



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>

Received: 9 Juli 2024, Revised: 27 Juli 2024, Publish: 6 Agustus 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Proses Asuransi Kerugian

Dede Dewi Sartika¹, Mohammad Saleh²

¹ Universitas Narotama Surabaya, Indonesia

Email: dededewisartika76@gmail.com

² Universitas Narotama Surabaya, Indonesia

Email: saleh.nwa@gmail.com

Corresponding Author: dededewisartika76@gmail.com¹

Abstract: *This study investigates the customer process of submitting claims to insurance companies, as well as legal protection for customers if a claim is rejected by the insurance company during the submission process, by providing an overview and steps to be taken by the customer if they are at risk of losing their vehicle. So that unfavorable outcomes, such as misunderstandings between customers or insurance companies, do not arise, because in practice, many consumers are unsure of what to do if a risk happens or what steps to take if the customer feels disadvantaged. Many people underestimate the significance of insurance in mitigating losses from motorized vehicle risks it is still a detrimental and complicated process.*

Keyword: *insurance, mediation, legal protection.*

Abstrak: Penelitian ini mengkaji mengenai proses nasabah dalam pengajuan klaim terhadap perusahaan asuransi dan perlindungan hukum terhadap nasabah jika dalam proses pengajuan klaim terjadi penolakan dari pihak perusahaan asuransi, memberikan gambaran dan langkah-langkah apa saja yang dilakukan nasabah jika mendapatkan resiko kerugian atas kendaraan yang dimilikinya. Sehingga tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kesalahpahaman nasabah ataupun pihak perusahaan asuransi, karena dalam pelaksanaan di lapangan banyak nasabah yang belum mengetahui banyak apa yang harus dilakukan jika resiko terjadi dan langkah apa yang harus dilakukan jika nasabah merasa dirugikan. Masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya asuransi dalam meminimalisir kerugian akibat terjadi resiko dengan kendaraan bermotor, sebagian masyarakat asuransi masih menjadi hal yang merugikan dan proses yang berbelit-belit.

Kata Kunci: Asuransi, Mediasi, Perlindungan Hukum.

PENDAHULUAN

Sejak zaman kuno, konsep asuransi sudah ada dalam berbagai bentuk. Asuransi kerugian mulai berkembang secara signifikan pada abad ke-17 di Eropa sebagai cara untuk melindungi para pedagang dan pemilik kapal dari risiko kerugian.

Asuransi kerugian adalah asuransi yang memberikan pertanggungan atas risiko yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti. Secara umum perusahaan asuransi dibagi menjadi 3, yaitu perusahaan asuransi jiwa, perusahaan asuransi kerugian, dan perusahaan reasuransi. Asuransi kerugian disebut juga dengan asuransi umum (general insurance). Objek dalam asuransi umum dapat berupa harta benda, kendaraan bermotor, hingga tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga. Secara umum asuransi kerugian atau asuransi umum adalah asuransi yang bukan merupakan asuransi jiwa melainkan penanggulangan resiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga, yang timbul dari ketidakpastian suatu peristiwa.

Jenis Asuransi Kerugian

Ada beberapa jenis dari asuransi kerugian, meliputi sebagai berikut :

1. Asuransi Kebakaran (*Fire Insurance*)

Asuransi kebakaran adalah jenis pertanggungan yang memberikan ganti rugi atas risiko-risiko yang disebabkan oleh peristiwa kebakaran terhadap harta benda yang telah diasuransikan.

Barang yang bisa diasuransikan dalam asuransi kebakaran ini meliputi rumah tinggal, hotel, gedung, pabrik, perkantoran, pertokoan, rumah sakit, dan sebagainya.

Polis Standar Asuransi Kebakaran Indonesia (PSAKI) adalah polis asuransi kebakaran yang berlaku di Indonesia sejak tahun 1982. Dalam polis tersebut memuat risiko-risiko yang termasuk dalam pertanggungan kerugian akibat kerusakan harta benda yang diasuransikan atau dipertanggungkan. Risiko yang termasuk dalam pertanggungan asuransi kebakaran meliputi risiko kerugian atau kerusakan yang terjadi akibat peristiwa kebakaran, petir, ledakan atau kejatuhan pesawat terbang.

