SRIWIJAYA JOURNAL OF PRIVATE LAW
ISSN 3063-2536 (Online)
ISSN 3063-2544 (Print)
Editorial Office : Faculty of Law, Sriwijaya UniversityJalan Srijaya Negara, Palembang, South Sumatra 30139, Indonesia.
Phone : +62711-580063 Fax: +62711-581179
E-mail : sjpl@fh.unsri.ac.id
Website : http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/SJPL

PELINDUNGAN HUKUM PEMEGANG POLIS ASURANSI ELEKTRONIK DALAM PEMBELIAN BARANG MELALUI *MARKETPLACE*

Mulhadi[*], Echynia Sibrina I. Yolanda[**]

[*] *Doctoral Program in Law, Universitas Sumatera Utara. E-mail : mulhadi@usu.ac.id*
[**] *Faculty of Law, Universitas Sumatera Utara. E-mail: sibrinasitepu2015@gamil.com*

DOI : 10.28946/sjpl.v2i1.4301

Abstrak

Marketplace merupakan aplikasi atau situs web yang memberi fasilitas jual beli online dari berbagai sumber. Pemilik situs web atau aplikasi tidak memiliki produk apapun dan bisnis mereka hanya menyajikan produk orang lain kepada pengguna kemudian memfasilitasinya. Marketplace juga sudah menyediakan opsi asuransi dalam bentuk digital untuk memberikan perlindungan kepada konsumen apabila barang yang dibelinya mengalami kerusakan dan lain sebagainya. Konsumen yang setuju untuk menggunakan asuransi akan mendapatkan polis dalam bentuk elektronik. Namun pada kenyataannya konsumen mengalami kesulitan pada saat melakukan proses klaim asuransi yang ditawarkan marketplace. Salah satu kasus bermula pada saat konsumen melakukan pembelian terhadap perabotan rumah tangga yang terbuat dari kayu melalui marketplace. Pada saat barang tiba terdapat beberapa kerusakan pada perabotan sehingga konsumen melaporkan pada pihak marketplace dan klaim asuransi disetujui. Akan tetapi, ada kendala karena berat produk yang dikirimkan oleh seller berbeda dengan konsumen sehingga pihak marketplace memerlukan analisa lebih lanjut. Namun hingga tenggat waktu yang ditetapkan klaim asuransi yang diajukan tidak

Kata kunci: Konsumen; *Marketplace*; Polis Asuransi

Abstract

Marketplace is an application or website that provides online buying and selling facilities from various sources. Website or app owners don't own any products and their business is simply serving other people's products to users and then facilitating them. The marketplace also provides insurance options in digital form to provide protection to consumers if the goods they buy are damaged and so on. Consumers who agree to use insurance will get a policy in electronic form. However, in reality consumers experience difficulties when processing insurance claims offered by the marketplace. One case began when consumers purchased household furniture made of wood through the marketplace. When the goods arrived there was some damage to the furniture so the consumer reported it to the marketplace and the insurance claim was approved. However, there is a problem because the weight of the product sent by the seller is different from that of the consumer, so the marketplace requires further analysis. However, until the deadline set for the insurance claim submitted, it is not clear what will happen next.

Keywords: Consumers; Marketplaces; Insurance Policies

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya zaman tentunya akan memberikan pengaruh terhadap kehidupan manusia, salah satunya ialah perkembangan teknologi yang begitu pesat. Hal tersebut dimaknai dengan tingginya persaingan dalam berbagi sektor yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan manusia dikarenakan pada saat ini manusia dituntut untuk dapat hidup berdampingan, menguasai dan memanfaatkan teknologi. Salah satu aspek yang terkena dampak dari perkembangan zaman ini adalah bidang ekonomi. Hampir seluruh kegiatan perekonomian untuk saat ini memanfaatkan teknologi. Hal ini dapat dibuktikan melalui semakin maraknya orang menggunakan *e-commerce* sebagai wadah untuk berbelanja dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.[1]

