

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

Andi Muhammad Reza Pahlevi N, Fandi Ramadhan

Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana

amrpn69@unkris.ac.id

### ABSTRAK

Sengketa (*dispute*) merupakan hal yang biasa terjadi di dunia bisnis. Hal yang sama juga terjadi pada industri asuransi. Perjanjian asuransi menggunakan terminologi yang pada umumnya hanya dipahami oleh pelaku bisnis asuransi, antara lain *disclosure material facts*, *warranty* yang bersifat *expressed* maupun *implied warranty* dan lain-lain. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia, sebuah badan hukum yang berbentuk perhimpunan yang bersifat independen dan imparial, memberikan pelayanan untuk penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) asuransi antara anggotanya yaitu Perusahaan Asuransi dan Tertanggung atau Pemegang Polis. BMAI berupaya menyelesaikan sengketa klaim asuransi secara lebih cepat, adil, murah, dan informal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Penyelesaian Sengketa Asuransi di Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia dan sifat dari hasil atau putusan yang dibuat oleh Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis. Fokus penulisan ini meliputi Proses Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi, Ajudikasi, dan Arbitrase di Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data Sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu *library research* dengan melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari membaca dan memahami buku-buku, literatur, serta peraturan-peraturan yang relevan dengan permasalahan yang dibahas.

**Kata Kunci:** asuransi, mediasi, arbitrase.

### ABSTRACT

*Disputes are common in the business world. The same thing happened in the insurance industry, the insurance agreement uses terminology that is generally only understood by insurance businesses, including disclosure of material facts, express and implied warranty, etc. The Indonesian Insurance Mediation and Arbitration Agency (BMAI), a legal entity in the form of an independent and impartial Society, provides services for dispute settlement claims (demands for compensation or benefits) of insurance between its members, namely the Insurance Company and the Insured or Policy Holder. The BMAI seeks to resolve disputes in insurance claims more quickly, fairly, cheaply and informally. This study aims to determine the Insurance Dispute Settlement Process in the BMAI and the nature of the results or decisions made by the BMAI. The type of research used is descriptive analysis. The focus of this writing includes the Dispute Resolution Process through Mediation, Adjudication and Arbitration at the BMAI. The type and source of data used are secondary data. Data collection techniques used are library research by collecting data obtained from reading and understanding books, literature, and regulations that relevant to the issues discussed.*

**Keywords:** insurance, mediation, arbitration.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Usaha Perasuransian telah cukup lama hadir dalam perekonomian Indonesia dan ikut berperan dalam perjalanan sejarah bangsa berdampingan dengan sektor kegiatan ekonomi lainnya. Asuransi adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.<sup>1</sup>

Perjanjian asuransi memiliki sejumlah sifat-sifat khas yang berlaku universal. Sifat-sifat khas tersebut adalah sebagai berikut:

1. Asuransi adalah perjanjian pribadi (*personal contract*). Hanya pihak yang mengikatkan diri yang berhak atas ganti kerugian. Polis asuransi tidak dapat dipindahtangankan kepada pihak lain tanpa seizin penanggung terutama jika akan meningkatkan risiko bagi penanggung.
2. Perjanjian Sepihak (*unilateral contract*). Pada perjanjian asuransi, seolah-olah hanya penanggung yang membuat perikatan untuk melakukan suatu prestasi walaupun polis bersifat kondisional, yaitu perjanjian asuransi batal apabila tertanggung melanggar kondisi-kondisi tertentu dari polis.
3. Perjanjian Bersyarat (*conditional contract*). Perjanjian asuransi tersebut tidak selalu berjalan sesuai dengan isi perjanjian, terkadang terdapat perselisihan yang timbul dari perjanjian asuransi tersebut. Di dalam perjanjian asuransi tersebut biasanya dicantumkan klausul penyelesaian sengketa, yakni para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa di lembaga arbitrase.<sup>2</sup>

Dalam industri asuransi, karena

bentuknya adalah perikatan antara penyedia jasa asuransi dan penggunaannya, terkadang muncul ketidaksepahaman di belakang hari. Misalnya, ketika pengguna asuransi ingin mengklaim sesuatu yang diasuransikan, seperti kendaraan bermotor atau klaim kesehatan. Namun setidaknya, dalam industri asuransi, sengketa atau muncul ketidaksepahaman pada umumnya terkait dua (2) hal, yakni terkait:

1. Tanggung jawab polis (*liability*)
2. Nilai ganti rugi (*quantum of claim*).

Bagaimanakah penyelesaiannya jika mengalami sengketa asuransi? kita tentu dapat melihat kembali polis asuransi, karena di sana dipastikan terdapat klausul tentang penyelesaian sengketa (*dispute clause*) yang pada umumnya mencantumkan dua pilihan forum penyelesaian sengketa yakni pengadilan atau arbitrase.

Pertama, melalui pengadilan. Jalur penyelesaian ini dikenal oleh masyarakat umum untuk menyelesaikan berbagai macam sengketa yang terjadi tidak hanya sengketa bisnis tetapi juga sengketa-sengketa perdata lainnya, mulai dari pemeriksaan bukti surat, saksi-saksi bahkan juga pemeriksaan ahli. Namun, beracara di pengadilan terkadang membutuhkan waktu yang panjang untuk mendapat putusan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht van gewisjde*) karena jengangnya Pengadilan Negeri (PN), Pengadilan Tinggi (PT), dan Mahkamah Agung (MA).

Kedua, arbitrase. Arbitrase pun terbagi menjadi dua: arbitrase ad hoc dan arbitrase institusi contohnya Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI). Proses keduanya mengacu pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak (*final and binding*). Agar putusan arbitrase mempunyai kekuatan eksekutorial, maka putusan tersebut dalam jangka waktu

1. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 246.

