

PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. RAKSA PRATIKARA BERDASARKAN KONTRAK DAN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)

Lailati Alifah, Sentot P.Sugito, SH., M. Hum, Yenny Eta Widyanti, SH., M. Hum.

Fakultas Hukum Universitas Brawijaya

Email : lailatialifah@gmail.com

Abstrak

Pada skripsi ini penulis mengangkat penyelesaian kasus klaim asuransi berdasarkan kontrak serta berdasarkan penyelesaian diluar badan peradilan yaitu BPSK. Dilatarbelakangi oleh kasus permohonan klaim kehilangan kendaraan bermotor antara pihak tertanggung bapak nursiman yang ditolak oleh pihak Penanggung asuransi yaitu PT. Asuransi Raksa Pratikara kibat klausula kehilangan bermotor terjadi karena dikendarai oleh pengendara yang belum cakap hukum.

Berdasarkan hal tersebut, karya tulis ini mengangkat rumusan masalah: (1) bagaimana pelaksanaan kontrak asuransi dalam hal objek yang diasuransikan hilang akibat pencurian? (2) apa saja hambatan dan upaya penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor dalam asuransi pada PT. Asuransi raksa Pratikara? (3) bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di BPSK terkait klaim kehilangan kendaraan bermotor?

Kemudian penulisan karya tulis ini menggunakan metode yuridis empiris dengan metode pendekatan yuridis sosiologis serta menggunakan pendekatan kasus. Bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang diperoleh penulis akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian dengan metode diatas, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yaitu penyelesaian klaim asuransi berdasarkan kontrak tidak dapat berjalan karena salah satu pihak merasa kepentinganya belum tercapai, dan penyelesaian berdasarkan kontrak ini tidak sesuai dengan perjanjian sehingga memilih jalur penyelesaian diluar peradilan. Hambatan yang dialami dalam penyelesaian klaim pada PT. Asuransi raksa Adalah pihak tertanggung sendiri yang tidak mampu memenuhi dokumen-dokumen persyaratan, isi polis asuransi

mengenai hal-hal pengecualian adanya klaim, kelalaian dari pihak bertanggung yang tidak melengkapi surat kendaraan bermotor dalam berkendara. Upaya hukum yang dilakukan adalah dengan cara negosiasi namun mengalami kegagalan lalu upaya selanjutnya adalah diselesaikan dengan menggunakan Badan diluar pengadilan yaitu BPSK. Penyelesaian di BPSK menghasilkan putusan tertanggung mendapatkan ganti rugi atas klaim yang diajukan sebanyak sesuai keterangan dipolis dari dengan ditanggungrenteng antara pihak Penanggung PT. Asuransi Raksa Pratika dengan CS. Finance. Pertimbangan pihak majelis BPSK adalah bahwa hubungan perjanjian Asuransi bukan dengan pengendara motor ketika terjadi kehilangan namun dengan pemilik kendaraan bermotor yang membuat perjanjian asuransi.

Abstrack

In this paper the authors raised the settlement of insurance claims under the contract and under the settlement outside the judicial body that is BPSK. Motivated by the case of loss of motor vehicle poermohonan claims between insureds father nursiman rejected by the insurance undertaking, namely PT. Mercury Insurance Pratika result clause motor loss due to riders who have not competent legal.

Based on the above, this paper raised the formulation of the problem: (1) how [the implementation of an insurance contract in which the insured object is lost due to theft? (2) what are the barriers and attempt settlement of insurance claims in the motor vehicle insurance loss at PT. Asuransi mercury Pratikara? (3) how the settlement of consumer disputes in the BPSK-related claims loss of motor vehicles?

Then the writing of this paper uses the method of juridical empirical sociological juridical approach. Primary legal materials, secondary, and tertiary obtained by the author will be analyzed using qualitative descriptive approach.