Sehubungan dengan pekembangan *e-commerce* maka Pemerintah mengeluarkan aturan hukum mengenai *e-commerce* melalui Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Eletronik (selanjutnya disebut PP PMSE). PP PMSE ini diterbitkan untuk mendorong perkembangan *e-commerce* yang berkelanjutan di tanah air. Perdagangan melalui sistem elektronik menjadi semakin meningkat dikarenakan memasuki tahun 2020 Indonesia juga terkena wabah penyakit Covid-19 (*Corona Virus Disease*-2019), adanya pembatasan untuk melakukan aktivitas serta *social distanting* yang dikeluarkan oleh Pemerintah, menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka dengan berbelanja secara *online* pada *marketplace*.[2] Menurut Boris Wertz dan Angela Tran Kingyens, *marketplace* di definisikan sebagai jenis dari situs *e-commerce* yang menghubungkan bagi mereka para penyedia produk atau jasa (penjual) dengan mereka yang mencari untuk membeli produk atau layanan (pembeli). Pembeli dan penjual ini mungkin memiliki kesulitan menemukan satu sama lain sebelumnya, dan dengan demikian *marketplace* (pasar online) menciptakan efisiensi di pasar lainnya (*offline*) yang dianggap tidak efisien".[3]

Dibalik kelebihan dari *marketplace* terdapat beberapa kekurangan yang kendati dialami oleh konsumen yang menggunakan jasa dari *marketplace* tersebut, seperti barang tidak dapat digunakan sebagaimana fungsinya dikarenakan hal tidak terduga ataupun tidak disengaja,

[1] Tasya Safiranita Ramli, dkk. "Aspek Hukum Platform E-Commerce Dalam Era Transformasi Digital". *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, Vol. 24 No. 2 Desember 2020, hlm. 120

[2] *Ibid.*

[3] Emmy Febriani Thalib dan Ni Putu Suci Meinarni. "Tinjauan Yuridis Mengenai Martketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia". *Jurnal IUS: Kajian Hukum dan Keadilan*. Vol. VII No. 2 Agustus 2019, hlm. 197

barang tidak diterima oleh konsumen ataupun hilang, waktu kedatangan barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, dan juga penipuan yang dilakukan pada saat belanja secara *online*.[4] Mengatasi permasalahan diatas pemerintah mengambil kebijakan, salah satunya dengan membentuk Undang-Undang. Peraturan perundangan yang sesuai untuk digunakan ialah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK).

Pihak *marketplace* juga memberikan respon untuk melindungi hak dari konsumen dengan cara menambah opsi perlindungan asuransi ke dalam situs mereka. Konsumen yang memutuskan untuk menggunakan asuransi maka akan diberikan polis sebagai bukti perjanjian penutupan asuransi. Meskipun sudah ada solusi yang diberikan, namun masih terdapat beberapa keluhan dari konsumen yang sudah menggunakan asuransi. Tak jarang konsumen juga kerap mengeluhkan cara untuk mengklaim asuransi yang digunakan saat melakukan pemesanan melalui *marketplace* cukup sulit dan terkadang pihak dari penyedia asuransi atau pun *marketplace* tidak memiliki itikad baik.

Adapun kasus yang dialami salah satu konsumen bermula pada saat melakukan pembelian terhadap perabotan rumah tangga yang terbuat dari kayu melalui *marketplace*. Namun saat barang datang terdapat beberapa kerusakan pada perabotan sehingga konsumen langsung melaporkan pada pihak *marketplace* dan klaim asuransi disetujui. Akan tetapi ada kendala karena berat produk yang dikirimkan oleh *seller* berbeda dengan konsumen. Dimana *seller* mengirimkan barang dengan berat limapuluh (50) kg, sedangkan konsumen mengirim barang *return* dengan berat tigapuluh satu (31) kg, sehingga pihak *marketplace* memerlukan analisa lebih lanjut. Namun hingga tenggat waktu yang ditetapkan klaim asuransi yang diajukan tidak jelas kelanjutannya.[5].