2. Asuransi Pengangkutan Barang (*Marine Cargo Insurance*)

Asuransi pengangkutan barang ini yaitu jenis pertanggungan yang menjamin risiko kerugian yang dialami atas kehilangan atau kerusakan barang pada saat pengangkutan barang melalui jalur laut. Pertanggungan ini berlaku untuk kedua belah pihak yang terlibat yaitu pihak pemilik angkutan barang atau kapal, maupun pihak pemilik barang yang diangkut, tergantung dari kondisi atau peristiwa kerugian yang terjadi. Misalkan saja kapal yang mengangkut sejumlah barang ke luar negeri.

3. Asuransi Aneka (*Miscellaneous Insurance*)

Asuransi aneka merupakan jenis asuransi kerugian selain dari 2 jenis asuransi kebakaran dan asuransi pengangkutan barang di atas. Asuransi aneka ini meliputi jenis-jenis asuransi yang beraneka macam, seperti :

- Asuransi Pencurian (*Burgary Insurance*) yaitu asuransi yang memberi ganti rugi karena risiko pencurian atas harta benda yang diasuransikan.
- Asuransi Kecelakaan Diri (*Personal Accident Insurance*) yaitu asuransi yang memberi ganti rugi atas diri yang diasuransikan karena risiko kecelakaan diri.
- Asuransi Perjalanan (*Travel Insurance*) yaitu asuransi yang memberi ganti rugi karena risiko saat melakukan perjalanan.
- Asuransi Kendaraan Bermotor (*Motor Vehicle Insurance*) yaitu asuransi yang memberi ganti rugi karena risiko atas kendaraan bermotor.
- Asuransi Property All Risks (*Industrial All Risks*) yaitu jenis asuransi yang memberi ganti rugi atas risiko kerusakan yang berhubungan dengan gedung industri atau pabrik.

- Asuransi Gempa Bumi (*Earthquake Insurance*) yaitu jenis asuransi yang memberi ganti rugi pada harta benda akibat peristiwa gempa bumi.
- Asuransi Mesin dan Peralatan (*Engineering Insurance*).
- Asuransi Profesi (*Professional Insurance*).
- Asuransi Tanggung Gugat, dan lain sebagainya.

Dari jenis-jenis asuransi kerugian di atas bisa dilihat sebetulnya apa yang menjadi manfaatnya buat semua pihak yang dapat dirasakan oleh pemiliknya. Adapun manfaat asuransi kerugian antara lain adalah sebagai berikut:

- Memberikan rasa aman karena perlindungan atas risiko kerugian sudah terjamin
- Mengurangi biaya modal jika harus menanggung risiko
- Membantu dalam stabilitas usaha
- Membantu dalam melengkapi persyaratan pinjaman
- Memberikan proteksi terhadap aset-aset yang masih dalam masa cicilan pembayaran.

Manfaat perlindungan atas kerugian tersebut bisa muncul dikarenakan ada resiko-resiko yang bisa saja terjadi kapan saja waktunya tidak bisa diprediksi.

Jenis-jenis Risiko dalam Asuransi

Jenis-jenis risiko yang ada dalam asuransi sangat berbeda dari segi karakteristik, sehingga cara meminimalkannya juga begitu beragam. *Smart People* bisa menyimak informasi selengkapnya pada bagian ini untuk mengetahui tipe risiko yang bisa dihadapi:

1. Risiko murni (*pure risk*)

Risiko pertama yang kerap ditemui dalam asuransi adalah risiko murni, yaitu risiko yang membuat mengalami kerugian jika peristiwa tersebut menimpa. Di sisi lain, apabila peristiwa tersebut tidak terjadi, tidak akan terdampak oleh kerugian apa pun. Beberapa contoh di antaranya adalah kebakaran, kecelakaan lalu lintas, dan kebangkrutan bisnis.

Maka dari itu, cara yang paling tepat untuk mengatasi jenis risiko ini adalah melakukan langkah pencegahan sedari awal, misalnya membuat rencana darurat. Akan tetapi, hal tersebut cukup sulit dilakukan, sehingga bisa memiliki perlindungan tambahan dari asuransi umum.

