

SINGKAP

PENYELESAIAN SENGKETA PERUSAHAAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
PADA MASA KELENGKAPAN HUKUM
PT. CARROLL & DEWARA, INC. SEWA
KARIFATAN KAMPAR

Dibuatkan Sebagai Tulisan oleh: *Arif Nugroho* (UIN Ar-Raniry) 14.02.2021



DAFTAR

NAMA : ARIF NUGROHO
NIM : 190401901
BIDANG KAJIAN : HUKUM

PROGRAM STUDI : HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
2021

SKRIPSI

PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI KEHILANGAN
KENDARAAN BERMOTOR PADA MASA KREDIT (STUDI KASUS DI
PT. CAPPELA DINAMIK NUSANTARA KABUPATEN KAMPAR)

NAMA : ANDI PRAYOGA
NIM : 1874201006
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM PERDATA

Telah diperiksa dan disetujui oleh Dosen Pembimbing

Tanggal, 2 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Ratna Rivanti, S.H., M.H
NIDN. 0628117002

Tanggal, 27 Juli 2022

Pembimbing II



Yuli Heriyanti, S.H., M.H
NIDN. 1009067901

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ratna Rivanti, S.H., M.H
NIDN. 0628117002

Ketua Program Studi S1 Hukum



Yuli Heriyanti, S.H., M.H
NIDN. 1009067901

SKRIPSI

PENYELESAIAN SENGKETA KLAIM ASURANSI KEHILANGAN
KENDARAAN BERMOTOR PADA MASA KREDIT (STUDI KASUS DI
PT. CAPELLA DINAMIK NUSANTARA KABUPATEN KAMPAR)

NAMA : ANDI PRAYOGA
NIM : 1874201006
BIDANG KAJIAN UTAMA : HUKUM PERDATA

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 23 Agustus 2022
Dan Dinyatakan "LULUS"

TIM PENGUJI

Ketua Dewan Penguji

Pembimbing I



Dr. Ratna Rivanti, S.H., M.H
NIDN. 0628117002

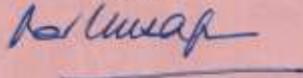
Sekretaris

Pembimbing II



Yuli Herivanti, S.H., M.H
NIDN. 1009067901

Penguji I



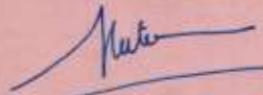
Prof. Dr. Amir Luthfi
NIDK. 8918700020

Penguji II



Hafiz Sutrisno, S.H., M.H
NIDN. 1002079101

Mengetahui :
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai
Dekan Fakultas Hukum



Dr. Ratna Rivanti, S.H., M.H
NIDN. 0628117002

MOTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTO

“Angin Tidak Berhembus Untuk Menggoyangkan Pepohonan, Melainkan
Menguji Kekuatan Akarnya,”

“Ali Bin Abi Thalib

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, doa, dukungan, ilmu dan pengalaman yang berharga kepada penulis.
- Seluruh keluarga yang memberikan doa dan semangat kepada penulis.
- Seluruh saudara dan sahabat seperjuangan, satu almamater, dan seluruh yang sedang berjuang.
- Almamater tercinta, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

Bangkinang, 4 Agustus 2022

ANDI PRAYOGA
NIM : 1874201006

ABSTRAK

Klaim asuransi adalah aplikasi asuransi oleh peserta untuk memperoleh pertanggungjawaban atas kerugiannya yang tersedia berdasarkan perjanjian. Sedangkan klaim adalah proses yang mana peserta dapat memperoleh hak-hak berdasarkan perjanjian yang disepakati. Selanjutnya Sengketa merupakan perselisihan atau perbedaan pendapat (persepsi) yang terjadi antara dua belah pihak atau lebih karena adanya pertentangan kepentingan yang berdampak pada tertanggungnya pencapaian tujuan yang diinginkan oleh para pihak. 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. Jenis 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit. Hasil penelitian yang pertama berdasarkan analisis yang dilakukan dengan membandingkan peraturan perundang-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. 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. Tidak terpenuhinya persyaratan kelengkapan dokumen-dokumen pengajuan klaim asuransi oleh tertanggung. Tidak jelasnya isi polis asuransi mengenai hal-hal penyebab suatu objek asuransi yang dapat diganti atau tidak. Tidak amanahnya leasing dalam tempo waktu penyerahan pembayaran premi ke PT. Asuransi. Pihak leasing terkesan mempersulit debitur dalam melakukan klaim untuk mendapatkan premi atas kendaraannya. Selanjutnya penyelesaian kasus yang terjadi dengan dilakukannya mediasi untuk mencapai kesepakatan kedua belah pihak.

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Klaim Asuransi, Kredit.

ABSTRAK

Insurance claims are insurance applications by participants to obtain coverage for their loss which are available under the agreement. While the claim is a process where participants can obtain rights based on an agreed agreement. Furthermore, a dispute is a dispute or difference of opinion (perception) that occurs between two or more parties due to a conflict of interest which affects the achievement of the goals desired by the parties. There are two formulations of the problem, how to resolve a dispute on insurance claims for motor vehicle loss during the credit period PT. Cappel Dinamik Nusantara with what are the obstacles and obstacles in making insurance claims for motorized vehicles that are lost during the credit period. Types of field research that is descriptive qualitative by taking a legal approach, namely the law approach (statue approach), case approach (case approach), historical (approach). The data use include statutory regulations as primary legal materials, and dictionaries as tertiary legal materials. This study aims to determine the settlement of insurance claim for loss of motor vehicles during the credit period. The result 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. Astra Honda Insurance is required to pay premiums for claim submitted by debtors. The result of the second study relate to obstacle in making insurance claims. The debtors lack of thoroughness in reading and understanding the content of the initial agreement, which resulted in different interpretations, negligence in driving by the insured due to non-fulfillment of the requirements for the requirements of the documents for submitting an insurance claim by the insured, it is unclear what the contents of the insurance policy are regarding the causes of an insurance object that can be replaced or not. The lack of trust in leasing within the time period for submitting premium payments to PT. Insurance Astra Honda. The leasing party seems to make it difficult for debtors to make claims to get premiums for their vehicles. Furthermore the settlement of cases that occur through mediations to reach an agreement between both parties.

Keywords : Dispute Resolution, Insurance Claims, Credit.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karuniah, inayah, serta hidayah kepada penulis dan kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul : **“Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit (Studi kasus PT Cappela Honda Dinamik Nusantara, Kabupaten Kampar, Riau)”**. Dan pada harapan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dan tugas dalam menyelesaikan studi strata 1 (S1) pada program studi S1 Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

Skripsi yang penulis buat ini, masih banyak ihwal-ihwal yang penulis sendiri belum bisa memahami keseluruhannya, sehingga dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang ikut andil membantu. Oleh karena itu, pertama penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda yang selalu mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Yang terhormat, Prof. Dr. Amir Lutfi selaku rektor Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai serta selaku penguji 1 yang telah memberikan warna sebuah ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta wawasan yang diberikan. Ucapan terimakasih tidak dapat membalas segalanya biarlah Allah SWT yang membalas kebaikan serta ilmu yang diberikan.

2. Yang terhormat, Dr. Ratna Riyanti,. S.H., M.H selaku dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai serta selaku pembimbing 1 Terimakasih telah ikhlas memberikan waktu bimbingan, serta sabar dalam membimbing dan ilmu yang bermanfaat demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Semoga tali silaturahmi tetap terjalin berharap ingin berdinamika kembali suatu hari nanti.
3. Yang terhormat, Yuli Heriyanti,. S.H., M.H selaku ketua program studi Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambuai serta selaku pembimbing 2 terimakasih telah ikhlas memberi waktu, bimbingan, dan curahan ilmu yang bermanfaat demi kelancaran penyusunan skripsi ini. Semoga tali silaturahmi tetap terjalin dan penulis berharap ingin berdinamika kembali suatu hari nanti.
4. Yang terhormat, Hafiz Sutrisno, S.H., M.H selaku penguji 2 dosen yang selama ini telah memberikan warna sebuah ilmu yang bermanfaat bagi penulis serta wawasan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.ucapan terimakasih tidak dapat membalas segalanya biarlah Allah SWT yang membalas kebaikan serta ilmu yang diberikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Progran Studi S1 Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambuai yang selama ini telah memberikan ilmu yang baik kepada penulis dan yang tidak bisa disebutkan seluruhnya.
6. Seluruh Dosen dan Staff yang berada di lingkungan Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai.

7. Pihak Dealer Cappela Honda Dinamik Nusantara dan Pihak Leasing yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penulisan skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua penulis, Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah mendukung penuh penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga Besar Fakultas Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai, Terimakasih telah menjadi bagian dari perjuangan dan teman diskusi selama perkuliahan.
10. Teman- Teman Seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan tahun 2018. Terimakasih telah menjadi teman sekaligus keluarga yang tidak pernah terlupakan sepanjang hayat penulis.
11. Seluruh Pihak yang belum disebut satu per satu, penulis mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya

Pada akhirnya, penulis menyadari banyak segala kekurangan dan ketidaksempurnaan yang dalam tulisan ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima untuk kemajuan proses belajar dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bangkinang, 02 Agustus 2022

Penulis :

Andi Prayoga
Nim : 1874201006

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	A. Latar Belakang Masalah.....	1
	B. Rumusan Masalah.....	8
	C. Tujuan Penelitian.....	9
	D. Manfaat Penelitian.....	9
	E. Batasan Operasional.....	10
	F. Penelitian Relavan.....	13
	G. Metode Penelitian.....	15
	1. Jenis Dan Metode Pendekatan.....	15
	2. Objek Penelitian.....	17
	3. Lokasi Penelitian.....	17
	4. Populasi Dan Sampel.....	17
	5. Sumber Data.....	18
	6. Teknik Pengumpulan Data.....	19
	7. Analisa Data.....	19
	8. Metode Penarikan Kesimpulan.....	21
BAB II	TINJAUAN UMUM.....	22
	A. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa.....	22
	1. Pengertian Penyelesaian Sengketa	22
	2. Penyelesaian Sengketa Secara <i>Litigasi</i> (melalui pengadilan).....	25
	3. Penyelesaian Sengketa Secara <i>Non Litigasi</i> (luar pengadilan)	26
	B. Tinjauan Umum Tentang Klaim Asuransi.....	31
	1. Pengertian Klaim Asuransi.....	31
	2. Tujuan Dan Fungsi Klaim Asuransi.....	32
	3. Jenis-Jenis Klaim Asuransi Motor.....	33
	4. Syarat- Syarat Sah Perjanjian Asuransi.....	34
	5. Asas Hukum Perjanjian Asuransi.....	36
	C. Tinjauan Umum Tentang Kendaraan Bermotor.....	39
	1. Pengertian Kendaraan Bermotor.....	39
	D. Tinjauan Umum Tentang Kredit.....	40
	1. Pengertian Kredit.....	40
	2. Unsur-unsur Kredit.....	40
	3. Fungsi Kredit.....	43
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
	A. Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit Di PT. Cappela Dinamik Nusantara.....	45
	B. Kendala Dalam Melakukan Klaim Asuransi Terhadap Kendaraan Bermotor Yang Hilang Pada Masa Kredit.....	58

BAB IV PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR SINGKATAN

ADR	: Alternative Dispute Resolution
APS	: Alternative Penyelesaian Sengketa
BMAI	: Badan Mediasi Asuransi Indonesia
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
BPSK	: Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
FIF	: Federal International Finance
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KUHD	: Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
OTO	: Ordo Templi Orientis
Polsek	: Polisi Sektor
PT	: Perseroan Terbatas
SIM	: Surat Ijin Mengemudi
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
TLO	: Total Lost Only
WOM	: Word Of Mouth

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pola kehidupan masyarakat modern saat ini semakin membuka peluang bagi para pelaku usaha, untuk menghasilkan produk barang dan jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat pada umumnya.

