

p-ISSN: XXXX-XXXX | e-ISSN: XXXX-XXXX

Available online at pchukum.org

Jurnal Pustaka Cendekia Hukum dan Ilmu Sosial

Volume 1 No. 1, April-Maret 2023, pp 41-60

Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor pada Masa Kredit (Studi Kasus di PT. Capella Dinamik Nusantara Kabupaten Kampar)

Andi Prayoga

Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai,

*Jl. Tuanku Tambusai No.23, Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar,
Riau,*

email: Prayogaazy234@gmail.com

Ratna Riyanti

Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai,

*Jl. Tuanku Tambusai No.23, Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar,
Riau,*

email: ratnarianti662@gmail.com

Yuli Heriyanti

Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai,

*Jl. Tuanku Tambusai No.23, Bangkinang, Kec. Bangkinang, Kabupaten Kampar,
Riau,*

email: yulihariyanti2@gmail.com

Article history: Received: May 30, 2023, Revised: July 01, 2023; Accepted May 04, 2023,
Published: June 30, 2023

Abstract:

There are two formulations of the problem, how to resolve a dispute on insurance claims for motorvehicles loss during the credit period at PT. Capella Dinamik Nusantara with what are the obstacles and obstacles in making insurance claims for insurance claim for motorized vehicles that are lost during the credit period, this study aims to detemine the settlement of insurance claims for loss of motorvehicles during the credit period at PT. Capella Dinamik Nusantara and to find out the

Author correspondence email: Prayogaazy234@gmail.com

Available online at: <http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/alihkam/>

Copyright (c) 2023 by Al-Ihkam: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial



obstacles and obstacles in making insurance claim for motorized vehicles that are lost during the credit period, this research method is a qualitative descriptive field research by taking a legal approach, namely the status approach, (case approach approach, historical approach(historical approach). The data used include statutory regulations as primary legal materials, books, journals, scientific publications as secondary materials, and dictionaries as teertiary legal materials.the results of the first study were based on an analysis conducted by comparing the laws and regulations, namely Law Number 40 Of 2014 Concerning Insurance, Article 246 of the KUHD, then with Law of Article 1 Paragraph (1) Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Asuransi Astra Honda is required to pay the premium for claims submitted by the doctor, then mediation is carried out to obstacles in making insurance claims, the debtor's lack of thoroughness in reading and understanding the contents of the initial agreement, which results in different interpretations, negligence in driving by the insured due to non-fulfillment of the requirements for motorized vehicle documents.

Keywords:

Dispute Resolution, Insurance Claims, Credit

Abstrak:

Terdapat dua rumusan masalah, bagaimana penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara dengan apa kendala dan hambatan dalam melakukan klaim asuransi terhadap kendaraan bermotor yang hilang pada masa kredit, penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara dan untuk mengetahui kendala dan hambatan dalam melakukan klaim asuransi terhadap kendaraan bermotor yang hilang pada masa kredit, metode penelitian ini ialah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif dengan melakukan pendekatan hukum yakni pendekatan Undang-Undang(statue approach), pendekatan kasus(case approach), pendekatan historis(historical approach). Data yang digunakan meliputi peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum primer,

buku, jurnal, publikasi ilmiah sebagai bahan skunder, dan kamus sebagai bahan hukum tersier. Hasil penelitian yang pertama berdasarkan analisis yang dilakukan dengan membandingkan peraturan perundangan-undangan yakni Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian, Pasal 246 KUHD selanjutnya dengan Undang-Undang Pasal 1 Ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen didapat hasil bahwa PT. Asuransi Astra Honda wajib membayar premi klaim yang diajukan debitur, selanjutnya dilakukannya mediasi untuk mencapai tujuan yang tidak memberatkan kedua belah pihak. Hasil penelitian yang kedua berkaitan dengan kendala dalam melakukan klaim asuransi kurang telitinya debitur dalam membaca dan memahami isi perjanjian awal, yang mengakibatkan beda penafsiran, kelalaian dalam berkendara oleh tertanggung karena tidak terpenuhinya persyaratan surat-surat kendaraan bermotor.

Kata Kunci:

Penyelesaian Sengketa, Klaim Asuransi, Kredit

Pendahuluan

Penyediaan pembiayaan alternatif kepada masyarakat dalam dunia usaha, sistem perekonomian keberadaan lembaga keuangan yang menawarkan berbagai bentuk fasilitas pembiayaan yang sangat dibutuhkan, karena setiap tahunnya perkembangan kendaraan bermotor di Indonesia, menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat, seiring dengan pertumbuhan industri otomotif, laju pertumbuhan kendaraan bermotor semakin banyak peminat di pasar otomotif di Indonesia, lembaga pembiayaan diperlukan guna mendukung dan memperkuat sistem keuangan nasional yang lebih sederhana dan memudahkan masyarakat sehingga dapat memberikan alternatif bagi pengembangan perekonomian, baik bagi dunia usaha maupun masyarakat.

