

Penyelesaian Sengketa Asuransi Menurut Hukum Perdata dan Hukum Islam

Ransya Ayu Zulvia¹, Deni Kamaludin Yusup², Tatang Astarudin

Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung

E-mail: ransyaayuzulvia@gmail.com¹, dikiyusup@uinsgd.ac.id², astarudin@uinsgd.ac.id³

Diserahkan tanggal 1 April 2025 | Diterima tanggal 1 Mei 2025 | Diterbitkan tanggal 2 Juni 2025

Abstract:

This research is driven by the fact that insurance claim disputes in Indonesia frequently result in legal uncertainty and a decline in public trust toward the insurance industry, both conventional and Sharia-based. The aim of this study is to analyze the mechanisms for resolving insurance claim disputes from the perspectives of civil law and Islamic law, as well as to assess the effectiveness of their implementation in ensuring justice for all parties involved. This research employs a normative juridical approach combined with a descriptive-analytical method. Data were collected through a literature review by examining statutory regulations, fatwas, legal literature, and relevant court decisions. The collected data were then analyzed using qualitative content analysis to identify the underlying principles and practices of dispute resolution. The findings of this study indicate that civil law provides litigation and non-litigation avenues such as mediation and arbitration, while Islamic law prioritizes the principles of deliberation (islah), Sharia arbitration (tabkîm), and religious courts (al-qadhâ'). These findings suggest the need to strengthen non-litigation dispute resolution institutions such as BMAI and BASYARNAS, as well as to harmonize procedural aspects between the positive legal system and Sharia principles, in order to establish a more just, inclusive, and effective dispute resolution framework..

Keywords: Insurance disputes, Civil law, Islamic law

Abstrak :

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fakta bahwa sengketa klaim asuransi di Indonesia kerap menimbulkan ketidakpastian hukum dan penurunan kepercayaan publik terhadap industri asuransi, baik konvensional maupun syariah. Riset ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa klaim asuransi dari perspektif hukum perdata dan hukum Islam serta efektivitas penerapannya dalam menjamin keadilan bagi para pihak. Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis normatif dan metode deskriptif analisis. Data dikumpulkan menggunakan teknik studi kepustakaan yang menelaah peraturan perundang-undangan, fatwa, literatur hukum, serta putusan pengadilan terkait. Lalu, data dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui content analysis untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip dan praktik penyelesaian sengketa. Hasil studi ini menunjukkan bahwa hukum perdata menyediakan jalur litigasi dan non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase, sedangkan hukum Islam mengedepankan nilai musyawarah (islah), arbitrase syariah (tabkîm), dan peradilan agama (al-qadhâ'). Temuan penelitian ini mengimplikasikan keharusan adanya penguatan lembaga penyelesaian sengketa non-litigasi seperti BMAI dan BASYARNAS serta harmonisasi prosedural antara sistem hukum positif dan prinsip-prinsip syariah untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang lebih adil, inklusif, dan efektif.

Kata Kunci: Sengketa asuransi, Hukum perdata, Hukum Islam.

Copyright © 2025, Author

This is an open-access article under the [CC BY-NC-SA 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Asuransi merupakan lembaga pengalihan risiko yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan terhadap berbagai kemungkinan kerugian yang tidak terduga. Sebagai bagian dari lembaga keuangan non-bank, asuransi memberikan layanan jasa kepada masyarakat dalam mengelola risiko, baik secara individu maupun korporasi. Bagi masyarakat, keberadaan asuransi memberikan rasa aman karena menyediakan perlindungan dari potensi kerugian akibat peristiwa tak terduga seperti kecelakaan, sakit, kebakaran, maupun kematian.

Di Indonesia, kegiatan usaha perasuransian telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Undang-undang ini memberikan kerangka hukum bagi pelaku usaha perasuransian dalam menjalankan aktivitasnya, serta memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat dalam kontrak asuransi.