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.¹

Upaya penyediaan pembayaran secara kredit tidak lepas dari sengketa-sengketa yang ada seperti halnya kredit macet, kurang lancar dan diragukan. Untuk itu upaya penyediaan alternatif pembayaran yang disebut sebagai kredit yang dilakukan oleh PT. Cappel Dinamik Nusantara melakukan atau membuat sebuah perjanjian kepada calon debitur untuk menghindari kerugian yang disebabkan kredit macet. Berdasarkan Pra Survey menurut Bapak Udin

¹ M.Nur Rianto, *Lembaga Keuangan Syariah*, CV Pustaka setia, Bandung, 2012, hal. 245

dan Bapak Rizal PT. Cappel Dinamik Nusantara, menyediakan pembayaran sepeda motor dengan cara kredit, sebagai salah satu bentuk untuk memudahkan masyarakat memiliki kendaraan bermotor impian. Selain itu pihak PT. Cappel Dinamik Nusantara juga membuat perjanjian awal dengan debitur, terkait asuransi yang diberikan pihak PT. Cappel 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.²

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

² Pra survey penulis dengan bapak Udin dan bapak Rizal selaku karyawan(sales) PT. Cappel Honda Dinamik Nusantara melalui wawancara pada hari Jum'at, pukul 14.00 wib, tanggal 28 April 2022.

semakin kompleks. Resiko yang mungkin terjadi pada kendaraan bermotor seperti kecelakaan dan kehilangan kendaraan bermotor akibat berbagai sebab.

Pada dasarnya, setiap manusia sudah menyadari bahwa dalam menjalani kehidupannya selalu ada keterbatasan dalam mencapai sesuatu perlindungan, baik untuk jiwa ataupun harta benda. Berhubung risiko itu hampir selalu melekat dalam kehidupan manusia, maka kita harus mengelola dengan sebaik-baiknya melalui satu cara yakni dengan mengasuransikannya.

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.³

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

1. Laporan Polsek setempat atas kehilangan anda. Pada kasus tertentu maka pihak Polsek setempat akan menahan STNK dan kunci motor anda. Apabila STNK dan kunci anda ditahan maka pastikan anda meminta tanda terimanya.

³ Sonni Dwi Harsono, *Prinsip-Prinsip dan Praktik Asuransi*, Insurance Institute, Jakarta, 2013, hal. 2

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.⁴

Hasil prasurey yang didapat melalui wawancara dengan karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara, bahwa banyak ditemukan kasus dari wawancara tersebut, penulis nantinya mengangkat 1 sampel kasus mengenai penyelesaian sengketa klaim asuransi. Dalam sesi wawancara, mengatakan pihak asuransi menolak kreditur untuk melakukan klaim asuransi dikarenakan dalam perjanjian asuransi tersebut tidak terdapat klausal-klausal seperti kronologis kasus.⁵ Perjanjian hanya menerangkan tentang unit yang hilang pada masa kredit dapat diganti dengan yang baru.

Di dalam polis asuransi tersebut telah dijelaskan klausal-klausal perjanjian asuransi, ada pun isi dari polis asuransi tersebut adalah sebagai berikut :⁶

1. Jangka waktu berlakunya pertanggungans asuransi.
2. Risiko-risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi seperti terbakarnya kendaraan, hilang, dan laka lantas.
3. Manfaat diperjanjikan.

⁴ Pra survey penulis dengan bapak Udin dan bapak Rizal selaku karyawan(sales) PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara melalui wawancara pada hari Jum'at, pukul 14.20 wib, tanggal 28 April 2022

⁵ Pra survey penulis dengan bapak Udin dan bapak Rizal selaku karyawan(sales) PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara melalui wawancara pada hari Jum'at, pukul 14.30 wib, tanggal 28 April 2022

⁶ Pra survey penulis dengan bapak Udin selaku karyawan (sales) PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara melalui wawancara pada hari Jum'at, pukul 11.00 wib, tanggal 20 Mei 2022.

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. Klausal 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 apabila terjadi sesuatu sengketa mengenai pokok perjanjian maka dapat merujuk kembali kepada kontrak dan perjanjian awal yang telah dibuat dan disepakati oleh kedua belah pihak. Karena perjanjian yang baik didalamnya memuat kepentingan kedua belah pihak secara adil. Suatu perjanjian adalah sesuatu yang diakui oleh hukum. Umumnya dalam perjanjian asuransi itu memuat pokok-pokok yang disetujui oleh kedua belah pihak, telah ditemui klausal asuransi yang pada dasarnya menyatakan ketentuan-ketentuan yang di setujui. 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”.⁷

⁷ 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 Nomor. 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian*. Dalam <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/643>. . Dikutip pada jumat 20 mei 2022

Berdasarkan survey yang penulis lakukan dengan ibu Fatimah⁸ sebagai responden mengatakan bahwa sistem kredit di PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara melalui leasing. Cara kerjanya adalah kendaraan yang dibeli oleh konsumen (debitur) telah dilunasi oleh pihak leasing dan selanjutnya pembayaran kredit tersebut telah menjadi urusan tanggung jawab leasing. Begitu juga terkait asuransi, asuransi sepenuhnya bukan lagi dealer yang menanggungnya akan tetapi telah menjadi urusan pihak leasing dengan PT. Asuransi Astra Honda Motor sebagai pemegang polis. PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara hanya menyediakan barang dan jasa servis saja. Selanjutnya penulis melakukan survey ke pihak leasing didapatkan info yang membenarkan perkataan karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara, bapak Irwan⁹ selaku karyawan leasing mengatakan bahwa apabila terjadi kasus sengketa kehilangan kendaraan pada masa kredit ini menjadi urusan pihak leasing dengan PT. Asuransi Astra Honda Motor bukan lagi dengan dealer, untuk penyelesaiannya sesuai perjanjian yang ada serta syarat-syarat yang ditentukan.

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

⁸ Pra survey penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara melalui wawancara pada hari Senin, pukul 10.00 wib, tanggal 13 Juni 2022.

⁹ Pra survey penulis dengan bapak Irwan selaku karyawan leasing. Melalui wawancara pada hari Selasa, pukul 09.20 wib, tanggal 14 Juni 2022.

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.

Dalam kasus yang penulis teliti tidak sampai pada kesepakatan akhir sehingga kasus yang diteliti belum mencapai kesepakatan dikarenakan keterbatasan biaya dan pengetahuan debitur mengenai kendaraan yang diansuransikannya, selain itu faktor biaya juga membuat pihak debitur terkendala dalam mencapai suatu kesepakatan yang seadil-adilnya, untuk itu penulis melakukan analisa terkait kasus tersebut dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian serta pasal 245 KUHD dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan membandingkan yang terjadi dilapangan berdasarkan perjanjian yang telah disepakati antara kreditur dan debitur, selain itu juga menambahkan Putusan Mahkamah Agung BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) terdahulu terkait kasus serupa dengan yang sedang penulis teliti untuk mengetahui hasil akhir penyelesaian sengketa yang terjadi antara bapak muhamad yasin dengan PT. Cappela Dinamik Nusantara.

Pembayaran klaim yang bermasalah bisa saja diakibatkan bukan dari perusahaan asuransi tetapi kesalahan pemegang polis karena tidak jujur dalam memberikan informasi yang sebenar-benarnya sebelum menjadi pemegang polis. Hal inilah yang sebenarnya selalu menimbulkan pendapat bahwa pihak

perusahaan asuransi terlihat memperlambat dan mempersulit terhadap penyelesaian klaim asuransi yang diajukan tertanggung. Anggapan demikian pula yang kadang kala menjatuhkan citra nama baik perusahaan asuransi.¹⁰

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

- a. Kurang telitinya debitur dalam membaca dan memahami isi perjanjian awal, yang mengakibatkan beda penafsiran.
- b. Kelalaian dalam berkendara oleh tertanggung karena tidak terpenuhinya persyaratan surat-surat kendaraan bermotor.
- c. Tidak terpenuhinya persyaratan kelengkapan dokumen-dokumen pengajuan klaim asuransi oleh tertanggung.
- d. Tidak jelasnya isi polis asuransi mengenai hal-hal penyebab suatu objek asuransi yang dapat diganti atau tidak.
- e. Tidak amanahnya leasing dalam tempo waktu penyerahan pembayaran premi ke PT. Asuransi Astra Honda Motor.
- f. Pihak leasing terkesan mempersulit debitur dalam melakukan klaim untuk mendapatkan premi atas kendaraannya.¹¹

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terhadap permasalahan tersebut dalam penulisan skripsi dengan judul **“Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit Di PT. Cappela Dinamik Nusantara. Kabupaten Kampar”**.

¹⁰ *ibid*

¹¹ Pra survey penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara melalui wawancara pada hari Senin, pukul 10.00 wib, tanggal 13 Juni 2022

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara?
2. Apa kendala dan hambatan dalam melakukan klaim asuransi terhadap kendaraan bermotor yang hilang pada masa kredit?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara.
2. Untuk mengetahui kendala dan hambatan dalam melakukan klaim asuransi terhadap kendaraan bermotor yang hilang pada masa kredit.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam pelaksanaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis.

Dapat memberikan ilmu pengetahuan hukum khususnya hukum perdata dan juga sebagai bahan masukan dan referensi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis.

- a. Dapat menjadi bahan bacaan dan kajian lebih lanjut bagi para Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai maupun pengembangan ilmu pengetahuan tentang penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit.
- b. Menambah wawasan penulis tentang penyelesaian klaim asuransi kendaraan bermotor yang hilang pada masa kredit.
- c. Manfaat lain untuk PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara menjadi bahan bacaan untuk calon kreditur untuk lebih mengetahui isi perjanjian yang akan di beli. Selain itu juga dapat menjadi bahan kajian dalam menentukan perjanjian kepada calon kreditur agar tidak terjadi sengketa klaim asuransi terhadap kasus berikutnya yang berkaitan dengan penyelesaian klaim asuransi.

E. Batasan Operasional

1. Penyelesaian sengketa

Penyelesaian sengketa terdiri atas penyelesaian dan sengketa. Menurut kamus bahasa Indonesia, penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan dalam menyelesaikan. Sedangkan sengketa adalah perbedaan pendapat, pertengkar, perbantahan. Dilihat dari defenisinya penyelesaian sengketa adalah proses, cara atau perbuatan dalam

menyelesaikan sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, perselisihan atau pertengkaran.¹²

Menurut **Nurmaningsih Amriani** Sengketa juga merupakan perselisihan yang terjadi antara pihak-pihak atau salah satu pihak dalam perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam perjanjian.¹³ Hal yang sama juga disampaikan oleh **Takdir Rahmadi** sengketa merupakan situasi dan kondisi dimana orang-orang mengalami perselisihan yang bersifat faktual atau perselisihan yang ada pada persepsi mereka saja.¹⁴

2. Asuransi

Pengertian asuransi sebagaimana tercantum dalam Buku Kesatuan Bab IX Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yakni Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin terjadi karena atau peristiwa yang tidak tertentu.