Sebagai salah satu bentuk untuk memudahkan masyarakat memiliki kendaraan bermotor impian. Selain itu pihak PT. Cappella

Dinamik Nusantara juga membuat perjanjian awal dengan debitur, terkait asuransi yang diberikan pihak PT. Cappela Dinamik Nusantara kepada debitur. Untuk setiap pembelian sepeda motor dengan sistem pembayaran kredit melalui dealer kami, mendapatkan asuransi dari perusahaan/lembaga leasing yakni (WOM, OTO, Adira, FIF) selama masa kredit. Terkait dengan penyedia asuransi, asuransi adalah mekanisme pemindahan resiko kepada pihak lain yang menjamin kompensasi finansial secara penuh ataupun parsial untuk kerugian. Asuransi yang diberikan adalah TLO (Total Loss Only). Asuransi yang diberikan berlaku untuk kondisi motor hilang, kebakaran, dan laka lantas. Asuransi tidak berlaku untuk penipuan dan hipnotis.

Dalam industri asuransi, pembayaran klaim sering kali menjadi masalah, Industri asuransi seharusnya dapat meningkatkan transparansi terkait dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan adanya putusan Dirjen Nomor. 6098/2002 yaitu keharusan perusahaan asuransi untuk menentukan kemampuan perusahaan untuk membayar hutang-hutangnya. Seiring dengan beragam dan banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang beredar telah menimbulkan semakin padatnya kondisi lalu lintas dan resiko yang harus dihadapi oleh manusia yang juga semakin kompleks.

Resiko yang mungkin terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan dan kehilangan kendaraan bermotor akibat berbagai sebab. Satu hal penting yang patut disadari, bahwa dibalik risiko-risiko terdapat mekanisme yang canggih, mekanisme tersebut ialah asuransi, yang dapat dipandang sebagai mekanisme yang benar-benar sangat penting perannya dalam dunia modern ini. Asuransi ini merupakan salah satu upaya untuk menanggulangi risiko yang mungkin timbul, baik pada diri sendiri maupun harta benda.

Untuk hal asuransi, pihak PT. Cappela Dinamik Nusantara membuat sebuah perjanjian kepada debitur, isi perjanjian tersebut adalah pihak PT. Cappela Dinamik Nusantara menggunakan perjanjian perhitungan angsuran. Selain itu, ada beberapa proses yang harus dilakukan seperti :

1. Laporkan kepada pihak setempat atas kehilangan anda. Pada kasus tertentu maka pihak setempat akan menahan STNK dan kunci

motor anda. Apabila STNK dan kunci anda ditahan maka pastikan anda meminta tanda terimanya.

2. Pihak asuransi akan meminta BPKB asli, faktur motor, foto copy KTP, SIM, polis asuransi, dan kwitansi kosong 3 lembar bermaterai Rp. 6,000.

Pihak asuransi akan melanjutkan prosesnya (baik cek tempat kejadian, wawancara dan sebagainya) dan akan selesai dalam waktu sekitar 30 hari kerja setelah data-data lengkap di terima oleh pihak asuransi.

Di dalam polis asuransi tersebut telah dijelaskan klausul-klausul perjanjian asuransi, ada pun isi dari polis asuransi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Jangka waktu berlakunya pertanggungan asuransi.
2. Risiko-risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi seperti terbakarnya kendaraan, hilang, dan laka lantas.
3. Manfaat diperjanjikan.
4. Cara pembayaran, tenggang waktu jatuh tempo, dan periode yang diakui sebagai saat penerimaan premi.
5. Kebijakan atau konsekuensi apabila pembayaran premi melewati jatuh tempo.
6. Klausul yang digunakan ketika perusahaan, peserta, pemegang polis, atau tertanggung ingin menghentikan pertanggungan, termasuk didalamnya mengenai sebab-sebab dan syarat.
7. Tata cara pengajuan klaim, bukti pendukung, dan syarat-syaratnya.
8. Langkah-langkah pembayaran dan penyelesaian klaim.

Perjanjian asuransi jika dilihat dari sifatnya adalah perjanjian *konsesual*, yang sudah terbentuk sejak adanya kata sepakat. Berdasarkan dari perjanjian asuransi yang terdapat pada pasal 257 KUHD "Perjanjian pertanggungan ada seketika setelah hal itu diadakan, hak mulai saat itu, bahkan sebelum polis ditandatangani, dan kewajiban kedua belah pihak dari penanggung dan tertanggung berjalan. Pengadaan perjanjian itu membawa kewajiban penanggung untuk menandatangani polis itu dalam waktu yang ditentukan dan menyerahkannya kepada tertanggung".

