, M. (2017).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga jenis sumber, yaitu: sumber primer berupa peraturan perundang-undangan, sumber sekunder yang mencakup berbagai bahan dan karya ilmiah yang secara kualitatif mendukung serta menjelaskan sumber primer, dan sumber tersier yang berfungsi sebagai bahan pendukung dalam menggali dan memperdalam pembahasan penelitian. Secara umum, prosedur penelitian ini terdiri dari tiga tahapan utama: merumuskan sudut pandang penelitian, menganalisis permasalahan yang diangkat, dan menyusun kesimpulan.

3. PEMBAHASAN

Kekuatan Hukum Hasil Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi di BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang memiliki tugas utama untuk menangani dan menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. BPSK dibentuk secara khusus berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan peran sentral sebagai penyelesai sengketa yang timbul dalam hubungan antara kedua pihak tersebut (Yusuf Shofie, 2002) Secara umum, sengketa dapat diselesaikan

melalui mekanisme gugatan di pengadilan. Namun, dalam praktiknya, banyak masyarakat merasakan berbagai kekurangan dari proses tersebut. Pengadilan dinilai kurang akomodatif dalam menangani sengketa konsumen, yang terlihat dari lamanya proses penyelesaian serta tingginya biaya yang harus dikeluarkan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan dengan tujuan mencapai kesepakatan terkait bentuk dan jumlah ganti rugi, dan/atau tindakan tertentu yang bertujuan untuk mencegah terulangnya kerugian yang dialami konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar hukum atas keberadaan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pasal-pasal dalam undang-undang ini menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk menyelesaikan sengketa melalui mekanisme alternatif, dan BPSK dibentuk untuk mewujudkan akses tersebut secara mudah dan cepat.

Kedudukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan bahwa BPSK memiliki kedudukan yang setara dengan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa. Sebagai lembaga independen, BPSK berperan dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi serta mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen. Namun, perlu diakui bahwa pengaturan mengenai tugas, fungsi, dan kewenangan BPSK masih sangat terbatas, sehingga tidak mengherankan jika putusannya kerap dianggap lemah. Meskipun demikian, Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat, yang berarti begitu putusan dijatuhkan oleh majelis, tidak dapat diajukan banding atau upaya hukum lainnya atas putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Yahya, T, 2014).

Penyelesaian sengketa konsumen di BPSK tidak melalui tahapan berjenjang, melainkan memberikan kebebasan kepada para pihak untuk menentukan sendiri metode penyelesaian sengketa yang mereka kehendaki. Setelah terjadi kesepakatan mengenai metode tersebut, para pihak wajib mematuhi¹⁴. Namun, jika metode yang dipilih tidak berhasil menyelesaikan sengketa, maka penyelesaian selanjutnya akan diserahkan kepada BPSK untuk dilakukan melalui proses adjudikasi oleh adjudikator yang ditetapkan oleh BPSK. Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang dikenal sebagai *Alternative Dispute Resolution* (ADR), dapat ditempuh melalui berbagai metode, salah satunya adalah mediasi.

Mediasi merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa non-litigasi yang dilakukan melalui keterlibatan pihak ketiga netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan damai. Dalam konteks Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), mediasi menjadi salah satu mekanisme utama selain arbitrase dan konsiliasi dalam menyelesaikan sengketa

antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk perusahaan asuransi. Sengketa yang timbul umumnya berkaitan dengan klaim asuransi yang tidak dibayarkan, ditolak, atau dibayar sebagian, sehingga merugikan posisi konsumen sebagai pihak tertanggung.

Penyelesaian sengketa melalui mekanisme mediasi, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (Kepmenperindag) Nomor 350/MPP/12/2001 Pasal 1 angka 10, didefinisikan sebagai proses penyelesaian sengketa konsumen di luar jalur peradilan dengan perantaraan BPSK yang berperan sebagai penasihat. Proses penyelesaian ini diserahkan sepenuhnya kepada para pihak yang bersengketa, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Dalam pelaksanaannya, para pihak menjalani proses mediasi secara langsung dengan pendampingan dari Majelis BPSK yang secara aktif terlibat (Pasal 5 ayat 2 Kepmenperindag 350/MPP/12/2001) (Nugroho, S. A, 2008). Dalam hal ini, Majelis BPSK berfungsi sebagai mediator yang memberikan nasihat, arahan, saran, serta alternatif solusi untuk membantu tercapainya kesepakatan (Rimanda, R, 2019). Meskipun demikian, hasil akhir dari proses mediasi berupa keputusan atau kesepakatan sepenuhnya bergantung pada kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha. Kesepakatan yang tercapai kemudian dituangkan dalam bentuk perjanjian tertulis yang mengikat kedua belah pihak, dalam konteks ini, mediasi diposisikan sebagai sarana damai yang menekankan pada musyawarah untuk mufakat (Hutagalung, S. M, 2019).

