

SKRIPSI

PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA (BMAI) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI



Disusun Oleh:
CINDY LUSIANA POLUAN
10051021
Peminatan: Hukum Bisnis

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2014

SKRIPSI
PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA (BMAI)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI



Disusun Oleh:

Cindy Lusiana Poluan
10051021
Peminatan: Hukum Bisnis

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
2014

ABSTRAK

Cindy Lusiana Poluan, 2014. **PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA (BMAI) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI**. Dibimbing oleh **Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H.**, dan **Dr. Valentino Lumowa**.

Berbagai cara dilakukan oleh masyarakat untuk menjadi konsumen atau nasabah asuransi. Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 2 tahun 1992 tentang usaha perasuransian menegaskan mengenai kepastian hukum kepada pihak pemegang polis, juga dalam Pasal 23 Peraturan Pemerintah No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian menegaskan mengenai larangan terhadap tindakan yang dapat menghambat dan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim pihak penanggung terhadap pihak tertanggung. Tetapi dalam pelaksanaannya tidak selalu berjalan dengan mulus karena banyak sekali muncul sengketa atau permasalahan antara konsumen dan perusahaan asuransi. Agar para pihak yang bersengketa bisa menyelesaikan sengketa dengan murah dan tidak memakan waktu yang lama maka berdirilah Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), karena adanya Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) ini sehingga membuat penulis merasa tertarik mengangkat menjadi judul skripsi, yang tujuannya untuk mengetahui bagaimana peranan dari lembaga penyelesaian sengketa asuransi oleh Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) dan untuk mengetahui dan memahami bagaimana Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) memberikan perlindungan serta penagakkan hak-hak tertanggung atau polis dalam penyelesaian sengketa asuransi. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan melakukan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang sumber-sumber penelitian hukum meliputi bahan hukum primer dan sekunder. Peranan Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) dalam menyelesaikan sengketa pada intinya menggunakan jasa dari mediator (*case manager*) yang bertugas sebagai penengah yang melalui proses penyelesaiannya mengupayakan agar kedua pihak dapat mencapai kata sepakat. Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) juga memberikan pelayanan yang lebih efektif, profesional, dan transparan yang merujuk pada kepuasan dan perlindungan serta penegakkan hak-hak dari para konsumen atau nasabah asuransi.

Kata Kunci: Asuransi, Sengketa, Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)

ABSTRACT

Cindy Lusiana Poluan, 2014. ***THE ROLE OF INSURANCE MEDIATOR AGENCY OF INDONESIA (BMAI) IN RESOLVING DISPUTE IN INSURANCE***. Advised by **Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H., and Dr. Valentino Lumowa.**

People are looking for many ways to be the customers of insurance company. In Article 1, paragraph (1) of Law No. 2 of 1992 on insurance undertakings assert the rule of law to the policy holder, also in Article 23 of Government Regulation No. 73 of 1992 on Insurance Business Conduct confirms the prohibition against actions that can inhibit and retard the settlement or payment of a claim against the insurer to the insured. However, in fact, it does not always work smoothly. There are so many problems or disputes which arise between the customers and the insurance company. In order to settle down the problems and disputes between the customers and the insurance company in low-cost and efficient ways, the Insurance Mediator Agency of Indonesia (BMAI) was created. Here, the writer is interested in using this phenomenon as her thesis to know more about BMAI's role in mediating insurance companies and their customers. Moreover, the writer's goal is also to understand how BMAI provides protection as well as upholds the customers' rights in resolving insurance disputes. The research method used in this thesis is normative juridical with statute approach, in which using the primary and secondary legal materials as the source of law research. In resolving cases of dispute, BMAI uses mediators (case manager) to help both parties to achieve agreements. BMAI also provides more effective, professional, and open ways to bring satisfaction and provide protection of rights to the insurance company's costumers.