From the results of the study with the above method, the authors obtain answers to problems that the settlement of insurance claims under the contract can not run because one of the parties feels kepentinganya not been achieved, so choose the path outside the judicial settlement. Barriers experienced daalm settlement of claims on the PT. Mercury Insurance is insured parties themselves are not able to meet the required documents, the contents of the insurance policy on matters exception any claims, negligence of the insured person are not completed a motor vehicle in the drive. Legal remedy is by way of mediation but failed and a

subsequent effort is diselesaikan using Entity outside the court is BPSK. The settlement resulted in the decision of the insured BPSK get compensation for claims filed as many as 50% of the cost price keseluruhan borne in equal parts between the motor with the Insurer PT. Mercury Insurance Pratika with CS. Finance. Consideration of the assembly BPSK is that the relationship is not insurance agreements with bikers in the event of loss, but the owner of a motor vehicle which makes the insurance agreement.

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini, pola hidup masyarakat modern semakin membuka akses bagi para pelaku usaha untuk bersaing menghasilkan produk barang dan jasa yang kemudian dapat dikonsumsi oleh masyarakat. Terkait dengan penyedia jasa asuransi, asuransi adalah mekanisme pemindahan resiko kepada pihak lain yang menjamin kompensasi finansial secara penuh ataupun parsial untuk kerugian atau kerusakan yang disebabkan oleh peristiwa di luar kendali pihak tertanggung, dalam hal ini adalah nasabah produk asuransi. Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah. Untuk itu, industri asuransi seharusnya mampu meningkatkan transparansi terkait dengan lahirnya undang undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999. Dan adanya putusan Dirjen Lembaga Keuangan No. 6098/2002 yaitu keharusan perusahaan-perusahaan asuransi untuk mencantumkan solvabilitas perusahaannya atau kemampuan perusahaan untuk membayar utang-utangnya. Pada dasarnya setiap manusia sudah menyadari bahwa dalam menjalani kehidupannya selalu ada keterbatasan dalam mencapai suatu perlindungan baik untuk jiwa ataupun harta benda. Melihat permasalahan yang timbul dengan demikian manusia berusaha untuk dapat memindahkan resiko yang akan mungkin terjadi dalam hidupnya. Risiko diartikan sebagai suatu kemungkinan menghadapi akan suatu kerugian¹. Terdapat solusi atau alternatif dalam penyelesaian risiko yang dihadapi oleh masyarakat modern saat ini yaitu dengan cara berasuransi. Asuransi adalah lembaga dalam dunia bisnis yang memfasilitasi kebutuhan pelaku bisnis untuk mengatur risiko yang dihadapinya. Pengalihan risiko ini dilakukan berdasarkan kesepakatan yang tertuang dalam suatu perjanjian asuransi yang dibuat oleh para pihak yang ingin melindungi kepentinganya dengan pihak yang mau menanggung pengalihan

¹Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *Hukum Pertanggungan dan Perkembangannya*, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 1980, hlm. 5.

risiko tersebut. Permasalahan yang sering timbul yaitu pihak asuransi memiliki persyaratan-persyaratan serta pengecualian mengenai pengajuan klaim asuransi yang rumit dan terdapat klausula-klausula baku yang tidak diketahui oleh konsumen jasa asuransi sehingga dalam pengajuan klaim asuransi terkadang terkesan rumit, sulit dan berbelit-belit. Didalam perjanjian asuransi apabila terjadi suatu sengketa mengenai pokok perjanjian maka dapat merujuk kembali kepada perjanjian atau kontrak awal yang telah dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak karena perjanjian yang baik maka didalamnya akan memuat kepentingan kedua belah pihak secara adil. Suatu perjanjian merupakan suatu persetujuan yang diakui oleh hukum, persetujuan ini adalah kepentingan pokok dalam dunia usaha biasanya untuk tujuan praktis pembuktian.² Maksud diadakannya suatu perjanjian adalah agar perjanjian yang mereka buat dapat mengikat secara sah, sehingga apabila terjadi sengketa atau permasalahan maka hak dan kewajiban yang timbul merujuk pada perjanjian tersebut yang jelas diakui oleh hukum.³

