

## PENYELESAIAN SENGKETA PERASURANSIAN OLEH BADAN MEDIASI DAN ARBITRASE ASURANSI INDONESIA (BMAI)

Ida Ayu Surya Dwijayanti, I Nyoman Puru Budiarta dan Desak Gde Dwi Arini  
Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia  
[dayuitha2i@gmail.com](mailto:dayuitha2i@gmail.com), [budiarthapuru59@gmail.com](mailto:budiarthapuru59@gmail.com) dan [arinidesak@gmail.com](mailto:arinidesak@gmail.com)

### Abstrak

Sengketa ialah hal yang biasa terjadi di dunia bisnis, tidak terkecuali pada industri perasuransian. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia ialah suatu badan hukum dan bentuknya adalah Perhimpunan serta sifatnya independent dan imparial, berfungsi yaitu menyelesaikan sengketa klaim atau tuntutan atas ganti rugi atau manfaat antar Penanggung (Perusahaan Asuransi) dan Tertanggung (Pemegang Polis). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji fungsi dari Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) dalam menyelesaikan sengketa perasuransian dan menelaah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Badan Mediasi dan Arbitrase dalam meleraikan permasalahan sengketa yang terjadi. Tipe penelitian yang di pakai ialah tipe penelitian Hukum Normatif. Metode pendekatan yang di gunakan ialah pendekatan perundang-undangan. Sedangkan teknik pengumpulan bahan hukum yaitu teknik membaca dan memahami serta pencarian menggunakan internet. Hasil penelitian menyatakan bahwa BMAI berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa perasuransian antara tertanggung dan penanggung yang terjadi di Indonesia. BMAI Akan menerima semua pengaduan sengketa klaim asuransi yang diajukan oleh pihak tertanggung maupun pihak penanggung dan sengketa yang diajukan harus memenuhi syarat penyelesaian oleh BMAI. Penyelesaian sengketa perasuransian oleh BMAI diselesaikan melalui 3 (tiga) tahap yaitu, tahapan mediasi, tahapan adjudikasi, dan tahapan arbitrase.

**Kata Kunci:** BMAI, Penyelesaian Sengketa, Perasuransian.

### Abstract

*Disputes are common in the business world. The insurance industry is no exception. The Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Agency is a legal entity in the form of an association that is independent and impartial, it works to resolve dispute claims (claims for compensation or benefits) between the Insurer (Insurance Company) and the Insured (Policy Holder). This research aims to review the function of the Indonesia Insurance Mediation and Arbitration Agency in settling the disputes of insurance and to analyze the settlement of the disputes if insurance. The type of research is the type of Normative Law research. The approach method used is the statutory approach. Meanwhile, the technique of collecting legal materials is the technique of reading and understanding as well as searching using the internet, the research result states that BMAI functions as a settlement institution for Insurance Disputes between the Insured and the Insurer that occurs in Indonesia. BMAI Will accept all complaints of Insurance Claim disputes submitted by the insured party and the insurer and the proposed dispute must meet the settlement requirements by BMAI. The Settlement of Insurance Check by BMAI is completed in three stages, namely, Mediation, Adjudication, and the Arbitration.*

**Keywords:** BMAI, Dispute Resolution, Insurance.

## I. PENDAHULUAN

Pada 12 Mei 2006 dibentuk Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI). BMAI merupakan suatu badan hukum yang bentuknya perhimpunan yang sifatnya independen serta imparial, BMAI termasuk dalam lembaga yang tidak ada campur tangannya dengan pemerintahan yang pendiriannya untuk mengupayakan penyelesaian sengketa mengeklaim asuransi dengan dua tahapan yaitu mediasi dan adjudikasi. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) memberi pelayanan untuk penyelesaian sengketa klaim asuransi antar perusahaan asuransi atau penanggung dengan pemegang polis atau tertanggung. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) ialah suatu perhimpunan berbadan hukum yang dapat juga dikatakan legal entity. Dalam penyebutannya yaitu perkumpulan atau perhimpunan yang asal katanya ialah vereniging dari bahasa Belanda. Baik

dalam perkumpulan ataupun perhimpunan terdapat beberapa orang yang ingin mencapai suatu tujuan didalam bidang non ekonomi atau dalam arti lain tidak menginginkan atau tidak mencari suatu keuntungan dan sepakat dalam mengadakan kerja sama yang mekanismenya diruangkan berupa apa yang dikatakan sebagai anggaran dasar atau reglement atau sratuten.