Pada dasarnya pihak asuransi tidak memiliki itikad untuk mempersulit dalam pengajuan klaim ganti rugi kehilangan kendaraan bermotor, namun hal-hal seperti belum terpenuhinya

dokumen persyaratan yang merupakan prosedur awal serta adanya beda penafsiran yang akhirnya menimbulkan sengketa. Selain itu hambatan seperti

1. Kurang telitinya debitur dalam membaca dan memahami isi perjanjian awal, yang mengakibatkan beda penafsiran.
2. Kelalaian dalam berkendara oleh tertanggung karena tidak terpenuhinya persyaratan surat-surat kendaraan bermotor.
3. Tidak terpenuhinya persyaratan kelengkapan dokumen-dokumen pengajuan klaim asuransi oleh tertanggung.
4. Tidak jelasnya isi polis asuransi mengenai hal-hal penyebab suatu objek asuransi yang dapat diganti atau tidak.
5. Tidak amanahnya leasing dalam tempo waktu penyerahan pembayaran premi ke PT. Asuransi Astra Honda Motor.
6. Pihak leasing terkesan mempersulit debitur dalam melakukan klaim untuk mendapatkan premi atas kendaraannya..

Metode

Dalam metode pendekatan penelitian hukum, pendekatan-pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*).

Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan kasus (*case approach*) dilakukan dengan cara menelaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan tetap. Kajian pokok didalam pendekatan kasus adalah *ratio decidendi* atau *reasoning* yaitu pertimbangan pengadilan untuk sampai kepada suatu putusan.

Dalam penelitian hukum ini metode penelitian yang penulis gunakan adalah yuridis sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto, yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yakni menafsirkan, menggambarkan dan menguraikan data yang ada bersamaan dengan situasi yang sedang terjadi. Penelitian ini juga mengungkapkan

sikap, pertentangan, hubungan serta pandangan yang terjadi pada sebuah lingkup responden, dalam penelitian deskriptif kualitatif, penelitian dari teori menuju data, dan berakhir pada suatu teori. Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab kepada pihak-pihak (narasumber) yang berkaitan dengan penelitian ini untuk mendapatkan informasi langsung dari responden.

Sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan yakni deskripsi kualitatif, maka dalam menganalisis data yang berhasil dikumpulkan tidak menggunakan uji statistik melainkan non statistik sesuai dengan pendekatan deskriptif yang bersifat kualitatif yaitu teknik analisis yang dilakukan melalui pemikiran logis, baik secara induktif deduktif, analogis maupun komperatif analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan kerja dengan data. Pengumpulan data tidak dipantau oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian lapangan, oleh karena itu analisa data dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis dan teori.

Hasil dan Diskusi

Hal-hal Yang Menimbulkan Terjadinya Suatu Sengketa Klaim Asuransi.

Sengketa hukum dalam kontrak asuransi dapat terjadi karena kesalahan perusahaan asuransi maupun pihak tertanggung, dimana kesalahan yang diperbuat oleh masing-masing pihak adalah :

Perusahaan Asuransi

1. Perusahaan asuransi tidak melakukan kewajibannya membayar klaim.
2. Terjadi perbedaaan pelaksanaan yang telah disepakati para pihak.

Pihak Tertanggung

1. Tertanggung tidak melakukan kewajiban membayar premi.

2. Melakukan perbuatan yang melanggar hukum yang mempunyai akibat pidana.
3. Memberikan data-data ataupun dokumen yang sengaja dipalsukan kepada pihak asuransi.
4. Tidak melengkapi dokumen-dokumen.
5. Melakukan ancaman-ancaman kepada pihak asuransi.

Pengajuan Klaim Kendaraan Yang Hilang Akibat Pencurian Berdasarkan Perjanjian Awal.

Berdasarkan hasil survey terjadi permasalahan kesulitan dalam melakukan pengajuan klaim asuransi bukan saja akibat dari penanggung tetapi juga akibat dari pihak tertanggung (konsumen jasa asuransi). Dalam beberapa kasus yang ada tersebut terjadi akibat dari timbulnya suatu sengketa konsumen karena adanya perbedaan tolak ukur mengenai hal-hal yang terdapat dalam perjanjian asuransi yaitu disebut dengan polis asuransi. Serta tidak tepenuhinya persyaratan serta dokumen-dokumen yang merupakan langkah pertama yang harus terpenuhi apabila mengajukan klaim asuransi.