Melihat permasalahan diatas konsumen jasa asuransi membutuhkan lembaga yang mampu menampung agar pengaduan klaim asuransi yang ditolak, prosedur klaim dipersulit, dan masalah nilai tunai dapat diperjuangkan. Melihat penyebab diatas maka diperlukan adanya penyelesaian bagi kedua belah pihak. Perjanjian kontrak yang dibuat sesuai kesepakatan kedua belah pihak juga tidak mampu menampung harapan dari pihak asuransi dan konsumen atau nasabah asuransi.. Namun pihak konsumen jasa asuransi juga demikian, memiliki alasan bahwa telah membayar biaya asuransi yang diperjanjikan sesuai kontrak tetapi tidak dapat menuntut klaim asuransi.

Dalam kasus yang dialami oleh bapak Nursiman warga wagir yang mengadukan kasusnya ke BPSK Kota Malang. Kasus yang dihadapi bapak Nursiman ini adalah terkait dengan klaim asuransi yang ditolak oleh pihak Asuransi Raksa Pratikara. Bapak Nursiman membeli sebuah Motor lalu motor tersebut diikat dengan perjanjian pembiayaan sepeda motor dengan PT. CS Finance. Lalu pada tanggal 3 Mei 2014 anak bapak Nursiman Bayu berusia 15 tahun dengan mengendarai motor yang dibiayai pihak PT. CS Finance tersebut mengalami pencurian yang disertai kekerasan, lalu bapak Nursiman melaporkan kasus tersebut kepada pihak Kepolisian. Selanjutnya pada tanggal 5 Mei 2014 bapak Nursiman melaporkan kasus tersebut kepada pihak PT. CS finance dalam hal pemenuhan atas hak asuransinya, namun PT CS Finance ternyata Menolak dengan alasan bahwa yang mengendarai motor pada saat terjadi pencurian

²Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Alumni/1986/Bandung, Bandung, 1986, hlm. 93.

³Ibid, hlm. 94.

adalah Bayu yang berusia 15 tahun dan belum cakap hukum atau belum memiliki sim C. Merasa dirugikan dan tidak mendapat penyelesaian atas kasus yang dialami, akhirnya penggugat melaporkan kasus tersebut kepada BPSK Kota Malang. Dan perjuangan bapak Nursiman berhasil putusan BPSK 21 Juli 2014 lalu memenangkan bapak Nursiman. BPSK menyatakan bahwa yang menjadi obyek dari asuransi adalah berupa barang yaitu sepeda motor, sehingga tidak ada kaitanya sama sekali dengan pengendaranya sehingga menghukum pihak tergugat PT. Asuransi Raksa Pratikara dengan PT. CS Finance untuk mengganti rugi secara tanggung renteng sepedah motor tersebut sebesar nilai Polis sesuai yang tercantum didalamnya yang dikeluarkan oleh tergugat (PT. Asuransi Raksa Pratikara). Contoh alasan penolakan pada kasus lain yang timbul dari suatu klaim terkait kehilangan kendaraan bermotor adalah adanya penafsiran yang berbeda mengenai sebab dan akibat suatu kronologi kejadian kehilangan kendaraan bermotor tersebut..

Melihat kasus diatas dapat dijadikan suatu pertimbangan dalam penelitian ini yaitu apa saja persyaratan-persaratan yang diberikan pihak asuransi sehingga dapat dipenuhi oleh konsumen. Terkait suatu hal yang mengakibatkan jatuhnya klaim asuransi mekanisme yang dapat diupayakan oleh konsumen dalam hal penyelesaian asuransi. Ketidakpuasan kerugian materi yang disebabkan oleh tidak sempurnanya produk maupun jasa konsumen yang digunakan, tentu saja akan menimbulkan sengketa konsumen dan pelaku usaha sehingga harus menemukan cara penyelesaian yang tepat.

Masalah /isu Hukum

1. Bagaimana pelaksanaan kontrak asuransi dalam hal obyek yang diasuransikan “hilang” akibat pencurian?
2. Apa saja hambatan dan upaya penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor dalam asuransi pada PT. Asuransi Raksa Pratikara?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di BPSK terkait klaim kehilangan kendaraan bermotor?