Industri Perasuransian berkembang dengan begitu pesat hal tersebut dapat dilihat dengan bertambahnya manfaat layanan jasa perasuransian oleh masyarakat. Sehubungan dengan berkembangnya kepentingan manusia dengan pengelolaan risiko serta pengelolaan suatu perinvestasian yang bertambah tinggi, terjadi di dalam kehidupan pribadi ataupun didalam kegiatan berusaha, maka dengan begitu Layanan jasa persuransian pun saat ini sangat beragam. Dengan ditetapkannya aturan hukum untuk perusahaan asuransi berbentuk badan usaha bersama maka akan menciptakan industri perasuransian yang bisa di andalkan, Terpercaya, lebih sehat tentunya dapat menciptakan perusahaan yang lebih kompetitif. Sejalan dengan majunya industri di sektor teknologi yaitu digital, terjadilah perubahan citra mengenai hukum, hukum tak lagi di artikan secara abstrak, tetapi sudah dalam konteks pelayanan public. Hal tersebut dapat dilihat pada "Pasal 33 Ayat (1) UUD Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 mengenai perekonomian dan kesejahteraan sosial bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan" (Atmadja & Budiarta, 2018:12).

Asuransi ialah suatu perjanjian yang dilaksanakan antar dua pihak atau lebih yang mana pihak yang satu membayarkan premi pada pihak yang satunya lagi jika suatu saat nanti terjadi kejadian yang tidak terduga, pihak yang menerima premi tersebut akan mengganti kerugian pada pihak yang membayar premi. Pihak yang menerima premi ialah Perusahaan asuransi atau penanggung dan yang membayar premi ialah masyarakat atau pemegang polis atau tertanggung. Menurut Aziz (2021) asuransi dalam sudut pandang hukum dan ekonomi merupakan bentuk manajemen risiko utama yang digunakan untuk menghindari kemungkinan terjadinya kerugian tidak tentu seperti yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (4) Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2011 tentang perasuransian menentukan semua usaha yang ada hubungannya terhadap jasa pertanggung maupun pengelolaan, pertanggung ulang risiko, pemasaran dan distribusi konsultasi dan keperantaraan atau penilaian kerugian asuransi, asuransi syariah, reasuransi, atau reasuransi syariah. Tetapi perusahaan asuransipun tidak bisa menghindarkan akan kemungkinan terjadinya suatu sengketa. Sengketa biasanya dapat terjadi apabila penanggung tidak membayar ganti rugi (klaim) (Williams et.al, 2021). Sengketa dapat menimpa siapapun dan dimanapun, sengketa biasa terjadi antar perseorangan, antar perseorangan dengan kelompok, mapunun antar kelompok dengan kelompok. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan dua tahapan, yaitu tahapan litigasi di laksanakan di dalam pengadilan dan non litigasi di laksanakan di luar pengadilan, dengan berkembangnya zaman masyarakat lebih cenderung menggunakan sistem penyelesaian sengketa melalui metode-metode penyelesaian persengketaan di luaran pengadilan, karena pada prinsipnya metode penyelesaian sengketa dapat memberikan kebebasan yang menguntungkan kedua belah pihak (Sari, 2019). Metode-metode ini dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau Aternatif Dispute Resolution (ADR).

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji fungsi dari Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) dalam menyelesaikan sengketa perasuransian dan menelaah bentuk penyelesaian yang dilakukan oleh Badan Mediasi dan Arbitrase dalam melerai permasalahan sengketa yang terjadi.