2. Risiko spekulatif (*speculative risk*)

Berbeda dengan jenis risiko yang pertama, risiko spekulatif masih memiliki kemungkinan membawa keuntungan bagi seseorang. Contoh yang paling populer bisa dijumpai pada investasi saham, sebab seorang investor bisa untung atau justru merugi di bursa efek.

Lalu, bagaimana dengan langkah pencegahannya? Seseorang bisa mengendalikan risiko tersebut dengan meneliti laporan keuangan dan aksi korporasi sebuah emiten dengan teliti sebelum berinvestasi. Alternatif lainnya, bisa menunda keputusan berinvestasi untuk melihat pergerakan harga saham terlebih dahulu.

3. Risiko khusus (*particular risk*)

Jenis risiko dalam asuransi yang berikutnya adalah risiko khusus, atau risiko yang hanya akan berdampak pada satu individu. Misalnya, ketika terkena PHK atau menjadi korban pencurian, orang lain tidak akan merasakan efek buruknya secara langsung.

Jadi, untuk mengatasinya bisa menerapkan langkah preventif sama seperti risiko murni. Selain itu, *Smart People* juga dapat mencoba mencari perlindungan tambahan dari asuransi umum untuk individu maupun karyawan.

4. Risiko fundamental (*fundamental risk*)

Ini jenis risiko dalam asuransi yang berkebalikan dari risiko khusus, yaitu risiko fundamental. Jika risiko khusus hanya merugikan seorang individu, risiko fundamental bisa berdampak pada lingkungan sekitar atau bahkan seluruh komunitas. Contohnya, saat

terjadi bencana alam seperti gempa bumi atau gunung meletus, tentu akan ada banyak orang yang kehilangan tempat tinggal, anggota keluarga, dan bahkan terluka.

5. Risiko individu (*individual risk*)

Meskipun risiko khusus pada bagian sebelumnya berdampak secara langsung pada satu orang, efek jangka panjangnya tidak seluas jenis risiko individu. Pada dasarnya, risiko individu adalah risiko yang menimpa seseorang hingga memengaruhi kemampuannya mencari nafkah atau besaran harta yang dimilikinya. Umumnya, risiko ini mencakup kecelakaan yang menyebabkan disabilitas serius atau kematian karena individu tersebut tidak bisa berkegiatan seperti sedia kala.

6. Risiko harta (*property risk*)

Jika risiko individu hanya dirasakan langsung dari segi kondisi fisik dan mental seseorang, risiko harta justru lebih berfokus pada kondisi sebuah benda. Dengan kata lain, risiko harta merupakan kerugian yang diakibatkan oleh kehilangan, kerusakan, atau pencurian sebuah barang fisik seperti tempat tinggal atau harta berharga. Secara garis besar, jenis risiko ini terbagi menjadi dua tipe, yaitu kerugian langsung dan tidak langsung.

7. Risiko tanggung-gugat (*liability risk*)

Terakhir, ada risiko asuransi yang ada untuk menanggung kerugian akibat perbuatan pihak lain, yaitu risiko tanggung-gugat. Misalnya, sebuah badan usaha yang tidak menerima pembayaran sesuai kesepakatan dari vendor berhak mengajukan ganti rugi berdasarkan ketentuan polis asuransi umum untuk korporasi. Risiko ini juga ada ketika kamu menabrak orang lain saat berkendara dan harus mengganti biaya perawatan medis maupun kendaraannya.

Setelah mengetahui jenis-jenis risiko yang berpotensi menimpa diri sendiri atau bisnis kini bisa mentransfer resiko- resiko tersebut kepada perusahaan asuransi yang paling tepat untuk mencakup kerugian yang mungkin akan dialami dikemudian hari. PeranAsuransi Kerugian yaitu Asuransi kerugian melibatkan transfer risiko dari individu atau perusahaan kepada perusahaan asuransi. Dalam pertukaran untuk pembayaran premi, perusahaan asuransi akan membayar klaim jika terjadi kerugian yang diasuransikan.