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dan sifat penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan

[4] Ferdi Sandi. Konsumen Komplain Makin Banyak, E-commerce Biang Keroknya!. CMBC Indonesia. Januari 2022. Diakses melalui (https://www.cnbcindonesia.com/news/ 20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya) pada 26 Nov 2024 pukul 20.31 WIB

[5] Jimmy Valentino. "Penanganan Klaim Asuransi Pengiriman Tokopedia Tidak Profesional dan Merugikan Konsumen". Media Konsumen. Agustus 2023. Diakses melalui (https://mediakonsumen.com/2023/08/12/surat-pembaca/penanganan-klaim-asuransi-pengiriman-tokopedia-tidak-profesional-dan-merugikan-konsumen) 2 Des 2023 pukul 17.46 WIB

pendekatan konseptual. Data ini diperoleh melalui data primer dan analisa data dengan metode data sekunder yang didapat melalui bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

ANALISIS DAN DISKUSI

Salah satu istilah yang acap sekali didengar pada saat mengurus ataupun ingin menggunakan asuransi adalah polis asuransi. Polis merupakan "dokumen yang berisi kesepakatan antara tertanggung dan pihak penanggung berkenaan dengan risiko yang hendak dipertanggungkan". Kedua belah pihak yang melakukan perjanjian asuransi akan terikat dan memiliki tanggung jawab masing-masing sebagaimana yang telah disepakati di awal.[6]

Perjanjian Asuransi merupakan salah satu jenis perjanjian khusus yang diatur dalam KUHD. Walaupun demikian, ketentuan syarat sahnya suatu perjanjian dalam KUHPerdata berlaku juga bagi perjanjian asuransi. Syarat-syarat umum sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata yaitu kesepakatan (*consensus*), kecakapan atau kewenangan (*authority*), objek tertentu (*fixed object)*, dan kausa yang halal (*legal cause).*[7]

Syarat khusus sahnya perjanjian asuransi diatur dalam Pasal 250 dan Pasal 251 KUHD yaitu:

a. Adanya kepentingan yang dapat diasuransikan

   Pasal 250 KUHD yang menyebutkan bahwa apabila seseorang yang telah mengadakan suatu pertanggungan untuk diri sendiri, atau apabila seseorang yang untuknya telah diadakan suatu pertanggungan, pada saat diadakannya pertanggungan itu tidak mempunyai suatu kepentingan terhadap barang yang dipertanggungkan, maka penanggung tidaklah diwajibkan memeberikan ganti rugi. Unsur kepentingan merupakan syarat mutlak yang harus ada pada tertanggung, jika tidak terpenuhi maka asuransi batal.[8]

b. Pemberitahuan (*notification*)

   Tertanggung wajib memberitahukan kepada penanggung mengenai keadaan objek asuransi. Hal ini dilakukan pada saat mengadakan asuransi. Apabila tertanggung lalai, maka akibat hukumnya asuransi batal. Pasal 251 KUHD menyatakan bahwa "pemberitahuan yang salah atau tidak benar atau penyembunyiaan keadaan yang diketahui oleh tertanggung tentang objek asuransi dapat membatalkan asuransi".[9]

---

[6] Sunarmi. "Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya". *Jurnal Ilmu Hukum*. Volume 2 No. 2, 2012, hlm. 128

[7] Dwi Tatak Subagiyo dan Fries Melia Salviana, *Hukum Asuransi*, (Surabaya: Revka Petra Media, 2016), hlm: 17

[8] Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm: 48

[9] *Ibid.*

Beberapa tahun belakangan ini, industri asuransi berkembang dengan pesat dan meningkat setiap hari, mengikuti perkembangan zaman. Sejumlah penyedia asuransi berlomba-lomba memberikan polis yang mencakup bisnis dan individu, kebijakan-kebijakan ini telah berkembang dari Asuransi Konvensional menjadi Asuransi Syariah dan yang terbaru adalah Asuransi Sistem Digital. Walaupun dalam Pasal 255 KUHD menyatakan bahwa pertanggungan harus dilakukan secara tertulis, dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi beberapa perusahaan asuransi menawarkan polis dalam bentuk elektronik sebagai salah satu upaya menarik konsumen.[10] Polis asuransi elektronik dapat dipergunakan dan sudah diakui sebagaimana yang termuat dalam Pasal 21 Ayat (1) Peraturan OJK No. 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi.