Polis asuransi adalah salah satu dokumen penting yang terdapat didalam perjanjian asuransi yang merupakan bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian pertanggungan antara penanggung dan tertanggung. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Fatimah berikut pemaparan isi dari polis perjanjian asuransi, sebagai berikut:

Kewajiban untuk menuangkan perjanjian asuransi didalam polis ini terdapat pada Pasal 255 KUHD yaitu bahwa suatu pertanggungan haruslah dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis. Selanjutnya dapat digunakan sebagai suatu bukti apabila terjadi sengketa.

Kewajiban pokok penanggung selama masih berlakunya suatu perjanjian asuransi harus bertanggung jawab terhadap klaim-klaim yang diajukan tertanggung dan memberikan ganti rugi berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku didalam perjanjian.

Berdasarkan survey langkah-langkah yang harus diselesaikan oleh tertanggung yaitu sebagai berikut :

1. Melaporkan terjadinya peristiwa kerugian tersebut. Pemberitahuan ini dilakukan secara tertulis atau secara lisan kepada penanggung.
2. Mengambil tindakan yang dapat mencegah meluasnya kerugian.

3. Mengamankan objek yang mengalami kerugian.
4. Meneliti polis asuransi, meliputi jangka waktu, objek asuransi pelunasan premi, perubahan pernyataan polis.
5. Melaporkan kejadian ke polsek setempat.

Selain itu ada pula langkah-langkah yang harus dilakukan oleh penanggung yaitu, sebagai berikut :

1. Menerima laporan terjadinya kerugian dari tertanggung.
2. Melakukan survey klaim ke lokasi objek yang mengalami kerugian.
3. Meminta dokumen dan informasi yang dibutuhkan kepada tertanggung.
4. Meneliti keabsahan polis dan klaim serta menghitung nilai kerugian.
5. Memberikan keputusan klaim apakah diterima atau ditolak.
6. Membayar ganti kerugian kepada tertanggung dalam waktu paling lambat 30 hari sejak adanya kesepakatan jumlah ganti rugi yang harus dibayar.

Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi

Dalam kehidupan, masyarakat senantiasa hidup berbarengan dengan banyaknya resiko-resiko yang ada, baik menyangkut pekerjaan maupun perekonomian. Seperti halnya membeli kendaraan sepeda motor dengan cara kredit, didalamnya banyak resiko-resiko yang tidak menutup kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti kendaraan yang terbakar, hilang, maupun laka lantas. Dalam hal ini sebagai debitur mengansuransikan kendaraannya sebagai upaya penanggulangan risiko-risiko yang akan terjadi di masa mendatang.

Pada dasarnya asuransi tidak menjamin akan mengganti unit secara keseluruhan apabila terjadi resiko-resiko yang akan terjadi. Pihak asuransi hanya akan membantu penanggungan sesuai hasil kesepakatan leasing dengan asuransi berapa persen yang harus diganti jika diganti dengan uang tunai, berdasarkan harga kendaraan. Berdasarkan hasil wawancara dengan responden bahwa kendaraan yang hilang pada masa kredit dan telah memenuhi syarat-syarat klaim asuransi, pihak asuransi akan mengganti dengan kendaraan yang baru dengan catatan meriset angsuran dari 0 (nol) kembali, atau diganti dengan sejumlah uang tergantung kesepakatan pihak leasing dengan asuransi.

Pada pembahasan sebelumnya telah dijelaskan langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mengajukan klaim. Walaupun polis telah menjelaskan secara terperinci mengenai proses penanganan klaim. Namun didalam pratiknya, banyak sengketa yang terjadi antara perusahaan asuransi (penanggung) dengan konsumen asuransi (tertanggung) yang disebabkan oleh hal yang berkaitan dengan penanganan klaim. Banyak pihak tertanggung yang merasa kecewa dengan asuransi. Mereka merasa pihak penanggung selalu mempersulit proses penanganan klaim.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara dengan bapak udin dan bapak rizal, telah ditemukan data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini. Terdapat kasus yang terkait penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit. Kasus yang terjadi pada 2 tahun yang lalu, tepatnya pada 2020 dibulan maret. Saat itu terjadi kasus dimana kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit, kronologis kasus tersebut seperti yang dijelaskan responden bahwa kejadian kehilangan tersebut terjadi ialah kendaraan sepeda motor yang di bawa anak debitur yang pada saat itu sedang duduk dibangku sekolah dasar. Sebelumnya juga telah terjadi 7 kasus yang bermasalah terkait kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit dapat diselesaikan sesuai prosedur dan telah diturunkan premi pembayaran klaim sesuai ketentuan yang telah disepakati pihak tertanggung dengan pihak penanggung.