Menurut Otorisasi Jasa Keuangan, terdapat beberapa kejadian yang akan ditanggung oleh perusahaan asuransi ini. Adapun jenis-jenis risiko yang dapat diklaim di dalam asuransi kerugian adalah sebagai berikut:

- Kerusakan atas objek tertanggung
- Kerugian atas objek tertanggung
- Kehilangan atas keuntungan yang diharapkan
- Tanggung jawab hukum pada pihak ketiga
- Menjamin pemenuhan kewajiban bila tertanggung tidak dapat memenuhi kewajibannya

Proses terjadinya transfer resiko dari individu atau perusahaan kepada perusahaan asuransi, semua pihak melakukan perjanjian atau kontrak asuransi dan adanya dokumen-dokumen yang dikenal dalam proses kontrak asuransi yang tercantum dalam polis asuransi.

Perjanjian kontrak dalam asuransi adalah dokumen hukum yang mengatur hak dan kewajiban antara perusahaan asuransi dan pemegang polis. Dalam perjanjian ini, perusahaan asuransi menjanjikan untuk memberikan perlindungan atau pembayaran kompensasi atas risiko tertentu yang dijamin dalam polis asuransi, sedangkan pemegang polis harus membayar premi sesuai dengan kesepakatan. Jika terjadi klaim, perusahaan asuransi akan mengikuti ketentuan yang tercantum dalam kontrak untuk menentukan apakah klaim tersebut layak untuk dibayar atau tidak.

Bila mengacu hukum perdata yaitu merujuk pada pasal-pasal: 1320 KUH perdata, 255 dan 257 KUHD, ada tiga hal pokok yang perlu diketahui :

1. Pertama, perjanjian/perikatan/persetujuan dianggap sah menurut hukum bila memenuhi empat syarat yakni sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.
2. Kedua, perjanjian asuransi atau pertanggungan harus dibuat dalam suatu akta yang disebut polis. Dan ketiga, tanggung jawab atau hak-hak dan kewajiban-kewajiban timbal bali antara penanggung atau tertanggung mulai sejak terjadi kesepakatan, walaupun polis belum ditandatangani.

Dalam praktik umum bisnis asuransi, terdapat empat tahapan dalam proses terjadinya kontrak asuransi yaitu :

- Adanya penawaran,
- adanya *acceptance* (persetujuan penawaran),
- *consideration*,
- konsensus (*consensus ad idem*) yang berarti kesepakatan bersama mengenai persyaratan dan prosedur pelaksanaan perjanjian.

Berkaitan dengan pelimpahan resiko dari individu ataupun perusahaan tersebut di atas kepada pihak perusahaan asuransi dalam prosesnya terdapat beberapa kendala atau hal-hal yang bisa saja tidak dipenuhi oleh salah satu pihak mengenai hak dan kewajiban para pihak tersebut. Dengan adanya hal demikian bisa saja pihak yang dirugikan mengajukan keberatan ke Pengadilan untuk diproses demi mendapatkan pemenuhan haknya dan asas keadilan.

Dalam Hal ini peneliti focus pada proses pengajuan klaim kepada perusahaan asuransi atas kehilangan kendaraan bermotor dari nasabah yang masih menjadi pihak ketiga (penyewa) dikarenakan kendaraan tersebut masih dalam proses pembayaran secara kredit ke perusahaan leasing sehingga dengan alasan pengajuan keberatan pihak perusahaan asuransi menolak klaim tersebut

Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses penyelesaian klaim yang dilakukan oleh Perusahaan Asuransi?
2. Apa perlindungan hukum terhadap nasabah dalam hal klaim asuransi kerugian yang tidak dapat penggantian dari pihak Perusahaan Asuransi?

METODE

Metode penelitian yuridis empiris adalah gabungan antara metode penelitian yuridis (hukum) dan metode penelitian empiris (data). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data empiris untuk menguji hipotesis hukum atau teori hukum yang ada. Data empiris dapat berupa data lapangan, observasi, wawancara, atau studi kasus yang digunakan untuk menunjang analisis hukum yang dilakukan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami dan menjelaskan fenomena hukum secara lebih mendalam melalui bukti empiris yang diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Penyelesaian Klaim yang Dilakukan oleh Perusahaan Asuransi

Asuransi kerugian merupakan salah satu jenis asuransi yang bertujuan melindungi keuangan dari berbagai risiko yang dapat menyebabkan kerugian finansial. Dalam asuransi kerugian, premi dibayarkan oleh pemegang polis kepada perusahaan asuransi sebagai pertukaran perlindungan finansial jika terjadi kejadian yang tidak diinginkan.