Seiring berkembangnya zaman dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya proteksi finansial, permintaan terhadap layanan asuransi di Indonesia terus mengalami peningkatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa asuransi bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan merupakan instrumen penting dalam sistem ekonomi modern. Asuransi berfungsi sebagai mekanisme mitigasi risiko melalui prinsip berbagi risiko (*risk sharing*), yang mencakup berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, harta benda, transportasi, dan jiwa.

Namun demikian, pertumbuhan industri asuransi juga diiringi dengan tantangan hukum yang semakin kompleks. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah sengketa klaim asuransi, yang terjadi antara pemegang polis (tertanggung) dan perusahaan asuransi (penanggung). Keluhan umum yang sering diajukan oleh nasabah meliputi penolakan klaim, keterlambatan pencairan klaim, atau interpretasi polis yang tidak sejalan antara kedua belah pihak. Situasi semacam ini tidak hanya menimbulkan kerugian materil, tetapi juga memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi secara keseluruhan.

Secara umum, penyelesaian sengketa klaim asuransi di Indonesia dilakukan melalui mekanisme hukum perdata yang merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dan peraturan sektoral yang relevan, termasuk Undang-Undang No. 40 Tahun 2014. Penyelesaian dapat dilakukan melalui proses litigasi di pengadilan negeri atau melalui metode alternatif penyelesaian sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) seperti mediasi dan arbitrase.

Namun, dalam masyarakat Indonesia yang pluralistik, khususnya bagi masyarakat Muslim, muncul kebutuhan untuk menyelesaikan sengketa melalui pendekatan hukum Islam. Hal ini menjadi semakin penting dalam konteks asuransi syariah, yang didasarkan pada prinsip-prinsip keadilan (*'adl*), musyawarah (*shūrā*), dan kemaslahatan (*maṣlahah*). Dalam praktiknya, sengketa berbasis syariah dapat diselesaikan melalui lembaga seperti Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS) atau pengadilan agama. Praktik ini juga mendapatkan legitimasi melalui fatwa-fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang memperbolehkan pelaksanaan asuransi syariah dengan ketentuan tertentu.

Meskipun kedua sistem hukum yaitu hukum positif dan hukum Islam memiliki prinsip dan prosedur yang berbeda, keduanya bertujuan untuk menciptakan keadilan substantif bagi para pihak yang bersengketa. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kesenjangan normatif dan operasional, terutama ketika masyarakat ingin menyelesaikan sengketa berdasarkan nilai-nilai syariah tetapi tetap terikat pada sistem hukum nasional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa klaim asuransi antara pemegang polis dan perusahaan asuransi dari dua perspektif hukum, yaitu Hukum perdata Indonesia, dan Hukum Islam, khususnya dalam konteks asuransi syariah. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan sistem penyelesaian sengketa yang lebih adil dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia yang beragam secara hukum dan keyakinan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan metode deskriptif-analisis. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji norma hukum tertulis, seperti peraturan perundang-undangan sebagai dasar analisis terhadap penyelesaian sengketa asuransi menurut hukum perdata dan hukum Islam. Penelitian ini berfokus pada data kepustakaan berupa dokumen hukum, regulasi, fatwa, serta putusan pengadilan yang relevan. Data primer meliputi KUH Perdata, KUHD, Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase, serta Fatwa DSN-MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001. Sementara itu, data sekunder mencakup buku teks hukum, artikel jurnal, hasil penelitian terdahulu

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara menelaah sumber-sumber hukum tertulis dan putusan pengadilan terkait sengketa asuransi. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan teknik analisis isi (content analysis), yaitu menganalisis isi dokumen hukum secara mendalam untuk mengidentifikasi prinsip-prinsip penyelesaian sengketa, baik dalam perspektif hukum perdata maupun hukum Islam. Melalui metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang sistematis, objektif, dan komprehensif mengenai efektivitas dan relevansi kedua sistem hukum dalam menyelesaikan sengketa asuransi di Indonesia

PEMBAHASAN [ditulis dengan huruf kapital tebal]