¹² Khotibul Umam, *penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, 2013, hal 7

¹³ Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012, hal 13

¹⁴ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hal 1

3. Klaim Asuransi

Klaim merupakan tuntutan atas fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu. Klaim juga merupakan tuntutan yang diajukan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi selaku penanggung asuransi, untuk memenuhi hak pemegang polis sesuai yang tertera dalam polis. Permintaan ganti rugi dari tertanggung, kepada penanggung sesuai dengan kerugian yang dipertanggung jawabkan berdasarkan polisnya.¹⁵

Adapun pengertian lain dari klaim asuransi yakni jaminan yang diberikan asuransi kepada pelanggan atas resiko kerugian yang terjadi sesuai dengan kesepakatan bersama. Klaim yang diajukan akan ditinjau validasinya sesuai dengan peraturan polis asuransi yang telah disepakati bersama. Waktu pengajuan klaim tidak bisa ditentukan kapan saja klaim tersebut datang.¹⁶

4. Kehilangan

Kehilangan adalah sesuatu keadaan individu berpisah dengan sesuatu yang sebelumnya ada, kemudian menjadi tidak ada, baik terjadi sebagian atau keseluruhan. Kehilangan merupakan pengalaman yang pernah dialami oleh setiap individu selama rentang kehidupan, sejak

¹⁵ Mulyadi Nitisusatro, *Asuransi Dan Usaha Perasuransian Di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2013, hal.93

¹⁶ Rohmawati & saepudin, *Pemodelan dan Simulasi Peluang Kebangkrutan Perusahaan Asuransi dengan Analisis Nilai Premi dan Ukurn Klaim Diasumsikan Berdistribusi Eksponensial*, jurnal on computing, (Indo-JC)vol. 2 nomor 2 tahun 2017

lahir individu sudah mengalami kehilangan dan cenderung akan mengalaminya kembali walaupun dalam bentuk yang berbeda.¹⁷

Adapun pengertian lain mengenai kehilangan yakni suatu keadaan individu yang berpisah dengan sesuatu yang sebelumnya ada, kemudian menjadi tidak ada, baik terjadi sebagian atau keseluruhan.

5. Kendaraan bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi energi gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda.¹⁸

Pengertian kendaraan bermotor berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel.¹⁹

6. Kredit

Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-

¹⁷ Yosep, *Keperawatan Jiwa, PT. Reflika Aditama*, Makasar, 2012, hal 13

¹⁸ <https://paralegal.id/pengertian/kendaraan/-bermotor/>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 11 Mei 2022, Pukul 20.10 Wib.

¹⁹ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.²⁰

Pengertian kredit berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 menyebutkan bahwa, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.²¹

Selanjutnya kredit motor adalah kredit atau fasilitas pinjaman yang bertujuan untuk membiayai pembelian motor dimana sumber pembayaran kreditnya berasal dari pendapatan pemohon yang dapat diajukan baik secara perorangan maupun instansi, dengan maksimum pembiayaan hingga jumlah tertentu beserta jaminan BPKB motor yang dibeli. Pengajuan kredit motor memiliki syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) & berdomisili di Indonesia.
- b. Umur minimum 21 tahun & maksimum 55 tahun (pada saat kredit lunas).
- c. Memiliki pekerjaan dan penghasilan tetap per-bulan (kebijakan berada di setiap daerah).

Untuk mengajukan kredit motor dibutuhkan DP (uang muka). DP adalah uang muka yang dibayarkan secara tunai dalam sekali waktu, berbeda dengan termin yang menggunakan sistem cicilan.²²

²⁰ Taswan, *Akuntansi Perbankan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta 2012, hal. 217

²¹ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

²² <https://www.cermati.com/kredit-motot> Diakses pada hari Rabu, Tanggal 11 Mei 2022, Pukul 22.50 Wib

F. Penelitian Relevan

Berdasarkan telaah yang dilakukan terhadap penelitian terdahulu mengenai permasalahan sengketa klaim asuransi pada kendaraan, maka ditemukan penelitian sebelumnya yang juga mencari dan membahas mengenai sengketa klaim asuransi pada kendaraan bermotor pada masa kredit. Penelitian tersebut memiliki perbedaan dalam persoalan yang terjadi ketika akan melakukan klaim asuransi pada kendaraan.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Nanda Indrawati dengan judul penelitian "*Penerapan Asas Keadilan Dalam Polis Asuransi Kendaraan Bermotor Dan Perlindungan Konsumen PT. Asuransi Wahana Tata*". Mahasiswa Fakultas Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.²³ Penelitian ini fokus pada penerapan asas keadilan dalam polis asuransi dan bagaimana perlindungan konsumen yang ada di PT. Asuransi Wahana Tata.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian penulis lebih fokus dan menekankan terhadap proses penyelesaian sengketa klaim asuransi dan kendala terjadinya terkait klaim asuransi yang dilakukan debitur.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Lailati Alifah dengan judul penelitian "*Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada PT. Raksa Pratikara berdasarkan Kontrak dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*". Mahasiswa Fakultas Hukum

²³ Nanda Indrawati . "*Penerapan Asas Keadilan Dalam Polis Asuransi Wahana Tata, Universitas Atna Jaya Yogyakarta*". Dalam <http://skripsi.asuransi.ac.id>. Diunduh pada 9 November 2021

Universitas Brawijaya.²⁴ Penelitian ini fokus pada pelaksanaan kontrak asuransi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam hal objek yang diasuransikan hilang akibat pencurian berdasarkan kontrak asuransi kepada pihak asuransi PT. Raksa Pratikara.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu apabila dibandingkan dengan penelitian penulis jelas berbeda karena peneliti melakukan penelitian terkait penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit berdasarkan hasil yang didapat di dealer dan leasing.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ade Hari Siswanto dengan judul penelitian “*Penyelesaian Klaim Pada Asuransi Kendaraan Bermotor melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)*”. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonusa Jakarta.²⁵ Penelitian ini fokus pada penyelesaian sengketa klaim asuransi melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) sebagai suatu badan yang independen yang memiliki peranan menjembatani antara tertanggung dan penanggung dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi kendaraan.

Perbedaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian yang dilakukan penulis keterbatasan biaya dari seorang debitur yang memaksa tidak menggunakan mediator sebagai mediasi dalam penyelesaian sengketa, jelas berbeda karena penelitian penulis terkait penyelesaian klaim asuransi

²⁴ 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. Dalam <http://media.neliti.com>. Diunduh pada 6 April 2022.

²⁵ Ade Hari Siswanto, “*Penyelesaian Klaim Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Melalui Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)*”. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Indonusa Jakarta. Dalam <https://esaungul.ac.id>. Diunduh pada 6 April 2022

kendaraan bermotor hanyalah pihak bertanggung dan penanggung tanpa adanya mediator dari pihak mana pun.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam metode pendekatan penelitian hukum, pendekatan-pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*).²⁶

Pendekatan undang-undang (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.²⁷ 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.²⁸

Pendekatan historis dilakukan dengan menelaah latarbelakang apa yang dipelajari dan perkembangan pengaturan mengenai isu yang dihadapi. Selanjutnya adalah pendekatan komperatif. Pendekatan ini dilakukan dengan membandingkan undang-undang suatu negara

²⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenda Media Group, Surabaya, 2013, hal. 93

²⁷ *Ibid*

²⁸ *Ibid*, hal. 94

dengan undang-undang negara lain mengenai hal-hal yang sama. Kegunaan pendekatan ini adalah untuk memperoleh persamaan dan perbedaan diantara undang-undang tersebut. Pendekatan *konseptual* beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum.²⁹ 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.³⁰

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.³¹ sedangkan dilihat dari sifatnya, bersifat deskriptif kualitatif yakni metode penelitian yang berlandasan pada *filsafat postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan

²⁹ *Ibid*, hal. 95

³⁰ Soerjono soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 2005, hal 51.

³¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, PT Alfabeta, Bandung, 2016, hal.13

data dengan trigulasi, analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.³²

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah penyelesaian sengketa bapak muhamad yasin sebagai (debitur) dengan pihak leasing sebagai (kreditur) dan faktor-faktor penghambat penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara. Kabupaten Kampar.

3. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang menjadi tujuan penelitian adalah PT. Cappela Dinamik Nusantara di Kabupaten Kampar. Penulis tertarik melakukan penelitian di lokasi tersebut dikarenakan kasus atau permasalahan yang penulis angkat dalam penelitian ini terdapat pada PT. Cappela Dinamik Nusantara tersebut.

4. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³³ Populasi dalam penelitian ini ada 11 kasus terjadinya kasus kehilangan kendaraan bermotor di kredit PT. Cappela Dinamik Nusantara. Sampel merupakan bagian dari jumlah

³² Sugiono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, PT. Alfabeta, Bandung, 2012, hal. 13

³³ Sugiono, *Op.cit*, hal 126.

dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, pada penelitian ini penulis mengambil satu sampel kasus yang akan dijadikan untuk studi penelitian berkaitan dengan penyelesaian sengketa klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor pada masa kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara.

5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didasarkan pada data primer dan skunder. Data primer didapatkan melalui wawancara dengan responden. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan yang berupa bahan-bahan hukum. Bahan-bahan hukum tersebut terdiri atas :

a. Bahan hukum primer terdiri atas :

- 1). Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa..
- 2). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Kredit Perbankan.
- 3). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer, terdiri dari buku-buku, majalah, artikel, makalah, hasil penelitian, jurnal, surat kabar, dokumen, data-data dari internet dan pendapat dari narasumber yang berkaitan dengan penelitian.

- c. Bahan hukum tersier, yakni bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan sekunder terdiri atas kamus besar bahasa Indonesia dan kamus hukum.

7. Teknik Pengumpulan Data

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.

8. Analisis Data

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.³⁴

³⁴ Eko sugiarto, *Penelitian Kualitatif*, PT Suaka Media, Yogyakarta, 2015, hal. 9

9. Metode Penarikan Kesimpulan

Metode penarikan kesimpulan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode induktif, menurut Erliana Hasan metode penelitian ini mengedepankan fakta atas permasalahan sosial yang kemudian dilakukan analisis secara mendalam melalui pertanyaan. Hingga pada akhirnya mampu melahirkan teori yang dianggap sesuai dengan pertanyaan hingga kesimpulan.³⁵

³⁵ <https://penelitianilmiah.com>. Diakses pada hari Jumat, Tanggal 28 April 2022, Pukul 11.10 Wib.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa

Semua orang tentu tidak ingin bersengketa dengan orang lain. Semua orang sesungguhnya berkeinginan hidup dengan damai dan saling menghormati. Namun dalam kehidupan masyarakat yang sangat kompleks, baik secara etnik, ekonomi, sosial, budaya dan ragam keinginan yang berbeda dari setiap orang, konflik atau sengketa sulit untuk dihindarkan. Konflik dapat terjadi antara dua pihak secara individual, dapat juga secara komunal, bahkan dapat melibatkan banyak pihak dan negara, dari konflik yang sederhana sampai yang paling krusial. Berbagai sengketa dapat dikelompokkan :³⁶

- a. Sengketa keluarga, meliputi masalah waris, perceraian, dan perwalian.
- b. Sengketa bisnis, meliputi sengketa perburuhan, kontrak, persaingan usaha, sengketa konsumen, perbankan.
- c. Sengketa pertanahan, meliputi permasalahan yang berkaitan dengan hak-hak atas tanah.
- d. Sengketa antara masyarakat dan negara, dapat terjadiketika masyarakat merasakan perlakuan yang tidak adil dari negara, dan negara beranggapan masyarakat sulit diatur.
- e. Sengketa adat, berkenaan dengan perilaku dan aset-aset yang berada dalam otoritas penguasa adat. Terjadi pada masyarakat yang masih menganut hukum adat.
- f. Sengketa pers, yaitu sengketa yang timbul sebagai akibat pemberitaan pers terhadap seseorang, sekelompok orang badan hukum.
- g. Sengketa lingkungan, yaitu sengketa yang berkaitan dengan persoalan lingkungan hidup.

