

PENYELESAIAN SENGKETA PERASURANSIAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK)¹

Ni'ma Ulinihayati*, Yunus Husein

Magister Ilmu Hukum, Universitas Indonesia
Gedung IASTH Lt. 2, Jl. Salemba Raya No. 4 Jakarta 10430
nimaulinihayati@gmail.com

Abstract

Insurance serves as an agreement between the insurance company and the policyholder. However, in its implementation, disagreements often occurred and lead to legal actions that cannot be resolved through internal dispute resolutions (IDR). Consequently, other efforts are needed to settle the dispute either through the litigation or the non-litigation; that carried by the alternative agencies for dispute resolution (LAPS). POJK 61/POJK.07/2020 stands as the basis for LAPS SJK to carry out its duties as an alternative dispute resolution agency for Indonesia's financial services sector. This thesis examines the resolution of insurance disputes through the establishment of LAPS SJK utilizing the normative juridical method. The intellectual tradition informing the study is by scrutinizing the existed literature that associated and reviewing laws and regulations related to the problem. Two services are provided in resolving the disputes, i.e. mediation and arbitration, that the parties involved can choose to determine the insurance altercations that occur.

Keywords: *Dispute Resolution; Insurance; LAPS SJK.*

Abstrak

Asuransi sebagai perjanjian antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis dalam pelaksanaannya seringkali terjadi perselisihan yang berujung pada sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui *internal dispute resolutions*. Sehingga diperlukan upaya lain untuk menyelesaikan sengketa tersebut baik melalui jalur *litigasi* atau *non-litigasi* dengan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa. POJK 61/POJK.07/2020 menjadi dasar bagi LAPS SJK menjalankan tugas sebagai lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan Indonesia. Dalam penelitian ini dibahas mengenai penyelesaian sengketa perasuransian melalui LAPS SJK dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka dan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan. Terdapat dua layanan yaitu mediasi dan arbitrase yang dapat dipilih oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa perasuransian yang terjadi.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa; Asuransi; LAPS SJK.

A. Pendahuluan

Industri asuransi di Indonesia telah berkembang cukup pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat dalam mengasuransikan jiwa, harta maupun tanggung jawab hukumnya.

¹ Artikel hasil penelitian pada Program Magister Hukum Universitas Indonesia pada tahun 2022.

Asuransi menjadi kegiatan usaha yang berkembang dengan pesat karena banyak memberikan manfaat bagi dunia usaha dan masyarakat (Simanjuntak, Prastyo, & Stiawan, 2011). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik jumlah perusahaan asuransi di Indonesia pada tahun 2021 sejumlah 137 perusahaan, yang terdiri dari 60 perusahaan asuransi jiwa dan 77 perusahaan asuransi kerugian (Badan Pusat Statistik, 2021). Banyaknya perusahaan asuransi di Indonesia ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah memiliki kesadaran tinggi untuk melindungi diri dan hartanya dari kerugian-kerugian yang mungkin terjadi di masa mendatang. Dalam pandangan hukum dan ekonomi, asuransi adalah suatu manajemen risiko untuk menghindari kerugian yang mungkin terjadi (Mulhadi, 2017).

UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis yang menimbulkan kewajiban dari pemegang polis untuk membayar premi kepada perusahaan asuransi sebagai imbalan atas (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, 2014): a) Adanya penggantian kepada pemegang polis atas sebuah kerugian yang dialami; b) Pembayaran yang diterima atas meninggalnya tertanggung atau atas hidupnya tertanggung dengan manfaat sesuai yang telah diperjanjikan dan/atau atas hasil pengelolaan dana.

Pengertian lain mengenai asuransi terdapat dalam Pasal 246 KUHD (Subekti & Tjitrosudibio, 2002) yang berbunyi:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti”.

Berdasarkan UU Perasuransian dan Pasal 246 KUHD tersebut dapat dipahami bahwa asuransi merupakan perjanjian yang berarti bahwa ketentuan Pasal 1320 KUHPer berlaku terhadap perjanjian asuransi. Pasal 1320 KUHPer ini merupakan syarat perjanjian secara umum dan untuk syarat khusus perjanjian asuransi, diatur dalam Pasal 250 dan 251 KUHD. Perjanjian sebagai dasar asuransi dapat menjadi sumber perselisihan antara nasabah pemegang polis dengan perusahaan asuransi. Perselisihan ini dapat terjadi akibat adanya salah satu pihak yang tidak menjalankan kewajiban sebagaimana disepakati dalam perjanjian asuransi (Nurbaiti, 2008b). Dalam upaya memberikan perlindungan terhadap nasabah pemegang polis, OJK melakukan upaya preventif dengan melalui regulasi, sosialisasi dan pelayanan pengaduan konsumen (Maharani & Suryono, 2021). Salah satu regulasi yang dibentuk OJK adalah POJK No. 1/POJK.07/2013 (selanjutnya POJK No.1/2013). POJK ini memberikan fasilitas berupa pengaduan bagi konsumen sebagai perlindungan terhadap kepentingan konsumen dan masyarakat. Namun terkadang pengaduan tersebut tidak dapat diselesaikan sehingga menimbulkan sengketa antara nasabah pemegang polis selaku konsumen dengan perusahaan asuransi. Terhadap pengaduan konsumen yang telah difasilitasi oleh OJK namun tidak terjadi perdamaian maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan atau jalur di luar pengadilan sesuai dengan kesepakatan para pihak (Putri & Rahayu, 2019). Sebagaimana diatur dalam Pasal 39 penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, 2013). Terbaru Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya POJK No. 61/2020). Berdasarkan POJK tersebut Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menjadi satu-satunya lembaga berwenang dalam melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan bagi seluruh sektor jasa keuangan yang menggantikan peran dan fungsi dari BAPMI, BMAI, BMDP, LAPSPI, BAMPPI dan BMPPVI yang sebelumnya menjadi lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (LAPS SJK, 2020b).