Berdasarkan Pasal 1 Angka 17 UU ITE maka polis asuransi elektronik termasuk dalam kontrak elektronik. Kontrak elektronik pada dasarnya sama dengan kontrak pada umumnya sehingga berlaku pula asas-asas yang terdapat dalam hukum perjanjian.[11] Menurut Ridwan Khairandy, hukum perjanjian mengenal 4 (empat) asas perjanjian yang saling berkaitan satu dengan lainnya, yakni Asas Kebebasan Berkontrak, Asas Konsesualisme, Asas Kekuatan Mengikat kontrak (*pacta sun servanda*); dan Asas Itikad Baik (*good faith*).[12]Polis elektronik yang memenuhi syarat dan ketentuan sesuai peraturan yang ada, tentunya akan memiliki kekuatan hukum dalam memberikan perlindungan kepada pemegang polis selaku konsumen. Perlindungan hukum konsumen melalui polis elektronik dalam transaksi pembelian barang melalui *marketplace* dipengaruhi oleh beberapa pengaturan hukum antara lain Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan bahwa hak dan kewajiban dari pemegang polis sebagai konsumen dan perusahaan asuransi sebagai pelaku usaha sudah diatur sehingga para pihak tidak dapat berbuat sewenang-wenang. Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian menjelaskan bahwa perusahaan asuransi dalam menangani klaim dan keluhan harus melalui proses cepat, sederhana, mudah diakses dan adil. Tidak hanya itu, perusahaan asuransi juga dilarang memperlambat pembayaran klaim atau melakukan tindakan yang seharusnya tidak dilakukan sehingga pembayaran klaim terkendala.[13] Sedangkan Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa

[10] Vianda Karina Ika Putri, dkk. "Tinjauan Yuridis Terhadap Polis Elektronik Dalam Perjanjian Asuransi". *Jurnal Syariah: Jurnal Ilmu Hukum dan Pemikiran*. Vol. 17 No. 1 Juni 2017. hlm. 117

[11] Indah Parmitasari. "Penerapan Asas Perjanjian pada Kontrak Elektronik*". Seminar Nasional Hukum Perdata*. Isu Aktual Hukum Bisnis Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja: Problematika dan Perkembangan Hukum Keperdataan dan Bisnis di Indonesia. Januari 2021. hlm. 125

[12] *Ibid.*, hlm. 128

[13] Pasal 31 Ayat (3) dan (4) Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Keuangan menegaskan bahwa dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan seperti: memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat, meminta Lembaga Jasa Keuangan menghentikan kegiatan yang berpotensi merugikan masyarakat dan tindakan lain yang dianggap perlu sesuai ketentuan peraturan perundangan. Selanjutnya terdapat Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang secara keseluruhan memuat ketentuan dalam melindungi konsumen yang menggunakan jasa keuangan. Peraturan OJK No. 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi juga mengatur beberapa perlindungan terhadap pemegang polis yang tremuat dalam Pasal 17 dan Pasal 19 Ayat (1).

Polis berisi aturan yang harus ditaati oleh pihak yang telah mengikatkan dirinya dalam perjanjian asuransi. Hal ini didukung dengan ketentuan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Dalam perjanjian asuransi yang terpenting adalah iktikad baik kedua belah pihak serta keseimbangan. Jika perjanjian dilanggar, pihak yang merasa dirugikan dapat menuntut agar pihak lainnya dikenakan sanksi atau hukuman sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundangan.[14]

Apabila terjadi sengketa pembuktian memegang peranan yang penting dalam suatu proses peradilan. Hal ini merupakan suatu cara yang dilakukan untuk menyakinkan hakim tentang kebenaran dalil yang dikemukakan. Walaupun dalam Pasal 1866 KUHPerdata tidak mengatur alat bukti dalam bentuk elektronik namun berdasarkan Pasal 5 Ayat (1) dan (2) UU ITE "suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya dapat menjadi alat bukti hukum yang sah karena merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara Perdata yang berlaku di Indonesia". Mengacu pada Pasal 6 UU ITE, suatu informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dianggap sah sepanjang di dalamnya tercantum informasi sebagai berikut:

