

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP PENOLAKAN KLAIM ATAS KEHILANGAN KENDARAAN BERMOTOR

Dr. Junimart Girsang

Dr. Lu Sudirman

Febri Jaya

Denygianto Halim

Universitas Internasional Batam

febri.jaya@uib.ac

ABSTRAK

Pelaksanaan klaim asuransi di PT. Asuransi Central Asia (ACA) Cabang Batam terdapat kasus penolakan atas klaim kehilangan kendaraan bermotor yang diajukan oleh tertanggung dengan alasan penyebab kehilangan karena tindak pidana penggelapan. Oleh karena itu, seluruh pihak yang berkaitan dengan asuransi harus memahami ketentuan dan syarat pencairan klaim asuransi.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris guna mendapatkan hasil penelitian yang optimal. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara tidak terstruktur dan observasi dengan jumlah sampel sebanyak 2 kasus, pemilihan sampel dilakukan secara *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan klaim asuransi di PT. Asuransi Central Asia (ACA) Cabang Batam terdapat kasus penolakan atas klaim kehilangan kendaraan bermotor yang diajukan oleh tertanggung karena pihak ACA menafsirkan dan mengkategorikan kehilangan yang dialami oleh pemegang polis sebagai kehilangan yang disebabkan oleh penggelapan yang tidak terqualifikasi dalam kategori pencairan klaim asuransi. Adapun kajian-kajian tersebut dilakukan dengan pendekatan teori kepastian hukum.

Kata Kunci : Penolakan Klaim, Pertanggungjawaban, Perusahaan Asuransi, Asuransi Kendaraan.

ABSTRACT

Implementation of insurance claim at PT. Asuransi Central Asia (ACA) Batam Branch has a case of rejection of claims for motor vehicle loss filed by the insured on the grounds that cause of loss due to embezzlement. Therefore, all parties related to insurance must understand the term and conditions for disbursing insurance claims.

The type of research used in this research is juridical empirical in order to obtain optimal research result. Data collection was carried out by unstructured interviews and observation with some sample size if 2 cases, the sample selection was carried out by purposive sampling.

The result showed that implementation of insurance claims at PT. Asuransi Central Asia (ACA) Batam Branch has some case of rejection of claim for motor vehicle loss filed by the insured because ACA interprets and categorized the loss experienced by policyholder as losses caused by embezzlement that do not qualify in the insurance claim disbursement category. The studies were carried out with a legal certainty theory approach.

Keyword : Rejection of claims, liability, insurance companies, vehicle insurance.

PENDAHULUAN

Pembangunan Nasional Indonesia bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tujuan tersebut dituangkan di dalam Pasal 33 ayat 4 Undang-Undang Dasar 1945 adalah mengamanatkan penyelenggaraan ekonomi untuk kepentingan nasional.

Asuransi kendaraan bermotor adalah asuransi kerugian yang tidak mendapat pengaturan khusus dalam KUHD. Karena tidak mendapat pengaturan khusus, maka semua ketentuan umum asuransi kerugian dalam KUHD berlaku terhadap asuransi kendaraan bermotor.¹ Disamping ketentuan umum mengenai asuransi kerugian, kesepakatan bebas yang dibuat oleh penanggung dan tertanggung dalam perjanjian

¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 180.

dalam bidang asuransi dikenal dengan sebutan polis yang menjadi dasar hukum hubungan antara perusahaan asuransi sebagai penanggung asuransi dengan pemilik kendaraan bermotor sebagai tertanggung asuransi.²

Dewasa ini keberadaan kendaraan bermotor merupakan alat transportasi yang dibutuhkan bagi setiap elemen masyarakat guna mempermudah mobilitas kegiatan manusia dalam aktivitas sehari-hari. Seiring perkembangan industri otomotif secara nasional dapat disimpulkan mengenai peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan bermotor.

Kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor pribadi mendominasi daripada kebutuhan masyarakat terhadap kendaraan bermotor untuk kepentingan niaga dan kendaraan umum. Selain untuk mempermudah perpindahan dari satu tempat ke tempat lain, kendaraan bermotor saat ini juga telah berkembang menjadi kebutuhan pribadi dengan tujuan untuk menunjukkan *prestise*³ sampai dengan media mengekspresikan status sosial dalam pergaulan hidup masyarakat.