Pada saat kejadian kendaraan milik debitur di kendari oleh anaknya menuju sekolah dasar untuk melaksanakan les. Kendaraan sepeda motor tersebut di parkirkan oleh anak debitur, di kantin sekolah. Namun musibah menimpa si debitur harus mengalami hilangnya kendaraan sepeda motor akibat pencurian. Setelah mengetahui kendarannya hilang pihak orang tua (debitur) langsung melaporkan kejadian tersebut ke polsek. Setelah melaporkan ke pihak polsek, debitur melakukan pengajuan klaim terhadap kendaraan nya yang ke pihak leasing dan selanjutnya ke PT. Asuransi Astra.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan wakil kepala PT. Cappela Dinamik Nusantara dengan ibu Fatimah mengatakan bahwa pihak PT. Cappela Dinamik Nusantara hanya menyediakan barang dan jasa servis kendaraan bermotor, PT. Cappela Dinamik

Nusantara tidak terlibat dalam hal asuransi apapun. Sistem pembayaran telah sepenuhnya berada pada leasing FIF, untuk pertanggungjawaban asuransi itu sudah menjadi tanggung jawab leasing kepada asuransi.

Hasil wawancara penulis dengan bapak Irwan selaku karyawan leasing terkait kendaraan motor tersebut didapatkan keterangan bahwa memang benar kendaraan yang dibeli pada masa kredit telah sepenuhnya menjadi tanggung jawab leasing untuk masalah klaim asuransi itu sudah menjadi tanggung jawab leasing dengan PT. Asuransi Astra Honda Motor terkait kendaraan yang dibeli tersebut. Dalam kasus ini debitur melaporkan musibah yang menimpanya kepada leasing, debitur menceritakan kronologis kejadian kepada pihak leasing secara detail, pihak leasing meminta waktu untuk melakukan survey tinjauan terkait kasus yang terjadi dan kelengkapan data-data yang diperlukan berdasarkan perjanjian asuransi sebelum kasus tersebut dilaporkan ke PT. Asuransi Astra Honda Motor.

Setelah 30 (tiga puluh) hari kerja waktu yang ditentukan oleh leasing terkait kendaraan yang hilang tersebut. Pihak asuransi tidak dapat melakukan klaim ganti rugi atau pertanggungjawaban terhadap kendaraan milik bapak Muhammad Yasin dengan catatan tidak melengkapi dokumen yang ada, dan dalam pembayaran angsuran bapak Muhammad Yasin terjadi telat dalam membayar angsuran.

Berdasarkan kasus yang dijelaskan di atas penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yaitu penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit tidak dapat berjalan karena salah satu pihak merasa kepentingannya belum tercapai, dan penyelesaian ini tidak sesuai dengan perjanjian sehingga memilih jalur penyelesaian diluar pengadilan. Selanjutnya upaya negosiasi pun tidak menemukan hasil yang disepakati oleh para pihak. Penyelesaian akhir kasus yang penulis teliti yakni berdasarkan analisis Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dengan penelitian lapangan berdasarkan perjanjian yang dibuat leasing dengan PT. Asuransi Astra Honda Motor, selain itu penulis juga menambahkan putusan BPSK terkait kasus serupa untuk mendapatkan jawaban dari kasus yang penulis teliti.

Berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian "*bahwa perjanjian antara kedua belah pihak,*

Andi Prayoga, Ratna Riyanti, Yuli Heriyanti

yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan ganti rugi dan memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya atau hidupnya tertanggung". Hal ini juga dikuatkan oleh Pasal 246 KUHD yang menjelaskan "bahwa pertanggungungan atau asuransi merupakan sebuah perjanjian dimana seorang penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepadanya karena suatu kerusakan atau hilangnya keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena peristiwa yang tidak tentu". Selanjutnya hal yang berpihak pada debitur juga tertuang dalam Undang-Undang Pasal 1 Ayat (1) Nomor. 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwasannya pihak yang merasa dirugikan dapat membawaa sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan apabila para pihak merasa dirugikan atau menolak putusan BPSK maka dapat mengajukan pada pengadilan negeri.

Sementara keterbatasan ekonomi seorang debitur hingga tak dapat menyelesaikan ke ranah pengadilan. Penulis mencari putusan yang terkait kasus yang serupa, seperti yang dialami bapak muhamad yasin yang diselesaikan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK menyebutkan bahwa hubungan perjanjian asuransi bukan dengan pengendara motor ketika terjadi kehilangan, namun dengan pemilik kendaraan bermotor yang membuat perjanjian asuransi. Hubungan hukum antara tertanggung dan penanggung bukan dengan si pengendara kendaraan bermotor tersebut yaitu dengan si pemilik dari kendaraan bermotor .

Berdasarkan analisis yang penulis lakukan berdasarkan fakta-fakta dan sumber-sumber data yang penulis peroleh bahwasannya pihak PT. Asuransi Astra Honda Motor, diwajibkan membayarkan premi kepada debitur yang mengalami musibah kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan yang disepakati.