Berdasarkan data pengaduan sengketa melalui APPK terdapat 177 pengaduan penyelesaian sengketa perasuransian selama periode Januari-Desember 2021, 49 di antaranya adalah pengaduan asuransi unitlink (LAPS SJK, 2021). Sebagai lembaga baru yang beroperasi pada 1 Januari 2021, menarik untuk dibahas mengenai bagaimana LAPS Sektor Jasa Keuangan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara konsumen dan PUJK khususnya dalam hal sengketa di bidang perasuransian.

Saat ini belum terdapat jurnal hukum yang membahas peran LAPS SJK dalam proses penyelesaian sengketa perasuransian karena sebelumnya sengketa perasuransian diselesaikan melalui BMAI (Badan Mediasi Arbitrase Asuransi Indonesia). Penelitian ini adalah karya ilmiah asli yang memiliki harapan dapat berkontribusi dan menambah wawasan dalam bidang hukum perasuransian khususnya penyelesaian sengketa antara nasabah pemegang polis dengan perusahaan asuransi yang diselesaikan melalui LAPS SJK.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan meneliti data sekunder berupa bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) yang akan menelusuri peraturan yang berlaku dalam peran LAPS SJK untuk melakukan penyelesaian sengketa perasuransian dengan mengkaji UU OJK, UU Perasuransian, POJK No. 61/2020, POJK No.1/2013, dan peraturan lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan untuk mengumpulkan data sekunder guna mendapatkan landasan teori dan data yang dibutuhkan untuk menganalisis permasalahan penelitian. Adapun teknik analisis dalam penulisan ini menggunakan teknik analisis data kualitatif yang kemudian hasil penelitian akan disajikan dalam karya ilmiah yang menggambarkan peran dan mekanisme penyelesaian sengketa perasuransian melalui LAPS SJK.

C. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Pasal 2 huruf b POJK No. 61/POJK.07/2020, LAPS SJK dibentuk dengan tujuan agar layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dipercaya oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan (*Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*, 2020). Pembentukan lembaga ini melalui proses yang panjang yaitu dalam *focus grup discussion (FGD)* yang dibentuk OJK selama tahun 2018 sampai 2019 dengan adanya gagasan awal untuk membentuk LAPS yang tunggal dan terintegrasi. Hingga pada tanggal 22 September 2020 terdapat kesepakatan untuk membentuk LAPS SJK oleh *Self Regulatory Organizations (SROs)* dan asosiasi-asosiasi di lingkungan sektor jasa keuangan (LAPS SJK, 2020c). Kemudian Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang diberikan kewenangan oleh Undang-Undang untuk mengatur, mengawasi, dan melakukan penyidikan terhadap lembaga jasa keuangan mengatur lembaga ini melalui POJK No. 61/2020 yang diundangkan pada tanggal 16 Desember 2020. Dari sisi kelembagaan LAPS SJK bukan merupakan bagian dari OJK, namun sebagai ekosistem perlindungan konsumen yang dibangun oleh OJK (Tim Publikasi Hukumonline, 2022). Dalam menjalankan tugasnya LAPS SJK mendapat izin operasional dan diawasi langsung oleh OJK. Bentuk badan hukum LAPS SJK adalah perkumpulan yang terdaftar di Kementerian Hukum dan HAM. Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK ini dilakukan secara independen, adil, efektif, efisien dan mudah diakses bagi para pihak yang bersengketa.

Sebelum diatur dalam POJK No. 61/2020, LAPS SJK diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya POJK No.1/2014). Namun dengan perkembangan teknologi, produk dan layanan jasa keuangan yang semakin kompleks dan lintas sektor jasa keuangan maka dilakukan penyempurnaan peraturan agar LAPS SJK dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Beberapa konsekuensi hukum dari dikeluarkannya POJK No. 61/2020 di antaranya: a) Secara otomatis seluruh PUJK yang menjadi anggota LAPS SJK yang diatur melalui POJK No. 1/2014 beralih menjadi anggota LAPS SJK yang diatur dalam POJK No. 61/2020; b) Perjanjian antara PUJK dan konsumen yang ada sebelum POJK No. 61/2020 secara otomatis juga beralih kepada LAPS SJK sebagaimana diatur dalam POJK No. 61/2020.

Tugas LAPS SJK tidak terbatas pada sengketa *retail* dan *small claim* tapi dapat juga menerima penyelesaian sengketa komersial dengan mengenakan biaya atas penyelesaian sengketa tersebut (LAPS SJK, 2020a).

Dalam hal adanya sengketa perasuransian disepakati para pihak untuk menyelesaikan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa maka para pihak dapat mendaftarkan penyelesaian ke LAPS SJK. Terdapat dua layanan yang dapat digunakan nasabah pemegang polis asuransi dan perusahaan asuransi untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK sebagaimana diatur dalam POJK No. 61/2020 yaitu melalui: a) mediasi; dan b) arbitrase. Pemilihan penyelesaian sengketa melalui layanan mediasi atau arbitrase ini didasarkan pada klausul penyelesaian sengketa dalam polis asuransi atau dalam perjanjian penyelesaian sengketa yang ditandatangani oleh para pihak setelah terdapat sengketa. Dua layanan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK ini dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut.