1) Dapat diakses, yaitu data digital yang ditemukan dapat diakses oleh sistem elektronik;
2) Dapat ditampilkan, yaitu data digital tersebut dapat ditampilkan oleh sistem elektronik;
3) Dijamin keutuhannya, yaitu bukti digital yang dihasilkan proses pemeriksaan dan analisis harus utuh isinya;
4) Dapat dipertanggungjawabkan, yaitu apa yang dihasilkan mulai dari proses pembuatan

[14] Irius Yikwa. "Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi". *Lex Privatum.* Vol. III No. 2 Jan-Mar 2015. hlm. 139-141

dokumen sampai dengan pengiriman dapat dijamin keasliannya.[15]

Keberadaan polis elektronik yang ditawarkan *marketplace* sebagai dokumen dalam bentuk elektronik mengikat dan diakui sebagai alat bukti yang sah terhadap penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Akan tetapi, pengakuan terhadap bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah sebagaimana yang diatur dalam UU ITE masih belum memadai untuk kepentingan praktik pengadilan karena masih terdapat perbedaan pendapat. Walaupun demikian, sepanjang memenuhi syarat formil dan materil polis elektronik merupakan dokumen yang sah dan dapat dijadikan sebagai alat bukti. Syarat formil adalah "bahwa informasi atau dokumen tidak harus dalam bentuk tertulis kecuali diatur dalam undang-undang". Syarat materil adalah "bahwa informasi dan dokumen elektronik harus dapat dijamin keotentikannya, keutuhannya dan ketersediannya.[16]

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha sering terjadi, terutama pada saat membeli barang secara *online* karena tidak melakukan interaksi secara langsung. Keputusan konsumen untuk menggunakan proteksi atau asuransi agar melindungi barangnya tidak berjalan sebagaimana mestinya. Pemicu terjadinya perselisihan biasanya didasari anggapan konsumen bahwa haknya telah dilanggar oleh perusahaan asuransi karena klaim ditolak.[17] Penyebab hak dari konsumen tidak terpenuhi apakah karena pelaku usaha yang memiliki kepentingan untuk mengambil provit yang besar tanpa memperdulikan hak dari konsumen atau karena konsumen yang kurang teliti dan tidak memahami seluruh ketentuan, persyaratan, kondisi atau klausula yang tertera pada polis.[18]

Dalam hal ini tentunya dibutuhkan kesadaran diri dari konsumen dan pelaku usaha terhadap tanggungjawab yang dimiliki. Mengatasi perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pihak perusahaan asuransi, berikut ini beberapa upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen pengguna polis elektronik dalam melakukan pembelian barang:[19]

1. Upaya Hukum Melalui Jalur di luar Pengadilan (Non-Litigasi)

[15] Dyah A. Artanti dan Men W. Widianto. "Keabsahan Kontrak Elektronik Dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau Dari Hukum Perdata Di Indonesia". *Jurnal Civitas Academia of Law".*Vol. 1 No. 1 2020. hlm. 93

[16] Muntasir. "Kedudukan Alat Bukti Elektronik Dalam Hukum Acara". MA RI. Juli 2022. Diakses melalui (https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/kedudukan-alat-bukti-elektronik-dalam-hukum-acara-perdata) pada 27 Okt 2024 pukul 14.35 WIB

[17] Febry Chrisdanty. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF*, Vol. 11 No. 2 Tahun 2020. hlm. 54

[18] Soraya Hafidzah Rambe dan Paramitha Sekarayu. "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Dalam Polis Asuransi". *Jurnal USM Law Review.*Vol. 5 No. 1 Tahun 2022. hlm. 101

[19] Ahmad Fauzi dan Ismail Koto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi Dan Non-Litigasi". *Jurnal Yuridis.* Vol. 9 No.1 Juni 2022. hlm. 19-20