B. Metode Penelitian

1. Metode dan jenis penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian Yuridis empiris. Yang dimaksud dengan penelitian yuridis empiris adalah suatu pendekatan yang meninjau atau melihat suatu masalah dengan diteliti dari segi ilmu hukum dengan melihat dan

mengaitkan dengan kenyataan yang ada⁴. Dalam hal ini adalah meneliti terkait kasus klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor di PT. Asuransi raksa Pratikara..

2. Jenis dan sumber data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari para responden dengan cara wawancara secara bebas terpimpin yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian⁵.data primer ini diperoleh dengan wawancara

b. Data Sekunder

Peneliti menggunakan studi kepustakaan. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur atau bahan pustaka yang mencakup buku, majalah, surat kabar, artikel di internet, hasil laporan penelitian, hasil karya ilmiah serta dokumen-dokumen. Data sekunder adalah data yang diperoleh diluar obyek yang digunakan untuk menguatkan serta menjelaskan suatu masalah yang berhubungan dengan tema penelitian.

1. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh dari sumber asli, yaitu wawancara dengan narasumber secara langsung terkait dengan tema pada penelitian. Antara lain.

1. Barak Rahmat Ibrahim selaku pimpinan PT. Asuransi Raksa Pratikara
2. Ibu Titik Mudjiati selaku sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
3. Bapak Nursiman sebagai tertanggung asuransi yang menuntut adanya klaim kehilangan kendaraan bermotor.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan yang terdapat dipusat dokumentasi dan ilmu hukum (PDIH) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

⁴Ronny Hanitijo Soemitro, **Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri**, Galia Indonesia, Jakarta, 1988, hlm. 65.

⁵Subani suryabrata, *Metode Penelitian*, Rajawali, Jakarta, 1982, hlm. 93.

Dalam teknik pengumpulan data primer ini adalah dengan pengumpulan data dengan cara wawancara dan observasi secara langsung dan terstruktur kepada Badan penyelesaian Sengketa Kota Malang, PT. Asuransi Raksa Pratikara dan pihak tertanggung asuransi. Bentuk wawancara yang digunakan adalah dengan wawancara terstruktur, artinya pewawancara membuat catatan-catatan serta daftar pertanyaan mengenai hal yang akan dijadikan pertanyaan kepada narasumber terkait dengan penelitian sehingga isi dari wawancara tidak jauh melenceng dari topik yang diteliti⁶.

b. Data Sekunder

Pada data sekunder ini, didapatkan dengan cara melakukan studi kepustakaan dari bahan pustaka, dengan mengutip data dari buku, dokumentasi, literatur, serta *browsing* di internet. Diperoleh dari perpustakaan pusat universitas brawijaya, Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum (PDIH) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, dan perpustakaan kota Malang. Ditambah dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

C. PEMBAHASAN

1. PELAKSANAAN KONTRAK ASURANSI DALAM HAL OBJEK YANG DIASURANSIKAN HILANG AKIBAT PENCURIAN BERDASARKAN KONTRAK

Faktor adanya permasalahan kesulitan pengajuan klaim asuransi bukan saja akibat dari pihak penanggung tetapi juga akibat dari pihak tertanggung (konsumen jasa Asuransi). Dalam beberapa kasus yang ada hal tersebut terjadi akibat dari timbulnya suatu sengketa konsumen karena adanya perbedaan tolak ukur mengenai hal-hal yang terdapat didalam perjanjian asuransi yaitu disebut dengan Polis Asuransi serta tidak terpenuhinya persyaratan serta dokumen-dokumen yang merupakan langkah pertama yang harus dipenuhi apabila akan mengajukan klaim asuransi. Polis asuransi adalah salah satu dokumen penting yang terdapat didalam perjanjian asuransi yang merupakan alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian pertanggungan antara penanggung dan tertanggung. Kewajiban untuk menuangkan perjanjian asuransi didalam polis ini terdapat didalam pasal 255 KUHD yaitu bahwa suatu pertanggungan haruslah dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis. Sehingga selanjutnya polis ini dapat digunakan sebagai suatu bukti

⁶Bambang Sunggono, *Metodologi penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, jakarta, 2003, hlm. 225.

apabila terjadi suatu sengketa. Asuransi adalah suatu bentuk perjanjian, maka seluruh kesepakatan yang tertuang didalam polis perjanjian asuransi akan mengikat kedua belah pihak yaitu penanggung dan tertanggung dan berlaku sebagai hukum khusus.