2. Sentosa Sembiring, *Hukum Asuransi*, (Bandung: Nuansa Aulia, 2014), hlm. 19.

30 (tiga puluh) hari setelah dibacakan harus segera didaftarkan ke Pengadilan Negeri. Dalam penyelesaian sengketa asuransi selain melalui Pengadilan Negeri maupun BANI, dapat juga melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI).

BMAI merupakan lembaga yang independen. Oleh karena belum adanya peraturan pemerintah, peraturan menteri, atau undang-undang yang mengatur Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), maka peneliti memutuskan untuk menulis tentang “Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian di Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI).”

### Rumusan Masalah

Di dalam tulisan ini, penulis membahas hal-hal seputar Badan Mediasi Asuransi Indonesia yaitu mengenai:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa pada Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia?
2. Apakah putusan Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) bersifat mengikat bagi para pihak?

### Kerangka Teori dan Konsep

Menurut Simorangkir, hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan, yaitu dengan hukuman.<sup>3</sup>

Sedangkan pengertian hukum perdata adalah hukum yang memuat semua peraturan-peraturan, yang meliputi hubungan-hubungan hukum antara orang yang satu dengan orang yang lain di dalam

masyarakat, dengan menitikberatkan kepada kepentingan perseorangan.<sup>4</sup>

Definisi perjanjian menurut Subekti sebagaimana disebutkan dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perjanjian*, yaitu Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>5</sup>

Menurut Marwan dan Jimmy P, asuransi adalah suatu bentuk penjaminan pertanggung jawaban dimana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung dengan menerima surat premi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung jika mengalami suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan karena suatu peristiwa yang tak tertentu.<sup>6</sup>

Sementara menurut Felix O. Soebagio, agen (keagenan) adalah orang yang mempunyai perusahaan untuk memberikan perantara pada perbuatan persetujuan tertentu atas nama prinsipalnya.<sup>7</sup>

Menurut Sudiarto, mediasi adalah sebuah mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral, dalam artian pihak ketiga dimaksud (mediator) tidak memiliki kompetensi untuk membuat keputusan. Mediator hanya diperkenankan memberikan tawaran alternatif solusi dan para pihak sendiri yang pada akhirnya memberikan putusannya.<sup>8</sup>

Sudikno Mertokusumo memberikan definisi arbitrase sebagai berikut. Arbitrase atau perwasitan adalah suatu prosedur penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang berdasarkan suatu persetujuan pihak-pihak yang bersangkutan diserahkan kepada seorang wasit atau lebih.<sup>9</sup>

3. JCT Simorangkir, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Aksara Baru, 1987), hlm. 70-71.

4. *Ibid.*, hlm. 73.

5. R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa, 1985), hlm. 1.

6. M. Marwan dan Jimmy P, *Kamus Hukum*, Cetakan 1, (Surabaya: Reality Publisher, 2009), hlm. 70.

7. Felix O. Soebagio, *Laporan Naskah Akademis Peraturan Perundang-Undangan Tentang Keagenan*, (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman, 1996), hlm. 8.

8. Sudiarto, *Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2015), hlm. 32.

9. *Ibid.*, hlm. 63.

Usaha perasuransian adalah segala usaha menyangkut jasa pertanggung jawaban atau pengelolaan risiko, pertanggung jawaban ulang risiko, pemasaran dan distribusi produk asuransi atau produk asuransi syariah, konsultasi dan keperantaraan asuransi, asuransi syariah, reasuransi, atau reasuransi syariah, atau penilaian kerugian asuransi atau asuransi syariah.<sup>10</sup>

Perusahaan perasuransian adalah perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, perusahaan pialang reasuransi, dan perusahaan penilai kerugian asuransi.<sup>11</sup>

Pemegang polis adalah pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain.<sup>12</sup>

## **PEMBAHASAN**

### **Tinjauan Umum Tentang Asuransi**

Asuransi adalah perjanjian antara dua belah pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

1. 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;

2. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.<sup>13</sup>

Asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan risiko. Pertimbangan yang timbul dalam pengambilan keputusan terhadap bentuk penanganan risiko terhadap bentuk penanganan risiko didasarkan pada apakah risiko yang berhasil diidentifikasi karena ketidakpastian tersebut dapat dicegah, dihindari, ditanggung sendiri atau harus dialihkan kepada pihak lain.<sup>14</sup> Man S. Sastrawidjaja dan Endang mengatakan bahwa dengan adanya kegunaan positif dari perlindungan asuransi, maka keberadaan asuransi perlu dipertahankan dan dikembangkan. Untuk mengembangkan usaha ini banyak faktor yang perlu diperhatikan antara lain peraturan perundang-undangan yang memadai, kesadaran masyarakat, kejujuran para pihak, pelayanan yang baik, tingkat pendapatan masyarakat, pemahaman akan kegunaan asuransi serta pemahaman yang baik terhadap peraturan perundang-undangan yang terkait.<sup>15</sup>

Berdasarkan tujuannya, asuransi dapat pula dibagi menjadi dua, yaitu asuransi komersial dan asuransi sosial. Asuransi komersial adalah bisnis asuransi yang sosial diselenggarakan dengan tujuan utamanya untuk memperoleh keuntungan. Asuransi diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan jaminan sosial kepada masyarakat atau sekelompok masyarakat. Asuransi komersial dapat juga dibedakan antara asuransi umum (asuransi kerugian) dengan asuransi jiwa.<sup>16</sup>

10. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (LN No. 337 Tahun 2014, TLN No. 5618), Pasal 1 butir (4).

11. *Ibid.*, Pasal 1 butir (14).