Upaya hukum non litigasi yang diatur dalam Pasal 47 UUPK diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga negara yang independen, yang berupa badan publik yang terdiri dari 3 (tiga) unsur yang mewakili para pihak yang terkait yaitu yang mewakili unsur konsumen, mewakili untuk pelaku usaha dan mewakili unsur pemerintah sebagai pihak penengah agar posisi antara konsumen dan pelaku usaha menjadi seimbang. Penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di BPSK dapat dilakukan melalui 3 (tiga) cara yaitu:

a. Konsiliasi

   Konsiliasi merupakan salah satu cara yang dapat dipilih oleh para pihak yaitu pengadu (konsumen) dan teradu (pelaku usaha) dimana dalam cara ini majelis BPSK hanya bertugas mempertemukan dan mengarahkan jalannya sidang tanpa masuk terlalu dalam dalam pokok perkara, dengan putusan akan ditentuan atau disepakati oleh konsumen dan pelaku usaha.

b. Mediasi

   Mediasi adalah cara yang hampir sama dengan konsiliasi, namun bedanya yang atif dalam persidangan bukan hanya konsumen dan pelaku usaha, namun majelis BPSK juga akan ikut berperan dalam proses penentuan kesepakatan para pihak, karena majelis akan aktif dalam bertanya kepada para pihak dan juga aktif memberikan opsi-opsi penyelesaian yang dapat dipilih oleh para pihak.

c. Arbitrase

   Arbitrase merupakan cara yang berbeda dari kedua cara lainnya. Dimana arbitrasi dipilih dan disepakati oleh para pihak untuk menyerahkan seluruh pemeriksaan dan putusannya kepada majelis BPSK. Artinya bahwa para pihak menyerahkan dan mempercayakan kasusnya kepada najelis BPSK untuk memberikan putusan yang terbaik, dan para pihak tinggal melaksanakan putusan tersebut.[20]

Berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK semua hasil kesepakatan dari sidang BPSK, putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Artinya bahwa seharusnya putusan yang dibuat oleh Majelis BPSK tidak dapat dilakukan upaya lainnya, namun ternyata masih dimungkinkan ada upaya lainnya yaitu jika salah satu pihak merasa tidak menerima putusan dari BPSK maka mereka dapat mengajukan gugatan ke pengadilan sebagai upaya hukum lainnya.[21]

[20] Febry Chrisdanty, *Op.Cit.*, hlm. 56
[21] *Ibid.*

Secara khusus, penyelesaian sengketa asuransi dapat dilakukan melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI). Penyelesaian sengketa klaim (kompensasi atau klaim manfaat) dilakukan oleh BMAI melalui mediasi, ajudikasi atau arbitrase. Selama tahap mediasi, mediator akan berusaha membantu para pihak mencapai kesepakatan yang damai dan wajar. Perselisihan yang tidak dapat diselesaikan melalui mediasi akan dilakukan ajudikasi oleh majelis ajudikasi yang ditunjuk BMAI. Apabila Keputusan majelis belum juga memuaskan maka dapat dilanjutkan dengan proses arbitrase.[22] Sesuai dengan ketentuan Pasal 82 Peraturan OJK No. 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, OJK juga menyediakan Lembaga Altrenatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) agar konsumen dan PUJK dapat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yang dilakukan dengan cara mediasi dan arbitrase.

2. Upaya Hukum Melalui Jalur Pengadilan (Litigasi)

Menurut Maria S.W. Sumardjono, "keinginan masyarakat menyelesaikan perselisihan melalui lembaga peradilan sangat rendah karena kurangnya kepercayaan terhadap independensi peradilan dan kendala administratif yang terkait. Ada juga gagasan bahwa tidak semua perselisihan harus diselesaikan di pengadilan".[23] Penyelesaian sengketa konsumen di Pengadilan, merupakan jalan terakhir yang biasanya ditempuh oleh para pihak dalam menyelesaian permasalahan konsumennya. Hal ini disebabkan karena proses pengadilan sejak masuknya gugatan sampai dengan putusan dianggap membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga dibutuhkan cara penyelesaian sengketa konsumen lain yang lebih lentur dan lebih dapat membantu konsumen dalam menyelesaikan permasalahan dengan hasil yang sesuai dengan kesepakatan para pihak.[24]