Identik dengan sengketa yang terjadi sehubungan dengan klaim asuransi pada kasus antara bapak Nursiman dengan PT. Asuransi raksa Pratikara. Didalam kasus yang dialami oleh bapak Nursiman ini yaitu bapak Nursiman sebagai pihak tertanggung Asuransi yang mengajukan klaim kehilangan kendaraan bermotor namun ditolak oleh PT. Asuransi Raksa Pratikara karena dianggap bahwa orang yang mengendarai kendaraan tersebut adalah anak dari bapak Nursiman yang belum berusia cakap hukum (15 tahun) sehingga belum memiliki Surat Kendaraan Bermotor (SIM). Didalam polis atau kontrak yang disepakati oleh bapak Nursiman dan PT. Raksa Pratikara terdapat pernyataan didalam perihal Pengecualian yaitu pada Pasal 4 angka 4.2 yang berbunyi

“Perjanjian ini tidak menjamin kerugian, kerusakan dan atau biaya atas kendaraan bermotor dan atau tanggungjawab hukum terhadap pihak ketiga apabila pada saat terjadinya kerugian atau kerusakan, kendaraan bermotor dikemudikan oleh seseorang yang tidak memiliki surat izin mengemudi (SIM) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Melihat dari Pasal tersebut sebenarnya dapat dilihat dengan jelas maka klaim dari kehilangan kendaraan bermotor ini tidak dapat diproses. Karena klausula pengecualian menolak perihal kehilangan kendaraan bermotor akibat dari tidak cakupannya hukum si pengendara sepeda motor, namun bapak Nursiman tetap menganggap bahwa proses klaim seharusnya bisa dilanjutkan karena menganggap pertanggung jawaban tersebut seharusnya tidak melihat dari si pembawa kendaraan bermotor, melainkan suatu asuransi tersebut dapat diproses sesuai kesepakatan dengan berdasarkan objek artinya apabila terjadi suatu resiko pada objek kendaraan maka pihak bapak Nursiman yang dianggap sebagai pihak tertanggunglah bukan sipengendara sepeda motor karena bapak Nursiman dianggap pemilik dari kendaraan bermotor tersebut. Selanjutnya upaya negosiasi antara kedua belah pihak tidak menemukan hasil yang disepakati oleh kedua belah pihak. Pihak bapak Nursiman mencoba untuk memperjuangkan hak nya agar klaim kendaraan bermotor tersebut

dapat diproses dengan membawa kasus tersebut ke Badan Penyelesaian sengketa Konsumen (BPSK), dengan demikian maka status bapak Nursiman yang merupakan tertanggung Asuransi bertambah menjadi pihak Konsumen.

2. HAMBATAN SERTA UPAYA PENYELESAIAN PENGAJUAN KLAIM KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR PADA PT. ASURANSI RAKSA PRATIKARA

Didalam mengajukan klaim mengenai kehilangan kendaraan bermotor hal pertama yang harus dilakukan adalah memenuhi seluruh persyaratan dan prosedur yang berkaitan dengan pengajuan klaim. Pada dasarnya pihak Asuransi tidak memiliki itikad untuk mempersulit dalam pengajuan klaim ganti rugi asuransi kehilangan kendaraan bermotor, namun hal-hal seperti belum terpenuhinya dokumen persyaratan yang merupakan prosedur awal serta adanya beda penafsiran lah yang akhirnya menimbulkan adanya sengketa. Hambatan yang sering terjadi didalam penyelesaian klaim asuransi antara lain adalah karena timbulnya beberapa faktor yaitu,

Gambar 1.3

Hambatan penyelesaian sengketa klaim asuransi

No	Hambatan Penyelesaian Sengketa Asuransi
1.	kelalaian dalam berkendara oleh tertanggung karena tidak dipenuhinya persyaratan kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor
2.	Tidak dipenuhinya persyaratan-persyaratan kelengkapan dokumen pengajuan klaim asuransi oleh pihak tertanggung.
3.	Tidak jelasnya isi polis asuransi mengenai hal-hal penyebab suatu obyek asuransi dapat diganti rugi atau tidak.