Asuransi kerugian juga penting dalam melindungi aset berharga seperti rumah dan kendaraan. Dengan mengambil asuransi kerugian, pemegang polis dapat memiliki ketenangan pikiran karena risiko finansial akibat kerugian dapat diminimalkan.

Dalam asuransi kita mengenal adanya prinsip-prinsip yang perlu diketahui sabagai berikut:

1. *Insurable Interest* (Kepentingan untuk Diasuransikan)

Yaitu seseorang yang mengasuransikan harus mempunyai kepentingan (interest) atas harta benda (objek) yang dapat diasuransikan (insurable). Objek yang diasuransikan juga harus legal dan tidak melanggar hukum serta masuk dalam kategori layak.

Apabila suatu saat terjadi musibah atau masalah yang mengakibatkan objek yang bersangkutan menjadi rusak maka pihak yang mengasuransikan akan mendapatkan ganti rugi finansial. Hubungan bisnis, seperti kreditur dengan debitur, perusahaan dengan orang penting di perusahaan.

2. *Utmost Good Faith* (Itikad Baik)

Suatu tindakan untuk mengungkapkan secara akurat dan lengkap, semua fakta-fakta material (material fact) mengenai sesuatu yang akan diasuransikan baik diminta maupun tidak. Artinya, seorang penanggung harus dengan jujur dan terbuka menerangkan secara jelas serta benar atas segala sesuatu tentang objek yang diasuransikan.

Prinsip asuransi yang satu ini juga menjelaskan tentang risiko-risiko yang dijamin maupun yang dikecualikan termasuk segala persyaratan dan kondisi pertanggungan secara jelas dan teliti.

3. *Proximate cause* (Kausa Proximal)

Suatu penyebab utama aktif dan efisien yang menimbulkan suatu kerugian dalam sebuah rangkaian kejadian. ketentuan klaim dalam prinsip asuransi ini adalah apabila objek yang diasuransikan mengalami musibah atau kecelakaan, maka pertama yang kali harus dan akan dilakukan pihak perusahaan asuransi adalah mencari penyebab utama aktif dan efisien yang dapat menggerakkan suatu rangkaian peristiwa tanpa terputus yang mana akhirnya menimbulkan kecelakaan tersebut. Dari pertimbangan tersebut baru dapat ditentukan jumlah klaim yang diterima oleh pemegang polis.

4. *Indemnity* (Ganti Rugi)

Suatu mekanisme yang mengharuskan penanggung menyediakan kompensasi finansial (ganti rugi) dalam upayanya menempatkan tertanggung dalam posisi keuangan yang ia miliki sesaat sebelum terjadinya kerugian (KUHD pasal 252, 253 dan dipertegas dalam pasal 278).

5. *Subrogation* (Pengalihan Hak atau Perwalian)

Yaitu pengalihan hak dari tertanggung kepada penanggung jika si penanggung telah membayar ganti rugi terhadap si tertanggung.

6. *Contribution* (Kontribusi)

Yaitu bila pihak tertanggung mengasuransikan suatu objek ke beberapa perusahaan asuransi, maka akan ada apa yang dinamakan kontribusi dalam pemberian proteksi dari masing-masing perusahaan tersebut.

Dari prinsip-prinsip asuransi tersebut bahwa ada hak dan kewajiban satu sama lain, antara perusahaan asuransi dan nasabah. Hak dan Kewajiban perusahaan asuransi dan nasabah biasanya sudah diatur dalam polis asuransi yang telah disepakati kedua belah pihak. Pada umumnya, untuk perusahaan asuransi, haknya adalah menerima pembayaran premi dari nasabah dan menyediakan perlindungan sesuai dengan ketentuan polis, sedangkan kewajiban perusahaan asuransi adalah membayar klaim sesuai dengan ketentuan polis yang telah disepakati.

Sementara itu, hak nasabah antara lain adalah mendapatkan perlindungan finansial dari risiko yang dijamin dalam polis asuransi. Sedangkan kewajiban nasabah meliputi membayar premi sesuai dengan yang telah disepakati, memberikan informasi yang jujur dan akurat kepada perusahaan asuransi, serta memberikan kerjasama saat terjadi klaim.