1. Penyelesaian Sengketa Perasuransian melalui Mediasi

Mediasi sebagai salah satu layanan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memfasilitasi proses penyelesaian sengketa. Mediasi menurut Kovach dalam tulisannya yang berjudul *Mediation Principle and Practice* mengatakan bahwa mediasi adalah suatu proses negosiasi yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang netral untuk membantu pihak-pihak yang berselisih mencapai penyelesaian yang memuaskan para pihak (Mamudji, 2004). Sebagai produk hukum di bidang perasuransian Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian sangat berpihak kepada kepentingan pemegang polis, tertanggung atau peserta asuransi (Mulhadi, 2017). Sebagaimana dijelaskan pada penjelasan umum UU Perasuransian alinea 7, bahwa UU Perasuransian dibentuk sebagai upaya untuk melindungi konsumen jasa perasuransian, dan perlindungan terhadap keterbukaan perdagangan jasa pada tingkat regional (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, 2014). Bentuk komitmen untuk melindungi nasabah pemegang polis terlihat dengan adanya ketentuan bahwa perusahaan asuransi wajib menjadi anggota lembaga mediasi yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana diatur dalam Pasal 54 ayat (1) (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, 2014).

Penyelesaian sengketa melalui mediasi diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan No. Per-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi. Sengketa perasuransian yang timbul dari hubungan perjanjian atau transaksi keuangan antara nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi dapat diajukan penyelesaian melalui mediasi di LAPS SJK dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Sengketa perasuransian tersebut telah dilakukan upaya *internal dispute resolution*. Menurut Ian Ramsay dan Miranda webster, *internal dispute resolution* adalah bagian penting dan merupakan langkah awal untuk menyelesaikan sengketa sistem keuangan, hal ini mengacu pada cara untuk menyelesaikan dan menangani keluhan konsumen (Ramsay & Webster, 2019).
2. Terdapat perjanjian mediasi di antara nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi. Baik yang dibuat sebelum atau setelah munculnya sengketa dengan ketentuan bahwa: a) Penyelesaian sengketa melalui mediasi terdapat pada klausul penyelesaian sengketa dalam polis asuransi yang ditandatangani oleh para pihak; b) Perjanjian dibuat dalam bentuk kesepakatan korespondensi, atau; c) Dibentuk dalam bentuk kesepakatan dengan melalui sistem elektronik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Penyelesaian sengketa melalui Mediasi di LAPS SJK didasarkan pada asas sukarela dan itikad baik. Mediator dalam proses mediasi di LAPS SJK hanya berperan untuk memfasilitasi perundingan yang dilakukan oleh para pihak dan tidak memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan (Nurbaiti, 2008a). Mediasi yang dilakukan bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup. Namun informasi tentang mediasi dapat diberitahukan kepada pihak lain dalam hal adanya kesepakatan para pihak, diperlukan untuk pelaksanaan akta perdamaian, terdapat perintah dari lembaga berwenang, keperluan monitoring hasil mediasi atau keperluan riset dengan melindungi identitas para pihak dan mediatornya.

a. Proses Beracara Mediasi di LAPS SJK dalam Sengketa Perasuransian antara Nasabah Pemegang Polis dengan Perusahaan Asuransi

Mediasi dilakukan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal mediator ditentukan. Dengan kesepakatan para pihak dapat diperpanjang dengan ketentuan waktu tidak lebih lama dari jangka waktu yang pertama. Apabila setelah diperpanjang, mediasi belum mendapatkan *win-win solution* maka mediasi dapat diperpanjang kembali hanya dengan persetujuan mediator dan pengurus. Pelaksanaan mediasi dapat dilakukan secara online atau tatap muka di kantor LAPS SJK atau tempat lain yang disepakati para pihak dan disetujui oleh mediator dan pengurus. Mediasi dilakukan menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa lain dengan kesepakatan para pihak dan disetujui oleh pengurus dan mediator. Pada proses permulaan perundingan nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi harus mendapat surat panggilan atas nama Mediator paling lambat 7 (tujuh) hari sejak penunjukan Mediator. Mediator harus berperan aktif dalam mendorong keterlibatan para pihak mediasi dalam hal: a) Menentukan tata terbit yang belum diatur dalam peraturan acara mediasi; b) Menentukan jadwal dan pembahasan untuk setiap pertemuan; c) Mengkaji kepentingan dari nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi, dan; d) Mengusahakan pilihan penyelesaian *win-win solutions* bagi nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi yang bersengketa.

Dalam proses mediasi yang terjadi *deadlock* mediator dapat melakukan kaukus dengan salah satu pihak, dengan kesempatan yang sama bagi pihak lainnya. Hal ini dapat dilakukan mediator agar proses mediasi yang terjadi dalam sengketa perasuransian ini dapat segera diselesaikan dengan baik. Saksi ahli dan atau pihak ketiga yang relevan dapat juga dihadirkan dalam suatu dengar pendapat untuk memberikan keterangan atas sengketa yang dihadapi. Acara perundingan, kaukus dan dengar pendapat dalam mediasi dapat dilakukan dengan pertemuan langsung ataupun dengan *online*.

Keberhasilan penyelesaian sengketa melalui mediasi dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya *willingness* dan itikad dari para pihak. Selain itu penyelesaian sengketa melalui mediasi juga dipengaruhi oleh keahlian mediator dalam bernegosiasi (Nugroho, 2017). Dua kemungkinan hasil dari upaya penyelesaian mediasi yang dilakukan nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi adalah :

1) Mediasi tidak mencapai perdamaian

Mediasi dapat berakhir tanpa adanya perdamaian antara nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi apabila terjadi hal sebagai berikut: a) Telah lewat jangka waktu sebagaimana diatur dalam Peraturan LAPS SJK tentang acara mediasi namun mediasi belum mencapai perdamaian, atau; b) Sengketa yang diselesaikan melalui mediasi berhubungan dengan pihak ketiga, sehingga apabila tidak melibatkan pihak ketiga tentu penyelesaian sengketa tidak dapat dicapai, atau; c) Tidak hadirnya salah satu pihak dalam mediasi atau terdapat salah satu pihak yang mengundurkan diri, atau; d) Terdapat itikad tidak baik dari salah satu pihak.

Mediasi yang berakhir tanpa adanya perdamaian disampaikan secara tertulis oleh mediator kepada nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi dengan tembusan ditujukan kepada pengurus.