Jalur litigasi lebih memberikan kepastian hukum bagi para pihak terutama yang dimenangkan karena putusan hakim yang berkekuatan hukum tetap bersifat mengikat. Sehingga tidak ada upaya hukum lainnya yang dapat ditempuh dan harus dilaksanakan oleh para pihak. Namun pada kenyataannya justru kebalikannya, konsumen/penggugat (pihak yang dimenangkan) tidak mendapatkan kepastian atas hak-haknya yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK. Kompensasi/ganti rugi tidak dapat terwujud bila putusan tidak dilaksanakan dengan sukarela dan kemudian harus diajukan permohonan eksekusi. Proses eksekusi harus didahului dengan permohonan eksekusi disertai data atau keterangan tentang objek eksekusi oleh pihak

[22] Ida Ayu Surya Dwijayanti, dkk. "Penyelesaian Sengketa Perasuransian Oleh Badan Mediasi Dan Arbitrase Asurnasi Indonesia". *Jurnal Prefensi Hukum.* Vol. 2 No. 2 Juli 2021. hlm. 378

[23] *Ibid.*, hlm. 547

[24] Febry Chrisdanty, *Op.Cit.*, hlm. 54

yang dimenangkan kepada Ketua Pengadilan. Sehingga apabila pihak yang dimenangkan tidak mampu mencari harta benda pihak yang kalah maka hanya mendapatkan putusan tanpa ada pelaksanaan putusan.[25]

Kedua cara diatas dapat dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian secara litigasi dan non litigasi bukan merupakan suatu tahapan yang berkelanjutan artinya bahwa konsumen dapat langsung menyelesaikan di pengadilan tanpa harus melakukan penyelesaian terlebih dahulu melalui jalur non-litigasi. Sebaliknya konsumen juga dapat memilih jalur non-litigasi saja tanpa harus dilanjutkan ke Pengadilan. Tetapi biasanya jalur litigasi akan ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya di non-litigasi. Peraturan hukum yang diatur untuk perlindungan konsumen bukan merupakan aturan yang hanya membela dan melindungi konsumen saja, namun juga harus seimbang dalam memberikan perlindungan yang sama posisinya bagi konsumen dan pelaku usaha sebagai kontra prestasi diantara keduanya dalam hubungan hukum konsumen.[26]

KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa berdasarkan Pasal 21 Ayat (1) POJK No. 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi menyatakan "polis Asuransi diterbitkan dalam bentuk *hardcopy* atau digital/elektronik". Sehingga polis asuransi dalam bentuk elektronik dapat dipergunakan dan bila memenuhi syarat serta ketentuan yang ada maka dianggap sebagai Undang-Undang bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Polis asuransi elektronik memiliki kekuatan hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UUPK, UU Perasuransia, UU dan Peraturan OJK serta dapat digunakan sebagai alat bukti jika memenuhi ketentuan dalam Pasal 5 dan Pasal 6 UU ITE. Adapun upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen apabila terjadi sengketa yaitu dengan jalur non-litigasi (luar pengadilan) yang dapat diselesaikan melalui BPSK, BMAI atau LAPS yang disediakan oleh OJK. Apabila tidak tercapai kesepakatan maka dapat melalui jalur litigasi (pengadilan). Konsumen sebaiknya memahami terlebih dahulu ketentuan yang termuat dalam polis asuransi elektronik yang ditawarkan *marketplace* sebelum memutuskan untuk menggunakannya. Perusahaan asuransi dan konsumen juga diharapkan mematuhi peraturan perundangan yang ada serta menyelesaikan masalah dengan cara musyawarah terlebih dahulu.

[25] Nurul Fibrianti, "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper* Vol. 1 No. 1 Tahun 2015, hlm 120-121

[26] Febry Chrisdanty, *Op.Cit.*, hlm. 55

DAFTAR PUSTAKA

Artanti, Dyah A., dan Men W. Widianto. "Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Pasal 18 Ayat 1 UU ITE Ditinjau dari Hukum Perdata di Indonesia." *Jurnal Civitas Academia of Law* 1 (2020): 88–98. https://jca.esaunggul.ac.id/index.php/law/article/view/10.