Kekuatan hukum hasil mediasi di BPSK pada dasarnya bergantung pada itikad baik para pihak untuk melaksanakan kesepakatan yang telah dibuat. Secara normatif, hasil mediasi di BPSK memang tidak secara eksplisit disebut memiliki kekuatan eksekutorial dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, sebagai bentuk kesepakatan bersama yang tercapai secara sah, hasil mediasi tetap memiliki kekuatan hukum sebagai perjanjian yang mengikat (*pacta sunt servanda*). Perjanjian tersebut dibuat secara tertulis yang ditandatangani konsumen dan pelaku usaha yang dikuatkan dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh anggota dan ketua majelis. Sesuai dengan pasal 1320 KHU Perdata bahwa kedua belah pihak sepakat Seseorang yang membuat perjanjian secara sah telah mengikatkan dirinya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah oleh para pihak berlaku sebagai undang-undang bagi mereka. Dengan kata lain, perjanjian tersebut memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang bagi para pihak yang terlibat sehingga menimbulkan hak dan kewajiban para pihak.

BPSK wajib menjatuhkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak gugatan diterima, sesuai dengan ketentuan Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Putusan tersebut harus dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam waktu 7 (tujuh) hari

setelah menerima pemberitahuan putusan dari BPSK. Ketentuan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), para pihak yang bersengketa dapat mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Ketentuan ini diperkuat oleh Pasal 41 ayat (2) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 yang menyatakan bahwa konsumen maupun pelaku usaha wajib menyatakan sikap menerima atau menolak putusan BPSK. Dengan demikian, apabila salah satu pihak menolak putusan tersebut, maka sengketa dapat dilanjutkan dan diajukan ke Pengadilan Negeri untuk diproses lebih lanjut.

Apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan atau upaya hukum atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka putusan tersebut memperoleh kekuatan hukum tetap. Oleh karena itu, jika putusan tersebut tidak dilaksanakan, terlebih setelah diajukan permohonan eksekusi sebagaimana diatur dalam Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai tindak pidana dalam ranah perlindungan konsumen.

Kendala yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Mediasi Sengketa Asuransi

Mediasi merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang bersifat non-litigasi dan damai. Dalam konteks sengketa asuransi, khususnya yang melibatkan konsumen sebagai tertanggung, mediasi memiliki peran penting dalam mewujudkan penyelesaian yang cepat, efisien, dan berkeadilan. Proses mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) secara normatif berpedoman pada ketentuan Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen” Pasal tersebut menegaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan antara para pihak, baik terkait bentuk dan besaran ganti rugi maupun tindakan tertentu yang dapat memastikan agar kerugian yang dialami konsumen tidak terjadi kembali di kemudian hari (Kristanto, E, 2014).

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki posisi yang setara dengan lembaga peradilan dalam hal penyelesaian sengketa konsumen. Oleh karena itu, keberadaan dan kewenangan BPSK harus dihargai dan diakui oleh lembaga peradilan lainnya sebagai bagian

dari sistem penegakan hukum yang sah. Ketentuan Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Pasal 42 ayat (1) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 secara tegas menyatakan bahwa putusan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, sehingga tidak dapat diajukan upaya hukum berupa banding. Namun demikian, Pasal 56 ayat (2) UUPK masih memberikan ruang bagi para pihak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri setelah putusan BPSK disampaikan. Konsekuensi ini, di satu sisi, melemahkan posisi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa karena putusannya belum memiliki kekuatan hukum yang final dan mengikat. Hal ini disebabkan adanya ruang bagi pihak-pihak terkait untuk menguji dan mengajukan keberatan atas putusan BPSK tersebut melalui jalur peradilan.