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Dalam Hukum Perdata

a. Hakikat Perjanjian Asuransi dan Peran Polis dalam Hukum Perdata

Pada dasarnya pertanggungan atau asuransi merupakan sebuah bentuk perjanjian. Pengertian perjanjian diatur dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut KUHPerdata yang berbunyi: "Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih". Penjelasan Pasal 1313 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian mengakibatkan seseorang mengikatkan dirinya terhadap orang lain. Ini berarti suatu perjanjian menimbulkan kewajiban atau prestasi dari satu orang kepada orang lainnya yang berhak atas pemenuhan prestasi tersebut. Di dalam suatu perjanjian akan selalu ada dua pihak, dimana pihak yang satu wajib untuk memenuhi suatu prestasi dan pihak lain berhak atas prestasi tersebut. Dari peristiwa ini, timbullah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak, jadi dapat dikatakan perjanjian adalah sumber perikatan.

Menurut ketentuan Pasal 225 KUHD perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis yang memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji- janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Polis asuransi merupakan dokumen yang berisikan tentang syarat dan ketentuan dalam menggunakan asuransi.

Dengan demikian, polis merupakan alat bukti tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Mengingat fungsinya sebagai alat bukti tertulis maka para pihak (khususnya Tertanggung) wajib memperhatikan kejelasan isi polis dimana sebaiknya tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga dapat menimbulkan perselisihan (dispute)

Polis memegang peranan penting dalam menjaga konsistensi pertanggungjawaban baik pihak penanggung maupun tertanggung. Dengan adanya polis asuransi perjanjian antara kedua belah pihak mendapatkan kekuatan secara hukum. Dengan memiliki polis asuransi tersebut maka pihak tertanggung memiliki jaminan dan bukti otentik yang dapat digunakan

oleh tertanggung untuk mengajukan klaim apabila pihak penanggung mengabaikan tanggung jawabnya.

Dengan adanya polis asuransi, maka kedua belah pihak yang melakukan perjanjian asuransi tersebut akan terikat dan memiliki masing-masing tanggung jawab sebagaimana yang telah disepakati sejak awal. Polis asuransi merupakan hal yang sangat penting di dalam layanan asuransi itu sendiri, karena polis akan melindungi setiap hak dan kewajiban nasabah dan pihak perusahaan asuransi.

Asuransi merupakan investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi penggunanya. Klaim asuransi menjadi salah satu hak yang wajib diterima nasabah selama rutin membayar premi asuransi. Klaim asuransi merupakan tuntutan dari pihak tertanggung karena adanya kontrak perjanjian dengan pihak asuransi untuk menjamin pembayaran ganti rugi selama pembayaran premi telah dilakukan oleh pihak tertanggung. Singkatnya klaim adalah Klaim adalah tuntutan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (memiliki atau mempunyai) atas sesuatu maupun pernyataan tentang suatu fakta atau kebenaran sesuatu)

Klaim merupakan pengajuan hak yang dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian berdasarkan perjanjian yang telah dibuat. Dengan kata lain, klaim adalah proses pengajuan oleh peserta untuk mendapatkan uang pertanggungan setelah tertanggung melaksanakan seluruh kewajibannya terhadap penanggung, yaitu berupa penyelesaian pembayaran premi sesuai dengan kesepakatan sebelumnya.

Perjanjian asuransi merupakan perjanjian yang terjadi di antara dua pihak atau lebih, di mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak tertanggung dengan cara menerima sejumlah premi asuransi untuk memberikan layanan penggantian kepada tertanggung akibat adanya kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung akibat terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti, atau memberikan suatu pembayaran yang dilakukan karena meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perjanjian asuransi merupakan sebuah kesepakatan yang dilakukan oleh tertanggung atau nasabah sesuai dengan jenis asuransi yang digunakan dengan membayarkan sejumlah premi kepada penanggung atau perusahaan asuransi.

Perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis yang memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak (penanggung dan tertanggung) dalam mencapai tujuan asuransi. Dengan demikian, polis merupakan alat bukti tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Mengingat fungsinya sebagai alat bukti tertulis maka para pihak (khususnya Tertanggung) wajib memperhatikan kejelasan isi polis dimana sebaiknya tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga dapat menimbulkan perselisihan (dispute).

Pada dasarnya polis asuransi merupakan sebuah bukti perjanjian tertulis yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi (penanggung) dengan nasabah pengguna layanan asuransi (tertanggung), yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut. Polis asuransi akan menjadi bukti tertulis yang sah dalam perjanjian yang dilakukan oleh pihak penanggung dan pihak tertanggung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa polis asuransi adalah istilah untuk menyebut kontrak perjanjian kerjasama secara tertulis antara perusahaan penyedia asuransi (penanggung asuransi) dengan nasabah pemegang polis yang isinya menjelaskan segala hak dan kewajiban antara kedua belah pihak yakni penanggung dan tertanggung.

Tertanggung dalam pelaksanaan perjanjian asuransi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, sehingga apabila terjadi peristiwa yang tidak diharapkan yang

terjamin kondisi polis maka penanggung dapat melaksanakan kewajibannya. Dengan demikian setiap yang bersepakat melakukan perjanjian asuransi memiliki hak dan kewajiban baik itu tertanggung dan penanggung. Kewajiban dan hak para pihak berjalan seiringan dimana kewajiban tertanggung adalah membayar premi dan hak tertanggung adalah menerima santunan ganti rugi apabila terjadi klaim. Sedangkan kewajiban penanggung adalah membayarkan santunan ganti rugi apabila terjadi klaim dan menerima premi sebagai haknya.

berakhirnya asuransi sama seperti berakhirnya sebuah perjanjian. Perjanjian akan hapus bila tujuan perjanjian telah tercapai. Dan masing masing pihak telah saling menunaikan kewajibannya atau prestasinya sebagaimana yang dikehendaki mereka bersama. Berakhirnya sebuah asuransi dapat terjadi sesuai dengan kesepakatan kontrak perjanjian atau sebuah asuransi dapat berakhir karena pembatalan sebelum jangka waktu berakhir. Pembatalan tersebut dapat terjadi karena tertanggung tidak melanjutkan pembayaran premi sesuai dengan perjanjian atau karena permohonan tertanggung sendiri. Sehingga dikatakan wanprestasi yaitu pelaksanaan kewajiban yang tidak dipenuhi atau ingkar janji atau kelalaian yang dilakukan antara para pihak baik karena tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maupun malah melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

b. Prosedur Penyelesaian Sengketa

Dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi perspektif hukum perdata, terdapat 2 cara yang dapat ditempuh, yaitu: (B et al., 2022)

1) Litigasi (Pengadilan)

Litigasi adalah suatu penyelesaian sengketa yang dilaksanakan dengan proses beracara di pengadilan di mana kewenangan untuk mengatur dan memutuskannya dilaksanakan oleh Hakim. Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan win-lose solution. Litigasi merupakan proses menyelesaikan perselisihan hukum di pengadilan yang mana setiap pihak bersengketa memiliki hak dan kewajiban yang sama baik untuk mengajukan gugatan maupun membantah gugatan melalui jawaban.

Gugatan merupakan suatu tindakan sipil yang dibawa di pengadilan hukum di mana penggugat, pihak yang mengklaim telah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan terdakwa atau tergugat dengan menuntut upaya hukum. Proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain. Selain itu, penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah upaya-upaya alternatif penyelesaian sengketa tidak membuahkan hasil. Sengketa yang terjadi dan diperiksa melalui jalur litigasi akan diperiksa dan diputus oleh hakim.