Dengan pertimbangan resiko yang terjadi pada pemilik kendaraan, maka salah satu solusi untuk menghindari beban biaya akibat resiko penggunaan kendaraan adalah dengan mengalihkan resiko tersebut ke pihak lain yang tidak lain adalah perusahaan asuransi.

Salah satu perusahaan asuransi yang telah berdiri di Indonesia adalah Perseroan Terbatas Asuransi Central Asia (ACA) Cabang Batam yang bergerak di bidang asuransi umum, serta merupakan perusahaan asuransi nasional dengan jumlah asset terbesar, dan memiliki infrastruktur yang kuat dengan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten guna membentuk jaringan kantor cabang secara nasional di seluruh Indonesia.⁴

Masalah terkait dengan penolakan klaim asuransi oleh pihak perusahaan asuransi secara faktual bukan hal asing karena sudah seringkali terjadi di Indonesia.

² Mei Tiana, *Analisis Yuridis Terhadap Polis Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Cabang Medan, Jurnal*, (Jurnal Mercotoria: Vol.p, No.1, Juni 2016), hlm. 2

³ Prestise adalah wibawa (perbawa) yang berkenaan dengan prestasi atau kemampuan seseorang, Kamus Besar Baha Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/prestise>, diakses tanggal 25 Mei 2020

⁴ PT. Asuransi Central Asia, *Laporan Tahunan 2018, Annual Report*, hlm.5

Berdasarkan data yang tercatat pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dari keseluruhan pengaduan yang diajukan masyarakat selaku konsumen terdapat prosentase sebesar 53% yakni sebanyak 32 kasus pengaduan konsumen terkait dengan bisnis asuransi. Adapun angka tersebut mendudukkan pengaduan masyarakat terkait bisnis asuransi karena penolakan klaim asuransi pada peringkat ke tujuh dari keseluruhan pengaduan pada tahun 2016.⁵

Pemahaman pemilik kendaraan (dalam hal ini pihak tertanggung dalam polis asuransi) yang seringkali kurang dan cenderung tidak memahami ketentuan dalam isi polis seringkali menyebabkan perselisihan antara kedua belah pihak, yakni antara penanggung asuransi dengan tertanggung asuransi. Sebagai contoh, pemilik kendaraan yang meminta ganti kerugian sebesar-besarnya akibat kelalaiannya yang secara nyata-nyata telah dikecualikan dalam isi polis. Berdasarkan ketentuan dalam isi polis, perusahaan asuransi sebagai penanggung berhak untuk menolak klaim tersebut, meskipun penolakan tersebut seringkali menjadi sumber perselisihan dengan pemilik kendaraan sebagai pihak tertanggung.

Uraian tersebut diatas memberikan satu gambaran bahwa pertanggung jawaban hukum perusahaan asuransi terhadap pengajuan klaim oleh pemilik kendaraan sebagai tertanggung asuransi masih seringkali menjadi obyek perselisihan hukum. Perusahaan asuransi sesuai dengan ketentuan sebagaimana termuat dalam polis asuransi berhak untuk menolak pengajuan klaim atas pengajuan klaim dari pemilik kendaraan. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk membuat satu kajian terkait dengan pertanggung jawaban perusahaan asuransi dalam menjalan usaha perasuransian sebagaimana dimaksud dalam hukum Indonesia.

Menurut penjelasan serta pemaparan dari latar belakang, kajian dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana proses penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor di PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam?

⁵ Anggun P. Situmorang, *Kasus Asuransi Duduki Peringkat Ke-7 Terbanyak Dilaporkan ke YLKI*, ditulis 30 September 2017, diakses melalui m.merdeka.com/uang/kasus-asuransi-duduki-peringkat-ke-7-terbanyak-dilaporkan-ke-ylki.html, (diakses pada tanggal 25 Mei 2020).

2. Bagaimana perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi dalam penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor?
3. Bagaimana pertanggungjawaban hukum perusahaan asuransi terhadap pengajuan klaim yang tidak disetujui atas kehilangan kendaraan bermotor?

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Analisa terhadap persoalan yang telah dirumuskan tersebut diatas dengan menggunakan metode pendekatan Yuridis Sosiologis. Secara teoritis pendekatan yuridis sosiologis merupakan penelitian hukum yang menitik beratkan data awal dengan penggunaan data sekunder dan dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan yang bersumber dari alat pengumpul datanya yang terdiri dari studi dokumen, pengamatan (observasi), dan wawancara.⁶

Pendekatan Yuridis Sosiologis ditujukan terhadap kenyataan dengan cara melihat penerapan hukum, dalam hal ini Pasal 246 KUHD dan Pasal 1 Angka 1 Huruf a Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (UU Perasuransian). Peneliti memilih jenis penelitian hukum ini karena peneliti melihat adanya kesenjangan antara aturan hukum yang dikehendaki (*Das Sollen*) dengan realita yang terjadi (*Das Sein*) terkait pelaksanaan klaim atas kehilangan kendaraan bermotor yang tidak disetujui oleh perusahaan asuransi (studi pada PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam).