12. *Ibid.*, Pasal 1 butir (22).

13. *Ibid.*, Pasal 1 butir (1).

14. A. Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), hlm. 3.

15. *Ibid.*

16. *Ibid.*, hlm. 4.

### Landasan Hukum Asuransi di Indonesia

Secara normatif terminologi lembaga (pranata hukum) asuransi, antara lain dapat ditemui dalam Pasal 1774 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) yang mengemukakan sebagai berikut:

“Suatu persetujuan untung-untungan ialah suatu perbuatan yang hasilnya, mengenai untung-ruginya, baik bagi semua pihak maupun bagi sementara pihak, tergantung pada suatu kejadian yang belum pasti. Demikianlah: persetujuan pertanggungan; bunga cagak hidup; perjudian dan pertaruhan. Persetujuan yang pertama diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.”<sup>17</sup>

Jika dilihat secara sepintas, apa yang dijabarkan dalam ketentuan di atas, pertanggungan atau asuransi disebutkan sebagai perjanjian untung-untungan dan bahkan sering juga disebut sebagai perjudian. Dalam hal ini agaknya perlu dikaji secara saksama atas apa yang dijabarkan dalam pasal di atas.

Dilihat dari sudut pengaturan asuransi, tampaknya dari hari ke hari terus mengalami pembaruan sesuai perkembangan dunia bisnis baik pada tataran nasional maupun global. Hal ini juga terlihat menjelang akhir tahun 2004 tepatnya pada tanggal 19 Oktober 2004, pemerintah bersama dengan DPR menerbitkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UUSJSN). Sebagai tindak lanjut dari lahirnya UUSJSN, terbit Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UUBPJSN).

Pada Oktober 2014, Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) bersama pemerintah telah mengesahkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Pengaturan dalam undang-undang ini mencerminkan perhatian dan dukungan besar bagi upaya perlindungan konsumen jasa

perasuransian, upaya antisipasi lingkungan perdagangan jasa yang lebih terbuka pada tingkat regional, dan penyesuaian terhadap praktik terbaik (*best practices*) di tingkat internasional untuk penyelenggaraan, pengaturan, dan pengawasan industri perasuransian.

Terdapat beberapa perbedaan antara Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, yaitu:

1. Pada undang-undang yang lama, usaha konsultan aktuaria merupakan salah satu bidang usaha perasuransian yang izin usahanya diberikan oleh menteri. Sedangkan di undang-undang yang baru, konsultan aktuaria tidak lagi merupakan usaha perasuransian, tetapi merupakan salah satu profesi penyedia jasa bagi perusahaan perasuransian dan konsultan aktuaria harus terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK);
2. Bentuk badan hukum usaha perasuransian adalah Perusahaan Perseroan (Persero), koperasi, Perseroan Terbatas (PT), dan usaha bersama (mutual). Sedangkan pada undang-undang yang baru, bentuk badan hukum usaha perasuransian adalah perseroan terbatas, koperasi, dan usaha bersama. Bagi pihak yang ingin membentuk usaha bersama baru akan didorong untuk menjadi koperasi;
3. Perusahaan perasuransian yang didirikan oleh warga negara Indonesia (WNI) dan/atau badan hukum Indonesia, tidak diatur kepemilikan dari badan hukum Indonesia yang menjadi pendiri perusahaan perasuransian dan untuk perusahaan perasuransian patungan, juga tidak diatur kriteria perusahaan asing yang menjadi induk dari perusahaan perasuransian patungan tersebut. Selain itu juga tidak diatur kepemilikan warga negara asing

17. Sembiring, *Hukum Asuransi, Op.cit.*, hlm. 5.

yang menjadi pemilik dari perusahaan asuransi patungan tersebut. Sedangkan pada undang-undang yang baru, perusahaan perasuransian yang didirikan oleh WNI dan/atau badan hukum Indonesia. Badan hukum Indonesia yang menjadi pendiri perusahaan perasuransian tersebut harus dimiliki secara langsung atau tidak langsung oleh WNI. Untuk perusahaan perasuransian patungan, pihak asing harus merupakan perusahaan induk yang salah satu anak perusahaannya yang bergerak di bidang usaha perasuransian yang sejenis. Diatur juga bahwa WNA dapat menjadi pemilik dari perusahaan perasuransian patungan melalui transaksi di bursa efek;

4. Dalam undang-undang yang lama, tidak diatur tindak lanjut dari pencabutan izin usaha perusahaan asuransi dan reasuransi. Sedangkan di undang-undang yang baru, bahwa paling lama 30 hari sejak tanggal dicabutnya izin usaha, perusahaan asuransi dan reasuransi yang dicabut izinnya wajib menyelenggarakan RUPS untuk memutuskan pembubaran badan hukum perusahaan yang bersangkutan dan membentuk tim likuidasi. Apabila perusahaan tersebut tidak dapat menyelenggarakan RUPS dan membentuk tim likuidasi, maka OJK memutuskan pembubaran badan hukum perusahaan dan membentuk tim likuidasinya; dan
5. Terdapat beberapa ketentuan baru pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, di antaranya ketentuan mengenai saham pengendali, program asuransi wajib, penjaminan polis, pengelola statuter, ketentuan mengenai asuransi syariah, dan larangan penempatan asuransi pada perusahaan asuransi terafiliasi.

## Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia

1. Sejarah BMAI. BMAI adalah sebuah badan hukum berbentuk Perhimpunan, berasaskan Pancasila, berlandaskan Undang-Undang Dasar 1945, melakukan kegiatan di bidang sosial didirikan oleh asosiasi-asosiasi usaha perasuransian di Indonesia yaitu: Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), dan Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia (AAJSI) yang secara resmi berdiri tanggal 12 Mei 2006 dan beroperasi pada tanggal 25 September 2006.<sup>18</sup>

Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) merupakan lembaga independen dan imparial yang dibentuk dengan tujuan untuk memberikan representasi yang seimbang antara tertanggung atau pemegang polis dan penanggung/perusahaan asuransi. Pendirian Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) digagas oleh industri asuransi dan semua Federasi Asosiasi Perasuransian Indonesia (FAPI) yaitu Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI), Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), dan Asosiasi Asuransi Jaminan Sosial Indonesia (AAJSI), serta didukung oleh pemerintah. Tujuan pendirian Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) adalah untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional dan transparan yang berbasis pada kepuasan dan perlindungan serta penegakan hak-hak tertanggung atau pemegang polis. Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) secara resmi didirikan pada tanggal 12 Mei 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 25 September 2006.<sup>19</sup>

18. Anonim, "Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia," <http://www.bmai.or.id/>, diakses 11 Januari 2016.

19. BMAI, *Peraturan Badan Mediasi Asuransi Indonesia*, (Jakarta: BMAI, 2006), hlm. 64.

Pendiriannya BMAI sejalan dengan surat keputusan bersama empat menteri yaitu:

- a. Menteri Koordinator Bidang Perekonomian No. Kep. 45/M. EKON/07/2006;
- b. Gubernur Bank Indonesia No. 8/50/KEP.GBI/2006;
- c. Menteri Keuangan No. 357/KMK.012/2006; dan
- d. Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara No. KEP-75/MBU/2006 tentang Paket Kebijakan Sektor Keuangan yang ditetapkan di Jakarta tanggal 5 Juli 2006.

Dengan terbitnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan, BMAI harus mengadakan beberapa penyesuaian agar ia dapat diterima sebagai LAPS yang diakui oleh OJK. Oleh karena itu, BMAI telah memperluas kegiatannya dengan fungsi penyelenggara arbitrase dan mengubah namanya menjadi Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia.

BMAI memberikan pelayanan untuk penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) asuransi antara anggotanya yaitu perusahaan asuransi dan tertanggung atau pemegang polis. Mediator, adjudikator dan arbiter BMAI terdiri dari tokoh-tokoh berpengalaman baik dalam bidang perasuransian maupun bidang hukum dan dengan demikian ada jaminan bahwa BMAI selalu bertindak independen, adil, dan transparan.

BMAI adalah suatu lembaga yang mudah diakses masyarakat tertanggung atau pemegang polis. Melalui proses mediasi dan adjudikasi BMAI membantu menyelesaikan sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/manfaat) dan memberikan solusi yang mudah bagi tertanggung

atau pemegang polis yang kurang memahami asuransi dan kurang mampu untuk menyelesaikan suatu perkara melalui pengadilan negeri, apalagi membayar biaya bantuan hukum yang mahal. BMAI mengupayakan penyelesaian sengketa klaim secara lebih cepat, adil, murah, dan informal.

2. Jenis Penyelesaian Sengketa di BMAI. Penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/manfaat) dilakukan oleh BMAI dalam 3 (tiga) bagian yaitu: tahap mediasi, tahap adjudikasi, serta tahap arbitrase:

- a. Mediasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa. Secara etimologi (bahasa), mediasi berasal dari bahasa latin "*mediare*" yang berarti "berada di tengah" karena seseorang yang melakukan mediasi (mediator) harus berada di tengah orang yang bertikai atau bersengketa. Dalam permohonan penyelesaian sengketa klaim asuransi yang diterima BMAI akan ditangani oleh mediator yang akan berupaya agar tertanggung atau pemegang polis dan penanggung (perusahaan asuransi) dapat mencapai kesepakatan untuk penyelesaian sengketa secara damai dan wajar bagi kedua belah pihak. Mediator akan bertindak sebagai penengah antara tertanggung atau pemegang polis (pemohon) dan penanggung atau perusahaan asuransi (termohon);

- b. Adjudikasi (*adjudication*) adalah penyelesaian perkara atau sengketa di pengadilan atau melalui jalur hukum. Apabila sengketa klaim (tuntutan ganti rugi atau manfaat) tidak dapat diselesaikan melalui mediasi (tahap 1), maka pihak pemohon dapat mengajukan permohonan kepada ketua BMAI agar sengketanya dapat diselesaikan melalui proses adjudikasi. Sengketa

akan diputuskan oleh majelis adjudikasi yang ditunjuk oleh BMAI; dan

- c. Arbitrase. Istilah Arbitrase berasal dari kata “*arbitrare*” (bahasa latin) yang berarti “kekuasaan untuk menyelesaikan suatu perkara menurut kebijaksanaan.” Menurut SK BMAI No. 001/SK-BMAI/09.2014, arbitrase diartikan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan umum yang diselenggarakan di BMAI dengan menggunakan peraturan dan prosedur ini yang didasarkan pada perjanjian arbitrase.

Para pihak dapat menyetujui secara tertulis mengenai penyelesaian suatu sengketa yang terjadi atau yang akan terjadi antara mereka melalui arbitrase BMAI dalam suatu dokumen perjanjian arbitrase. Perjanjian arbitrase harus menyebutkan secara tegas penunjukannya atas forum arbitrase BMAI. Dalam hal timbul sengketa dan sebelum pemohon mengajukan pendaftaran permohonan arbitrase kepada BMAI, pemohon harus memberitahukan melalui surat tercatat, telegram, teleks, faksimile, email, atau dengan buku ekspedisi kepada termohon dengan tembusan kepada pengurus bahwa syarat arbitrase yang diadakan oleh para pihak sudah berlaku. Namun, apabila perjanjian arbitrase dibuat setelah timbulnya sengketa, notifikasi seperti itu tidak diperlukan lagi.