2) Non Litigasi (Alternatif Penyelesaian Sengketa)

Dalam penyelesaian sengketa melalui non-litigasi, telah mengenal adanya penyelesaian sengketa alternatif atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, yang dalam perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, *Alternative Dispute Resolution* adalah suatu pranata penyelesaian sengketa di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui Non Litigasi di antaranya:

a) Arbitrase

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa arbitrase (*wasit*) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

Arbitrase digunakan untuk mengantisipasi perselisihan yang mungkin terjadi maupun yang sedang mengalami perselisihan yang tidak dapat diselesaikan secara negosiasi atau konsultasi maupun melalui pihak ketiga serta untuk menghindari penyelesaian sengketa melalui badan peradilan yang selama ini dirasakan memerlukan waktu yang lama.

b) **Negosiasi**

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda. Negosiasi ialah proses tawar menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.

c) **Mediasi**

Mediasi merupakan salah satu pilihan alternatif yang digunakan pada saat sengketa yang terjadi antara nasabah dan bank tidak dapat diselesaikan. Ciri utama mediasi adalah perundingan yang esensinya sama dengan proses musyawarah atau konsensus. Mediasi berasal dari bahasa Inggris “mediation” atau penengahan, yaitu penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau, penyelesaian sengketa secara menengahi. Sedangkan secara etimologi, istilah mediasi berasal dari bahasa Latin, “mediare” yang berarti berada ditengah. Makna ini menunjuk pada peran yang ditampilkan pihak ketiga sebagai mediator harus berada pada posisi netral dan tidak memihak dalam menyelesaikan sengketa. Mediator harus mampu menjaga kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil dan sama, sehingga menumbuhkan kepercayaan (trust) dari para pihak yang bersengketa. Modal utama penyelesaian sengketa adalah keinginan dan iktikad baik para pihak dalam mengakhiri persengketaan mereka. Keinginan dan iktikad baik ini, kadang-kadang memerlukan bantuan pihak ketiga dalam perwujudannya. Mediasi merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga.

c. Peran Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)

Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) merupakan lembaga yang memberikan layanan untuk penyelesaian sengketa klaim asuransi antar perusahaan asuransi atau penanggung dengan tertanggung yakni pemegang polis. Hadirnya BMAI adalah sebagai jawaban dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, yang mana mengatur penyelesaian sengketa konsumen di sektor asuransi harus diselesaikan di Lembaga Jasa Keuangan (LJK) terlebih dahulu.

BMAI dibentuk oleh pelaku industri asuransi dan difasilitasi oleh OJK sebagai wadah penyelesaian sengketa antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis tanpa melalui jalur pengadilan dan telah menjadi rujukan utama dalam penyelesaian sengketa asuransi secara damai. Mekanisme ini tidak memungut biaya dan menghasilkan keputusan yang dapat bersifat mengikat jika sebelumnya telah disepakati secara tertulis oleh para pihak dalam kontrak. Jika penyelesaian sengketa di Lembaga Jasa Keuangan tidak mencapai kesepakatan, konsumen dapat memilih melanjutkan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. (LEGOWO et al., 2023)

Dalam peraturannya, Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) menyebutkan bahwa bertindaknya BMAI secara independent dalam melakukan fungsinya. Yaitu tidak adanya keterkaitan BMAI bersama lembaga-lembaga penyelesaian sengketa lainnya. BMAI berfungsi imparisial dimana yang dimaksud ialah bertujuan agar memperoleh suatu perlindungan hukum kepada konsumen asuransi. Selain berfungsi sebagai imparisial,

BMAI juga berfungsi sebagai mediator dan arbiter dengan fokus pada penyelesaian yang berimbang antara hak dan kewajiban kedua belah pihak, bukan sebagai penasihat hukum melainkan sebagai penengah diantara perusahaan asuransi dan nasabah.

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 LAPS di industri perasuransian sangat dibutuhkan untuk menjadi penengah yang independen serta imparial saat terjadi sengketa klaim Asuransi. 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 /SKBMAI/11.2014 tentang peraturan dan prosedur adjudikasi Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI). (Tajhi et al., 2024)

Proses penyelesaian sengketa asuransi melalui Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) melibatkan tiga tahap utama yang dirancang untuk memberikan alternatif penyelesaian yang efektif dan efisien. Ketiga tahap tersebut adalah mediasi, adjudikasi, dan arbitrase.