1. Wawancara

Mekanisme tanya jawab langsung merupakan metode wawancara tidak terstruktur yang ditujukan langsung kepada pihak-pihak yang terkait. Adapun wawancara dilakukan oleh Peneliti dengan narasumber berupa orang-orang yang berkompeten dalam bidang hukum asuransi, yakni : Kepala PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, Staff PT. Asuransi Central Asia bagian Klaim, Tertanggung (Pemegang Polis), Otoritas Jasa Keuangan Perwakilan Provinsi Kepulauan Riau, Praktisi, dan pihak-pihak terkait dengan maksud mempertajam

⁶Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 34.

hasil penelitian agar dapat memberikan jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini secara konkrit dengan data dan informasi yang tepat.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati secara sistematis serta pencatatan gejala yang muncul pada suatu objek yang peneliti akan teliti. Di sini peneliti menggunakan sampel untuk mewakili populasi dengan teknik purposive sampling. Adapun yang dimaksud dengan purposive sampling adalah sampel yang hanya di ambil dan di pilih berdasarkan pertimbangan dan subjektif penelitian.⁷ Adapun contoh yang di ambil dalam penelitian ini adalah pemerintah kota Batam dan masyarakat suku laut di Pulau Kubong dan Pulau Todak kecamatan Nongsa.

3. Studi Kepustakaan

Peneliti melakukan studi dokumen terhadap buku-buku dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini untuk memperoleh landasan teoritis yang dapat digunakan untuk menganalisis pertanggungjawaban hukum perusahaan asuransi terhadap pengajuan klaim atas kehilangan kendaraan bermotor.⁸

Pengolahan dan Analisis data pada penelitian hukum sosiologis, tunduk pada cara analisis data ilmu-ilmu sosial. Untuk menganalisis data, tergantung pada sifat data yang dikumpulkan oleh peneliti (tahap pengumpulan data). Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif, yaitu suatu pembahasan yang dilakukan dengan cara memadukan antara penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian kepustakaan yang dilakukan adalah membandingkan peraturan-peraturan, ketentuan-ketentuan, dan buku referensi, serta data yang diperoleh, kemudian dianalisis secara kualitatif yang akan memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek hukum yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.⁹

Hasil penelitian akan menjawab persoalan-persoalan yang mejadi obyek penelitian sebagaimana dibatasi oleh Peneliti dengan analisis data yang telah diperoleh sebelum penelitian ini. Adapun pengertian analisis data yang dimaksud

⁷Tatang Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, Jakarta: Rajawali, 1990, hal. 133

⁸Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian*, Jakarta: Gramedia, 1983, hal.420

⁹ Amiruddin, *Op.Cit.*,

adalah rangkaian proses pencarian dan kompilasi sistematis yang didapatkan melalui berbagai sumber seperti hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang peneliti rangkum atau tuang ke dalam dokumen/catatan pribadi.¹⁰

PEMBAHASAN

PT. Asuransi Central Asia (ACA) adalah perusahaan asuransi yang didirikan sejak tanggal 29 Agustus 1956 dengan kantor pertama yang berlokasi di Jalan Asemka Nomor 28, Jakarta yang selanjutnya pernah beberapa kali melakukan perpindahan kantor dan akhirnya berdomisili tetap di Wisma Asia Jakarta sejak tahun 1998 sampai dengan saat ini.

Pada usia yang telah mencapai 63 tahun, perusahaan asuransi ini tumbuh secara konsisten sampai telah memiliki 1 kantor pusat, 2 kantor pusat operasional, 41 kantor cabang, 22 kantor perwakilan dan 4 kantor Unit Layanan Asuransi Syariah (ULAS) yang tersebar di seluruh Indonesia. Atas pencapaian tersebut, tentu perusahaan asuransi ini memiliki sumber daya manusia yang baik dan berkompetensi di bidangnya masing-masing.