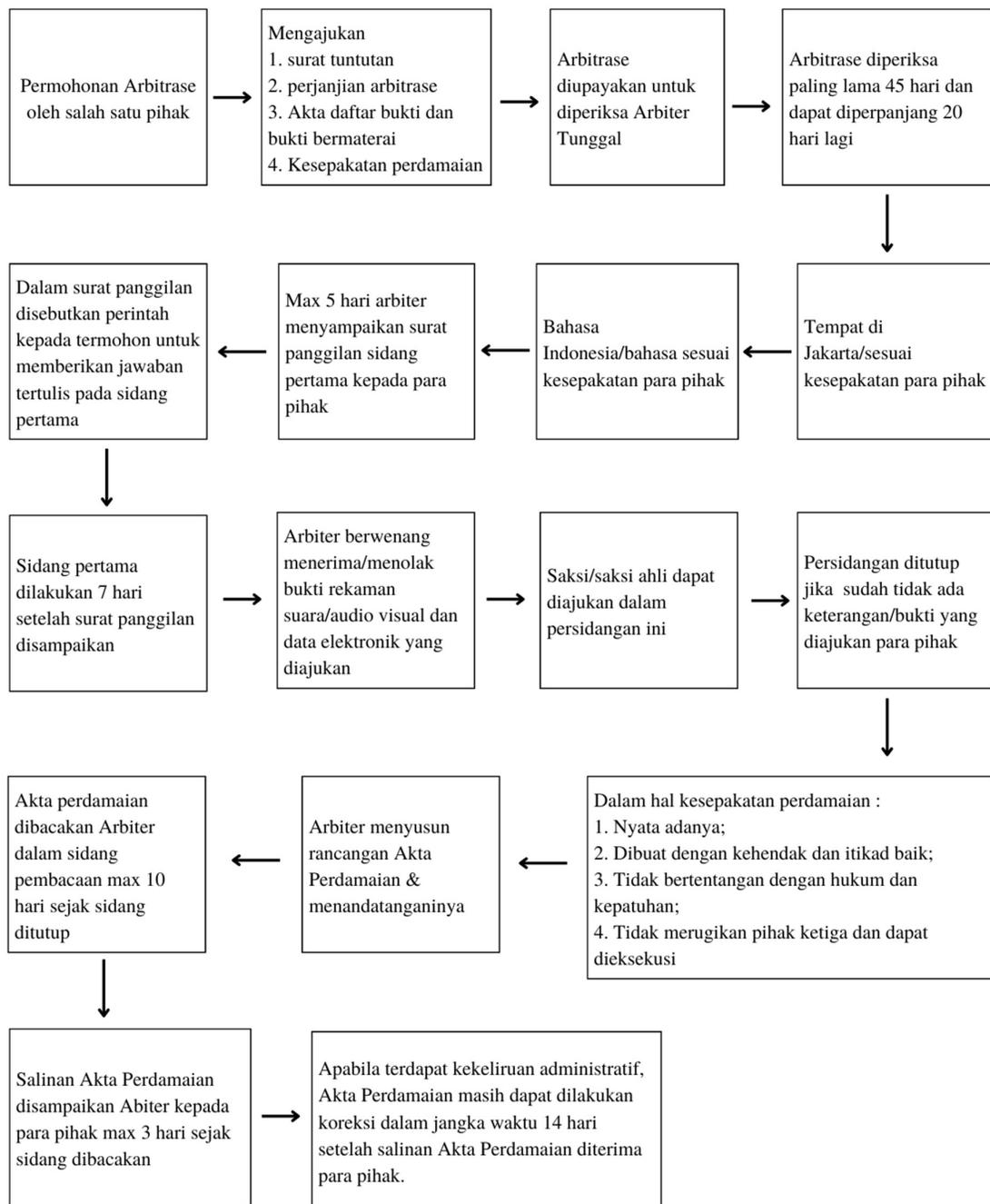
2) Mediasi mencapai perdamaian

Kesepakatan nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi dalam mediasi harus dilakukan secara sadar dan sukarela yang dituangkan ke dalam dokumen kesepakatan perdamaian yang ditandatangani oleh para pihak dengan mediator sebagai saksi. Kesepakatan perdamaian bersifat *final* dan *binding*. Dalam kesepakatan perdamaian tersebut harus terdapat klausula yang menyatakan bahwa sengketa yang dalam permohonan mediasi telah dianggap selesai. Apabila diperlukan dapat pula ditambahkan klausula untuk melarang para pihak melakukan upaya hukum lain terhadap sengketa yang telah mendapat kesepakatan perdamaian. Dokumen kesepakatan perdamaian dapat ditandatangani oleh kuasa para pihak dengan sebelumnya pihak pemberi kuasa membuat surat pernyataan secara tertulis yang menyatakan persetujuan kesepakatan perdamaian. Sebelum ditandatangani dokumen kesepakatan yang dibuat harus diperiksa terlebih dahulu oleh mediator. Pemeriksaan dokumen sebagaimana dimaksud dengan tujuan untuk: a) apakah dokumen kesepakatan telah sesuai dengan kehendak dan itikad baik para pihak; b) Dokumen kesepakatan tidak bertentangan dengan kepatutan dan hukum yang berlaku; c) Tidak merugikan pihak lain diluar pihak bersengketa, dan; d) Kesepakatan dapat dilaksanakan oleh nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi.