Hak dan Kewajiban perusahaan asuransi dan nasabah dicantumkan dalam polis asuransi yang mempunyai perjanjian mengikat satu sama lainnya. Perjanjian asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian yang mempunyai sifat yang khusus dan unik, sehingga perjanjian ini mempunyai karakteristik tertentu yang sangat tegas dibandingkan dengan jenis perjanjian lain. Secara umum perjanjian asuransi harus memenuhi syarat-syarat umum perjanjian dan disamping itu perjanjian ini masih harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi itu sendiri.

Perjanjian asuransi di atur dalam pasal 1320 ayat (1) menentukan bahwa, perjanjian atau Pasal 1320 ayat (1) menentukan bahwa, perjanjian atau kontrak yang tidak sah jika dibuat tanpa adanya kesepakatan (consensus) dari para pihak yang membuatnya. Selain paksaan, cacatnya kesepakatan dapat terjadi karena kekeliruan, dan kesalahan. Dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 (1) KUH Perdata yang menyatakan bahwa syarat sahnya perjanjian, yaitu:

- Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- Suatu hal tertentu;
- Suatu sebab yang halal.

Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian, perasuransian di Indonesia didefinisikan sebagai berikut: Perjanjian antara dua pihak atau lebih yang dikenal sebagai asuransi atau pertanggungan mengikat penanggung kepada tertanggung atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang mungkin ditimbulkan oleh tertanggung sebagai akibat dari peristiwa yang tidak pasti, serta untuk membayar manfaat berdasarkan kelangsungan hidup atau kematian tertanggung.

Sementara itu, disebutkan dalam KUHD pasal 246 bahwa: "Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian di mana perusahaan asuransi mengikatkan dirinya kepada tertanggung, dengan menerima premi, untuk penggantian kepadanya atas kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin dideritanya karena peristiwa yang tidak pasti"

Dalam Pasal 255 KUH Dagang yang berbunyi "pertanggungan harus diberikan secara tertulis dengan akta yang diberi nama polis". Berdasarkan ketentuan yang ada dalam Pasal tersebut maka bentuk asuransi itu sendiri harus secara tertulis dengan akta yang dinamakan polis. Polis asuransi itu sendiri sudah diatur di Pasal 255, 256, 257, dan 258 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUH Dagang), polis dapat digunakan sebagai alat pembuktian, hal ini dipertegas dengan adanya Pasal 258 KUH Dagang yang menyebutkan, bahwa untuk membuktikan hal ditutupnya perjanjian tersebut, diperlukan pembuktian dengan tulisan. Dapat dikatakan polis merupakan bukti yang sempurna, tanpa polis maka pembuktian akan menjadi sulit dan terbatas.

Polis asuransi adalah kontrak antara perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menetapkan syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang mengatur perlindungan asuransi yang diberikan. Standar polis kendaraan bermotor di Indonesia adalah Tertanggung telah mengajukan suatu permohonan tertulis yang menjadi dasar dan merupakan bagian tidak terpisahkan dari Polis, Penanggung akan memberikan ganti rugi kepada Tertanggung terhadap kerugian atas dan/atau kerusakan pada Kendaraan Bermotor dan/atau kepentingan yang dipertanggungkan, berdasarkan pada syarat dan kondisi yang dicetak, dicantumkan, dilekatkan dan/atau dibuatkan endorsemen pada Polis.

Berdasarkan peraturan Otorisasi Jasa Keuangan (OJK) terdapat tahapan-tahapan yang perlu diketahui dalam proses klaim asuransi. Berikut ini adalah tahapan untuk mengajukan klaim asuransi:

1. Terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian finansial
2. Laporan ke perusahaan asuransi
3. Penilaian klaim oleh perusahaan asuransi

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan jika akan melakukan pengajuan klaim sebagai berikut:

1. Pastikan klaim yang diajukan telah tercantum dalam polis asuransi
2. Pastikan status polis asuransi aktif
3. Pastikan sudah melewati masa tunggu asuransi
4. Pastikan persyaratan klaim terpenuhi
5. Pastikan tidak melanggar prinsip niat baik (*utmost good faith*)

Selain memperhatikan tahapan dan hal-hal penting dalam yang harus dipenuhi seperti syarat-syarat dalam pengajuan klaim melengkapi semua dokumen yang diminta oleh pihak klaim asuransi. Dokumen-dokumen sebagai syarat untuk pengajuan klaim asuransi mobil antara lain:

1. Polis asuransi mobil yang masih aktif
2. Formulir pengajuan klaim
3. Fotokopi KTP, SIM, dan STNK
4. Formulir klaim lengkap dengan tanda tangan
5. Bukti laporan kepolisian (jika terjadi kecelakaan)
6. Kronologi tertulis terjadinya kecelakaan (jika terjadi kecelakaan)
7. Dokumentasi kondisi kendaraan pasca kejadian dan ketika kejadian (jika memungkinkan)

Jika kejadian seperti kecelakaan melibatkan tuntutan hukum dari pihak ketiga (pengguna jalan lainnya), maka yang perlu melengkapi tambahan dokumen berikut:

1. Fotokopi KTP, SIM serta STNK pihak ketiga
2. Surat tuntutan ganti rugi dari pihak ketiga yang ditandatangani di atas meterai
3. Surat pernyataan yang menyatakan bahwa pihak ketiga tidak memiliki asuransi kendaraan bermotor
4. Surat keterangan polisi berisi kronologi kecelakaan yang melibatkan pihak ketiga .

Sedangkan asuransi mobil jika hilang karena curanmor, maka yang perlu dilengkapi dokumen berikut:

1. Polis asuransi mobil yang masih aktif.
2. Fotokopi SIM dan STNK.
3. Surat kehilangan asli dari kepolisian.
4. Surat BAP (Berita Acara Pemeriksaan) (jika diperlukan).
5. BPKB asli, faktur pembelian kendaraan asli, dan STNK asli.
6. Kwitansi yang telah dilengkapi dengan meterai sebanyak 3 lembar.
7. Kunci kontak kendaraan bermotor sebanyak 2 buah.
8. Surat Keterangan Ketua Direktorat yang diberikan oleh Serse Polda.
9. Surat tanda pemblokiran STNK dari Polda.

Ada risiko yang dihadapi ketika membeli mobil. Salah satu risiko yang paling nyata adalah kecelakaan mobil yang menyebabkan kerusakan bahkan hancurnya mobil. Selain kecelakaan, tindakan kriminal seperti perusakan maupun pencurian mobil juga bisa menyebabkan kerugian. Nilai kerugian ini punya kisaran yang luas, dari kerugian kecil misalnya hilangnya kaca spion sampai kehilangan seluruh kendaraan.

Dalam pengajuan klaim setelah semua dokumen lengkap diterima oleh pihak perusahaan asuransi proses akan berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan asuransi. Ada dua kemungkinan dari pengajuan klaim bisa diterima ataupun ditolak. Yang sering menjadi permasalahan jika klaim yang diajukan nasabah di tolak oleh perusahaan asuransi, ada beberapa alasan klaim di tolak yaitu:

1. Polis sudah kadaluarsa
2. Dokumen klaim tidak lengkap
3. Keterlambatan dalam pengajuan klaim
4. Tambahan aksesoris tidak dilaporkan

5. Pelanggaran lalu lintas
6. Kelalaian pemegang polis
7. Informasi palsu
8. Sengaja dihilangkan
9. Tidak ada laporan ke polisi
10. Tidak ada laporan asuransi
11. Jenis kehilangan tidak masuk dalam klaim polis
12. Terlambat membayar premi
13. Penipuan

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atau Pemegang polis

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terdapat beberapa Pasal yang menjaskan mengenai bentuk dari perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen pemakai jasa, yang meliputi definisi dari konsumen itu sendiri, definisi perlindungan konsumen, tujuan dari dibentuknya Undang Undang Perlindungan Konsumen, bentuk hak dan kewajiban konsumen, hingga perlindungan hukum apabila terjadi sengketa konsumen.