Penegakan hukum perlindungan konsumen utamanya dengan munculnya fenomena praktik dalam penegakan hukum berupa pembatalan 127 Putusan BPSK oleh Mahkamah Agung (MA) menunjukkan adanya indikasi kelemahan kekuatan yuridis. Hal ini disebabkan oleh belum adanya pengaturan eksplisit dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen maupun dalam regulasi turunannya yang mengatur kekuatan hukum dan tata cara pelaksanaan hasil mediasi di BPSK. Sementara itu, Peraturan Mahkamah Agung (Perma) Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan memberikan kejelasan bahwa kesepakatan mediasi yang disahkan oleh hakim dapat dituangkan dalam bentuk akta perdamaian yang memiliki kekuatan hukum tetap. Kondisi ini menimbulkan ketimpangan dan ketidakpastian hukum yang pada akhirnya mengurangi efektivitas mediasi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. Tanpa adanya kekuatan eksekutorial, pihak yang lebih kuat (dalam hal ini, perusahaan asuransi) cenderung mengabaikan hasil mediasi, terutama ketika isi kesepakatan tidak menguntungkan mereka. Dalam hal ini, konsumen yang menjadi pihak lemah sering kali kehilangan akses untuk menuntut pelaksanaan kesepakatan, karena harus kembali menempuh jalur litigasi untuk mengeksekusi isi kesepakatan tersebut.

Kendala lain yang cukup mendasar adalah menyangkut kapasitas kelembagaan BPSK dalam menjalankan fungsi mediasi. Meskipun BPSK secara formal dibentuk berdasarkan undang-undang, dalam banyak kasus dukungan anggaran, sumber daya manusia, dan pelatihan teknis bagi anggota BPSK masih sangat terbatas. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bukanlah lembaga yang menjalankan fungsi peradilan atau kuasi- peradilan. Oleh karena itu, dalam praktik di beberapa daerah, pelaku usaha yang tidak menerima putusan BPSK atas sengketa konsumen kerap mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri, bahkan menjadikan BPSK sebagai pihak tergugat dalam proses hukum tersebut. Di sisi lain, pembiayaan operasional BPSK yang dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja

Daerah (APBD) juga menjadi kendala tersendiri, khususnya ketika dukungan dari pemerintah daerah masih minim. Keterbatasan alokasi dana dari APBD di sejumlah daerah turut berdampak pada efektivitas dan kinerja Lembaga Ini (Astuti, H. D, 2017). Proses pengangkatan anggota BPSK juga menyisakan persoalan tersendiri, sebab dalam praktiknya lebih mengedepankan unsur representasi dari konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, dibandingkan dengan mempertimbangkan kompetensi dan keahlian para anggota dalam menangani dan menyelesaikan sengketa. Akibatnya, terdapat anggota BPSK yang belum sepenuhnya memahami substansi dan kompleksitas sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Hal ini berdampak pada kemampuan mediator dalam memahami substansi permasalahan yang kompleks, seperti perjanjian asuransi, polis, dan risiko hukum yang melekat. Sengketa asuransi sering kali bersifat teknis, melibatkan klausul hukum yang detail dan analisis risiko yang mendalam. Jika mediator tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang hukum asuransi, maka proses mediasi bisa kehilangan objektivitas dan kedalaman substansi. Ketidaksiapan atau ketidakprofesionalan mediator juga berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan dari salah satu pihak, khususnya perusahaan asuransi yang biasanya lebih memahami aspek legal-formal.

Selain itu, independensi BPSK juga menjadi sorotan. Sebagai lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah, BPSK rentan terhadap intervensi pihak eksternal, baik dari sisi anggaran maupun pengaruh politis. Dalam beberapa kasus, ada kekhawatiran bahwa BPSK lebih memihak konsumen, atau sebaliknya, tidak berani mengambil posisi tegas terhadap perusahaan asuransi karena pengaruh tertentu. Keadaan ini menyebabkan hasil mediasi sulit diterima oleh semua pihak dan menimbulkan keraguan terhadap netralitas proses mediasi itu sendiri.