Kesepakatan perdamaian yang telah ditandatangani para pihak harus dilaksanakan dalam jangka waktu sesuai yang disepakati dalam dokumen tersebut. Untuk memonitoring pelaksanaan kesepakatan perdamaian para pihak dapat menyampaikan informasi kepada pengurus maupun Otoritas Jasa Keuangan. Atau pengurus atas inisiatif sendiri dapat meminta informasi kepada para pihak tentang pelaksanaan kesepakatan perdamaian. Kesepakatan perdamaian dapat dibuatkan Akta Perdamaian dengan memuat klausul kesepakatan atas penyelesaian sengketa melalui mediasi. Kesepakatan perdamaian bersifat *final* dan *binding* sehingga tidak dapat dilakukan perlawanan atau bantahan.

b. Akta Perdamaian dari Mediasi di Luar Arbitrase

Untuk memberikan kekuatan hukum pada kesepakatan perdamaian yang telah dibuat melalui proses mediasi. Para Pihak dapat mengajukan kesepakatan perdamaian melalui permohonan arbitrase kepada pengurus untuk dibuatkan Akta Perdamaian (*Akta van Dading*) dari mediasi di luar arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 22 Peraturan LAPS SJK No. 1 tentang Peraturan dan Acara Mediasi. Dalam peraturan tersebut tidak diatur mengenai pendaftaran Akta Perdamaian ke Pengadilan Negeri, para pihak hanya perlu membuat Akta Perdamaian melalui sidang arbitrase. Persidangan arbitrase ini dilakukan hanya untuk membuktikan bahwa kesepakatan perdamaian yang dilakukan para pihak nyata dan kesepakatan dibuat dengan kehendak dan itikad baik para pihak yang tidak bertentangan dengan kepatutan dan hukum yang berlaku, serta tidak merugikan pihak diluar para pihak bersengketa dan dapat dilakukan eksekusi. Akta perdamaian yang dibuat pada proses ini bersifat mengikat dan dipersamakan dengan putusan hakim yang *inkrah* sehingga tidak dapat dilakukan upaya hukum banding dan kasasi. Peraturan memaksa penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa ini mengikat dan memaksa para pihak untuk mematuhi (Ionescu, 2015). Selain itu akta perdamaian bersifat eksekutorial sehingga dapat langsung dijalankan oleh nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi. Prosedur Arbitrase dari akta perdamaian mediasi dilakukan dengan lebih sederhana dibandingkan dengan prosedur arbitrase sebagaimana diatur dalam Peraturan LAPS SJK No. 2 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui skema sebagai berikut:



2. Penyelesaian Sengketa Perasuransian melalui Arbitrase

Layanan lain penyelesaian sengketa di LAPS SJK yang dapat dipilih para pihak dalam menyelesaikan sengketa selanjutnya adalah Arbitrase. Penggunaan arbitrase dalam asuransi dimulai di negara Inggris yaitu untuk menyelesaikan perselisihan yang timbul dari kontrak asuransi kelautan (Jerry, 2015). Kemudian berkembang ke negara lain diantaranya Indonesia. Dalam hukum Indonesia penyelesaian sengketa asuransi dapat diajukan melalui Arbitrase LAPS SJK dengan didasarkan adanya perjanjian arbitrase antara nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi. Perjanjian asuransi sebagai perikatan yang berisi janji dan kesepakatan antara para pihak

sehingga menimbulkan adanya hak dan kewajiban (Sari, 2019). Dalam perjanjian tersebut dapat memuat klausul penyelesaian sengketa melalui penyelesaian arbitrase. Dalam hal adanya sengketa maka wajib terlebih dahulu dilakukan penyelesaian melalui *internal dispute resolution*. Arbitrase di LAPS SJK dilakukan atas dasar itikad baik, bermartabat, kooperatif, non konfrontatif dan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase bersifat rahasia dan tertutup sehingga para pihak harus berkomitmen menjaga kerahasiaan walaupun arbitrase telah selesai. Jaminan kerahasiaan (*confidentially*) dalam prosedur arbitrase dikenal dengan istilah "*the right to privacy*" (Tektona, 2011).

Perjanjian arbitrase dapat dibuat dalam bentuk klausula arbitrase dalam suatu perjanjian tertulis yang ditandatangani para pihak sebelum sengketa terjadi atau perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat setelah adanya sengketa antara nasabah pemegang polis dengan perusahaan asuransi. Pemilihan forum arbitrase LAPS SJK wajib tertulis dalam perjanjian arbitrase, namun terdapat pengecualian apabila terdapat hal sebagai berikut : a) forum arbitrase tidak terdapat dalam perjanjian arbitrase namun nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi menentukan untuk menggunakan peraturan LAPS SJK tentang Arbitrase; b) Perjanjian arbitrase memiliki beberapa pilihan forum penyelesaian sengketa serta memberikan hak kepada salah satu pihak untuk menentukan forum mana yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa, dan; c) Perjanjian arbitrase memiliki beberapa pilihan forum penyelesaian sengketa namun tidak memberikan hak kepada salah satu pihak untuk menentukan forum mana yang dipilih untuk menyelesaikan sengketa.

Pihak yang diberikan kewenangan untuk memilih forum penyelesaian sengketa dapat membuat surat pernyataan yang menegaskan bahwa mereka memilih forum Arbitrase di LAPS SJK. Apabila perjanjian antara perusahaan dan nasabah pemegang polis asuransi dibuat sebelum dikeluarkannya POJK No. 61/POJK.07/2020 tentang LAPS SJK maka berdasarkan ketentuan Pasal 47 ayat (2) POJK LAPS SJK tersebut alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan otomatis beralih kepada LAPS SJK. Perjanjian arbitrase dianggap dibuat secara tertulis dalam hal perjanjian dibuat secara elektronik atau permohonan arbitrase diajukan pemohon dengan menyatakan adanya korespondensi yang memberikan bukti bahwa adanya kesepakatan untuk berarbitrase dan termohon membenarkan apa yang dinyatakan oleh pemohon. Perjanjian arbitrase yang dibuat oleh nasabah pemegang polis dengan perusahaan asuransi berarti para pihak secara hukum telah meniadakan upaya penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau upaya hukum lainnya dan berarti telah berkomitmen untuk menjalankan putusan yang diambil oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase. Perjanjian arbitrase yang terdapat pada klausula arbitrase dalam perjanjian pokok yang hapus atau berakhir atau batal tidak akan membatalkan perjanjian arbitrase. Pihak ketiga dapat juga terikat dalam perjanjian arbitrase yang tidak ditandatanganinya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam hal pihak ketiga yang tidak menandatangani perjanjian arbitrase menjadi turut termohon yang diajukan oleh pemohon, maka dalam permohonan arbitrase harus terdapat dalil yang menjelaskan tentang sebab pihak ketiga dianggap terikat dalam perjanjian arbitrase. Selanjutnya dalam pertimbangan hukum arbiter tunggal atau majelis arbiter memberikan pertimbangan apakah dalil diajukan pemohon sesuai dengan hukum yang berlaku.