Adapun saat ini, perusahaan asuransi ini memiliki karyawan mencapai 1.585 orang dengan total asset terbesar, yakni mencapai Rp. 9,40 triliun. Saat tutup buku tanggal 31 Desember 2018 permodalan yang dimiliki ACA mencapai Rp 4,49 triliun dan Rasio Pencapaian Solvabilitas per 31 Desember 2018 adalah sebesar 205,54% jauh melebihi batas minimal ketentuan pemerintah 120%.

Adapun cabang usaha yang berhasil memberikan kontribusi terbesar dalam perusahaan asuransi ini selama 5 tahun ini adalah premi yang diperoleh dari penjualan polis asuransi kendaraan bermotor. Salah satu produk unggulan pada sektor ini adalah produk Otomate dengan fasilitas dan layanan produk asuransi yang bersedia memberikan mobil pengganti atas klaim yang diajukan oleh pemegang polis. Dalam kurun tahun 2017 sampai dengan 2018 perusahaan ini berhasil menghimpun premi asuransi mencapai triliunan rupiah.

¹⁰Lexy J.Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 1990, hal.190

Proses Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Central Asia

Pengajuan klaim asuransi merupakan salah satu persoalan yang menyebabkan perselisihan antara pemegang polis (tertanggung asuransi) dengan perusahaan asuransi. Persoalan yang sama juga terjadi di PT. Asuransi Central Asia (ACA) kantor cabang Batam yang juga memiliki berbagai persoalan dengan tertanggung yang mengasuransikan kendaraannya. Peristiwa kecelakaan, kehilangan, dan kerusakan atas kendaraan bermotor yang menjadi dasar pengajuan klaim asuransi tidak seluruhnya diterima dan dicairkan oleh perusahaan asuransi.

Pengajuan klaim yang diajukan oleh pemegang polis (tertanggung asuransi) akan dievaluasi dan dipelajari secara mendalam oleh bagian khusus dalam perusahaan asuransi. Sebagai dampak dari Analisa tersebut, tidak semua pengajuan klaim mendapatkan ganti kerugian dari perusahaan asuransi. Syarat utama pengajuan klaim telah diatur dalam ketentuan yang telah disepakati bersama dalam polis, sehingga penolakan klaim oleh perusahaan asuransi juga selalu didasarkan pada klausul-klausul yang telah tertera dalam polis asuransi sebagai dasar hubungan hukum antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi.

Meskipun memiliki berbagai prestasi dalam dunia asuransi, PT. Asuransi CentralAsia (ACA) khususnya Cabang Batam, juga memiliki masalah dalam bidang penyelesaian klaim asuransi yang merupakan persoalan klasik dalam dunia asuransi. Faktor yang menjadi permasalahan hukum tersebut bukan hanya berasal dari pihak penanggung (perusahaan asuransi) namun juga dapat muncul akibat ketidakpahaman pihak tertanggung (pemegang polis).

Polis asuransi sebagai dasar hukum antara perusahaan asuransi dan pemegang polis asuransi sudah tepat menjadi batasan pertanggungjawaban hukum antara kedua belah pihak. Bilamana peristiwa yang terjadi dan menjadi penyebab kerugian merupakan hal-hal yang dikecualikan dalam polis, maka sangat relevan dan beralasan menurut hukum bagi perusahaan asuransi untuk menolak pengajuan klaim yang diajukan oleh pemegang polis. Dalam keadaan tersebut, seringkali pemegang polis merasa keberatan dan selalu meminta perusahaan asuransi untuk memberikan dan/atau membayarkan ganti kerugian yang ada.

Sebagai realisasi dari pengajuan pembayaran ganti kerugian, ACA akan segera membayar klaim atas kepentingan kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian, jika klaim yang diajukan memenuhi syarat tetapi jika klaim yang diajukan tidak memenuhi syarat maka pengajuan klaim tersebut akan ditolak.¹¹

Mekanisme dan tata cara pengajuan klaim pada perusahaan asuransi secara umum dapat digambarkan sebagaimana berikut:¹²

