

**ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI MELALUI  
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
TERHADAP DUGAAN *DOUBLE CLAIM***

oleh :  
Sinta Purna Rahmahdiyan<sup>1</sup> , Tata Wijayanta<sup>2</sup>

**INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji pelaksanaan penyelesaian sengketa asuransi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan mengetahui dan menganalisis kendala yang ada dalam penyelesaian sengketa asuransi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif empiris yang menggunakan data primer dan sekunder melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Cara dan alat pengumpulan data dengan metode dokumentasi dengan alat studi dokumen, sedangkan data primer dikumpulkan dengan wawancara dengan alat pedoman wawancara. Data dianalisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen masih belum cukup efektif dalam menyelesaikan sengketa asuransi. Berdasarkan hal tersebut maka disimpulkan penyelesaian sengketa asuransi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, terkadang tidak menemukan *win-win solution* bagi para pihak dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa asuransi melalui BPSK adalah keberadaan peraturan perundang-undangan dan sumber daya manusia. Persoalan lainnya adalah dalam eksekusi terhadap putusan BPSK yang tidak memiliki kekuatan dalam eksekusi.

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan BPSK tidak dapat berperan aktif dalam penyelesaian sengketa konsumen serta masih belum cukup efektif untuk menyelesaikan sengketa asuransi khususnya, dan kendala-kendala yang dihadapi pun merupakan faktor yang mempengaruhi implementasi BPSK salah satunya faktor penegak hukum yaitu permasalahan Sumber Daya Manusia BPSK

Oleh karena itu, maka disarankan perlu adanya perubahan-perubahan terhadap kaedah-kaedah yang mengatur BPSK, serta hendaknya profesionalisme Sumber Daya Manusia BPSK perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Sengketa Asuransi, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada (sintape@gmail.com).

<sup>2</sup> Dosen Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Gadjah Mada (tata\_wijayanta@yahoo.com).

**ANALYSIS OF INSURANCE CLAIM DISPUTE SETTLEMENT  
INSTITUTION OF CONSUMER DISPUTE SETTLEMENT  
AGAINST DOUBLE CLAIM**

by :

Sinta Purna Rahmahdiyan<sup>1</sup> , Tata Wijayanta<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

This study aims to identify and assess the implementation of the insurance dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Board and identify and analyze the constraints that exist in the insurance dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Board. This study is a normative law empirical use primary and secondary data through literature and field research. Ways and means of collecting data by the method of documentation by means of document study, while primary data was collected by means of interviews with interview guidelines. Data were analyzed qualitatively.

The results showed that the Consumer Dispute Settlement Board is still not sufficiently effective in resolving insurance disputes. Based on this it was concluded through the insurance dispute resolution Consumer Dispute Settlement Board, sometimes do not find a win-win solution for the parties and the constraints faced in insurance dispute resolution through BPSK is the existence of legislation and human resources. Another problem is in the execution of the decision BPSK who do not have the strength in execution.

Based on it concluded BPSK can't be an active role in the settlement of consumer disputes and is still not effective enough to resolve insurance disputes in particular, and the constraints faced was a factor affecting the implementation of the one BPSK factor, namely law enforcement issues Human Resources BPSK

Therefore, it is suggested the need for change to rules of governing BPSK , as well as the professionalism of Human Resources should BPSK needs to be improved.

**Keywords : Insurance Dispute, Institution of Consumer Dispute Settlement**

---

<sup>1</sup> Student of Law Master, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada (sintape@gmail.com)

<sup>2</sup> Lecturer of Law Master, Faculty of Law, Universitas Gadjah Mada  
(tata\_wijayanta@yahoo.com).