Berdasarkan Pasal 6 SK BMAI No. 001/SK-BMAI/09.2014 ayat (1), arbitrase diselenggarakan berdasarkan permohonan arbitrase yang diajukan pendaftarannya oleh pemohon kepada BMAI dan Pasal 2 menyatakan permohonan arbitrase didaftarkan dengan menyertakan salinan surat tuntutan dalam jumlah yang cukup bagi keperluan persidangan arbitrase dan surat tuntutan harus:

1. Memuat sekurang-kurangnya:
  - a. Nama lengkap, dan tempat tinggal atau tempat kedudukan para pihak;

- b. Uraian singkat tentang sengketa; dan
- c. Isi tuntutan yang jelas.

2. Menyertakan lampiran-lampiran
  - a. Akta daftar bukti yang diajukan berikut keterangannya;
  - b. Fotokopi bukti-bukti, dengan ketentuan jika tidak disertakan. maka dalam permohonan arbitrase harus diterangkan bahwa fotokopi bukti-bukti akan diajukan dalam persidangan;
  - c. Fotokopi perjanjian arbitrase yang mendasari permohonan arbitrase; dan
  - d. Fotokopi bukti bayar atas biaya pendaftaran sesuai dengan peraturan dan prosedur.

#### Penyelesaian Sengketa di Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia

1. Jenis sengketa di BMAI. Sengketa yang ditangani adalah perselisihan antara konsumen asuransi dan penanggungnya sehubungan dengan:
  - a. Penolakan pembayaran klaim karena dinyatakan tidak terdapat tanggung jawab polis;
  - b. Nilai klaim yang ditawarkan lebih rendah dari nilai klaim yang dituntut konsumen asuransi;
  - c. Pemulihan polis (*reinstatement*) dan penebusan polis (*surrender*);
  - d. Pemohon yang mengajukan adalah pihak yang berkepentingan;
  - e. Sengketa yang belum pernah diajukan dan belum pernah disidangkan di pengadilan;
  - f. Khusus untuk penanganan melalui mediasi dan atau adjudikasi; dan
  - g. Tuntutan klaim yang bernilai setinggi-tingginya 750 juta rupiah per klaim untuk asuransi umum dan 500 juta rupiah per klaim untuk asuransi jiwa dan asuransi jaminan sosial.

2. Tiga macam proses dapat ditempuh, baik secara bertahap atau secara sendiri-sendiri yaitu: mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.
  - a. Proses mediasi. Berdasarkan surat keputusan No. 008/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi Badan Mediasi Asuransi dijelaskan ketentuan dan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BMAI, yaitu:
    - 1) Mediasi diselenggarakan setelah para pihak menandatangani surat perjanjian mediasi dan para pihak sepakat untuk memenuhi dan tunduk pada semua ketentuan yang terdapat dalam peraturan dan prosedur mediasi, termasuk semua perubahan, modifikasi dan/atau pemutakhiran yang dibuat oleh BMAI atas ketentuan dari peraturan dan prosedur mediasi ini;
    - 2) Anggota akan memberikan kepada mediator semua data, informasi, dan materi yang relevan dengan suatu sengketa untuk memungkinkan bagi mediator melakukan upaya mediasi secara menyeluruh, dan akan menghadiri atau memastikan agar perwakilannya menghadiri semua wawancara yang diminta oleh mediator. Apabila anggota bertindak tidak sesuai dengan ketentuan tersebut, BMAI berwenang meminta para pihak untuk melakukan langkah-langkah perbaikan yang perlu dilaksanakan dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak terjadinya pelanggaran. Apabila anggota tidak memenuhi hal tersebut, maka BMAI akan mengenakan sanksi sesuai dengan yang ditetapkan oleh pengawas BMAI;
  - 3) Nilai tuntutan ganti rugi atau manfaat polis yang dipersengketakan tidak melebihi 750 juta rupiah per klaim untuk asuransi kerugian/umum dan 500 juta rupiah per klaim untuk asuransi jiwa dan asuransi jaminan sosial;
  - 4) Pemohon harus mengisi dan menyampaikan Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa (FPPS) yang telah disediakan oleh BMAI sebagai dasar BMAI melakukan investigasi suatu sengketa. FPPS yang sudah dilengkapi dapat diantar langsung ke alamat kantor BMAI dan/atau dapat dikirim melalui faksimile BMAI dan/atau melalui alamat email BMAI;
  - 5) FPPS harus diisi dan disampaikan oleh pemohon kepada BMAI paling lama dalam waktu 6 (enam) bulan terhitung sejak anggota menyampaikan surat penolakan final kepada pemohon dan selama dalam kurun waktu 6 (enam) bulan tersebut tidak ada tanggapan/sanggahan dari pihak pemohon;
  - 6) Pemohon wajib memberikan bukti-bukti dan/atau dokumen sebagai kelengkapan FPPS;
  - 7) Setelah FPPS diterima BMAI, sengketa akan ditangani oleh mediator dengan melakukan verifikasi kelengkapan dan kebenaran administrasi sesuai yang dipersyaratkan;
  - 8) BMAI akan memberikan jawaban ke pemohon dalam jangka waktu 3 (tiga) hari setelah FPPS diterima;