³⁶ Candra Irawan, *Hukum Alternatif Penyelesaian Sengketa*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2017, hal 1

Menurut **Priyatno Abdurasyid**, sengketa juga berhubungan dengan hal yang sederhana atau kompleks dan melibatkan berbagai jenis persoalan, misalnya :

1. Kenyataan yang mungkin timbul akibat kredibilitas para pihak itu sendiri, atau yang diberikan oleh pihak ketiga termasuk penjelasan- penjelasan tentang kenyataan data tersebut.
2. Masalah hukum yang pada umumnya akibat dari pendapat atau tafsiran menyesatkan yang diberikan oleh para ahli hukum.
3. Akibat perbedaan teknis, termasuk perbedaan pendapat dari ahli teknik dan profesional dari para pihak.
4. Perbedaan pemahaman tentang sesuatu ahal yang muncul, misalnya dalam penggunaan kata-kata yang membingungkan atau adanya perbedaan asumsi
5. Perbedaan persepsi mengenai keadilan, konsep keadilan dan moralitas, budaya, nilai-nilai dan sikap.³⁷

Konflik umumnya berawal dari perbedaan pandangan atau kepentingan yang terjadi antara para pihak, yang kemudian dipertajam sehingga memunculkan konflik yang sebenarnya. Bisa perbedaan pandangan (persepsi) tentang sesuatu hal, gengsi dan perbedaan kepentingan yang tajam.³⁸ Didalam dunia bisnis, konflik berawal dari adanya pertentangan kepentingan antara para pelaku bisnis, yang mungkin diakibatkan karena penafsiran berbeda terhadap klausul kontrak, wanprestasi, kondisi perekonomian yang berubah drastis, adanya itikad buruk dari salah satu pihak, atau adanya perubahan peraturan terkait dengan objek dari kontrak.

Sengketa adalah perselisihan atau perbedaan pendapat (persepsi) yang terjadi antara dua pihak atau lebih karena adanya per-tentangan kepentingan yang yang berdampak pada terganggunya pencapaian tujuan yang diinginkan

³⁷ *Ibid*, hal 2

³⁸ *Ibid*

oleh para pihak. Kehidupan bermasyarakat yang ideal adalah kehidupan yang damai, apabila terjadi konflik cepat terselesaikan dengan baik dan damai.³⁹ Sehingga konflik tidak berkembang menjadi sengketa, konflik dalam dunia bisnis selalu tidak menguntungkan dan kontra produktif dengan tujuan bisnis. Terlalu banyak energi dan sumber daya mubazir yang dikeluarkan oleh para pihak untuk saling mempertahankan kepentingannya oleh karena itu, konflik atau sengketa yang terjadi harus cepat diselesaikan oleh para pihak dengan menggunakan lembaga peradilan yang tersedia, baik secara formal (melalui lembaga *litigasi*) maupun non formal (*non litigasi*).⁴⁰

Pada zaman dahulu, masyarakat dalam menyelesaikan sengketa menggunakan pranata adat yang tersedia, melalui musyawarah adat, menggunakan tetua adat sebagai modiator dan perdamaian adat. Contohnya pranata kerapatan kaum, kerapatan suku (kerapatan ninik mamak/ *kerapatan nan apek jinih*) pada masyarakat Minang di Sumatera Barat, kutei pada masyarakat Rejang Bengkulu. Pada zamannya pranata penyelesaian sengketa tersebut sangat efektif, terutama jika sengketa terjadi antara warga yang hidup dalam komunitas yang sama secara etnik dan budaya. Namun dalam perkembangannya, pranata tersebut semakin terdistorsi dan mulai ditinggalkan. Hal ini disebabkan kondisi sosial masyarakat mengambil perubahan yang mendasar, baik dari segi etnik, budaya, perilaku, norma sosial dan pola kehidupan ekonomi. Perubahan tersebut sebagai akibat logis

³⁹ *Ibid*,

⁴⁰ *Ibid*, hal 3

dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pembangunan dalam segala bidang dan tuntutan kehidupan dunia modern.⁴¹

Cara penyelesaian sengketa pasca pranata adat yang selama ini dikenal dan digunakan oleh masyarakat adalah pengadilan. Mulai dari sengketa keluarga (seperti perceraian, pewarisan) sampai sengketa bisnis (seperti sengketa kontrak, pertanahan, perbankan) diserahkan kepada pengadilan untuk menyelesaikannya.⁴²

Namun perkembangan terakhir bahwa pengadilan bukanlah satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa yang tepat, terutama bagi kalangan pelaku bisnis. Pengadilan ternyata mengandung banyak kelemahan dan menimbulkan kekecewaan bagi masyarakat. Ketidakpuasan tersebut sehingga muncul lah Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yakni penyelesaian sengketa diluar pengadilan *Alternative Dispute Resolution*. (ADR). Masyarakat berharap dengan menyelesaikan sengketa diluar pengadilan akan mendapatkan keadilan dan kepastian hukum dalam arti yang sebenarnya secara efektif dan efisien.⁴³

Pada dasarnya penyelesaian sengketa dapat dan biasanya dilakukan menggunakan dua cara yaitu melalui lembaga *litigasi* (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui *non litigasi* (diluar pengadilan)

1. Penyelesaian Sengketa Secara *Litigasi* (melalui Pengadilan)

Dalam peraturan perundang-undangan tidak ada yang memberikan defenisi mengenai litigasi, namun dapat dilihat didalam

⁴¹ *Ibid*, hal 3

⁴² *Ibid*,

⁴³ *Ibid*, hal 4

Pasal 6 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase yang pada intinya mengatakan bahwa sengketa dalam bidang perdata dapat diselesaikan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang dilandasi itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara *litigasi* di pengadilan negeri.⁴⁴ Sehingga dapat disimpulkan bahwa litigasi merupakan proses menyelesaikan perselisihan hukum dipengadilan yang mana setiap pihak bersengketa memiliki hak dan kewajiban yang sama baik untuk mengajukan gugatan maupun membantah gugatan melalui jawaban.

Penyelesaian sengketa secara *litigasi* merupakan upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga pengadilan. Menurut **Frans Hendra Winata** mengatakan bahwa litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara *konvensional* dalam dunia bisnis seperti dalam dunia perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak, dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya. Proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara *litigasi* merupakan sarana akhir setelah upaya-upaya penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil.⁴⁵

a. Proses Penyelesaian Perkara Melalui Litigasi

Karena dilakukan di pengadilan, penyelesaian perkara melalui litigasi harus melewati beberapa prosedur, di antaranya:

⁴⁴ Pasal 6 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase

⁴⁵ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hal 1

1). Pendaftaran Perkara

Dalam perkara pidana, pendaftaran perkara dilakukan oleh pihak kejaksaan berdasarkan kasus yang telah diselidiki kepolisian. Sedangkan untuk perkara perdata, penggugat melalui kuasa hukumnya mengajukan gugatan yang ditujukan kepada Ketua Pengadilan.

Biasanya pendaftaran perkara ini dilengkapi dengan surat permohonan/gugatan dan surat kuasa yang sudah dilegalisasi (apabila penggugat menggunakan jasa pengacara). Setelah mendaftarkan gugatannya, penggugat tinggal menunggu persetujuan dari Ketua Pengadilan.

2). Membayar biaya perkara

Untuk perkara pidana, biaya penyelesaian perkara litigasi biasanya sudah dibiayai pemerintah karena pihak penggugat adalah kejaksaan. Sedangkan dalam perkara perdata, biaya pengadilan dibebankan kepada penggugat. Jika menggunakan jasa pengacara, biaya ini biasanya sudah termasuk biaya sewa penasihat hukum yang telah dibayarkan.

Pembayaran biaya perkara hanya bisa dilakukan jika gugatan telah disetujui Ketua Pengadilan. Biasanya penggugat akan menerima tanda bukti penerimaan pembayaran.

3). Menunggu surat panggilan sidang.

Pada perkara pidana panggilan sidang biasanya dijadwalkan oleh pihak kejaksaan berdasarkan ketersediaan hakim yang menangani kasus. Sambil menunggu panggilan, tersangka diharuskan tinggal di penjara atau menjadi tahanan kota tergantung dari kesepakatan dan besar kecilnya kasus.

Sedangkan untuk kasus perdata, surat panggilan sidang dikeluarkan oleh pihak pengadilan. Saat menghadiri sidang, penggugat akan didampingi kuasa hukumnya dan mengikuti proses litigasi sesuai alur yang telah ditentukan dan diakui oleh sistem perundangan di Indonesia.

4). Mediasi

Dalam beberapa kasus perdata, sebelum diadakan sidang biasanya akan dilakukan upaya nonlitigasi terlebih dahulu. Salah satu upaya yang sering dilakukan adalah mediasi. Mediasi merupakan upaya penyelesaian perkara yang melibatkan pihak ketiga. Posisi pihak ketiga atau mediator netral dan tidak berpihak.

Mediator bertugas untuk menjembatani perundingan antara pihak penggugat dan tergugat untuk mencapai kesepakatan yang disetujui keduanya. Jika upaya mediasi tidak berhasil, langkah selanjutnya adalah persidangan di pengadilan.

5). Sidang Putusan

Setelah melalui rangkaian persidangan yang panjang, setiap proses penyelesaian perkara melalui litigasi akan sampai pada sidang putusan. Pada persidangan ini hakim mengeluarkan keputusan terbaik berdasarkan berbagai pertimbangan untuk mengakhiri perkara.

Pertimbangan tersebut meliputi keterangan saksi, penggugat, kuasa hukum, saksi ahli (jika diperlukan), dan dasar hukum serta perundangan yang berlaku di Indonesia. Apabila penggugat atau tergugat merasa keberatan dengan keputusan tersebut, hukum negara memungkinkan kedua pihak untuk mengajukan banding ke tingkat yang lebih

2. Penyelesaian sengketa secara *Non litigasi* (luar pengadilan)

Rachmad usman mengatakan bahwa selain melalui *litigasi* (pengadilan), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui jalur *non-litigasi* (luar pengadilan), yang biasanya dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Amerika. Di Indonesia biasanya disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (selanjutnya disebut APS).⁴⁶

Terhadap penyelesaian sengketa diluar pengadilan (di Indonesia dikenak dengan sebutan APS) memiliki landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase. Meskipun pada prakteknya penyelesaian sengketa diluar pengadilan

⁴⁶ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hal 8

merupakan nilai-nilai budaya, kebiasaan atau adat masyarakat Indonesia dan hal ini sejalan dengan cita-cita masyarakat Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945, cara penyelesaian tersebut adalah dengan musyawarah dan mufakat untuk mengambil keputusan. Misalnya forumnya *runggu adat* yang menyelesaikan sengketa secara musyawarah dan kekeluargaan, dalam menyelesaikan sengketa yang dihadapi masyarakat setempat dikenal adanya lembaga hakim perdamaian yang secara umum berperan sebagai *mediator* dan *konsiliator*. Masuknya konsep ADR di Indonesia tentu saja dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat Indonesia.⁴⁷

Pembahasan mengenai APS semakin ramai dibicarakan dan perlu dikembangkan sehingga dapat mengatasi kemacetan dan penumpukan perkara di pengadilan. Istilah APS merupakan penyebutan yang diberikan untuk pengelompokan penyelesaian sengketa melalui proses negoisiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Ada yang mengartikan APS sebagai *Alternative to Litigation* yang mana seluruh mekanisme penyelesaian sengketa diluar pengadilan, termasuk arbitrase merupakan bagian APS. Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase, merumuskan bahwa APS sendiri merupakan lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang

⁴⁷ Rika Lestari, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3 Nomor 2, Hal 219

disepakati para pihak yakni penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan cara konsiliasi, negoisiasi, mediasi, atau penilaian ahli.⁴⁸

Sedangkam APS sebagai Alternative to Adjudication meliputi penyelesaian sengketa yang bersifat konsensus atau kooperatif. Namun dalam perkembangan dan pemberlakuannya khususnya di Indonesia terdapat 6 (enam) APS diuraikan sebagai berikut:

a. Konsultasi

Konsultasi adlah suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.⁴⁹

Marwan dan Jimmy p, menjelaskan arti konsultasi, sebagai berikut: “permohonan nasihat atau pendapat untuk menyelesaikan suatu sengketa secara kekeluargaan yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa kepada pihak ketiga.⁵⁰ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsultasi adalah permintaan pendapat kepada pihak ketiga (konsultan) terkait sengketa yang dihadapi.

b. Negoisiasi

Negoisiasi sebagai sarana bagi para pihak yang bersengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa keterlibatan para pihak ketiga sebagai penengah, sehingga tidak ada prosedur baku, akan

⁴⁸ Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase

⁴⁹ Frans hendra winata, *Hukum Penyelesaian Sengketa-Arbitrase Nasional Indonesia*, PT.Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hal 7

⁵⁰ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, PT. Citra Bakti, Bandung,2003, hal 12

tetapi prosedur dan mekanismenya diserahkan kepada kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut. Penyelesaian sengketa sepenuhnya dikontrol oleh para pihak, sifatnya informal, yang dibahas adalah berbagai aspek, tidak hanya persoalan hukum saja.⁵¹

Dalam praktiknya negoisiasi dilakukan karena 2 (dua) alasan, yaitu :

- 1). Untuk mencari sesuatu yang baru yang tidak dapat dilakukan sendiri, misalnya dalam transaksi jual beli, pihak penjual dan pembeli saling memerlukan untuk menentukan harga, dalam hal ini tidak terjadi sengketa
- 2). Untuk memecahkan perselisihan atau sengketa yang timbul diantara para pihak.⁵²

c. Mediasi

Pengertian mediasi adalah penyelesaian sengketa dengan dibantu oleh pihak ketiga (mediator) yang netral/tidak memihak. Peranan mediator adalah sebagai penengah (yang pasif) yang memberikan bantuan berupa alternatif penyelesaian sengketa untuk selanjutnya ditetapkan sendiri oleh pihak yang bersangkutan.⁵³ Dalam peraturan Mahkamah Agung Nomor. 1 Tahun 2016 tentang prosedur mediasi dipengadilan, mediasi diberikan arti sebagai cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan

⁵¹ Muryati, Dewi Tuti And B. Rini Heryanti. “*Pengaturan Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Di Bidang Perdagangan*”, Jurnal Dinamika Sosbud, Vol 3, Nomor 1 , 2011, hal 55

⁵² *Ibid*, hal 56

⁵³ Ros Angesti Anas Kapindha, Salvatia Dwi M, Dan Winda Rizky Febrina, “*Efektivitas Dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia*”. Jurnal hukum vol 12, Nomor 4, 2014, hal 8

para pihak dengan dibantu mediator. Peran mediator membantu para pihak mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa dengan cara tidak memutuskan atau memaksakan pandangan atau penilaian atas masalah selama proses mediasi berlangsung.

Menurut PERMA No. 1/2016, mediasi merupakan cara menyelesaikan sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh Mediator. Sifat dari proses mediasi pada dasarnya tertutup kecuali para pihak menghendaki lain. Hal-hal yang perlu diketahui dalam mediasi dijelaskan sebagai berikut:

1). Biaya-biaya dalam Mediasi

Terdapat beberapa biaya yang ada pada penyelesaian melalui jalur mediasi, antara lain :

a). Biaya jasa mediator

Mediator Hakim dan pegawai pengadilan tidak dikenakan biaya. Namun biaya jasa mediator non hakim dan bukan pegawai pengadilan ditanggung bersama atau berdasarkan kesepakatan para pihak.

b). Biaya pemanggilan para pihak

Biaya pemanggilan para pihak untuk menghadiri proses mediasi terlebih dahulu dibebankan kepada pihak penggugat melalui uang panjar biaya perkara. Jika para pihak berhasil mencapai kesepakatan, biaya pemanggilan ditanggung bersama atau sesuai kesepakatan, biaya pemanggilan para pihak dalam

proses mediasi dibebankan kepada pihak yang oleh hakim dihukum membayar biaya perkara.

c). Biaya lain-lain

Biaya lain-lain dalam proses penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi dibebankan sesuai kesepakatan para pihak.

2). Jenis Perkara yang Dapat Diselesaikan Dengan Proses Mediasi

Perkara atau sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui Mediasi, terkecuali hal-hal lain diantaranya :

a) sengketa yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya meliputi antara lain:

- (1). Sengketa yang diselesaikan melalui prosedur Pengadilan Niaga;
- (2). Sengketa yang diselesaikan melalui prosedur Pengadilan Hubungan Industrial;
- (3). keberatan atas putusan Komisi Pengawas Persaingan Usaha;
- (4). Keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- (5). Permohonan pembatalan putusan arbitrase;
- (6). keberatan atas putusan Komisi Informasi;
- (7). Penyelesaian perselisihan partai politik;
- (8). Sengketa yang diselesaikan melalui tata cara gugatan sederhana; dan
- (9). Sengketa lain yang pemeriksaannya di persidangan ditentukan tenggang waktu penyelesaiannya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;

b). Sengketa yang pemeriksaannya dilakukan tanpa hadirnya penggugat atau tergugat yang telah dipanggil secara patut;

c) Gugatan balik (rekonvensi) dan masuknya pihak ketiga dalam suatu perkara (intervensi);

- d) Sengketa mengenai pencegahan, penolakan, pembatalan dan pengesahan perkawinan;
- e) Sengketa yang diajukan ke Pengadilan setelah diupayakan penyelesaian di luar Pengadilan melalui Mediasi dengan bantuan Mediator bersertifikat yang terdaftar di Pengadilan setempat tetapi dinyatakan tidak berhasil berdasarkan pernyataan yang ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator bersertifikat.

3). Tahap Pramediasi

Sebelum memasuki proses mediasi, terlebih dahulu dilakukan tahap pramediasi dengan tahapan sebagai berikut:

- a) Pada sidang pertama yang dihadiri oleh para pihak, hakim mewajibkan para pihak untuk menempuh mediasi.
- b) Ketidakhadiran pihak turut tergugat tidak menghalangi pelaksanaan mediasi
- c) Hakim, melalui kuasa hukum atau langsung kepada para pihak, mendorong para pihak untuk berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi.
- d) Kuasa hukum para pihak berkewajiban mendorong para pihak sendiri berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi.
- e) Hakim wajib menunda proses persidangan perkara untuk memberikan kesempatan kepada para pihak menempuh proses mediasi.
- f) Hakim wajib menjelaskan prosedur mediasi dalam PERMA ini kepada para pihak yang bersengketa.

4). Tahap-tahap Proses Mediasi

Proses mediasi dilaksanakan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

- a) Dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah para pihak menunjuk mediator yang disepakati, masing-masing pihak dapat menyerahkan resume perkara kepada satu sama lain dan kepada mediator.
- b) Dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah para pihak gagal memilih mediator, masing-masing pihak dapat menyerahkan resume perkara kepada hakim mediator yang ditunjuk.
- c) Proses mediasi berlangsung paling lama 40 (empat puluh) hari kerja sejak mediator dipilih oleh para pihak atau ditunjuk oleh

- ketua majelis hakim dan berdasarkan kesepakatan para pihak, jangka waktu mediasi dapat diperpanjang paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
- d) Jangka waktu proses mediasi tidak termasuk jangka waktu pemeriksaan perkara.
 - e) Jika diperlukan dan atas kesepakatan para pihak, mediasi dapat dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan alat komunikasi

d. Konsiliasi

Konsiliasi adalah penyelesaian sengketa dengan intervensi pihak ketiga (konsiliator), dimana konsiliator lebih bersifat aktif, dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian, yang selanjutnya ditawarkan kepada para pihak yang bersengketa. Jika pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan, maka pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Meskipun demikian konsiliator tidak berwenang membuat putusan, tetapi hanya berwenang membuat rekomendasi, yang pelaksanaannya sangat bergantung pada itikad baik para pihak yang bersengketa sendiri.

e. Penilaian ahli

Pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis sesuai dengan keahliannya.⁵⁴

f. Arbitrase

Berbeda dengan bentuk ADR/APS lainnya, arbitrase memiliki karakteristik yang hampir serupa dengan penyelesaian sengketa adjudikatif. Sengketa dalam arbitrase diputus oleh arbiter atau majelis

⁵⁴ Frans hendra winata, *op cit*, hal 8

arbiter yang mana putusan arbitrase tersebut bersifat *final and binding*. Namun dengan demikian, suatu putusan arbitrase baru dapat dilaksanakan apabila putusan tersebut telah didaftarkan ke Pengadilan Negeri (Pasal 59 ayat (1) dan (4) Undang-Undang Nomor. 30 Tahun 1999).

E. Tinjauan Umum Tentang Asuransi

1. Pengertian Asuransi

Asuransi (*Verzekering* atau *Insurance*) berarti pertanggungan. Prof. R. Sukardono Guru Besar Hukum Dagang menerjemahkannya asuransi yang berasal dari *Verzekeraar* dengan penanggung, yaitu pihak yang menanggung resiko. Sementara *Verzekeerde* diterjemahkannya dengan tertanggung, yaitu pihak yang mengalihkan resiko atas kekayaan atau jiwanya kepada tertanggung. Sedangkan Prof Wirjono Prodjodikoro menggunakan istilah asuransi sebagai serapan dari *assurantie* (Belanda), Penjamin untuk penanggung dan terjamin untuk tertanggung.⁵⁵

Dalam suatu asuransi ada pihak yang sanggup menanggung untuk pihak lain yang menderita kerugian akibat suatu peristiwa yang akan terjadi, sebagai timbal baliknya, pihak tersebut wajib membayar kerugian untuk pihak yang bersedia menjamin. Secara umum asuransi dapat diartikan sebagai persiapan yang dibuat oleh sekelompok orang yang masing-masing menghadapi kerugian kecil sebagai suatu yang tidak dapat diduga. Apabila kerugian itu menimpa salah seorang dari mereka yang

⁵⁵ Dwi Tatak Subagio dan M.Humfriesmaliasalviana, Hukum Asuransi, PT. Revkapetramedia, 2016. hal. 6

menjadi anggota perkumpulan itu maka kerugian itu akan ditanggung bersama oleh mereka.⁵⁶

Abbas Salim mengartikan asuransi sebagai suatu kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil yang sudah pasti sebagai pengganti (*substitusi*) kerugian-kerugian besar yang belum pasti. Secara sederhana, dalam asuransi, orang bersedia membayar kerugian yang sedikit untuk masa sekarang agar bisa menghadapi kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi pada waktu mendatang. Kerugian-kerugian besar yang mungkin terjadi tersebut dipindahkan kepada perusahaan asuransi.⁵⁷

Emmy Pangaribuan S menyatakan bahwa asuransi adalah pengganti resiko menjadi pilihan seseorang dengan alasan bahwa lebih ringan untuk mengambil resiko dari kekurangan nilai benda-benda itu beberapa orang daripada hanya satu orang saja, dan akan memberikan suatu kepastian mengenai kestabilan dari nilai harta bendanya itu jika ia akan mengalihkan risiko itu pada satu perusahaan, dimana dia sendiri saja tidak mampu untuk menanggungnya.⁵⁸

Pasal 246 KUHD menyatakan bahwa Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, dimana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan yang mungkin dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti.