## II. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian dan Pendekatan Masalah yang dipergunakan ialah tipe penelitian hukum normatif. Penelitian tipe ini penelitian yang memberikan penjelasan secara detail dan sistematis dengan cara menelaah aturan hukum (Susanti, 2021). Dalam mengkaji penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan perundang-undangan, dimana pendekatan ini dilakukan dengan mereview perundang-undangan dan peraturan yang terkait dengan kasus dalam penelitian ini (Marzuki, 2005). Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dengan meneliti bahan pustaka diantaranya bahan hukum primer serta bahan hukum skunder (Soerjono Soekanto, 1986: 34). Sumber bahan hukum primer, terdiri atas peraturan perundang-undangan serta berbagai sumber bahan hukum sedangkan sumber hukum skunder ialah yang mendukung sumber bahan hukum primer seperti literatur hukum, serta jurnal-jurnal hukum. Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan mengumpulkan kepustakaan yaitu dengan membaca dan memahami peraturan perundang-undnagan literature hukum, jurnal hukum, maupun

pencarian menggunakan internet. Setelah bahan hukum terkumpul maka akan dilakukan analisis secara sistematis.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. *Fungsi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) dalam Penyelesaian Sengketa Perasuransian*

Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) menyebutkan dalam peraturannya mengemukakan bahwa bertindak BMAI secara independen dalam melakukan fungsinya. Dimana yang dimaksud dari bertindak independen ialah tidak adanya ketertarikan BMAI bersama lembaga-lembaga penyelesaian sengketa lainnya, dikarenakan dibentuknya penyelesaian sengketa secara khusus didalam sengketa-sengketa yang telah terjadi didalam usaha perasuransian saja (selagai hanya dikhususnya untuk sengketa klaim atas manfaat polis asuransi). BMAI yang berfungsi imparisial dimana yang dimaksud ialah suatu bentuk dengan tujuan agar memperoleh suatu perlindungan hukum kepada konsumen asuransi. Selain berfungsi sebagai imparisial, BMAI juga berfungsi sebagai penengah dalam suatu perselisihan diantara perusahaan asuransi dan nasabah tetapi bukan sebagai penasihat hukum melainkan sebagai penengah.

Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) juga berfungsi sebagai wadah yang tepat untuk menampung ketidakpuasan dan ketidakmengertian nasabah asuransi mengenai klaim. BMAI bisa menjadi jembatan antara perusahaan Asuransi dengan para nasabahnya. Oleh karena itu, keberadaan BMAI sebagai satu-satunya LAPS di industri perasuransian sangat dibutuhkan untuk menjadi penengah yang independen serta imparisial saat terjadi sengketa klaim Asuransi. BMAI wajib untuk selalu memastikan bahwa setiap sengketa klaim yang masuk dapat terselesaikan dengan murah, cepat, adil dan transparan, sehingga paradigma "klaim itu sulit" dapat pudar secara bertahap dan citra industri asuransi semakin positif (Lamury, 2014). Hal tersebut sesuai dengan pasal 7 Kewenangan dan Fungsi BMAI SK Nomor 008/SK/BMAI/1.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), pasal 8 Kewenangan dan Fungsi BMAI SK Nomor 009 /SK-BMAI/11.2014 tentang peraturan dan prosedur adjudikasi Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI). Mengenai Kewenangan dan Fungsi BMAI, pada SK Nomor 001 /SK-BMAI/09.2014 tentang peraturan dan prosedur Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), tidak di bahas secara eksplisit mengenai fungsi dan kewenangan BMAI, namun fungsi dan kewenangan BMAI adalah sama seperti pada peraturan dan prosedur baik mediasi maupun adjudikasi.

#### 2. *Penyelesaian Sengketa Perasuransian Oleh Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia*

Kegiatan perasuransian adalah kegiatan yang melibatkan dua pihak yakni pihak tertanggung dan pihak penanggung. Dalam praktiknya, kegiatan perasuransian dapat menimbulkan sengketa (Anam & Fauzi, 2021), dimana sengketa ini dapat ditengahi oleh badan yang berwenang yakni Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi. Tidak semua sengketa antar tertanggung dan penanggung dapat di tangani oleh BMAI, saat ini hanya khusus untuk sengketa tuntutan ganti rugi (klaim ganti rugi) atas manfaat polis asuransi jiwa dan polis asuransi umum. Tuntutan (Klaim) asuransi yaitu permintaan yang dibuat oleh nasabah untuk perusahaan asuransi secara resmi, dengan maksud untuk mendapatkan pembayaran mengenai kerugian yang didapat. Penyelesaian sengketa atas klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) yang dilakukan oleh BMAI dilakukan melalui 3 tahapan diantaranya: tahapan mediasi, tahapan adjudikasi dan tahapan arbitrase:

- Tahapan Mediasi, ialah Tahap kesatu dalam penyelesaian sengketa oleh BMAI dengan melibatkan orang ketiga yaitu Mediator, Mediasi tentu melibatkan orang ketiga (perseorangan ataupun berbentuk badan independen) tentunya sifatnya netral tanpa memihak, dan fungsinya yaitu sebagai mediator (Widjaja, 2002). Mediasi ialah tahapan penyelesaian sengketa yang didalamnya terdapat pihak ke tiga yang bersifat netral, dalam artian pihak ketiga atau yang disebut mediator tersebut tidak mempunyai kewenangan untuk membentuk keputusan. Mediator hanya diperbolehkan menganjurkan usulan alternatif dan para pihaklah pada akhirnya yang memberikan putusannya (Subagjo, 1996: 8).
- Tahap Adjudikasi, merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan jika penyelesaian tahap pertama yaitu tahap mediasi tidak terpenuhi, tahapan mediasi melibatkan orang ketiga yang disebut dengan Adjudikator. Berdasarkan pada SK Nomor 009 /SK-BMAI/ 11.2014 tentang peraturan dan prosedur adjudikasi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia menyatakan

penyelesaian sengketa yang terjadi kepada dua pihak pada suatu hubungan hukum, didasari oleh itikad baik serta berlandaskan tata cara yang kooperatif dan non konfrontatif serta tidak menggunkan penyelesaian sengketa dengan cara lain baik pengadilan maupun alternative lainnya.

- Tahapan Arbitrase, merupakan tahapan penyelesaian sengketa keperdataan berdasarkan perjanjian arbitrase yang dilakukan di luar pengadilan. Dalam penyelesaian sengketa perasuransian oleh BMAI akan menggunkan peraturan serta prosedur arbitrase yang berdasar pada itikad baik dengan suportif dan non konfrontatif dengan dikesampingkannya penyelesaian sengketa di Pengadilan Negeri maupun lembaga alternatif penyelesaian sengketa lain. BMAI hanya menyelesaikan sengketa yang ada kaitannya dengan asuransi, hal ini diatur dalam SK No.001/SK/BMAI/09.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Mediasi Asuransi merupakan aturan terkait prosedur arbitrase di Badan Mediasi Asuransi Indonesia.

Sengketa yang ditangani oleh BMAI adalah sengketa atau perselisihan yang terjadi kepada tertanggung yaitu pemegang polis dan Penanggungnya yaitu perusahaan asuransi terkait dengan:

- a) Adanya suatu ponolakan dalam pembayaran atas klaim yang dikatakan tidak memperoleh suatu pertanggungan atas polis asuransi.
- b) Jumlah nilai klaim yang dituntut konsumen asuransi lebih tinggi dibandingkan dengan nilai yang ditawarkan.
- c) Pemulihan suatu polis serta penebusan suatu polis.
- d) Permohonan diajukan oleh pihak yang memiliki kepentingan.
- e) Segala sengketa yang sebelumnya tidak pernah dimohonkan untuk diselesaikan di BMAI serta tidak pernah diselesaikan di Pengadilan Umum.
- f) Khusus dalam penanganan suatu sengketa pada tahap mediasi dan ataupun adjudikasi:
  - a. Klaim tuntutananya maksimal Rp. 750.000 untuk klaim asuransi umum.
  - b. Klaim tuntutananya maksimal Rp. 500.000 untuk klaim asuransi jiwa serta asuransi jaminan sosial.