Chrisdanty, Febry. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan dan Non Litigasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)." *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF* 2 (2020): 52–62. https://magister.wisnuwardhana.ac.id/index.php/Perspektif/article/view/9.

Dwijayanti, Ida Ayu Surya, dkk. "Penyelesaian Sengketa Perasuransian oleh Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia." *Jurnal Prefensi Hukum* 2 (2021): 377–381. https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/view/3341.

Fauzi, Ahmad, dan Ismail Koto. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Litigasi dan Non-Litigasi." *Jurnal Yuridis* 1 (2022): 13–26. https://ejournal.upnvj.ac.id/Yuridis/article/view/3963.

Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi." *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper* 1 (2015): 111–126. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=515132&val=10541&title=PERLINDUNGAN%20KONSUMEN%20DALAM%20PENYELESAIAN%20SENGKETA%20KONSUMEN%20MELALUI%20JALUR%20LITIGASI.

Mulhadi. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi.* Depok: Rajawali Pers, 2017.

Muntasir. "Kedudukan Alat Bukti Elektronik dalam Hukum Acara." 2022. https://badilag.mahkamahagung.go.id/artikel/publikasi/artikel/kedudukan-alat-bukti-elektronik-dalam-hukum-acara-perdata.

Parmitasari, Indah. "Penerapan Asas Perjanjian pada Kontrak Elektronik." Seminar Nasional Hukum Perdata. *Isu Aktual Hukum Bisnis Pasca Berlakunya UU Cipta Kerja: Problematika dan Perkembangan Hukum Keperdataan dan Bisnis di Indonesia* (2021): 123–130. https://law.uii.ac.id/penerapan-asas-perjanjian-pada-kontrak-elektronik/.

Putri, Vianda Karina Ika, dkk. "Tinjauan Yuridis Terhadap Polis Elektronik dalam Perjanjian Asuransi." *Jurnal Syariah: Jurnal Ilmu Hukum dan Pemikiran* 1 (2017): 115–131. https://www.researchgate.net/publication/327600693_TINJAUAN_YURIDIS_TERHADAP_POLIS_ELEKTRONIK_DALAM_PERJANJIAN_ASURANSI.

Rambe, Soraya Hafidzah, dan Paramitha Sekarayu. "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi dalam Polis Asuransi." *Jurnal USM Law Review* 1 (2022): 93–109. https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/4073/0.

Ramli, Tasya Safiranita, dkk. "Aspek Hukum Platform E-Commerce dalam Era Transformasi Digital." *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 2 (2020): 119–136. https://jurnal.kominfo.go.id/index.php/jskm/article/view/3295.

Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.* Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618.

Sandi, Ferdi. "Konsumen Komplain Makin Banyak, E-commerce Biang Keroknya!" 2022. https://www.cnbcindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya.

Subagiyo, Dwi Tatak, dan Fries Melia Salviana. *Hukum Asuransi.* Surabaya: Revka Petra Media, 2016.

Sunarmi. "Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya." *Jurnal Ilmu Hukum* 2 (2012): 123–134. https://festiva.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/article/view/1023.

Thalib, Emmy Febriani, dan Ni Putu Suci Meinarni. "Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia." *Jurnal IUS: Kajian Hukum dan Keadilan* 2 (2019): 195–205. https://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/622.

Valentino, Jimmy. "Penanganan Klaim Asuransi Pengiriman Tokopedia Tidak Profesional dan Merugikan Konsumen." 2023. https://mediakonsumen.com/2023/08/12/surat-pembaca/penanganan-klaim-asuransi-pengiriman-tokopedia-tidak-profesional-dan-merugikan-konsumen.

Yikwa, Irius. "Aspek Hukum Pelaksanaan Perjanjian Asuransi." *Lex Privatum* 2 (2015): 134–141. https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexprivatum/article/view/7033.