⁵⁶ *Ibid.* hal. 7

⁵⁷ *Ibid.* hal. 8

⁵⁸ *Ibid.* hal. 9

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Pasal 1.1. menyatakan bahwa Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk :⁵⁹

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti.
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang di dasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

F. Tinjauan Umum Tentang Klaim Asuransi

1. Klaim Asuransi

Klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Sempelnya, klaim adalah permohonan resmi yang diajukan kepada perusahaan asuransi supaya melakukan pembayaran kepada penerima.⁶⁰

⁵⁹ *ibid.* hal. 12

⁶⁰ <https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/umum/panduan-klaim-asuransi-lengkap>. Diakses pada hari Kamis, Tanggal 9 Juni 2022, Pukul 09.10 Wib.

2. Tujuan dan Fungsi Klaim Asuransi

Bisa dibilang asuransi merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi penggunanya. Klaim asuransi menjadi salah satu hak yang wajib diterima nasabah selama rutin membayar premi asuransi. Berikut tujuan dan fungsi klaim asuransi yang patut kamu ketahui.

a. Pengalihan Resiko

Tujuan klaim asuransi ini merupakan yang paling utama dan penting. Pengalihan risiko berarti pihak tertanggung menyadari adanya ancaman bahaya dalam jangka pendek atau panjang terhadap jiwa maupun harta kekayaannya. Bila ancaman itu menjadi kenyataan, kamu akan menderita kerugian dan akan merasakan beban risiko yang sewaktu-waktu bisa terjadi.

Inilah yang menjadi fungsi asuransi bagi kamu dan keluarga sehingga tidak perlu pusing untuk memikul beban risiko itu. Asuransi berperan mengambil alih dari risiko kamu dengan membayarkan premi. Selama membayar premi, risiko akan berpindah ke pihak asuransi.

b. Pembayaran Ganti Rugi

Fungsi klaim asuransi selanjutnya adalah untuk pembayaran ganti rugi. Bila kamu mengalami sebuah peristiwa yang menimbulkan kerugian misalnya terjadi kebakaran pada rumah, pihak asuransi akan mengganti kerugian yang sesuai dengan premi yang kamu pilih.

Hanya saja setiap asuransi punya batas tenggang waktu dari tanggungan yang bisa diberikan. Walau kerugian tidak ditanggung seratus persen, namun beban finansial kamu akan berkurang secara drastis.

c. Pembayaran Santunan

Asuransi juga berguna untuk membayar santunan bagi nasabah misalnya pada asuransi jiwa. Asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan pihak asuransi. Selain itu undang-undang juga mengatur asuransi yang memiliki sifat wajib misalnya BPJS kesehatan. Asuransi sosial ini bertujuan melindungi masyarakat dari ancaman kesehatan yang bisa mengakibatkan kematian dan lainnya.⁶¹

3. Jenis-Jenis Klaim Asuransi Motor

Asuransi motor bisa meminimalisasi berbagai risiko yang mungkin terjadi pada kendaraan motor kamu seperti kerusakan mesin maupun terjadi pencurian. Seperti cara Klaim asuransi mobil, asuransi motor juga terdiri dari dua jenis:

- a. Asuransi motor *all risk* adalah perlindungan untuk seluruh risiko kerugian yang mungkin terjadi pada kendaraan motor, mulai dari kerusakan kecil sampai besar.
- b. Asuransi motor *total loss only* (TLO) adalah perlindungan yang hanya menanggung kerugian yang nilainya lebih dari 75 persen dari

⁶¹<https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/umum/panduan-klaim-asuransi-lengkap>. Diakses pada hari Kamis, Tanggal 9 Juni 2022, Pukul 09.33 Wib

harga motor atau kehilangan karena tindak kejahatan seperti pencurian. Bila terjadi kerugian di bawah 75% dari nilai mobil, perusahaan asuransi tidak menanggungnya.⁶²

4. Syarat- Syarat Sah Perjanjian Asuransi

Syarat sah nya perjanjian asuransi menurut 1320 BW, terdapat 4 syarat sahnya perjanjian, yaitu :

a. Kesepakatan (*consensus*)

Tertanggung dan penanggung sepakat mengadakan perjanjian asuransi. Kesepakatan tersebut pada pokoknya meliputi :⁶³

- 1). Objek asuransi;
- 2). Pengalihan resiko dan Pembayaran premi;
- 3). Peristiwa atau kejadian yang tidak dapat diperkirakan kapan terjadi dan ganti kerugian;
- 4). Syarat-syarat khusus asuransi;

Kesepakatan menjadi dasar berlakunya perjanjian asuransi. Sehingga berlakunya perjanjian asuransi bukan pada saat penandatanganan polis atau atau pada saat penyerahan polis. Keberakuan perjanjian asuransi adalah pada saat kesepakatan, hal ini sebagaimana diatur tercantum pada Pasal 257 KUHD, yaitu perjanjian pertanggunganan ada seketika setelah hal itu diadakan.⁶⁴

⁶²<https://www.qoala.app/id/blog/asuransi/umum/panduan-klaim-asuransi-lengkap>. Diakses pada hari Kamis, Tanggal 9 Juni 2022, Pukul 09.51 Wib

⁶³ Candra Irawan, *loc.cit* hal 26

⁶⁴ Candra Irawan, *Ibid, hal 27*

b. Kecakapan atau kewenangan (*Authority*)

Kecakapan dalam perjanjian asuransi dapat dinyatakan dengan kewenangan atau wewenang dari kedua belah pihak, baik itu dari pihak penanggung dari pihak tertanggung.

Kewenangan tersebut ada yang bersifat subjektif dan ada yang bersifat objektif, tentu saja dalam hal ini kewenangan yang bersifat subjektif adalah terkait dengan kedewasaan. Di mana tentu saja usia dari para pihak harus cakap hukum, dimana kecakapan ini diatur di dalam Undang-Undang Pasal 47 ayat (1) Nomor 1 Tahun 1974 tentang perkawinan dalam ketentuan Pasal 330 kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yaitu 18 tahun, sehat ingatan, tidak dibawah perwalian, atau pemegang kuasa yang sah. Syarat objektif adalah terkait dengan kewenangan para pihak dalam mewakili suatu perusahaan (hal ini apabila penanggung dan tertanggung tebentuk perseroan terbatas) selain itu adalah adanya hubungan kepentingan antara tertanggung dengan objek asuransi.⁶⁵

c. Objek tertentu (*Fixed Objek*)

Objek asuransi dapat dikatakan sebuah harta kekayaan yang memiliki nilai ekonomi, sehingga dapat dihargai dengan sejumlah uang. Objek asuransi ini memiliki hak subjektif yang tidakberwujud, hak subjektif ini disebut kepentingan, arti kepentingan yang

⁶⁵ *Ibid*, hal 28

dicantumkan pada Pasal 268 KUHD memberikan pengertian mengenai kepentingan, yaitu :

- 1). Dapat dinilai dengan uang.
- 2). Dapat terancam bahaya.
- 3). Tidak dikecualikan Undang-Undang.

Sedangkan pada Pasal 25 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian menyatakan bahwa objek asuransi adalah jiwa dan raga, kesehatan manusia, tanggung jawab hukum, benda dan jasa semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan atau berkurangnya nilai.

d. Klausul yang halal / diperbolehkan (*Legal Cause*)

Klausul yang halal atau diperbolehkan maksudnya adalah isi perjanjian asuransi itu tidak dilarang oleh undang-undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Dapat diartikan pula dengan objek yang dilarung untuk diperdagangkan, tidak adanya kepentingan, tidak adanya pembayaran premi guna mengalihkan resiko.⁶⁶

5. Asas hukum perjanjian asuransi

Secara umum, perjanjian asuransi harus memenuhi syarat-syarat umum perjanjian. Namun, perjanjian yang mengatur asuransi memiliki karakter yang khusus, unik, dan tegas dibandingkan jenis perjanjian lainnya.

⁶⁶ *Ibid, hal 29*

Berdasarkan Pasal KUHD, ketentuan umum perjanjian dalam KUHPerdara dapat berlaku pada perjanjian asuransi pula. Berikut asas-asas perjanjian:⁶⁷

a. Asas kebebasan berkontrak

Dalam hukum perjanjian, ruang lingkup asas kebebasan berkontrak di Indonesia meliputi:

- 1). Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat kontrak
- 2). Kebebasan untuk memilih pihak mana yang diajak membuat perjanjian.
- 3). Kebebasan untuk menentukan atau memilih isi kontrak
- 4). Kebebasan untuk menentukan objek perjanjian.
- 5). Kebebasan untuk menentukan bentuk suatu kontrak
- 6). Kebebasan untuk menerima atau menyimpangi ketentuan Undang-undang yang bersifat opsional.

b. Asas konsensual

Dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian, yaitu:

- 1). Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
- 2). Kecakapan untuk membuat suatu perikatan,
- 3). Suatu hal tertentu.
- 4). Suatu sebab yang halal.

Asas konsensual diambil dari salah satu perjanjian yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak. Orang tidak dapat dipaksa untuk memberikan sepakatnya. Sepakat yang diberikan dengan paksa adalah *Contradictio interminis*. Adanya paksaan menunjukkan tidak adanya sepakat yang mungkin dilakukan oleh pihak lain. Kesepakatan memberikan pilihan kepada para pihak,

⁶⁷ Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi Indonesia*, Andalas University Press, Padang, 2019, hal 4

untuk setuju atau tidak setuju mengikatkan dirinya pada suatu perjanjian dengan akibat hukumnya.

Pasal 1320 ayat (1) menentukan bahwa, perjanjian atau kontrak tidak sah jika dibuat tanpa adanya kesepakatan (*consensus*) dari para pihak yang membuatnya selain paksaan, cacatnya kesepakatan dapat terjadi karena kekeliruan, dan kesalahan.

c. Asas *pacta sunt servanda*

Asas ini berhubungan dengan akibat perjanjian dan tersimpul dalam kalimat “berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” pada akhir Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota. Jadi, perjanjian yang buat secara sah oleh para pihak mengikat para pembuatnya sebagai undang-undang. Dan kalimat ini pula tersimpul larangan bagi semua pihak termasuk di dalamnya “hakim” untuk mencampuri isi perjanjian yang telah dibuat secara sah oleh para pihak tersebut.⁶⁸

d. Asas Itikad Baik

Asas ini terkandung dalam Pasal 1338 KUHPerdota yang menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Asas ini berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian dan berlaku bagi debitur maupun bagi kreditur.⁶⁹

e. Asas kepribadian

⁶⁸ *Ibid*, hal 5

⁶⁹ *Ibid*, hal 6

Asas ini menerangkan pihak-pihak mana yang terkait pada perjanjian. Asas ini terkandung pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUHPerdara. Pada Pasal 1315 KUHPerdara disebutkan bahwa pada umumnya tak seangpun dapat mengikatkan diri atas nama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu perjanjian dar pada untuk dirinya. Selanjutnya Pasal 1340 KUHPerdara menyatakan bahwa perjanjian-perjanjian hanya berlaku pada antara pihak-pihak yang membuatnya, perjanjian itu tidak membawa rugi atau manfaat bagi pihak ketiga.⁷⁰

6. Dasar-dasar hukum asuransi di Indonesia

Dasar hukum asuransi saat ini diatur dalam Undang-Undang Peransuransian. Ada 18 bab dengan 92 Pasal yang membahas sejumlah ketentuan perihal asuransi. ‘

Dasar hukum asuransi di Indonesia saat ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Peransuransian.