4. PENUTUP

Kesimpulan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga independen yang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha secara non-litigasi melalui mediasi, arbitrase, dan konsiliasi. Dibentuk berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK menjadi alternatif dari proses peradilan yang lambat dan mahal. Meskipun kewenangannya terbatas, putusan BPSK bersifat final dan mengikat, dan kesepakatan hasil mediasi tetap sah secara hukum. Jika tidak diajukan keberatan, dan wajib dilaksanakan, dengan konsekuensi pidana jika diabaikan.

Kedudukan BPSK setara dengan pengadilan dalam penyelesaian sengketa konsumen, namun efektivitasnya masih terhambat oleh lemahnya kekuatan yuridis, keterbatasan regulasi, kapasitas lembaga, dan potensi intervensi eksternal. Meskipun putusan BPSK bersifat final dan mengikat, ruang keberatan ke pengadilan serta tidak adanya kekuatan eksekutorial atas hasil mediasi menimbulkan ketidakpastian hukum, terutama bagi konsumen yang lemah secara posisi. Dukungan anggaran, kompetensi anggota, dan independensi BPSK juga masih menjadi tantangan serius yang menghambat kredibilitas dan kepercayaan terhadap lembaga ini dalam menangani sengketa secara adil dan efektif.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar dilakukan penguatan regulasi serta pemberian kekuatan eksekutorial terhadap hasil mediasi yang dilakukan oleh BPSK. Hal ini bertujuan agar putusan yang dihasilkan benar-benar memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan dapat langsung dilaksanakan tanpa memerlukan proses litigasi tambahan yang justru dapat membebani konsumen. Selain itu, perlu adanya upaya peningkatan kualitas dan independensi kelembagaan BPSK melalui alokasi anggaran yang memadai, peningkatan kompetensi anggota, serta penerapan mekanisme pengawasan yang efektif. Langkah-langkah tersebut penting untuk memastikan bahwa BPSK dapat menjalankan tugasnya secara profesional, transparan, dan bebas dari intervensi politik maupun kepentingan pihak tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adietama, H., & Jannah, N. F. (2024). Implikasi yuridis pembatalan putusan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen oleh Mahkamah Agung. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(4), 8–9.
- Astuti, H. D. (2017). Kendala penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 1(2), 572–591.*
- Hutagalung, S. M. (2019). *Praktik peradilan perdata dan alternatif penyelesaian sengketa* (hlm. 322). Sinar Grafika.
- Kristanto, E. (2014). *Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam menyelesaikan sengketa konsumen melalui proses mediasi di Yogyakarta* (Disertasi doktor, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Lapian, P. G., Umbroh, K. Y., & Tinangon, E. N. (2025). Upaya mediasi penal tentang proses terjadinya sengketa medis. *Lex Privatum*, 15(1).
- Marzuki, P. M., & Sh, M. S. (2021). *Pengantar ilmu hukum*. Prenada Media.
- Nisantika, R., & Maharani, N. L. P. E. S. (2021). Penyelesaian sengketa konsumen oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). *Jurnal Locus Delicti*, 2(1), 49–59.*

- Nugroho, S. A. (2008). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya* (hlm. 154).
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Republik Indonesia. (2001). *Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian*.
- Rimanda, R. (2019). Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga quasi yudisial di Indonesia. *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(1), 17–34.*
- Siregar, A. J., & Turisno, B. E. (2016). Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap putusan Pengadilan Negeri dalam melindungi konsumen pada sengketa klaim asuransi (Studi kasus Putusan No. 58/Pdt. Sus-BPSK/2015/PN. Pbr). *Diponegoro Law Journal*, 5(2), 1–13.*
- Sitepu, R. I., & Muhamad, H. (2021). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3(2), 7–14.*
<https://doi.org/10.52005/rechten.v3i2.35>
- Suardi, M. (2017). *Sosiologi pendidikan*. Penerbit Parama Ilmu.
- Yahya, T. (2014). Peran penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam rangka perlindungan hak-hak konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum Jambi*, 5(1), 78.*
- Yurika, D. (2020). *Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Analisis Putusan Mahkamah Agung Nomor 858 K/Pdt. Sus-BPSK/2016)* (Skripsi sarjana, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta). <https://doi.org/10.14421/al-mazaahib.v5i1.1397>
- Yusuf Shofie. (2002). *Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK): Teori dan praktek penegakan hukum* (hlm. 39). Citra Aditya Bakti.
- Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media.