1. Pengajuan Klaim Kerugian Total

- a. Terjadi kerugian baik akibat kecelakaan, pencurian, kebakaran dan peristiwa lain yang ditentukan dalam polis yang menyebabkan perusahaan asuransi harus membayarkan ganti kerugian secara penuh sebagai konsekuensi dari pertanggungan asuransi;
- b. Tertanggung segera menghubungi Hotline ACA (24 (dua puluh empat) jam) paling lambat dalam kurun waktu 5 (lima) hari kalender (5x24 jam) sejak terjadinya kerugian;
- c. Datang ke kantor cabang/perwakilan/service station ACA untuk melakukan cek fisik dan foto kendaraan;
- d. Memberikan informasi mengenai kronologis kejadian dalam formulir yang telah disediakan, yakni Formulir Laporan Kecelakaan Kendaraan Bermotor (LKKB);
- e. Memberikan segala dokumen yang diharuskan dalam proses pengajuan klaim;
- f. Kesepakatan antara ACA dan Tertanggung;
- g. Pembayaran Klaim.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli, Kepala Cabang PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 2 Juni 2020

¹² Hasil penelusuran dokumen, Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia

2. Pengajuan Klaim Kerugian Parsial

- a. Terjadi kerugian baik akibat kecelakaan, pencurian, kebakaran dan peristiwa lain yang ditentukan dalam polis yang menyebabkan perusahaan asuransi harus membayarkan ganti kerugian secara penuh sebagai konsekuensi dari pertanggungansan asuransi;
- b. Bertanggung segera menghubungi Hotline ACA (24 (dua puluh empat) jam) paling lambat dalam kurun waktu 5 (lima) hari kalender (5x24 jam) sejak terjadinya kerugian;
- c. Datang ke kantor cabang/perwakilan/service station ACA untuk melakukan cek fisik dan foto kendaraan;
- d. Memberikan informasi mengenai kronologis kejadian dalam formulir yang telah disediakan, yakni Formulir Laporan Kecelakaan Kendaraan Bermotor (LKKB);
- e. Memberikan segala dokumen yang diharuskan dalam proses pengajuan klaim;
- f. Penerbitan SPK ke bengkel;
- g. Perbaikan kendaraan ke bengkel.

Pegajuan klaim asuransi, untuk kategori klaim kehilangan total kendaraan wajib melampirkan dokumen sebagai berikut:

1. Asli buku Polis dan asli bukti pembayaran premi asuransi;
2. Mengisi LKKB (Laporan Kerugian Kendaraan Bermotor);
3. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli;
4. Copy Surat Izin Mengemudi
5. Surat dari Kepolisian setempat;
6. Surat Polda;

7. Faktur pembelian;
8. Surat subrogasi - form disediakan pihak asuransi;
9. Copy KTP, nama sesuai polis;
10. Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor asli;
11. Blangko kwitansi kosong 3 lembar, 1 diatas meterai sesuai nama pada Surat Tanda Nomor Kendaraan;
12. Kunci kendaraan bermotor yang diajukan klaim (Duplikat Kunci Kendaraan);
13. Surat keterangan pemblokiran dari instansi kepolisian; dan
14. Dokumen-dokumen lain bila perlu.

Menurut Bapak Jeffry, proses klaim asuransi kendaraan bermotor di perusahaan Asuransi ACA pada umumnya mudah, yaitu ketika nasabah datang untuk mengajukan klaim, maka syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah Surat Izin Mengemudi yang diterbitkan resmi oleh instansi berwenang, yakni instansi kepolisian; Surat Tanda Nomor Kendaraan; KTP (Kartu Tanda Penduduk) pemilik polis asuransinya; Mengisi formulir klaim yang isinya identitas nasabah dan juga kronologis kejadian, seperti hari, tanggal dan jam kejadian nya itu kapan, sedangkan untuk klaim asuransi kehilangan kendaraan wajib melampirkan surat laporan kehilangan kendaraan dari kepolisian, setelah itu tim survey akan mendatangi tempat kejadian perkara (TKP) di mana kendaraan tersebut rusak atau hilang.¹³

Bapak Jeffry juga menjelaskan bahwa jangka waktu proses penggantian kerugian atas kerusakan maupun kehilangan kendaraan bermotor pada perusahaan asuransi ACA cukup lama dan tidak bisa ditentukan waktunya¹⁴, hal yang senada juga disampaikan oleh bapak Zulkifli, bahwa jangka waktu penanganan klaim

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Jeffry Kurniadi, Claim Department PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 9 Juni 2020

¹⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli, Kepala Cabang PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 2 Juni 2020

asuransi kehilangan kendaraan bermotor tidak ditentukan kapan tim investigasi akan turun ke tempat kejadian.¹⁵ Pada saat proses di pihak kepolisianpun ada proses baik penyelidikan maupun penyidikan mengenai kehilangan kendaraan bermotor tersebut, paling tidak akan keluar surat pemblokiran dari polisi bahwa kendaraan tersebut tidak bisa dibawa untuk melintas ke luar kota.¹⁶