G. Tinjauan Umum Tentang Kendaraan Bermotor

1. Pengertian Kendaraan Bermotor

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan dijelaskan dalam Pasal 1 Ayat 8 mengenai pengertian kendaraan bermotor yakni kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel.

⁷⁰ *Ibid*, hal 7

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi energi gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda.⁷¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang dimaksud dengan peralatan teknik dapat berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan. Pengertian kata berada dalam ketentuan ini adalah terpasang pada tempat sesuai dengan fungsinya.

H. Tinjauan Umum Tentang Kredit

1. Pengertian Kredit

Berdasarkan Undang-Undang Nomor. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak yang lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

⁷¹ <https://paralegal.id/pengertian/kendaraan/-bermotor/>. Diakses pada hari Rabu, Tanggal 18 Juni 2022, Pukul 23.12 Wib.

2. Unsur-unsur Kredit

Adapun unsur-unsur didalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut⁷² :

a. Kepercayaan.

Suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan akan benar-benar diterima dimasa datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian menyelidikan tentang nasabah baik secara interen maupun eksteren.

b. Kesepakatan.

Adanya kesepakatan antara pemberi dan penerima kredit. Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian dimana masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya.

c. Jangka waktu.

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengambilan kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

d. Risiko.

Adanya suatu tenggang waktu pengambilan akan menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya / macet pemberian kredit. Semakin panjang suatu kredit, semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang

⁷² Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hal.86

disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun oleh risiko yang tidak disengaja.

e. Balas jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan bunga.

3. Fungsi Kredit

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai fungsi tertentu. Adapun fungsi utama dalam pemberian kredit, sebagai berikut⁷³:

a. Untuk meningkatkan daya guna uang.

Dengan adanya kredit dapat meningkatkan daya guna uang maksudnya jika uang hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna. Dengan diberikan kredit, uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang dan jasa oleh penerima kredit.

b. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang.

Dalam uang yang diberikan akan beredar dari suatu wilayah ke wilayah lainnya sehingga suatu daerah yang kekurangan dana dengan memperoleh kredit maka daerah tersebut akan memperoleh tambahan dana dari daerah lainnya.

c. Untuk meningkatkan daya guna barang.

Kredit yang diberikan oleh bank akan digunakan oleh (debitur) untuk mengolah barang yang tidak berguna atau bermanfaat.

⁷³ *Ibid, hal 89*

d. Meningkatkan peredaran uang.

Kredit dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari suatu wilayah lainnya sehingga jumlah barang yang beredar dari suatu wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau kredit dapat pula meningkatkan jumlah barang yang beredar.

e. Sebagai alat stabilitas ekonomi

Dengan memberikan kredit dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi, karena dengan adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian dapat pula kredit membantu dalam mengeksport barang dari dalam negeri ke luar negeri, sehingga meningkatkan devisa negara.

f. Untuk meningkatkan semangat berusaha

Bagi penerima kredit tentu akan dapat meningkatkan kegairahan berusaha, apalagi bagi nasabah yang memang modalnya pas-pasan.

g. Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan

Semakin banyak kredit yang disalurkan, akan semakin baik, terutama dalam hal meningkatkan pendapatan. Jika sebuah kredit diberikan untuk membangun pabrik, maka pabrik tersebut tentu membutuhkan tenaga kerja.

h. Untuk meningkatkan Hubungan Internasional.

Dalam hal pinjaman internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara penerima kredit dengan pemberi kredit.

Pemberi kredit oleh negara lain akan meningkatkan kerja sama dibidang lainnya.

4. Tujuan Kredit

Menurut Abdullah pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan tertentu. Tujuan pemberian kredit tersebut tidak terlepas dari misi bank tersebut yang didirikan. Adapun tujuan pemberian kredit antara lain⁷⁴.

- a. Mencari keuntungan yaitu bertujuan untuk memperoleh hasil dari pemberian kredit tersebut hasilnya terutama dalam bentuk bunga yang diterima bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi kredit yang akan diperbankan kepada nasabah.
- b. Membantu usaha nasabah yang memerlukan dana baik dari investasi maupun dana untuk modal usaha.
- c. Membantu pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan oleh pihak perbankan maka semakin baik, mengingat semakin banyak kredit berarti adanya peningkatan pembangunan di berbagai sektor.

⁷⁴ Abdullah , *Bank Dan Lembaga Keuangan*, PT. Raja Grafindo Persada, jakarta, 2017, hal 24

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

A. Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit di PT. Cappela Dinamik Nusantara.

1. 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 :

a. Perusahaan Asuransi

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

a. 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.⁷⁵

2. 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

⁷⁵ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.00 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

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.⁷⁶

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:⁷⁷

a. Pasal 1 Resiko yang dijamin

Pertanggungan ini hanya menjamin :

- 1). Kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor dan kepentingan yang dipertanggung jawabkan yang secara langsung disebabkan oleh:
 - a). Tabrakan, benturan, terbalik, tergelincir, atau terperosok.
 - b). Perbuatan jahat.
 - c). Pencurian, termasuk pencurian yang didahului atau disertai atau diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman kekerasan sebagaimana dimaksud dalam pasal 362, 363 ayat (3), (4), (5) dan pasal 365 KUHP
 - d). Kebakaran termasuk.
 - (1). kebakaran akibat kebakaram benda lain yang berdekatan tau tempat penyimpanan kendaraan bermotor.
 - (2). Kebakaran akibat sambaran petir.
 - (3). Kerusakan karena air atau alat-alat yang dipergunakan untuk mencegah atau memadamkan kebakaran.
 - (4). Dimusnahkan nya sebagai atau seluruh kendaraan bermotor atas perintah atas pencegahan menjalarnya kebakaran.

⁷⁶ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.01 WIB, tanggal 13 Juni 2022

⁷⁷ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.03 WIB, tanggal 13 Juni 2022

- 2). Kerugian dan/atau kerusakan yang disebabkan oleh peristiwa yang tersebut dalam ayat (1) pasal ini selama kendaraan bermotor yang bersangkutan berada diatas kapal untuk penyebrangan yang berada dibawah Pengawasan Direktorat Jendral Perhubungan Darat

b. Pasal 2 Jaminan Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pihak Ketiga

Penanggung memberikan ganti rugi atas :

- 1). Tanggung jawab hukum tertanggung terhadap kerugian yang diderita pihak ketiga yang disertai dengan adanya tuntutan dari pihak ketiga terhadap tertanggung mengenai kerugian tersebut, yang secara langsung disebabkan oleh kendaraan bermotor sebagai akibat resiko yang dijamin Pasal 1 Ayat (1). Dalam polis ini, baik penyelesaiannya melalui proses musyawarah, mediasi, arbitrase atau pengadilan, dengan syarat telah mendapat persetujuan tertulis terlebih dahulu dari penanggung, yaitu :
 - a). Kerusakan atas harta benda.
 - b). Biaya pengobatan, cedera badan dan/atau kematian.Maksimum sebesar nilai pertanggungan untuk jaminan tanggung jawab terhadap pihak ketiga sebagaimana dicantumkan dalam polis.
- 2). Biaya perkara atau biaya bantuan para ahli yang berkaitan dengan tanggung jawab tertanggung dengan syarat mendapatkan persetujuan tertulis terlebih dahulu dari penanggung.

c. Pasal 3 Pengecualian

- 1). Pertanggungan ini tidak menjamin kerugian, kerusakan, biaya atas kendaraan bermotor dan/atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, yang disebabkan oleh :
 - a). Kendaraan bermotor digunakan untuk :
 - (1). Menarik atau mendorong kendaraan atau benda lain, memberi pelajaran mengemudi.
 - (2). Turut serta dalam perlombaan, latihan, penyaluran hobi kecakapan atau kecepatan, karnaval, pawai, kampanye, unjuk rasa.
 - (3). Melakukan tindakan kejahatan.
 - (4). Penggunaan selain dari yang dicantumkan dalam polis.
 - b). Penggelapan, penipuan, hipnoyis dan sejenisnya.
 - c). Pencurian dan/atau perbuatan jahat yang dilakukan oleh :
 - (1). Suami atau istri, anak, orang tua, atau saudara kandung tertanggung.
 - (2). Orang yang bekerja pada tertanggung, orang yang sepengetahuan atau seizin tertanggung.

- (3). Orang yang tinggal bersama tertanggung.
 - (4). Pengurus, pemegang saham, komisaris atau pegawai, jika tertanggung merupakan badan hukum.
 - (5). Orang yang berada dibawah pengawasan tertanggung.
- d). Kelebihan muatan dari kapasitas kendaraan yang telah ditetapkan oleh pabrik jika hal tersebut tidak diatur oleh pihak yang berwenang,
- 2). Pertanggung ini tidak menjamin kerugian dan/atau kerusakan kendaraan bermotor atau biaya yang langsung maupun tidak langsung disebabkan oleh, akibat dari, ditimbulkan oleh :
 - a). Barang dan/atau hewan yang sedang berada didalam, dimuat pada, ditumpuk di, dibongkar dari atau diangkut oleh kendaraan bermotor.
 - b). Zat kimia, air atau benda cair lainnya, yang berada dalam kendaraan bermotor.
 - 3). Pertanggung ini tidak menjamin kerugian, kerusakan dan/atau biaya atas kendaraan bermotor dan/atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang langsung maupun tidak langsung yang disebabkan oleh, akibat dari, ditimbulkan oleh :
 - a). Kerusuhan, pemogokan, penghalangan bekerja tawuran, huru-hara, pembangkitan rakyat, pengambil-alihan kekuasaan, revolusi, pemberontakan, kekuatan militer, invasi, perang saudara, perang dan permusuhan, makar, terorisme, sabotase, penjarahan.
 - b). Gempa bumi, letusan gunung berapi, angin topan, badai, tsunami, hujan es, banjir, genangan air, tanah longsor, atau gejala geologi, atau meteorologi lainnya.
 - c). Reaksi nuklir, termasuk tetapi tidak terbatas pada radiasi nuklir, ionisasi, fusi, fisi, atau pencemaran radio aktif, tanpa memandang apakah itu terjadi dalam atau diluar kendaraan bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan.
 - 4). Pertanggung ini tidak menjamin kerugian, kerusakan dan/atau biaya atas kendaraan bermotor dan/atau tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga jika :
 - a). Disebabkan oleh tindakan sengaja tertanggung dan/atau pengemudi dan/atau orang yang berkerja pada dan/atau orang suruhan tertanggung.
 - b). Dikemudikan oleh seseorang yang berada dibawah pengaruh minuman keras, obat terlarang atau sesuatu bahan lain yang membahayakan.
 - c). Dikemudikan secara paksa walaupun secara teknis kondisi kendaraan dalam keadaan rusak atau tidak layak jalan.
 - d). Memasuki atau melewati jalan tertutup, terlarang, tidak diperuntukan untuk kendaraan bermotr atau melanggar rambu-rambu lalu lintas.