- 9) Mediator akan meneliti hal-hal sebagai berikut: a) Apakah sengketa telah memenuhi syarat sebagai sengketa yang sah; b) Apakah sengketa merupakan sengketa yang dikecualikan; c) Apakah pemohon memenuhi syarat sebagai pemohon; d) Apakah permohonan untuk melakukan investigasi disampaikan dalam jangka waktu sesuai ketentuan.
- 10) Selanjutnya apabila tidak tercapai kesepakatan antara mediator dengan anggota, mediator akan melakukan pendekatan kepada pemohon dan menjelaskan dengan sebaik-baiknya alasan penolakan anggota serta tawaran yang diberikan anggota (jika ada); dan
- 11) Apabila pemohon tidak sepenuhnya dapat menerima alasan penolakan anggota tetapi bersedia untuk menerima suatu ganti rugi secara kompromi, maka mediator akan melakukan pendekatan kepada anggota. Apabila anggota setuju, maka sengketa dapat diselesaikan tetapi apabila anggota tidak setuju, maka sengketa dapat dilanjutkan ke tingkat adjudikasi
- b. Proses Adjudikasi. Berdasarkan Surat Keputusan No. 009/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi Badan Mediasi Asuransi menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa ini dilakukan antara para pihak dalam suatu hubungan hukum tertentu di bidang perasuransian atau yang terkait dengan perasuransian dan telah mengadakan perjanjian adjudikasi atas dasar itikad baik dengan berlandaskan tata cara kooperatif dan non konfrontatif dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui adjudikasi BMAI hanya sengketa yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
- 1) Sengketa di bidang perasuransian atau yang terkait dengan perasuransian;
  - 2) Sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh para pihak;
  - 3) Sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian; dan
  - 4) Sengketa yang telah menempuh upaya mediasi BMAI tetapi para pihak tidak berhasil mencapai kesepakatan perdamaian, dan belum atau tidak mencari upaya hukum lainnya di luar BMAI.
- Adapun prosedur adjudikasi pada BMAI tertuang dalam Surat Keputusan No. 009/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi Badan Mediasi Asuransi. Dengan tahapan sebagai berikut:
- 1) Adjudikasi diselenggarakan berdasarkan permohonan adjudikasi yang diajukan pendaftarannya oleh pemohon kepada BMAI;
  - 2) Pendaftaran permohonan adjudikasi harus dilakukan oleh pemohon dengan cara mengisi dan menyampaikan Formulir Permohonan Penyelesaian Sengketa Adjudikasi (FPPSAJ) sebagai dasar BMAI melakukan investigasi atas suatu sengketa;

- 3) FPPSAJ yang sudah dilengkapi diantar langsung oleh pemohon ke alamat kantor BMAI paling lama dalam waktu 10 (sepuluh) hari terhitung sejak hari upaya penyelesaian sengketa melalui mediasi BMAI tidak mencapai kesepakatan perdamaian;
  - 4) FFPSAJ harus disertai permohonan ajudikasi sebanyak 5 (lima) rangkap;
  - 5) Konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran permohonan ajudikasi disampaikan oleh pengurus kepada pemohon, dengan tembusan termohon, dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung sejak tanggal FPPSAJ dan permohonan ajudikasi diterima oleh pengurus;
  - 6) Apabila pendaftaran permohonan ajudikasi ditolak pengurus, pemohon dapat mengajukannya kembali dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan paling lambat 15 (lima belas) hari terhitung berakhirnya batas waktu;
  - 7) Apabila pendaftaran permohonan ajudikasi dinyatakan diterima, maka akan: a) Memuat pula nama 3 (tiga) orang ajudikator yang ditunjuk pengurus untuk memeriksa dan mengadili sengketa antara pemohon dan termohon; b) Melampirkan salinan permohonan ajudikasi kepada termohon dan meminta termohon untuk menyiapkan jawaban, yang harus diserahkan kepada pengurus dalam waktu 10 (sepuluh) hari sejak surat ini diterima.
  - 8) Pemeriksaan sengketa dalam ajudikasi dilakukan secara tertulis. Pemeriksaan secara lisan atau tatap muka dapat dilakukan apabila dianggap perlu oleh majelis;
  - 9) Sebelum proses ajudikasi dimulai, para pihak akan diberitahukan untuk menandatangani surat perjanjian ajudikasi untuk memastikan agar hak-hak dan kewajiban para pihak kepada satu sama lainnya telah dinyatakan secara jelas. Bilamana anggota tidak bersedia menandatangani surat perjanjian ajudikasi, proses ajudikasi dapat tetap berjalan; dan
  - 10) Jangka waktu pemeriksaan ajudikasi adalah paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung sejak tanggal pembentukan majelis.
- c. Proses arbitrase. Arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar peradilan umum yang diselenggarakan di BMAI dengan menggunakan peraturan dan prosedur ini yang didasarkan pada perjanjian arbitrase. Dalam suatu hubungan hukum tertentu di bidang perasuransian atau yang terkait dengan perasuransian dan telah mengadakan perjanjian arbitrase yang secara tegas menyatakan bahwa semua sengketa yang timbul atau mungkin timbul dari hubungan hukum tersebut akan diselesaikan dengan cara arbitrase BMAI. Penyelesaian sengketa berdasarkan peraturan dan prosedur arbitrase dilakukan atas dasar itikad baik dengan berlandaskan tata cara kooperatif dan non konfrontatif dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan Negeri dan atau lembaga

alternatif penyelesaian sengketa lainnya.