#### IV. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 1. *Kesimpulan*

Setelah peneliti memberikan penjelasan mengenai hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa: 1. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia atau yang disingkat (BMAI) berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa perasuransian antara tertanggung dan penanggung yang terjadi di Indonesia. BMAI akan menerima semua pengaduan sengketa yang diajukan oleh pihak tertanggung maupun pihak penanggung dan sengketa yang diajukan harus memenuhi syarat penyelesaian oleh BMAI, BMAI akan mengarahkan kepada konsumen apabila sengketa yang diajukan diluar kewenangan BMAI, BMAI akan menjadi perantara dalam komunikasi antara para pihak yang bersengketa.

2. Penyelesaian Sengketa Perasuransian oleh Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia diselesaikan melalui 3 tahapan yaitu, Tahap Mediasi, Tahap Adjudikasi, dan Tahapan Arbitrase. Tahapan Mediasi aialah teknik penyelesaian sengketa dengan mengupayakan musyawarah dan mufakat antar pemohon dan termohon yang dibantu oleh pihak ketiga yang disebut Mediator, Tahap Adjudikasi adalah penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang di lakukan adjudikator afar menghasilkan putusan yang bisa diterima serta putusannya mengikat para pihak, serta Tahap Arbitrase merupakan penyelesaian sengketa perdata diluar pengadilan umum yang di laksanakan oleh BMAI dengan mempergunakan peraruran serta prosedur yang di dasarkan atas perjanjian Arbitrase.

##### 2. *Saran*

Melalui penelitian ini penulis berharap agar BMAI dapat meningkatkan perannya, bukan hanya menangani sengketa namun juga mencegah terjadinya sengketa antar tertanggung (pemegang polis) dan penanggung (perusahaan asuransi), serta pada Era digital ini diharapkan BMAI berperan aktif dimedia-media sosial yang ada dengan tujuan edukasi asuransi dan juga sosialisasi eksistensi BMAI. Serta memperluas jangkuan BMAI tidak hanya di Jakarta (Jabodetabek) saja tetapi juga di seluruh wilayah Indonesia. Selanjutnya, kepada penanggung (perusahaan asuransi) seiring berkembangnya zaman, pelayanan jasa perasuransian makin beragam sejalan dengan keinginan masyarakat akan pengolahan risiko. Maka dari itu perusahaan asuransi perlu meningkatkan kinerja perusahaan agar nantinya tidak

ada keluhan mengenai sulitnya mengurus klaim asuransi dan mencegah timbulnya sengketa. Terakhir, penulis berharap kepada masyarakat/tertanggung (pemegang polis) dalam industri perasuransian sebaiknya nasabah (pemegang polis) membaca serta memahami terlebih dahulu polis secara detail saat akan membeli produk asuransi agar nantinya tidak terjadi sengketa antara tertanggung dan penanggung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). Teori-teori hukum. Setara Press, Malang.
- Anam, S., & Fauzi, R. A. (2021). Pendekatan dalam Penyelesaian Sengketa Perusahaan Asuransi. *Ar-Ribhu: Manajemen Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, Vol.2(1).
- Aziz, M. R. (2021). Insurance Alternative Dispute Settlement in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, Vol.5(2).
- Lamury, F. (2014). Pendirian BMAI. Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia. <http://www.bmai.or.id/Content.aspx?id=3>
- Marzuki, P. M. (2005). Penelitian Hukum. Kencana Pranada Media Group.
- Sari, R. D. I. P. (2019). Penyelesaian Klaim Perjanjian Asuransi Secara Ex Gratia ditinjau dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. *Pamulang Law Review*, Vol.2(1).
- Subagjo, F. O. (1996). Laporan naskah akademis peraturan perundang-undangan tentang keagenan. Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, Jakarta.
- Susanti, Dyah, O. (2021). Halal Characteristics of Small and Medium Micro Business Products In Patemon Villag Krejengan Sub-District Probolinggo District. *Journal Equity of Law and Governance*, Vol 1(1).
- Widjaja, G. (2002). Alternatif penyelesaian sengketa. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Williams, T., Durrani, A & Singh, U. (2021). the advance on cost in arbitration: reimbursment of substituted payment. *Journal of International Arbitration*, Vol.38(3).