Penunjukan arbiter tunggal/majelis arbitrase sampai dengan pembacaan putusan arbitrase dilakukan dalam jangka waktu 180 hari. Namun arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat memperpanjang waktu pemeriksaan dalam hal sebagai berikut : a) Salah satu pihak mengajukan permohonan tentang hal khusus tertentu contohnya apabila terdapat permohonan sita jaminan sebagaimana diatur dalam hukum acara perdata; b) Adanya pemeriksaan dan ditetapkan putusan provisionil atau putusan sela lainnya; c) Terdapat penggantian arbiter; d) Terdapat upaya perdamaian, dan; e) Adanya pertimbangan dari Arbiter tunggal/majelis arbiter untuk memperpanjang waktu pemeriksaan guna kepentingan pemeriksaan yang wajar.

Apabila setelah dilakukan perpanjangan waktu persidangan arbitrase belum selesai, Arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat memperpanjang waktu sekali lagi berdasarkan persetujuan para

pihak dan pengurus. Pemeriksaan arbitrase dilakukan dengan menggunakan bahasa Indonesia namun apabila disepakati oleh para pihak dan disetujui oleh Arbiter tunggal/majelis arbitrase maka dapat pula menggunakan bahasa lain. Terhadap dokumen atau bukti yang diajukan dalam persidangan berbeda dengan bahasa yang digunakan dalam arbitrase maka arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat meminta terjemahannya kepada para pihak. Apapun bahasa yang digunakan dalam proses arbitrase, putusan harus dibuat dalam bahasa Indonesia dan dapat diterjemahkan ke dalam bahasa lain oleh penterjemah independen yang ditunjuk arbiter tunggal/majelis arbitrase. Tempat arbitrase dilakukan di Jakarta namun apabila disepakati oleh para pihak dan disetujui oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase dapat dilakukan di wilayah lain.

Untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase nasabah pemegang polis dan perusahaan asuransi diberikan hak untuk menentukan hukum mana yang berlaku terhadap penyelesaian sengketa yang dihadapi. Namun apabila para pihak tidak menentukan pilihan hukum, maka hukum yang berlaku adalah hukum tempat arbitrase diselenggarakan.

a. Proses Beracara Penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase

Melalui sekretaris, arbiter tunggal/majelis arbitrase menyampaikan surat panggilan sidang pertama dalam jangka waktu paling lama 14 hari sejak berkas permohonan arbitrase diterima dari pengurus. Pelaksanaan sidang pertama harus dilakukan dalam jangka waktu kurang dari 14 hari setelah tanggal disampaikannya surat panggilan sidang pertama.

Dalam sidang pertama pemohon yang dipanggil secara patut namun tidak hadir tanpa suatu alasan yang sah, maka arbiter tunggal/majelis arbitrase harus menyatakan permohonan arbitrase gugur. Hal ini juga berlaku terhadap permohonan arbitrase yang dilakukan lebih dari satu pemohon, ketidakhadiran salah satu pemohon juga mengakibatkan permohonan arbitrase gugur. Namun dalam hal termohon/turut termohon yang tidak hadir dalam persidangan tanpa suatu alasan yang sah, arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat menunda persidangan dan melakukan panggilan ulang kepada termohon/turut termohon dan sidang harus diselenggarakan paling lama 10 hari sejak penundaan sidang dilakukan. Terhadap panggilan ulang yang dilakukan secara patut termohon/turut termohon tetap tidak hadir dalam persidangan tanpa adanya alasan yang sah, maka pemeriksaan akan tetap dilanjutkan. Ketidakhadiran termohon/turut termohon dalam persidangan dianggap sebagai bentuk melepaskan hak untuk mengajukan jawaban. Sehingga apabila terdapat dasar hukum dan beralasan, arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat mengabulkan permohonan arbitrase.

Setiap tahap pemeriksaan dan sebelum putusan arbitrase dijatuhkan, Arbiter dan para pihak berhak untuk mengupayakan perdamaian. Para pihak juga dapat memilih upaya perdamaian arbitrase melalui mediasi di LAPS SJK. Prosedur mediasi khusus dalam upaya perdamaian dalam arbitrase ini dilakukan secara lebih sederhana dibandingkan dengan mediasi yang diatur dalam Peraturan LAPS SJK tentang mediasi namun tetap tidak mengesampingkan prinsip kerahasiaan, bebas dari benturan kepentingan dan tetap menjunjung kode etik yang berlaku. Mediator dalam proses mediasi yang dilakukan dalam upaya perdamaian ini dapat dipilih dari salah satu arbiter dari majelis arbitrase atau dapat juga memilih mediator dari daftar Mediator LAPS SJK dengan waktu paling lama lima hari sejak disetujuinya mediasi oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase. Jika dalam waktu yang ditentukan tersebut para pihak tidak dapat memilih mediator, maka pengurus berhak untuk menentukan mediator yang akan menjadi fasilitator dalam mediasi dari daftar mediator LAPS SJK. Dalam proses mediasi ini sekretaris adalah orang yang sebelumnya menjadi sekretaris dalam proses arbitrase. Waktu berlangsungnya mediasi dalam upaya perdamaian ini ditentukan oleh arbiter tunggal atau majelis arbitrase. Perpanjangan waktu mediasi juga dapat dilakukan apabila para pihak menghendaki dengan tempat dan bahasa mediasi dilakukan sama dengan yang digunakan pada proses arbitrase. Seperti proses mediasi sebagaimana diatur dalam Peraturan LAPS SJK tentang mediasi, mediator dalam upaya perdamaian arbitrase ini juga memiliki