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui arbitrase BMAI hanya sengketa di bidang perasuransian atau yang terkait dengan perasuransian, yang salah satu pihak adalah anggota BMAI dan mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa, serta yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian. Surat Keputusan No. 001/SK-BMAI/09.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Mediasi Asuransi merupakan aturan terkait prosedur arbitrase di Badan Mediasi Asuransi Indonesia. Adapun prosedur arbitrasenya adalah sebagai berikut:

- 1) Permohonan arbitrase kepada BMAI, pemohon harus memberitahukan melalui surat tercatat, telegram, teleks, faksimile, email, atau dengan buku ekspedisi kepada termohon dengan tembusan kepada pengurus bahwa syarat arbitrase yang diadakan oleh para pihak sudah berlaku;
- 2) Surat pemberitahuan harus memuat dengan jelas hal-hal sebagai berikut: a) Nama dan alamat para pihak; b) Penunjukan kepada perjanjian arbitrase; c) Dasar tuntutan dan jumlah yang dituntut; d) Cara penyelesaian yang dikehendaki; dan e) Perjanjian yang diadakan oleh para pihak tentang jumlah arbiter atau apabila tidak pernah diadakan perjanjian semacam itu, pemohon dapat mengajukan usul tentang jumlah arbiter yang dikehendaki dalam jumlah ganjil.
- 3) Termohon harus memberikan tanggapan kepada pemohon dengan tembusan kepada pengurus paling lambat dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari terhitung sejak menerima notifikasi tersebut, khususnya tanggapan mengenai jumlah arbiter yang diusulkan pemohon. Apabila perjanjian arbitrase dibuat setelah timbulnya sengketa, notifikasi ini tidak diperlukan lagi;
- 4) Permohonan arbitrase didaftarkan dengan menyertakan salinan surat tuntutan dalam jumlah yang cukup bagi keperluan persidangan arbitrase;
- 5) Konfirmasi penerimaan atau penolakan terhadap pendaftaran permohonan arbitrase disampaikan oleh pengurus kepada pemohon, dengan tembusan kepada termohon, dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung sejak tanggal pengajuan;
- 6) Apabila pendaftaran permohonan arbitrase ditolak pengurus, pemohon dapat mengajukannya kembali dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan;
- 7) Terhadap pendaftaran permohonan arbitrase yang diterima, sekretariat pada tanggal yang sama dengan tanggal konfirmasi dimaksud mencatatkan permohonan arbitrase ke dalam buku register perkara BMAI dan membubuhkan kode nomor registrasi perkara;
- 8) Pengurus dapat melimpahkan kewenangan melakukan verifikasi terhadap pendaftaran permohonan arbitrase

- kepada personil sekretariat, termasuk untuk memberikan pernyataan penerimaan maupun penolakannya;
- 9) Pengurus menunjuk 1 (satu) atau lebih personil sekretariat untuk menjadi sekretaris sidang;
  - 10) Para pihak dalam perjanjian arbitrase dapat menyepakati jumlah arbiter yang akan memeriksa dan memutuskan sengketa antara para pihak, dalam jumlah ganjil. Apabila dalam perjanjian arbitrase tidak atau belum memuat mengenai jumlah arbiter, maka dianggap jumlah arbiter adalah 3 (tiga) orang dan ketentuan mengenai tata cara penunjukan para arbiter akan ditentukan secara khusus oleh pengurus secara kasus per kasus, kecuali dapat disepakati lain oleh para pihak;
  - 11) Dalam hal sengketa yang timbul akan diperiksa dan diputus oleh arbiter tunggal para pihak wajib untuk mencapai suatu kesepakatan tentang penunjukan arbiter tunggal tersebut. Dalam hal lebih dari 1 (satu) pemohon dan atau termohon, maka penunjukan arbiter tunggal harus merupakan persetujuan semua pihak dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari terhitung sejak para pihak menerima konfirmasi pendaftaran permohonan arbitrase. Apabila sampai dengan lewatnya jangka waktu para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan mengenai penunjukan arbiter tunggal, maka pengurus akan menunjuk arbiter tunggal dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) hari terhitung sejak berakhirnya batas waktu tersebut. Penunjukan arbiter tunggal yang dilakukan oleh pengurus bersifat final dan mengikat para pihak kecuali ada pengajuan hak ingkar;
  - 12) Arbiter yang ditunjuk dapat menerima atau menolak penunjukan tersebut dengan pemberitahuan mengenai penerimaan/penolakan secara tertulis dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari terhitung sejak tanggal penunjukan;
  - 13) Pemeriksaan sengketa dalam arbitrase dilakukan secara tertulis. Pemeriksaan secara lisan dapat dilakukan apabila disetujui para pihak atau dianggap perlu oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase. Semua pemeriksaan sengketa oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase dilakukan secara tertutup sehingga tidak dapat dihadiri oleh orang lain selain para pihak dan atau kuasa hukumnya, Arbiter tunggal/majelis arbitrase dan sekretaris, kecuali diizinkan oleh arbiter tunggal/majelis arbitrase dengan persetujuan para pihak. Para pihak mempunyai hak dan kesempatan yang sama dan adil dalam mengemukakan pendapat, mengajukan bukti-bukti dan atau saksi-saksi masing-masing;
  - 14) Jangka waktu pemeriksaan arbitrase adalah 180 (seratus delapan puluh) hari terhitung sejak tanggal pengukuhan arbiter tunggal/majelis arbitrase.