Mengenai seberapa besar nilai penggantian atas kehilangan kendaraan tersebut, itu dinilai dari berapa tahunnya nasabah mengambil kredit kendaraan tersebut, tahun keberapa kendaraan tersebut hilang, apakah tahun pertama atau tahun kedua atau tahun ke lima itu akan dapat dilihat pada saat nasabah mengajukan kredit kendaraan pada pihak *Leasing* ataupun nasabah mengurus ausransi nya yang langsung (*direct*) ke perusahaan asuransi, karena kendaraan bermotor tersebut tentunya ada nilai penyusutan, contohnya jika nasabah mengambil jangka waktu kredit 3 (tiga) tahun, dan nasabah mengajukan klaim kehilangan kendaraan pada tahun kedua atau tahun ketiga tentunya tidak akan sama besar nilai ganti kerugian asuransi dengan tahun pertama.¹⁷

Berdasarkan data lapangan yang diperoleh Peneliti, tidka seluruh pengajuan klaim disetujui oleh perusahaan asuransi. Dalam proses pengajuan, hal yang akan dilakukan oleh perusahaan asuransi adalah melakukan verifikasi informasi dan kesesuaian pengajuan klaim dengan ketentuan dan syarat dalam polis asuransi. Sesuai dengan aturan yang telah disepakati, seluruh pengajuan klaim asuransi harus disesuaikan dengan prosedur yang telah disepakati sejak awal pembelian asuransi.

Pemenuhan seluruh ketentuan dan syarat yang telah ditentukan dalam polis asuransi merupakan satu hal yang mutlak dalam pengajuan klaim asuransi PT. Asuransi Central Asia (ACA) Cabang Batam. Dalam hal klaim asuransi disetujui, maka PT Asuransi Central Asia (ACA) Cabang Batam akan membayar klaim atas

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli, Kepala Cabang PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 2 Juni 2020

Hasil wawancara dengan Bapak Jeffry Kurniadi, Claim Department PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 9 Juni 2020

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli, Kepala Cabang PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 2 Juni 2020

kepentingan kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan mengalami kerugian, namun sebaliknya pengajuan yang tidak memenuhi ketentuan akan ditolak.¹⁸

Perlindungan Hukum Kepada Pemegang Polis Asuransi Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor

Aturan Otoritas Jasa Keuangan secara tegas telah menentukan hak dan kewajiban dari perusahaan asuransi dalam melakukan kegiatan usaha. Kewajiban agar perusahaan asuransi tidak menggunakan Bahasa, kata, frasa ataupun kalimat yang multi penafsiran dan sulit untuk dipahami oleh masyarakat umum.

Hal yang paling utama dilakukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai upaya untuk melakukan perlindungan hukum secara preventif dengan mengeluarkan Peraturan Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Dalam aturan tersebut mengatur secara keseluruhan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha dalam menjalankan usaha, mengatur tentang hal yang dilarang dilakukan oleh pelaku usaha serta bagi konsumen diwajibkan adanya itikad baik dan memberikan informasi yang jujur kepada pelaku usaha. Pengaturan ini yang menjadi utama upaya perlindungan hukum preventif yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan.

Adapun perlindungan hukum secara represif yang dapat dilakukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai Lembaga negara adalah saat terjadi sengketa antara masyarakat dengan perusahaan asuransi. Dalam hal tersebut pengawasan sangat dibutuhkan agar perusahaan asuransi tidak melakukan hal-hal yang sewenang-wenang dan bilamana terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan asuransi, maka otoritas dapat memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Sesuai dengan amanat Pasal 28 huruf b Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dinyatakan dan ditegaskan kembali mengenai kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan

¹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Zulkifli, Kepala Cabang PT. Asuransi Central Asia Cabang Batam, pada tanggal 2 Juni 2020

masyarakat. Adapun kewenangan ini dititik beratkan pada kewenangan otoritas untuk meminta keterangan dari pelaku jasa keuangan dalam hal terdapat pengaduan yang diajukan oleh masyarakat selaku konsemen sebagaimana ditegaskan kembali apda Pasal 29 huruf c.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan yang diampaikan nasabah asuransi kepada Otoritas Jasa Keuangan apabila nasabah merasa pengaduan disampaikan kepada perusahaan asuransi tidak menemukan jalan keluar. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan nasabah memiliki karakteristik tersendiri, berbeda dengan lembaga jasa keuangan lainya yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini.