tugas dan kewajiban yang sama. Selanjutnya setelah mediasi selesai para pihak berkewajiban menghadap kembali ke persidangan arbitrase untuk melaporkan hasil mediasi yang telah dilakukan dalam waktu yang telah ditetapkan oleh Arbiter tunggal/majelis arbitrase. Jika dalam upaya perdamaian tersebut berakhir tanpa kesepakatan perdamaian maka pemeriksaan arbitrase dilanjutkan kembali dengan ketentuan semua bukti dan hasil dari mediasi tidak dapat dipergunakan sebagai alat bukti dalam proses arbitrase dan dianggap tidak pernah ada.

Dalam proses arbitrase di LAPS SJK alat bukti yang diajukan dapat berupa bukti tertulis meliputi juga bukti tertulis yang bersifat elektronik, bukti saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah terhadap bukti yang diajukan terdapat ketentuan yaitu bukti yang berupa dokumen diserahkan dengan disertai daftar bukti dan penjelasan mengenai alasan bukti tersebut diajukan dalam persidangan. Untuk pemohon dokumen bukti diajukan bersamaan dengan permohonan arbitrase. Dalam pemeriksaan arbitrase dapat dihadirkan saksi atau ahli untuk memberikan keterangan terhadap sengketa yang terjadi. Keterangan saksi dapat dilakukan secara lisan atau didahului kesaksian secara tertulis. Untuk keterangan ahli maka pendapatnya diberikan secara lisan serta dapat dihadirkan dalam persidangan dan pihak lawan dapat memberikan tanggapan atas pendapat ahli tersebut. Pemeriksaan sidang akan ditutup dalam hal tidak ada lagi bukti atau keterangan yang diajukan oleh para pihak atau jika arbiter tunggal/majelis arbitrase berpendapat bahwa pemeriksaan arbitrase dianggap sudah cukup, dan para pihak sudah mengajukan kesimpulan sesuai rentang waktu yang ditentukan oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase.

b. Putusan Arbitrase

Keputusan arbitrase didasarkan pada ketentuan hukum atau *ex aequo et bono* namun putusan arbitrase ini tidak dapat mengesampingkan *dwingende regels* yang harus diterapkan. Dalam hal adanya kesepakatan perdamaian yang telah sesuai dengan keinginan para pihak, sesuai dengan hukum dan kepatutan, tidak merugikan pihak lain, dibuat dengan itikad baik dan dapat dieksekusi, maka majelis arbitrase / arbiter tunggal dapat membuat akta perdamaian yang dibacakan paling lama 30 hari sejak pemeriksaan ditutup pada sidang yang ditetapkan oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase.

Pada proses arbitrase dengan arbiter tunggal maka putusan arbitrase disusun dan ditandatangani sendiri oleh arbiter. Namun dalam hal proses arbitrase dengan majelis arbitrase maka putusan didasarkan pada musyawarah mufakat atau voting serta putusan harus ditandatangani oleh seluruh arbiter. Arbiter tunggal/majelis arbitrase dapat memberikan putusan sela yang dibacakan dalam jangka waktu pemeriksaan arbitrase. Putusan arbitrase akhir dibacakan paling lambat 30 hari sejak pemeriksaan dinyatakan ditutup. Para pihak harus menaati apa yang diputuskan oleh majelis arbitrase (Sembiring, 2011). Peraturan LAPS SJK memberikan batas waktu sampai dengan 30 hari sejak tanggal putusan dibacakan kepada arbiter tunggal/majelis arbitrase ataupun sekretaris atau personil sekretariat yang diberikan kuasa oleh arbitrase/majelis arbitrase untuk mendaftarkan akta perdamaian/putusan pengadilan kepada Panitera Pengadilan Negeri. Terhadap akta perdamaian tidak dapat dilakukan upaya hukum banding dan kasasi karena akta perdamaian ini memiliki kekuatan mengikat dan eksekutorial. Putusan arbitrase juga memiliki sifat final dan binding sehingga tidak dapat diajukan upaya hukum banding, kasasi atau peninjauan kembali.

3. Perbandingan Mediasi dan Arbitrase LAPS SJK

Mediasi dan Arbitrase adalah dua layanan yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa dalam bidang perasuransian untuk menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dan arbitrase memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai berikut:

a. Mediasi LAPS SJK

Kelebihan dalam menyelesaikan sengketa melalui mediasi adalah sebagai berikut: 1) Penyelesaian melalui mediasi mengupayakan untuk menghasilkan *win-win solution* bagi para pihak, sehingga hubungan para pihak yang bersengketa umumnya lebih terjaga daripada penyelesaian melalui arbitrase; 2) Penyelesaian sengketa melalui mediasi berlangsung lebih cepat daripada arbitrase yaitu paling lama 30 hari dan dapat diperpanjang dengan ketentuan waktu tidak lebih lama dari jangka waktu pertama, dan; 3) Biaya penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih terjangkau daripada penyelesaian melalui arbitrase. Hal ini dapat terlihat dari perbandingan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi ataupun arbitrase dalam Peraturan LAPS SJK No 06 tentang Biaya Layanan Penyelesaian Sengketa.