Pengajuan Klaim Asuransi Ke Leasing

Berdasarkan hasil survey yang penulis lakukan di pihak leasing penulis mendapatkan fakta-fakta baru mengenai penyelesaian sengketa klaim asuransi motor yang hilang pada masa kredit. Didalam isi perjanjian asuransi kendaraan bermotor yang dilesingkan wajib diansuransikan, dan nasabah membayar premi ke

pihak leasing, akan tetapi ada 2 nama pemegang polis yang pertama nama si nasabah(debitur) yang kedua nama leasingnya.

Pada pelaksanaannya penyelesaian yang dilakukan dileasing premi asuransi benar turun dari pihak asuransi namun diberikan ke pihak leasing sebesar harga kendaraan yang diansuransikannya, tetapi pihak leasing tidak memberikan sepenuhnya kepada debitur, sebelum leasing memberikan premi kepada nasabah(debitur) Dilakukan pemotongan sisa angsuran beserta bunga yang masih tersisa, setelah itu apabila ada sisanya diberikan kepada nasabah melalui tranfer.

Tahapan Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi

Berdasarkan survey yang dilakukan terhadap pihak leasing telah didapat tahapan-tahapan yang dilakukan oleh kedua belah pihak terkait penyelesaian sengketa klaim asuransi yakni sebagai berikut:

1. Negoisiasi

Tahapan ini sebagai tahapan pertama yang dilakukan sederhananya menyelesaikan secara kekeluargaan melalui musyawarah bersama untuk kesepakatan. Pada tahap ini tidak ditemukannya kesepakatan antara kedua belah pihak karna sama-sama beranggapan bahwa pernyataan nya benar dan saling ego sehingga tahap ini tidak mendapatkan hasil yang diinginkan.

2. Mediasi

Tahapan ini adalah tahapan lanjutan apabila tahapan sebelumnya tidak dapat ditentukannya kesepakatan. Pada tahapan ini mendatangkan/menghadirkan orang ketiga sebagai penengah yang disebut mediator, dalam tahap ini mediator akan memberikan waktu untuk nasabah/debitur menjelaskan/menyampaikan permohonannya terkait klaim asuransi kepada leasing, setelah permohonan diterima selanjutnya pihak leasing akan menjelaskan hal-hal yang membuat nasabah tidak dapat menerima klaim yang diberikan pihak asuransi. Sebagai mediator tentu akan memberikan alternatif-alternatif untuk penyelesaiannya.

Pada tahap ini ditemukan kesepakatan pihak leasing memberikan klaim kepada nasabah sesuai ketentuan, diakibatkan masih adanya kontrak perjanjian kredit yang belum lunas, maka premi yang diberikan pihak asuransi dipotong jumlah angsuran yang

belum selesai beserta bunga nya, sisa nya akan diberikan ke nasabah/debitur.

Kendala Dan Hambatan Dalam Melakukan Klaim Asuransi Terhadap Kendaraan Bermotor Yang Hilang Pada Masa Kredit.

Dalam penyelesaian suatu klaim asuransi tidak selamanya berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan baik bagi penanggung maupun tertanggung. Didalam prosesnya tidak jarang menimbulkan perselisihan yang berujung sengketa, pada kasus yang penulis teliti tidak lepas dari berbagai hambatan maupun kendala yang terjadi didalam nya.

Pada dasarnya Upaya dalam mengajukan klaim asuransi mengenai kendaraan bermotor yang hilang pada masa kredit hal yang harus dilakukan adalah memenuhi persyaratan dan prosedur yang berkaitan dengan pengajuan klaim. Pada dasarnya pihak asuransi tidak memiliki itikad mempersulit dalam pengajuan klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit namun hal-hal seperti belum terpenuhinya dokumen persyaratan yang merupakan prosedur awal serta adanya beda penafsiran yang akhirnya menimbulkan sengketa

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan karyawan PT. Cappela Dinamik Nusantara dengan ibu Fatimah kendala dan hambatan yang sering terjadi dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi yaitu, sebagai berikut:

1. Kurang telitinya debitur dalam membaca dan memahami isi perjanjian awal, yang mengakibatkan beda penafsiran
2. Kelalaian dalam berkendara oleh tertanggung karena tidak terpenuhinya persyaratan surat-surat kendaraan bermotor.
3. Tidak terpenuhinya persyaratan kelengkapan dokumen-dokumen pengajuan klaim asuransi oleh tertanggung.
4. Tidak jelasnya isi polis asuransi mengenai hal-hal penyebab suatu objek asuransi yang dapat diganti atau tidak.
5. Tidak amanahnya leasing dalam tempo waktu penyerahan pembayaran premi ke PT. Asuransi.
6. Pihak leasing terkesan mempersulit debitur dalam melakukan klaim untuk mendapatkan premi atas kendaraannya.