Dasar hukum dan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi (tertanggung) adalah dengan melihat bentuk dari perjanjian asuransi yang merupakan perjanjian konsensual. Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian yang sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat. Asas konsensualisme ini dalam hukum perjanjian dapat disimpulkan dari ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara. sifat konsensual dari perjanjian konsensual dalam perjanjian asuransi terdapat dalam Pasal 257 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang atau KUHD yang menentukan bahwa “perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup; hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal balik dari penanggung dan tertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditandatangani”. Jadi sejak saat ditutupnya, perjanjian asuransi itu sudah terbentuk, bahkan sebelum polis ditandatangani sekalipun. Polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang menyatakan bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Selain ketentuan-ketentuan hukum yang telah disebutkan terkait dengan bentuk konsensual dari perjanjian asuransi, ketentuan-ketentuan hukum yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata atau KUHPerdara (Pasal 1253, 1266, 1267, 1320, 1339, 1365), KUHD (pasal 254, 257 258, 271, 281, 283).¹⁹

¹⁹ R. Santoso Poedjosoebroto. *Op. Cit*, hlm. 42.

Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Asuransi Terhadap Pengajuan Klaim Yang Tidak Disetujui Atas Kehilangan Kendaraan Bermotor.

Guna mencegah resiko perusahaan asuransi tidak dapat melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan amanat Pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. Menurut Wulan selaku praktisi hukum, Sebelum seseorang, asset atau harta bendanya mendapat perlindungan asuransi tentu didahului dengan bentuk perjanjian tertulis yang dilakukan oleh seseorang dengan pihak perusahaan asuransi yang isinya menjelaskan mengenai segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak yang pada umumnya disebut Polis Asuransi. Dalam hal ini Polis asuransi menjadi bukti tertulis yang sah dalam perjanjian asuransi yaitu antara nasabah pemegang polis (tertanggung) dan perusahaan asuransi (penanggung). Sehingga keberadaan polis menjadi penting karena akan melindungi setiap hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung.²⁰

Polis asuransi kendaraan bermotor umumnya berbentuk baku, berdasarkan pengalaman beliau selaku nasabah asuransi, umumnya isi polis tidak dijelaskan secara mendetail, hanya pada pokok-pokonya saja antara lain, objek yang ditanggung, jenis pertanggungan, nilai yang diasuransikan, premi yang harus dibayar dan lain-lain, namun klausul-klausul yang terdapat dalam polis tidak dijelaskan secara detail, dan umumnya nasabah juga tidak sempat membacanya karena terlalu banyak, sehingga nasabah juga tidak terlalu mengerti tentang isi dan bagaimana *term and condition* yang tertuang dalam polis tersebut. Sebagai akibat dari ketidakpahaman nasabah terhadap isi polis, sering kali terdapat perbedaan penafsiran, nasabah selalu berfikir bahwa asuransi akan selalu memberikan jaminan perlindungan terhadap kendaraan yang disuransikan, namun kenyataannya tidak demikian, banyak klaim kehilangan yang ditolak oleh perusahaan asuransi

²⁰ Hasil wawancara dengan ibu Wulan Mei Firina selaku praktisi hukum, hukum dan Senior Associates pada Ambrastha Waskitha Justice Law Firm, pada tanggal 5 Juni 2020

karena masuk dalam kategori pengecualian yang tertuang di dalam isi polis asuransi kendaraan bermotor.²¹

Idealnya ketika para pihak sudah menandatangani perjanjian dalam hal ini berbentuk polis asuransi, seharusnya para pihak sudah mengetahui dan memahami seluruh isi polis dan tidak ada lagi perbedaan penafsiran, namun nasabah selaku konsumen sering merasa dirugikan atas penolakan klaim kehilangan tersebut, khawatirnya, nanti lama-kelamaan masyarakat akan enggan untuk mengasuransikan diri dan/atau harta bendanya. Untuk mencegah hal yang demikian, perlu adanya perlindungan kepada nasabah selaku konsumen agar tidak serta merta kejadian kehilangan masuk dalam kategori pengecualian. Perlu adanya telaah yang lebih dalam, mensinkronkan antara laporan kehilangan di kepolisian dengan investigasi tim perusahaan asuransi, sehingga tidak terkesan keputusan sepihak, karena sewajarnya tanggungjawab perusahaan asuransi adalah membayar klaim atas resiko yang tidak terduga yang dialami oleh tertanggung. Selain itu keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai Pengawas perusahaan asuransi seharusnya lebih pro aktif melakukan tindakan-tindakan pengawasan dan pembinaan baik itu bersifat preventif maupun represif.²²