Adapun kekurangannya adalah hasil kesepakatan perdamaian yang dibuat mengikat para pihak namun kurang memiliki daya paksa, sehingga untuk kesepakatan perdamaian yang perlu untuk dibuatkan akta perdamaian yang dilakukan dengan prosedur permohonan arbitrase. Hal ini berarti para pihak harus mengeluarkan biaya lagi untuk biaya-biaya atas permohonan arbitrase ini.

b. Arbitrase LAPS SJK

Kelebihan dalam menyelesaikan sengketa melalui mediasi adalah putusan arbitrase mengikat para pihak dan dipersamakan dengan putusan pengadilan yang *inkrah* sehingga tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali. Adapun kekurangannya adalah sebagai berikut: 1) Penyelesaian melalui arbitrase hasilnya bersifat *win-lose judgement* sehingga hal ini dapat membuat hubungan nasabah asuransi dan perusahaan asuransi menjadi bertambah tidak baik; 2) Waktu penyelesaian sengketa melalui arbitrase lebih lama dibandingkan dengan proses mediasi yakni 180 hari terhitung sejak tanggal arbiter ditentukan sampai dengan pembacaan putusan. Waktu ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan para pihak namun tidak terdapat batasan berapa lama waktu perpanjangan dapat disepakati oleh para pihak, dan; 3) Biaya penyelesaian melalui arbitrase lebih mahal dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui mediasi.

D. Simpulan dan Saran

Proses penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dalam hal adanya sengketa perasuransian dapat dilakukan dengan dua cara yaitu mediasi dan arbitrase. Proses beracara secara mediasi di LAPS SJK diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan No. Per-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi. Sementara proses beracara melalui arbitrase diatur dalam Peraturan LAPS SJK No. Per-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase. Keberhasilan proses penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dipengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya para pihak bersengketa dan LAPS SJK sendiri, sehingga diperlukan komitmen dari masing-masing pihak untuk mengikuti dan menjalankan hasil dari penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2021). Jumlah Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Penunjang Asuransi. Retrieved from Badan Pusat Statistik website: <https://www.bps.go.id/indicator/13/1080/1/jumlah-perusahaan-asuransi-dan-perusahaan-penunjang-asuransi.html>
- Ionescu, M. I. (2015). Alternative Dispute Resolution. *Lex ET Scientia Internatioanl Journal*, 2, 89–92.
- Jerry, R. H. (2015). Dispute Resolution, Insurance and Points of Convergence. *Journal of Dispute*

- Resolution*, 2015(2), 255–282. Retrieved from <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/jdisres2015&div=20&id=&page=>
- LAPS SJK. (2020a). Jenis Kegiatan. Retrieved June 25, 2022, from LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) website: <https://lapssjk.id/jenis-kegiatan/>
- LAPS SJK. (2020b). Pendirian LAPS SJK. Retrieved June 12, 2022, from LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) website: <https://lapssjk.id/pendirian-laps-sjk/>
- LAPS SJK. (2020c). Tentang Kami. Retrieved June 21, 2022, from LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) website: <https://lapssjk.id>
- LAPS SJK. (2021). Laps Dalam Grafik. Retrieved June 21, 2022, from LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan) website: <https://lapssjk.id/laps-dalam-grafik/>
- Maharani, C. H., & Suryono, A. (2021). Perlindungan Hukum Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Terhadap Pemegang Polis yang Berkedudukan Sebagai Konsumen Asuransi. *Jurnal Privat Law*, 9(2), 441–449. Retrieved from <https://jurnal.uns.ac.id/privatlaw/article/view/60052>
- Mamudji, S. (2004). Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 34(3), 194–209. Retrieved from <http://www.jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/view/1440>
- Mulhadi, M. (2017). *Dasar-dasar Hukum Asuransi*. Depok: Rajawali Pers.
- Nugroho, S. A. (2017). *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana.
- Nurbaiti, S. (2008a). Mediasi: Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Asuransi di Indonesia. *Jurnal Hukum Prioris*, 2(1), 28–41. Retrieved from <https://trijurnal.trisakti.ac.id/index.php/prioris/article/view/321>
- Nurbaiti, S. (2008b). Mediation: As One of Alternatives of Insurance Dispute Resolution in Indonesia. *Asian Pacific Mediation Forum 2008*. Retrieved from http://www.asiapacificmediationforum.org/resources/2008/24-siti_nurbaiti.pdf
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. , (2013).
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan*. (2020).
- Putri, D. A., & Rahayu, S. W. (2019). Mekanisme Perlindungan Konsumen Usaha Asuransi oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 21(1), 129–144. Retrieved from <http://www.e-repository.unsyiah.ac.id/kanun/article/view/12412>
- Ramsay, I., & Webster, M. (2019). Enhancing the internal dispute resolution processes of financial firms for consumer complaints. *Competition and Consumer Law Journal*, 27(1), 23–53. Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3479884
- Sari, R. D. I. P. (2019). Penyelesaian Klaim Perjanjian Asuransi Secara Ex Gratia Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Pamulang Law*

- Review, 2(1), 47–54. Retrieved from <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/palrev/article/view/5337>
- Sembiring, J. J. (2011). *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi, Mediasi, Konsultasi dan Arbitrase*. Jakarta: Visimedia.
- Simanjuntak, K., Prastyo, B. A., & Stiawan, M. R. (2011). *Hukum Asuransi*. Depok: Djokosoetono Research Center FHUI.
- Subekti, S., & Tjitrosudibio, R. (2002). *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (Wetboek van Koophandel)*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Tektona, R. I. (2011). Arbitrase sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan. *Pandecta Research Law Journal*, 6(1), 86–94. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/pandecta/article/view/2327>
- Tim Publikasi Hukumonline. (2022). Proses Penyelesaian Sengketa Kini Lebih Cepat Lewat LAPS SJK. Retrieved June 21, 2022, from Hukumonline.com website: <https://www.hukumonline.com/berita/a/proses-penyelesaian-sengketa-kini-lebih-cepat-lewat-laps-sjk-lt62873f3ed85a7/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.* , (2014).