Sumber: *data Sekunder, diolah Tahun 2015*

Penyelesaian suatu klaim tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar, Namun ada beberapa hambatan baik yang dialami oleh tertanggung maupun penanggung. Hambatan ini terjadi akibat beberapa faktor salah satunya yaitu ketidak

lengkapan dokumen hal tersebut dapat menghambat penyelesaian klaim asuransi karena bermasalah.

Upaya Penyelesaian sengketa klaim asuransi dalam kasus ini tidak dapat berjalan sesuai dengan prosedur dari PT. Asuransi raksa Pratikara karena tidak terciptanya kesepakatan para pihak mengenai ganti kerugian bahkan akibat dari adanya sengketa klaim asuransi ini juga merugikan kedua belah pihak sehingga timbulah upaya-upaya untuk menyelesaikan sengketa klaim asuransi tersebut. Upaya yang dilakukan adalah mulai dari upaya penanggungan sampai dengan upaya penyelesaian yang ada didalam polis standart Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia.

Kedua belah pihak sudah mengupayakan untuk menyelesaikan sengketa dengan jalur damai dengan bermusyawarah atau negosiasi disertai dengan upaya yang dilakukan oleh PT. Asuransi Raksa Pratikara dengan cara penyelesaian dengan cara kekeluargaan dengan Bapak Nursiman Sebagai Tertanggung. Pengajuan klaim oleh pihak tertanggung akan dicocokkan dengan isi polis. Upaya yang dilakukan oleh pihak penanggung biasanya mampu memberikan ganti rugi klaim kehilangan kendaraan bermotor apabila seluruh persyaratan dapat dipenuhi oleh pihak tertanggung. Didalam setiap ganti kerugian jumlah nilai yang diberikan adalah berbeda-beda sesuai dengan jumlah nilai pertanggungan. Dari masalah-masalah yang timbul kelalaian dari pihak tertanggung dapat menjadi masalah akibat tidak diberikanya ganti kerugian berupa perbaikan bengkel, pembayaran uang tunai, penggantian suku cadang, bahkan penggantian nilai sesuai dengan jumlah kehilangan yang dialami tertanggung tentu saja disesuaikan dengan isi perjanjian didalam polis.

Namun di dalam kasus kali ini pihak tertanggung mengajukan permohonan asuransi dimana pengendara kendaraan yang hilang tersebut adalah anak dari bapak nursiman yang waktu itu belum memiliki SIM sehingga tidak cakap hukum. Didalam perjanjian polis didalam pasal 4 angka 4.2 jelas disebutkan bahwa “tidak menjamin kerugian” apabila ketika kendaraan hilang dikemudikan oleh pihak yang tidak memiliki SIM, melihat dari pasal tersebut sebenarnya klaim ini tidak dapat dilanjutkan karena jelas tertulis didalam pengecualian adanya klaim. Upaya dari pihak PT. Asuransi Raksa Pratikara yaitu dengan menunjukan adanya tanggungjawab yang lebih dari pihak tertanggung. Tetapi apabila pihak tertanggung tetap ingin

mendapatkan klaim dan belum puas maka kasus klaim asuransi ini akan menjadi permasalahan dan dapat diselesaikan sesuai dengan kesepakatan dengan melalui pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Termuat di dalam Polis Standart Asuransi Kendaraan Bermotor bahwa dalam salah satu pasal tentang perselisihan, dimana apabila terjadi perselisihan antara penanggung dan tertanggung sebagai akibat dari penafsiran atas tanggungjawab atau besarnya ganti rugi dalam polis, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan dengan jalan perdamaian atau musyawarah paling lama 60 hari setelah terjadinya perselisihan tersebut. Penyelesaian klaim tersebut harus dilakukan apabila tujuan yang awalnya adalah untuk meminta ganti rugi klaim asuransi berubah menjadi sengketa yang harus diselesaikan didalam pengadilan atau diluar pengadilan yang didalam kasus ini lembaga luar pengadilan yang digunakan adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

3. PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) DALAM HAL KLAIM KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR

Dalam kasus yang penulis ambil terkait kasus penyelesaian sengketa asuransi tersebut, pihak bapak nursiman yang mengajukan permohonan penyelesaian sengketa di BPSK setelah permohonan diterima selanjutnya kasus tersebut dilanjutkan lalu dihadirkan kedua belah pihak bersama majelis lalu dihasilkan putusan bahwa pihak PT asuransi Raksa Pratikara dinyatakan kalah lalu harus memenuhi kewajiban untuk mengganti rugi kehilangan atas bapak Nursiman secara tanggung renteng dengan pihak Lising yaitu PT. CS Finance dengan bagian 25% pihak PT. Raksa Pratikara 25% PT. CS finance dan sisanya harus ditanggung sendiri oleh bapak Nursiman karena pada waktu itu proses pembayaran Asuransi baru dilakukan sekitar 3 bulan.

BPSK pun mempertimbangkan perjanjian yang telah ada antara kedua belah pihak sehingga keputusan pun tidak memihak salah satu pihak, dengan bukti-bukti tertulis dan keterangan para pihak yang diberikan selama proses persidangan mampu memberikan hasil yang adil dan bijaksana. Yaitu dengan hasil penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat berdasarkan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan Naggota Majelis. Didalam putusan BPSK tersebut juga dicantumkan mengenai kewajiban dari para pihak yang bersengketa sebagai bentuk adanya suatu pengabulan

dan atau penolakan gugatan yang dilakukan oleh penggugat. Putusan BPSK ini berupa :

1. Perdamaian;
2. Gugatan Ditolak;
3. Gugatan dikabulkan.

Putusan yang dihasilkan dari penyelesaian melalui BPSK ini adalah memenangkan bapak NUrsiman dengan menghukum pihak PT. Asuransi Raksa Pratikara untuk mengganti rugi dengan tanggung renteng dengan pihak *lising* yaitu PT. CS Finance. Alasan serta pertimbangan-pertimbangan yang diambil oleh majelis BPSK waktu sidang sesuai dengan keterangan pihak BPSK yang saya wawancarai adalah bahwa walaupun didalam polis asuransi disebutkan bahwa apabila seseorang yang mengendarai kendaraan bermotor yang saat terjadinya perihal yang mengakibatkan kerugian tidak memiliki SIM maka klaim tersebut tidak dapat berjalan adalah dianggap oleh pihak BPSK bukan termasuk didalam kasus yang dialami Bapak Nursiman.

Menurut BPSK Kasus bapak nursiman tersebut tetap harus mendapatkan ganti rugi karena BPSK mempertimbangkan bahwa hubungan hukum antara tertanggung dan penanggung bukan dengan sipengendara kendaraan bermotor tersebut yaitu dengan sipemilik dari kendaraan bermotor tersebut

D. PENUTUP

a. Kesimpulan

1. Pelaksanaan kontrak asuransi terkait dengan penyelesaian sengketa klaim asuransi tersebut tidak dapat diselesaikan sesuai dengan kontrak. Walaupun sebenarnya didalam pasal pengecualian yang tercantum di polis asuransi, terkait kehilangan kendaraan bermotor yang hilang akibat pencurian yang dikendarai oleh seseorang yang tidak cakap hukum sudah jelas tercantum, artinya klaim tersebut sesungguhnya tidak dapat berjalan. Namun akibat dari salah satu pihak yang merasa tidak adil dan durugikan mengenai kontrak asuransi yang telah disepakati sebelumnya maka pihak tertanggung tersebut membawa kasus sengketa klaim asuransi ini melalui penyelesaian diluar pengadilan dengan melalui lembaga pemerintah yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Malang.