Terhadap 2 kasus penolakan klaim atas kehilangan kendaraan bermotor tersebut di atas yang didapatkan sebagai data dalam penulisan penelitian ini apabila dikaitkan teori kepastian hukum oleh Sudikno Mertokusumo dalam suatu perjanjian (polis asuransi) sesuai pasal 1313 KUHPerdara serta hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian (polis asuransi), menekankan pada penafsiran dan sanksi yang jelas agar suatu perjanjian/kontrak dapat memberikan kedudukan yang sama antar subjek hukum yang terlibat (para pihak yang melakukan perjanjian polis asuransi (perusahaan asuransi dan tertanggung)). Kepastian memberikan kejelasan dalam melakukan perbuatan hukum saat pelaksanaan suatu perjanjian, dalam bentuk prestasi bahkan saat perjanjian tersebut wanprestasi atau salah satu pihak ada yang

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Wulan, praktisi hukum dan Senior Associates pada Ambrastha Waskitha Justice Law Firm, pada tanggal 5 Juni 2020

²² Hasil wawancara dengan Ibu Wulan, praktisi hukum dan Senior Associates pada Ambrastha Waskitha Justice Law Firm, pada tanggal 5 Juni 2020

dirugikan maka sanksi dalam suatu perjanjian/kontrak tersebut harus dijalankan sesuai kesepakatan para pihak baik perusahaan asuransi maupun tertanggung.

PENUTUP

Proses pengajuan klaim di PT. Asuransi Central Asia (ACA) Cabang Batam telah diatur dalam suatu standar operasional prosedur dan sesuai dengan polis asuransi, sehingga proses pengajuan klaim pada prinsipnya cukup mudah. Dalam penyelesaian klaim, ACA Cabang Batam akan segera membayar klaim atas kerugian yang dialami oleh kendaraan bermotor yang dipertanggungjawabkan, jika klaim yang diajukan memenuhi syarat tetapi jika klaim yang diajukan tidak memenuhi syarat maka pengajuan klaim tersebut tidak akan disetujui, yang menjadi permasalahan adalah ketidakpahaman tertanggung tentang pengecualian klaim asuransi yang terdapat dalam polis asuransi yang menyebabkan pengajuan klaim tidak selalu memperoleh ganti kerugian.

Pertanggungjawaban hukum perusahaan asuransi terhadap pengajuan klaim atas kehilangan kendaraan bermotor telah sesuai dengan isi polis standart asuransi kendaraan bermotor Indonesia yang di dalamnya terdapat beberapa pengecualian. Dalam pelaksanaan klaim asuransi di ACA Cabang Batam terdapat 2 (dua) kasus penolakan atas klaim kehilangan kendaraan bermotor yang diajukan oleh tertanggung, hal ini disebabkan karena pihak ACA menafsirkan dan mengkategorikan bahwa kehilangan tersebut disebabkan oleh karena kesalahan tertanggung dan penggelapan, di mana hal tersebut masuk ke dalam resiko yang dikecualikan di dalam polis asuransi, sehingga pengajuan klaim tidak disetujui dan tertanggung tidak memperoleh ganti rugi atas kehilangan kendaraan bermotor miliknya. Hal ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban perusahaan asuransi hanya sebatas pada isi polis asuransi..

DAFTAR PUSTAKA

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999).

Anggun P. Situmorang, *Kasus Asuransi Duduki Peringkat Ke-7 Terbanyak Dilaporkan ke YLKI*, ditulis 30 September 2017, diakses melalui m.merdeka.com/uang/kasus-asuransi-duduki-peringkat-ke-7-terbanyak-dilaporkan-ke-ylki.html.

Amiruddin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012). Mei Tiana, *Analisis Yuridis Terhadap Polis Asuransi Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Cabang Medan, Jurnal*, (Jurnal Mercotora: Vol.p, No.1, Juni 2016).

Kamus Besar Baha Indonesia (KBBI), <https://kbbi.web.id/prestise>.

Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian*, (Jakarta: Gramedia, 1983).

Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 1990).

Tatang Amirin, *Menyusun Rencana Penelitian*, (Jakarta: Rajawali, 1990).