Penyelesaian suatu klaim tidak dapat berjalan dengan baik dan lancar, yang disebabkan oleh beberapa kendala dan hambatan baik yang dialami oleh pihak tertanggung maupun penanggung.

Hambatan ini terjadi akibat beberapa faktor salah satunya seperti tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang ditentukan.

Upaya penyelesaian sengketa klaim asuransi dalam kasus ini tidak dapat berjalan sesuai ketentuan dari PT. Asuransi Astra Honda Motor tidak tercapainya kesepakatan dari kedua belah pihak mengenai ganti kerugian. Sehingga timbullah upaya-upaya dari kedua belah pihak dalam melakukan penyelesaian sengketa klaim asuransi, dalam hal penyelesaian sengketa dapat dilakukan atau dimulai dari tahap yang paling sederhana yakni perundingan atau musyawarah antara kedua belah pihak. Namun tidak jarang ada pihak yang langsung memilih jalur pengadilan atau jalur alternatif penyelesaian sengketa lainnya sebagai salah satu cara menyelesaikan perselisihan atau sengketa yang terjadi.

Dalam setiap proses penyelesaian sengketa yang dilakukan, tidak menutup kemungkinan timbulnya hambatan-hambatan yang akan dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa, sekalipun proses penyelesaian sengketa yang paling mudah dan sederhana yaitu perundingan atau musyawarah. Hambatan yang terjadi pada proses perundingan atau musyawarah yakni keegoisan masing-masing pihak dimana para pihak tetap pada pendiriannya tidak adanya pihak yang ingin mengalah untuk mencapai kesepakatan.

Selanjutnya upaya membawa permasalahan ke ranah pengadilan ataupun alternatif penyelesaian sengketa, penyelesaian sengketa pada kasus yang penulis teliti tidak sampai ke ranah hukum, dikarenakan faktor ekonomi debitur yang tidak memungkinkan.

Hambatan berikutnya muncul dari pihak bertanggung yakni debitur selaku konsumen pemilik kendaraan yang hilang pada masa kredit tersebut tidak dapat melanjutkan klaim nya ke pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa, selain kurang terpenuhinya dokumen-dokumen persyaratan secara lengkap juga terkendala dalam segi ekonomi yang tidak memungkinkan untuk membawa kasus ke pengadilan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dapat penulis ambil kesimpulan :Pertama, penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit

Di PT. Cappel Honda Dinamik Nusantara. Bahwa secara teknis pelaksanaannya tidak sesuai dengan isi perjanjian, lamanya proses klaim tidak sesuai dengan perjanjian yang tercantum di dalam polis, ditambah kurangnya pihak leasing dalam menjelaskan polis asuransi apa yang diberikan kepada calon debitur. Dikatakan tidak sesuai dengan isi perjanjian, sebab didalam isi polis yang dikatakan oleh leasing, pihaknya akan memberikan sebuah premi ganti kerugian kepada debitur apabila angsuran kendaraan mencapai lebih dari yang ditentukan, maka pihak leasing wajib mengganti atau memberikan premi kepada debitur. Kedua, kendala dan hambatan dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi yaitu, pembayaran premi yang terlambat dari waktu yang telah ditetapkan oleh PT. Astra Honda, tidak terpenuhinya persyaratan kelengkapan dokumen-dokumen pengajuan klaim asuransi oleh debitur, dan pihak leasing terkesan mempersulit debitur dalam melakukan klaim untuk mendapatkan premi atas kendaraannya, serta kelalaian dalam berkendara oleh debitur karena tidak terpenuhinya persyaratan surat-surat kendaraan bermotor.

Dari kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan saran-saran sebagai berikut : Kepada Pihak Leasing dan Perusahaan Asuransi, seharusnya dalam proses pelaksanaan harus sesuai dengan ketentuan perjanjian awal dan lebih terbuka dan tegas menjelaskan kriteria dan batasan luasnya proteksi atau jaminan yang diberikan kepada tertanggung dan dicantumkan dalam polis apabila terjadi peristiwa yang menjadi objek yang diperjanjikan maka kreditur membayar ganti kerugian sesuai kesepakatan. Selanjutnya untuk pihak leasing, didalam menjelaskan alur dan pelaksanaan klaim harus jelas sehingga debitur tidak gagal paham tentang apa yang diperjanjikan dan bagaimana langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mendapatkan klaim asuransi. Berkaitan dengan Kendala dan Hambatan, seharusnya pihak leasing lebih amanah dan tepat waktu dalam penyerahan premi asuransi ke PT. Asuransi Astra, supaya tidak menjadi permasalahan dikemudian hari. Perlu adanya itikad baik musyawarah melakukan penyelesaian secara kekeluargaan untuk mencapai keadilan yang tidak merugikan pihak mana pun. Selanjutnya untuk debitur harus lebih memperhatikan kelengkapan dokumen sebelum mengajukan klaim ke pihak leasing maupun ke PT. Asuransi Astra langsung,