Keywords: Insurance, Disputes, Insurance Mediator Agency of Indonesia (BMAI)

HALAMAN PENGESAHAN PIMPINAN FAKULTAS

Judul Skripsi: PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA (BMAI)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI.

Nama : Cindy Lusiana Poluan

NIM : 10051021

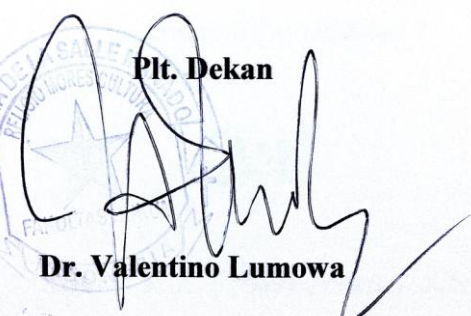
Program Studi : Ilmu Hukum

Program Peminatan : Hukum Bisnis

Telah Diuji Dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum/Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Katolik De La Salle Manado Dan Dinyatakan **LULUS** Pada Tanggal
25 Juli 2014.

Manado, 4 Agustus 2014

Fakultas Hukum
Program studi Ilmu Hukum
Universitas Katolik De La Salle Manado

Plt. Dekan

Dr. Valentino Lumowa

Ketua Program Studi



Rietha L. Lontoh, S.H., M.H

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA (BMAI) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI

Diajukan Oleh:

Nama: Cindy Lusiana Poluan

NIM: 10051021

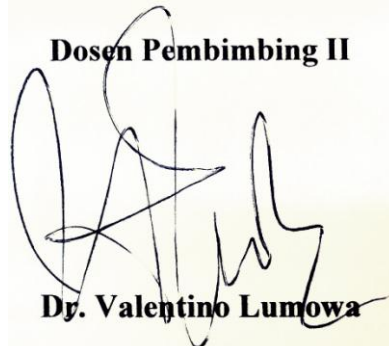
Penulisan Hukum/Skripsi Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Dan Telah
Diuji Pada Tanggal 25 Juli 2014.

Dosen Pembimbing I



Annita T. S. F. Mangundap, S.H., M.H

Dosen Pembimbing II



Dy. Valentino Lumowa

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul Skripsi : PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA
(BMAI) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI

Oleh :
Cindy Lusiana Poluan
10051021

Telah Diuji Dan Dinyatakan **LULUS** Pada Tanggal 25 Juli 2014. Dalam Sidang Ujian Penulisan Hukum/Skripsi Yang Dilaksanakan Oleh Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado.

TIM PENGUJI

Ketua



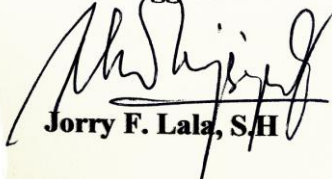
Annita T. S. F. Mangundap, S.H., M.H

Anggota



Dr. Valentino Lumowa

Anggota



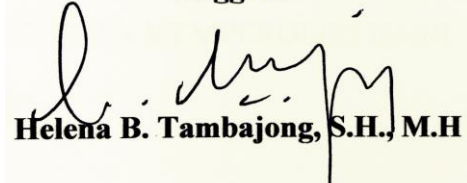
Jorry F. Lala, S.H

Anggota



Rietha L. Lontoh, S.H., M.H

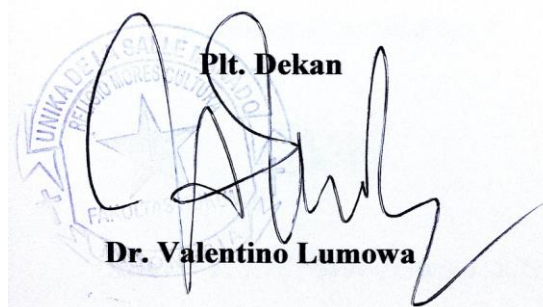
Anggota



Helena B. Tambajong, S.H., M.H

**Fakultas Hukum
Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Katolik De La Salle Manado**

Plt. Dekan



Dr. Valentino Lumowa

MOTTO

**“PERHATIKANLAH ORANG YANG TULUS DAN LIHATLAH KEPADA
ORANG YANG JUJUR, SEBAB ORANG YANG SUKA DAMAI AKAN
ADA MASA DEPAN”**