3. Sifat Putusan Penyelesaian Sengketa di BMAI
  - a. Mediasi. Berdasarkan Surat Keputusan No. 008/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi Badan Mediasi Asuransi dijelaskan ketentuan dan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BMAI, dijelaskan bahwa:
    - 1) Hasil mediasi wajib dituangkan dalam Surat Kesepakatan Penyelesaian Sengketa (SKPS);
    - 2) Jika hasil mediasi adalah pihak termohon bersedia memenuhi permohonan, maka termohon wajib menyelesaikan selambat-lambatnya 30 hari terhitung sejak surat kesepakatan mediasi ditandatangani; dan
    - 3) Jika hasil mediasi adalah permohonan pemohon tidak dapat dipenuhi oleh termohon, maka pemohon bebas mencari upaya hukum lainnya atau memohon kepada ketua BMAI agar sengketanya dapat diselesaikan ke jenjang adjudikasi BMAI.
  - b. Adjudikasi. Berdasarkan Surat Keputusan No. 009/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi Badan Mediasi Asuransi, bahwa terdapat keharusan bagi termohon untuk menerima apapun putusan adjudikasi, namun diberikan opsi bagi pemohon untuk menerima atau tidak menerima putusan adjudikasi. Apabila putusan adjudikasi diterima oleh pemohon, maka putusan tersebut bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pemohon tidak menerima putusan adjudikasi, maka pemohon dapat melanjutkan kepada tahapan Arbitrase.
  - c. Arbitrase. Berdasarkan Surat Keputusan No. 001/SK-BMAI/09.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Mediasi Asuransi, dijelaskan pula ketentuan dan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BMAI. Selain itu, disebutkan pula bahwa putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak, sehingga tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali.
4. Sengketa yang dapat ditangani oleh BMAI. Dalam Pasal 3 Peraturan Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), sengketa yang dapat ditangani oleh BMAI di antaranya adalah:<sup>20</sup>
  - a. Semua bentuk keluhan atau keberatan (disebut sebagai sengketa) dari pihak yang mempunyai kepentingan atas suatu jaminan polis asuransi (selanjutnya disebut sebagai pemohon) berkaitan dengan tuntutan ganti rugi atau manfaat asuransi dapat diajukan dan ditangani oleh BMAI dengan ketentuan:
    - 1) Pemohon yang mengajukan adalah pihak yang berkepentingan;
    - 2) Anggota yang terlibat dalam sengketa harus merupakan pihak yang tunduk pada yurisdiksi BMAI karena masih terdaftar sebagai anggota BMAI;
    - 3) Lingkup sengketa yang diajukan harus berada dalam yurisdiksi BMAI sejak BMAI didirikan; dan
    - 4) Anggota tidak dapat menyelesaikan sengketa secara langsung dengan pemohon sesuai dengan tuntutan

---

20. *Ibid.*, hlm. 9.

- pemohon dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak disampaikannya keberatan oleh pemohon kepada anggota.
- b. Jumlah ganti rugi atau manfaat polis yang disengketakan tidak melebihi 500 juta rupiah untuk asuransi kerugian/umum dan 300 juta rupiah untuk asuransi jiwa atau asuransi jaminan sosial;
  - c. Semua sengketa yang belum pernah diajukan oleh pemohon kepada anggota sehingga anggota belum mendapat kesempatan untuk menyelesaikannya secara langsung, akan dianggap sebagai keluhan dan bila diajukan kepada BMAI, maka BMAI akan mengembalikannya kepada anggota untuk mendapat pertimbangan lebih dahulu; dan
  - d. Lingkup daerah yurisdiksi BMAI hanya mencakup sengketa terhadap aktifitas anggota atau perwakilannya yang melakukan kegiatan usaha dalam wilayah Republik Indonesia.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Terkait Penyelesaian sengketa klaim (tuntutan ganti rugi/manfaat) dilakukan oleh BMAI dalam 3 (tiga) bagian yaitu, tahap mediasi, tahap adjudikasi dan tahap arbitrase.

Putusan Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) bersifat mengikat bagi para pihak, hal ini dapat dilihat:

1. Berdasarkan surat keputusan No. 008/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi Badan Mediasi Asuransi dijelaskan ketentuan dan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi di BMAI,

dijelaskan bahwa: 1) Hasil mediasi wajib dituangkan dalam Surat Kesepakatan Penyelesaian Sengketa (SKPS); 2) Jika hasil mediasi adalah pihak termohon bersedia memenuhi permohonan, maka termohon wajib menyelesaikan selambat-lambatnya 30 hari terhitung sejak surat kesepakatan mediasi ditandatangani; 3) Jika hasil mediasi adalah permohonan pemohon tidak dapat dipenuhi oleh termohon, maka pemohon bebas mencari upaya hukum lainnya atau memohon kepada ketua BMAI agar sengketanya dapat diselesaikan ke jenjang adjudikasi BMAI;

2. Berdasarkan Surat Keputusan No. 009/SK-BMAI/11.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi Badan Mediasi Asuransi. Apabila putusan adjudikasi diterima oleh pemohon putusan tersebut bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila tidak menerima maka dapat melanjutkan kepada tahapan arbitrase; dan
3. Berdasarkan Surat Keputusan No. 001/SK-BMAI/09.2014 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase Badan Mediasi Asuransi. Putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak, dan dengan demikian tidak dapat diajukan banding, kasasi atau peninjauan kembali.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- BMAI. *Peraturan Badan Mediasi Asuransi Indonesia*. Jakarta: BMAI. 2006
- Ganie, A Junaedy. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2013.
- Marwan, M dan Jimmy P. *Kamus Hukum*. Cetakan 1. Surabaya: Reality Publisher. 2009.

Sembiring, Sentosa. *Hukum Asuransi*. Bandung: Nuansa Aulia. 2014.

Simorangkir, JCT. *Kamus Hukum*. Jakarta: Aksara Baru. 1987.

Soebagjo, Felix O. *Laporan Naskah Akademis Peraturan Perundang-Undangan Tentang Keagenan*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman. 1996.

Subekti, R. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa. 2004.

Sudiarto. *Negosiasi, Mediasi dan Arbitrase Penyelesaian Sengketa Alternatif di Indonesia*. Bandung: Pustaka Reka Cipta. 2015.

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (LN No. 337 Tahun 2014, TLN No. 5618).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

### **Internet**

Anonim. "Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia." <http://www.bmai.or.id/>. Diakses 11 Januari 2016.