2. Hambatan yang dialami didalam penyelesaian sengketa konsumen pada PT. Raksa Pratikara adalah tidak lengkapnya dokumen-dokumen persyaratan yang harus dilampirkan untuk mengajukan permohonan asuransi, tidak jelasnya isi polis asuransi mengenai hal-hal penyebab suatu obyek asuransi dapat diganti rugi atau tidak, kelalian dari pihak tertanggung asuransi dalam hal kelengkapan berkendara di jalan termasuk surat ijin mengemudi sehingga mengakibatkan sulitnya klaim. Upaya yang dilakukan PT. Raksa Pratikara awalnya adalah dengan jalur negosiasi namun dianggap tidak berhasil sehingga kasus tersebut diselesaikan melalui jalur diluar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
3. Penyelesaian sengketa klaim asuransi ditingkat BPSK mendapatkan putusan *final* dan mengikat kedua belah pihak yaitu dengan menghukum pihak PT. Asuransi Raksa Pratikara dengan mengganti kerugian sesuai dengan yang tertera didalam polis asuransi dengan ditanggung renteng dengan pihak *lissing* PT. CS Finance dengan ketentuan pihak tertanggung harus membayar premi, dengan pertimbangan bahwa yang menjadi objek asuransi seharusnya adalah Motor Yamaha selaku motor tertanggung dan tidak ada kaitanya dengan siapa pengendaranya.

b. Saran

Didalam penyelesaian suatu sengketa yang di fasilitasi oleh pihak manapun seharusnya tetap kembali mengacu pada perjanjian atau kontrak awal yang telah disepakati oleh kedua belah pihak karena dengan mengacu atau menggunakan pertimbangan sesuai dengan kontrak awal yang dibuat maka tidak akan merugikan salah satu pihak yang bersengketa

DAFTAR PUSTAKA

A. Junaeddy dan Anzif, 2010, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta.

Abdulkadir Muhammad, 1994. *Pengantar hukum Pertanggungungan*, PT Citra Aditya, Bandung.

A

hmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Ali Zainuddin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.

-----, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Darmawi Herman, 2006, *Manajemen Asuransi*. Bumi Aksara : Jakarta.

Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika, *Hukum Asuransi Indonesia*, Cet. 3 jakarta : PT. Rineka Cipta.

Imbawani Atmadjaja Djoko, 2012, *Hukum Dagang Indonesia*, Setara Press, Malang.

Kansil cristine, 2004, *Hukum Perusahaan Indonesia (Aspek hukum dalam ekonomi)*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.

Maman Suhermn Ade, 2004. *Arbritase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

Mashudi. 1998. *Hukum Asuransi*. Mandar maju. Bandung.

Pangaribuan Simanjuntak Emmy, 1980, *Hukum Pertanggungungan dan Perkembanganya*, Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Sri Redjeki Hartono, 1997, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta

Syafa'at Rachmat, 2006, *Advokasi dan Pilihan Penyelesaian Sengketa, Latar Belakang Konsep, dan Implementasinya*, Agritek YPN. Malang.

Syafa'at Rachmat, 2008, *Strategi Penelitian dan Penulisan*, Setara Press, Malang

Syahrizal Abbas, 2010, *Mediasi*, Kencana Press, Banda Aceh.

Zulham, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Press, Malang.

UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

Undang-Undang nomor 2 tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan terbatas

SKRIPSI

Intan Rosa Mayangsari, 2008, Faktor Penyebab Terjadinya Non-Disclosure Terhadap Perjanjian Asuransi Dalam Hubungan dengan Penyelesaian Klaim, Universitas Brawijaya Malang.

Lutvia Anis watul Badiah, 2013, Penyelesaian Klaim Bagi Pemegang Polis Asuransi Kendaraan Roda Empat (Studi di PT. Asuransi Rama satria Wibawa cabang Malang), Universitas Brawijaya, Malang.