Hal tersebut diatur dalam beberapa Pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

1. Pasal 1 ayat 1 yang menjabarkan mengenai pengertian “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”
2. Pasal 1 ayat 2 yang menjabarkan mengenai pengertian “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”
3. Pasal 3 yang menjabarkan mengenai tujuan adanya perlindungan bagi konsumen, antara lain:
 - Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
 - Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
 - Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
 - Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
 - Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
 - Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, keamanan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen
4. Pasal 4 yang menjabarkan mengenai bentuk hak-hak yang diterima konsumen sebagai pemakai jasa, antara lain:
 - Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
 - Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 - Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
 - Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
 - Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
 - Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana semestinya;
 - Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.
5. Pasal 5 yang menjelaskan mengenai kewajiban konsumen sebagai pemakai jasa, antara lain:
- Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
 - Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
 - Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
 - Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Pasal 45 yang menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa konsumen, antara lain:
- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
 - 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
 - 3) Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
 - 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Akibat hukum pelanggaran oleh pihak perusahaan asuransi terhadap pemenuhan klaim asuransi berakibat sebagai lingkup sengketa konsumen. Perlindungan hukum lebih menempatkan kedudukan pemegang Polis sebagai pihak yang lebih diberikan perhatian oleh ketentuan peraturan perundang-undangan dibandingkan dengan perusahaan asuransi. Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menentukan sejumlah kriteria standarisasi bagi perusahaan asuransi, sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 26 ayat-ayatnya, sebagai berikut :

- 1) Perusahaan Perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai :
 - a. Polis;
 - b. Premi atau kontribusi;
 - c. Underwriting dan pengenalan Pemegang Polis, Tertanggung atau Peserta;
 - d. Penyelesaian klaim
 - e. Keahlian di bidang perasuransian;
 - f. Distribusi atau pemasatan produk;
 - g. Penanganan keluhan Pemegang Polis;
 - h. Standar lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usaha.
- 2) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar perilaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan da

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, lebih banyak mendapatkan pengaturan dan pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dalam Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa keuangan perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi :

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat, karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

Berdasarkan penjelasan atas beberapa Pasal yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransi, bahwa Undang-Undang tersebut dapat menjadi pedoman bagi nasabah dalam mendapatkan perlindungan hukum bagi pemakai jasa asuransi dalam melakukan kegiatan perasuransian.

KESIMPULAN

Proses klaim dalam Perusahaan Asuransi kerugian ada kerusakan sebagian dan keseluruhan dari kendaraan bermotor dan masing-masing proses klaim memiliki proses dan penanganan yang berbeda. Untuk proses klaim sebagian atas kerusakan bisa langsung berhubungan dengan pihak perusahaan asuransi sedangkan proses klaim kerugian seluruhnya atau kehilangan melibatkan pihak yang berwajib.

Pengajuan Klaim ada 2 kemungkinan bisa di terima tau di tolak oleh perusahaan asuransi. Jika klaim tidak diterima atau ditolak oleh perusahaan Asuransi tanpa sebuah penjelasan yang akurat dan dirasa merugikan maka nasabah dan masyarakat bisa meminta perlindungan atas kerugian yang meliputi :

1. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat, karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
2. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
3. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan.

Akibat hukum pelanggaran terhadap perjanjian asuransi akan dihadapi oleh pelanggarnya, yang dalam hal ini akan berakibat adanya tuntutan hukum yang dapat diselesaikan melalui jalur pengadilan atau melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Klaim asuransi yang sulit diperoleh atau berbelit-belit pengurusannya, merupakan titik awal adanya persengketaan di antara para pihak oleh karena telah terjadi wanprestasi dengan segala konsekuensi atau akibat hukumnya.

REFERENSI

Emmy Pangaribuan Simanjutak, 1990, Hukum Pertanggung Pokok-pokok pertanggung Kerugian, Kebakaran dan Jiwa, Yogyakarta ,Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum UGM.

Perlindungan Hukum terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No. 40 Tahun 2014 Oleh: Fajrin Husain Lex Crimen Vol. V/No. 6/Ags/2016

Sri Rejeki Hartono, Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi, Sinar Grafika, Jakarta
Bumida Andi Muhammad Reza Pahlevi N, Fandi Ramadhan Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana.<https://www.bumida.co.id/media-artikel.html?read=jenis-jenis-asuransi-kerugian-yang-perlu-kamu-ketahui>

NasionalReinsurance<https://nasionalre.id>

OCBC<https://www.ocbc.id/id/individuNilaPerjanjianAsuransihttps://digilib.unila.ac.id/8645/3/BAB%20II.pdf>

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Perundang-undangan Nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Perasurasion.

Perundang-undangan Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Tugu Insurance 13 September 2023<https://tugu.com/artikel/pahami-jenis-jenis-risiko-dalam-asuransi-dan-solusinya>