

ABSTRAK

Penetrasi asuransi Indonesia tercatat sebagai salah satu yang terendah di ASEAN, dengan densitas hanya Rp1,9 juta per tahun dan tingkat inklusi 16,6%, jauh di bawah Singapura, Malaysia, maupun Thailand. Salah satu akar persoalannya adalah rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi, yang tidak terlepas dari ketidakpastian dalam penyelesaian sengketa. Penelitian ini mengkaji penerapan penyelesaian sengketa asuransi melalui LAPS SJK dan menguji sejauh mana kepastian hukum bagi pemegang polis ditegakkan di dalamnya, menggunakan metode yuridis normatif deskriptif-analitis yang ditunjang wawancara langsung bersama Kepala Divisi Penyelesaian Sengketa LAPS SJK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan di LAPS SJK telah sesuai konstruksi normatif POJK Nomor 61/POJK.07/2020, namun kepastian hukum yang dihasilkan tidak seragam. Mediasi bertumpu pada itikad baik para pihak tanpa kekuatan eksekutorial langsung. Arbitrase memberikan kepastian paling kuat melalui putusan *final and binding* yang dapat dieksekusi lewat pengadilan. Pendapat mengikat relevan sebagai langkah preventif, namun nyaris tidak dimanfaatkan akibat minimnya kesadaran masyarakat dan ketiadaan pembaruan regulasi. Kepastian hukum pemegang polis turut ditopang mekanisme *monitoring* dan pelaporan ketidakpatuhan kepada OJK, meski belum berjalan seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

Kata Kunci: Kepastian Hukum, Pemegang Polis, LAPS SJK.