sehingga mempermudah debitur dalam menyelesaikan klaim asuransi. Adapun saran yang harus diperhatikan pada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang sengketa klaim asuransi pada masa kredit, peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih banyak mengkaji sumber-sumber dan referensi maupun efektivitas dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi supaya hasil penelitiannya lebih baik dan lengkap lagi. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam pengambilan dan pengumpulan data dan segala sesuatunya. Peneliti selanjutnya diharapkan juga dapat memilih wawancara dengan sumber yang kompeten dalam hal penyelesaian sengketa klaim asuransi kendaraan bermotor.

Ucapan Terima Kasih

(Baik orang maupun lembaga yang berkontribusi dalam proses penulisan artikel dapat disebutkan di sini).

Referensi

Abdulkair Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Cetakan Keenam, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2019.

Abdullah, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2017

Candra Irawan, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2017

Dwi Tatak Subagio dan M.Humfriesmaliasalviana, *Hukum Asuransi*, PT. Revkapetramedia, 2016

Eko sugiarto, *Penelitian Kualitatif*, PT Suaka Media, Yogyakarta, 2015.

Frans Hendra Winata, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.

Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2014.

Khotibul Umam, *penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2013

Andi Prayoga, Ratna Riyanti, Yuli Heriyanti

Mulyadi Nitisusatro, *Asuransi Dan Usaha Perasuransian Di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2013

Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta, , PT. Raja Grafindo Persada, 2011

Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi Indonesia*, Andalas University Press, Padang, 2019

Sonni Dwi Harsono, *Prinsip-Prinsip Dan Praktik Asuransi*, Insurance Institute, Jakarta, 2013.

Soerjono soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, PT. Alfabeta, Bandung, 2016.

, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, PT Alfabeta, Bandung, 2019.

Taswan, *Akuntansi Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2012.

Yosep, *Keperawatan Jiwa*, PT. Reflika Aditama, Makasar, 2012

Hasil wawancara penulis dengan bapak Irwan selaku Leasing FIFADIRA pada hari Senin, pukul 14.00 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Hasil wawancara penulis dengan Direktur PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara Kabupaten Kampar yang diwakilkan oleh bapak Udin dan bapak Rizal sebagai karyawan(sales) PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Jum'at, tanggal 28 April 2022.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.00 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.09 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor pada Masa Kredit (Studi Kasus di PT. Capella Dinamik Nusantara Kabupaten Kampar)

Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT.

Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.19 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT.

Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.28 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT.

Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.47 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT.

Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.54 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Ade Hari Siswanto, *“Penyelesaian Klaim Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)”*. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonusa Jakarta. Diunduh pada 6 April 2022.

Aditya Kurniawan, *Penyelesaian Klaim Asuransi Atas Hilangnya Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit pada PT. Cappela Dinamik Nusantara (so UBT) Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu ditinjau dari UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Peransuransian*. Dalam <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/643>. Dikutip pada jumat 20 mei 2022.

Lailati Alifah. *“Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Pt. Raksa Pratika Berdasarkan Kontrak Dan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”*. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya. Diunduh pada 6 April 2022.

Nanda Indrawati . *“ Penerapan Asas Keadilan Dalam Polis Asuransi Wahana Tata, Universitas Atna Jaya Yogyakarta”*. 9 November 2021.

Rohmawati & saepudin, *Pemodelan dan Simulasi Peluang Kebangkrutan Perusahaan Asuransi dengan Analisis Nilai Premi dan Ukurn*

Andi Prayoga, Ratna Riyanti, Yuli Heriyanti

Klaim Diasumsikan Berdistribusi Eksponensial, jurnal on computing, (Indo-JC)vol. 2 nomor 2 tahun 2017

Rossi Anita Sari, *Pengalaman Kehilangan (Loss) dan Berduka (Grief) Pada Ibu Preeklampsi Yang Kehilangan Bayinya*, dalam <http://eprints.undip.ac.id>, diunduh pada 10 Juni 2022

Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.

Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Pasal 6 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase.

<http://eprints.umm.ac.id/>. Diakses Pada Hari Rabu, Tanggal 20 April 2022, Pukul 13.10 Wib.

<http://repository.unj.ac.id>, Diakses pada hari Jum'at, Tanggal 10 Juni 2022, pukul 07.54 Wib.

<https://paralegal.id/pengertian/kendaraan/-bermotor/>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 11 Mei 2022, Pukul 20.10 Wib.