- 5). Pertanggung jawaban ini tidak menjamin kerugian dan/atau kerusakan atas :
 - a). Perlengkapan tambahan yang tidak disebutkan pada polis
 - b). Ban, velg, dop yang tidak disertai kerusakan pada baginan lain kendaraan bermotor kecuali yang disebabkan oleh resiko yang dijamin pada Pasal 1 Ayat (1) dalam polis ini.
 - c). Kunci dan/atau bagian lainnya dari kendaraan bermotor pada saat tidak melekat atau tidak berada didalam kendaraan tersebut.
 - d). Bagian atau materil kendaraan bermotor yang haus karena pemakaian, sifat kekurangan materil sendiri atau salah dalam penggunaannya.
 - e). Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) dan/atau surat-surat lain kendaraan bermotor.
- 6). Pertanggung jawaban ini tidak menjamin tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga yang secara langsung atau tidak langsung disebabkan oleh kendaraan bermotor atas :
 - a). Kerusakan atau kehilangan harta benda yang diangkut, dimuat atau dibongkar dari kendaraan bermotor.
 - b). Kerusakan jalan, jembatan, bangunan yang terdapat dib awah, diatas, disamping jalan sebagai akibat dari getaran, b erat kendaraan bermotor atau muatannya.
- 7). Pertanggung jawaban ini tidak menjamin kehilangan keuntungan, upah, berkurangnya harga atau kerugian keuangan lainnya yang diderita tertanggung.

d. Pasal 4 Defenisi

Menyimpang dari arti yang berbeda yang mungkin dibeikan oleh peraturan hukum yang berlaku, untuk keperluan polis ini semua istilah yang dicetak miring diartikan sebagai mana diuraikan berikut ini :

- 1). Tertanggung, adalah orang perorangan atau badan hukum yang memiliki kepentingan keuangan atas kendaraan bermotor dan mengikatkan diri dengan penanggung untuk mendapatkan perlindungan atau kendaraan bermotor tersebut.
- 2). Penanggung, adalah perusahaan asuransi yang mengikatkan diri kepada tertanggung untuk memberikan ganti rugi terhaap kerugian dan/atau kerusakan pada kendaraan bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan.
- 3). Kerusakan, adalah suatu kondisi atau kehilangan fungsi dari kendaraan bermotor dapat berupa namun tidak terbatas pada goresan, penyok, pecah, patah.
- 4). Kendaraan bermotor, adalah kendaraan roda dua atau lebih yang digerakkan oleh motor atau mekanik lain dan memiliki izin untuk digunakan di jalan umum yang menjadi objek pertanggung jawaban.

- 5). Tabrakan atau benturan, adalah kondisi fisik antara kendaraan bermotor dengan benda lain termasuk hewan, yang berada diluar kendaraan bermotor.
- 6). Pihak ketiga, adalah semua pihak yang bukan bertanggung, suami atau istri, anak, orang tua, dan saudara sekandung dari bertanggung. Jika bertanggung adalah badan hukum maka pengurus, pemegang saham, komisaris, dan karyawan/i tidak termasuk dalam pihak ketiga.

e. Pasal 5 Wilayah

Pertanggung jawaban ini berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

f. Pasal 6 kewajiban untuk mengungkapkan fakta

- 1). Tertanggung wajib :
 - a). Mengungkapkan fakta materil yaitu informasi, keterangan, keadaan dan fakta yang mempengaruhi pertimbangan penanggung jawaban dalam menerima atau menolak sesuatu permohonan penutupan asuransi dan dalam menetapkan suku premi apabila permohonan dimaksud diterima.
 - b). Membuat pernyataan yang benar tentang hal-hal yang berkaitan dengan penutupan asuransi.

g. Pasal 7 Pembayaran Premi.

- 1). Merupakan syarat dari tanggung jawab penanggung jawaban atas jaminan asuransi berdasarkan polis ini, setiap premi terutang harus dibayar lunas dan secara nyata telah diterima seluruhnya oleh penanggung jawaban, dalam hal ini
 - a). Jangka waktu pertanggung jawaban 30 (tiga puluh) hari atau lebih, maka pelunasan pembayaran premi harus dilakukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas) hari kalender terhitung sejak tanggal mulai berlakunya polis.
 - b). Jangka waktu pertanggung jawaban tersebut kurang dari 30 (tiga puluh) hari, pelunasan pembayaran premi harus dilakukan pada saat polis diterbitkan.

h. Pasal 14 Dokumen Pendukung Klaim

Jika terjadi peristiwa yang mungkin akan menimbulkan tuntutan ganti rugi, bertanggung wajib menyampaikan dokumen-dokumen pendukung klaim sebagai berikut :

- 1). Dalam hal kerugian sebagian
 - a). Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian ,
 - b). Fotocopy:
 - (1). Polis, sertifikat, lampiran/ *endorsemen*.

- (2). Surat Izin Mengemudi milik pengemudi pada saat kejadian, Surat Tanda Nomor Kendaraan, Kartu Tanda Penduduk Tertanggung.
- 2). Dalam hal kerugian total
 - a). Laporan kerugian termasuk kronologis kejadian.
 - b). Dokumen asli :
 - (1). Polis, sertifikat, lampiran/ *endorsemen*.
 - (2). Surat tanda nomor kendaraan bermotor, buku kepemilikan kendaraan bermotor, faktur pembelian, blanko kwitansi dan surat penyerahan hak milik yang sudah ditandatangani tertanggung.
 - (3). Dokumen yang diperlukan sesuai ketentuan yang berlaku untuk kendaraan bermotor diplomatik atau kendaraan international.

i. Pasal 16 Cara Penyelesaian dan Penetapan Ganti Rugi.

- 1). Dalam hal terjadi kerugian dan/atau kerusakan atas kendaraan bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan, penanggung jawab berhak menentukan pilihannya atas cara melakukan ganti rugi sebagai berikut :
 - a). Perbaikan dibengkel yang ditunjuk atau disetujui penanggung jawab.
 - b). Pembayaran tunai dengan cek, bilyet giro, transfer atau dengan cara lain.
 - c). Penggantian suku cadang atau kendaraan bermotor sesuai dengan merk, tipe, model dan tahun yang sama sebagaimana tercantum dalam polis.
- 2). Tanggung jawab penanggung jawab atas kerugian dan/atau kerusakan terhadap kendaraan bermotor dan /atau kepentingan yang dipertanggungjawabkan adalah sebesar harga sebenarnya setinggi-tingginya sebesar harga pertanggungan.
- 3). Perhitungan besarnya kerugian setinggi-tingginya adalah sebesar selisih antara harga sebenarnya sesaat sebelum dengan harga sebenarnya sesaat setelah terjadinya kerugian dan/atau kerusakan.
- 4). Dalam hal terjadi kerugian, tertanggung wajib melunasi premi yang masih terhutang untuk masa pertanggungan yang masih berjalan.

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 :⁷⁸

- a. Melaporkan terjadinya peristiwa kerugian tersebut. Pemberitahuan ini dilakukan secara tertulis atau secara lisan kepada penanggung.
- b. Mengambil tindakan yang dapat mencegah meluasnya kerugian.
- c. Mengamankan objek yang mengalami kerugian.
- d. Meneliti polis asuransi, meliputi jangka waktu, objek asuransi pelunasan premi, perubahan pernyataan polis.
- e. Melaporkan kejadian ke polsek setempat.

Selain itu ada pula langkah-langkah yang harus dilakukan oleh penanggung yaitu, sebagai berikut :⁷⁹

- a. Menerima laporan terjadinya kerugian dari tertanggung.
- b. Melakukan survey klaim ke lokasi objek yang mengalami kerugian.
- c. Meminta dokumen dan informasi yang dibutuhkan kepada tertanggung.
- d. Meneliti keabsahan polis dan klaim serta menghitung nilai kerugian.
- e. Memberikan keputusan klaim apakah diterima atau ditolak.
- f. Membayar ganti kerugian kepada tertanggung dalam waktu paling lambat 30 hari sejak adanya kesepakatan jumlah ganti rugi yang harus dibayar.

3. 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

⁷⁸ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.09 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

⁷⁹ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.19 WIB, tanggal 13 Juni 2022

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 di ganti 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.⁸⁰

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.

⁸⁰ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.28 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

Berdasarkan survey yang dilakukan di PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara ditemukan data bahwa sistem pembiayaan yang diberlakukan pada kendaraan yang dibeli melalui leasing FIFASTRA. Dealer hanya menyediakan layanan kepada konsumen terkait penyediaan barang, untuk pembayaran angsuran selanjutnya dengan leasing FIF tersebut hingga lunas.

Selanjutnya dari hasil wawancara dengan karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara dengan bapak udin dan bapak rizal⁸¹, 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

⁸¹ Hasil wawancara penulis dengan bapak Udin dan bapak Rizal selaku karyawan(sales) PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Jum'at, pukul 14.20 wib, tanggal 28 April 2022

Pada saat kejadian kendaraan milik debitur di kendarai 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 kendaraannya 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 mengatakan⁸² 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 pertanggung jawaban 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

⁸² Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.47 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

terkait kendaraan yang dibeli tersebut.⁸³ 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 di perlukan berdasarkan perjanjian asuransi sebelum kasus tersebut di laporkan 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 pertanggung jawaban terhadap kendaraan milik bapak muhamad yasin dengan catatan tidak melengkapi dokumen yang ada, dan dalam pembayaran angsuran bapak muhamad yasin terjadi telat dalam membayar angsuran.

Berdasarkan kasus yang di jelaskan diatas 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 negoisasi 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

⁸³ Hasil wawancara penulis dengan bapak Irwan selaku Leasing FIFADIRA pada hari Senin, pukul 14.00 WIB, tanggal 13 Juni 2022.

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 Peransuransian “*bahwa perjanjian antara kedua belah pihak, 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 pertanggungan 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).⁸⁴ 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.

4. 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.

⁸⁴ 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

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.⁸⁵

5. 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:⁸⁶

a. 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.

b. Mediasi

Tahapan ini adalah tahapan lanjutan apabila tahapan sebelumnya tidak dapat ditentukannya kesepakatan. Pada tahapan ini

⁸⁵ Hasil wawancara penulis dengan ibu Roro Fitria selaku FIFGROUP Adira Finance pada hari Senin, pukul 09.54 WIB, tanggal 25 Agustus 2022

⁸⁶ Hasil wawancara penulis dengan ibu Roro Fitria selaku FIFGROUP Adira Finance pada hari Senin, pukul 10.23 WIB, tanggal 25 Agustus 2022

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 bunganya, sisanya akan diberikan ke nasabah/debitur.

B. 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 didalamnya.

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:⁸⁷

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 terciptanya kesepakatan dari kedua belah pihak mengenai ganti kerugian. Sehingga timbullah upaya-upaya dari kedua belah pihak dalam melakukan

⁸⁷ Hasil wawancara penulis dengan ibu Fatimah selaku karyawan PT. Cappela Honda Dinamik Nusantara pada hari Senin, pukul 10.54 WIB, tanggal 13 Juni 2022

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.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dilapangan dapat penulis ambil kesimpulan :

1. Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor Pada Masa Kredit Di PT. Cappela 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 kurang terbukanya 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, pihak nya 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.
2. Kendala dan hambatan dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi yaitu, sebagai berikut :
 - a. Pembayaran premi yang terlambat dari waktu yang telah ditetapkan oleh PT. Astra honda.
 - b. Tidak terpenuhinya persyaratan kelengkapan dokumen-dokumen pengajuan klaim asuransi oleh debitur.

- c. Pihak leasing terkesan mempersulit debitur dalam melakukan klaim untuk mendapatkan premi atau kendaraannya.
- d. Kelalaian dalam berkendara oleh debitur karena tidak terpenuhinya persyaratan surat-surat kendaraan bermotor.

B. Saran

Dari kesimpulan di atas, maka penulis ingin memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. 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.

2. 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.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Adapun saran yang harus diperhatikan pada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang sengketa klaim asuransi pada masa kredit,

- a. 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.
- b. 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.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-buku

- 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
- Mulyadi Nitisusatro, *Asuransi Dan Usaha Perasuransian Di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2013
- Nur Rianto, *lembaga keuangan syariah*, CV Pustaka setia, Bandung, 2012.
- Nurmaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenda Media Group, Surabaya, 2013.
- Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- 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.

2. Wawancara

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.

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.

3. Artikel dan Jurnal

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 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

4. Peraturan Perundang-Undangan.

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

5. Internet

<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.