(MAZMUR 37:37)

“LIFE IS ONLY ONCE, DO YOUR BEST”

**“KALAU KITA TIDAK BERUSAHA, BERSUNGGUH-SUNGGUH,
BERSABAR DAN BERDOA, BELUM TENTU KITA MEMPEROLEH HASIL
YANG BAIK”**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena bimbingan, penyertaan dan kasih-Nya yang tak terhingga, sehingga mempermudah penulis untuk bisa menyelesaikan penulisan hukum/skripsi dengan judul : **“PERANAN BADAN MEDIASI ASURANSI INDONESIA (BMAI) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ASURANSI.”**

Tujuan penulisan hukum/skripsi ini tidak lain karena merupakan salah satu prasyarat sesuai kurikulum untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado. Penulis menyadari dalam proses penulisan hukum/skripsi ini sering dihadapkan dengan berbagai tantangan dan hambatan. Tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, proses penulisan ini tidak dapat diselesaikan dan tidak berjalan dengan baik.

Dan dengan segala hormat, penulis ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. **Pst. Revi Rafael H.M. Tanod, S.S., S.E., M.A** selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. **Dr. Valentino Lumowa**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado sekaligus Dosen Pembimbing II penulisan skripsi ini.
3. **Rietha Lontoh, S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik De La Salle Manado.
4. **Annita T.S.F. Mangundap, S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing I.

5. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Unika De La Salle Manado
6. Mama dan Papa tercinta yang selalu memberikan motivasi, nasehat, dana, dan terlebih doa sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan sampai Perguruan Tinggi. *I Love You so Much*
7. Keluarga besar penulis: Oma, Opa, Tante, Om dan Sepupu yang selalu membantu penulis lewat dukungan doa dan arahan-arahan.
8. Teman-teman Angkatan 2010: Iva, Ia, Citra, Kenny, Enca, Essy, Ika, Pingkan, Edis, Alma.Lulu, Felly, Yuyun, Itin, Sara, Novan, Rolly, Ninoy, Ega, Devly, Anton, Regen, Jefry, Oman, Lico, Boni, Doddy, Hendrik.
9. Teman spesial penulis Geert Sumendap yang selalu menemani dan membantu penulis disaat penulis menyusun skripsi. *Ik Hou van Je*
10. Teman-teman dan saudara penulis yang membantu dan memotivasi penulis di saat penulis sedang menyusun skripsi/penulisan hukum: Jisy, Jiji, Econ, Hutry, Indana, Ve, Tika, Shelly, Pika, Pink.

Juga bagi yang tidak sempat dituliskan namanya satu per satu, yang telah membimbing dan memberikan arahan demi kelancaran dari penyusunan penelitian hukum/skripsi ini. Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyajian dan penulisan hukum/skripsi ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan hukum/skripsi ini. Semoga penulisan hukum/skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat diterima sebagai salah satu sumbangan ilmiah bagi pembaca sekalian.

Manado, Agustus 2014

Penulis

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Penulisan Hukum/Skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika Penulisan Hukum/Skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Manado, 25 Juli 2014

Yang menyatakan,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PENGESAHAN PIMPINAN FAKULTAS	v
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
PERNYATAAN KEASLIAN	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Metode Penelitian	10
F. Keaslian Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Asuransi	13
B. Penyelesaian Sengketa	20
C. Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI)	27
BAB III PEMBAHASAN	
A. Peranan Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) Dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi	29
B. Perlindungan serta Penegakan Hak-hak Tertanggung atau Pemegang Polis dalam Penyelesaian Sengketa Asuransi Yang Dilakukan oleh BMAI.....	41
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52