Pertama, tahap mediasi yang mengandalkan peran seorang mediator yang bertindak sebagai penengah antara pemegang polis atau tertanggung yang mengajukan klaim asuransi dan perusahaan asuransi atau penanggung yang menjadi pihak terkait dalam sengketa.

Tahap kedua adalah adjudikasi, Jika mediasi tidak menghasilkan kesepakatan yang memuaskan, pemohon dapat mengajukan permohonan kepada ketua BMAI untuk memindahkan sengketa ke tahap adjudikasi. Dalam tahap ini, sebuah majelis adjudikasi yang ditunjuk oleh BMAI akan memeriksa bukti-bukti dan argumen dari kedua pihak serta memutuskan sengketa berdasarkan hukum dan aturan yang berlaku.

Tahap ketiga adalah arbitrase. Arbitrase BMAI didasarkan pada perjanjian arbitrase yang bisa dibuat oleh para pihak sebelum atau setelah timbulnya sengketa. Para pihak yang terlibat dalam sengketa dapat menyetujui secara tertulis penyelesaian melalui arbitrase BMAI. Dalam proses ini, pemohon harus memberitahukan termohon tentang niatnya untuk memulai arbitrase melalui salinan notifikasi, dan notifikasi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan yang berlaku. Putusan arbitrase BMAI bersifat final dan mengikat para pihak, dan tidak dapat diajukan banding, kasasi, atau peninjauan kembali. (LEGOWO et al., 2023)

Penyelesaian sengketa asuransi lewat Arbitrase juga terbagi menjadi dua jalur yaitu : 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. Adapun dalam Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat para pihak (final and binding). Agar putusan arbitrase mempunyai kekuatan eksekutorial, maka putusan tersebut dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari setelah dibacakan harus segera didaftarkan ke Pengadilan Negeri.

d. Kelebihan dan Kekurangan Mekanisme Perdata

Mekanisme perdata dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi, terutama melalui jalur litigasi di Pengadilan, menawarkan kelebihan dalam bentuk kepastian hukum dan struktur formal yang diatur secara jelas dalam KUHPerduta. Putusan pengadilan memiliki kekuatan eksekutorial, memberikan perlindungan kuat terhadap hak-hak konsumen jika dimenangkan. Selain itu, sistem ini membuka peluang pembentukan yurisprudensi yang bermanfaat bagi penyelesaian kasus serupa di masa depan. Namun demikian, prosedur perdata sering kali dianggap berbelit, mahal, dan memakan waktu lama. Proses pembuktian dan pembelaan hukum yang kompleks seringkali memberatkan konsumen yang tidak memiliki pendampingan hukum. Kendala utama dari mekanisme ini adalah ketimpangan sumber daya

antara konsumen dan perusahaan asuransi yang memiliki tim hukum profesional. Oleh karena itu, meskipun mekanisme ini sah dan kuat secara hukum, efektivitasnya masih terbatas jika tidak diimbangi dengan dukungan aksesibilitas hukum yang merata.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase menawarkan sejumlah kelebihan yang menjadikannya semakin diandalkan dalam perkara klaim asuransi. Prosesnya lebih cepat, biaya lebih ringan, bersifat fleksibel, serta menjaga kerahasiaan para pihak, sehingga hubungan baik antara tertanggung dan perusahaan asuransi tetap dapat terjaga. Dalam banyak kasus, hasil mediasi lebih mudah diterima karena kedua belah pihak dilibatkan secara aktif dalam mencapai kesepakatan. Arbitrase, di sisi lain, memberikan keputusan final tanpa perlu melalui proses banding, yang membuatnya efisien dari segi waktu. Namun, pelaksanaannya juga menghadapi sejumlah tantangan serius, seperti rendahnya tingkat kepatuhan terhadap hasil mediasi dan masih minimnya literasi masyarakat mengenai keberadaan BMAI sebagai lembaga penyelesaian sengketa. Keberhasilan ADR sangat ditentukan oleh integritas dan profesionalisme mediator maupun arbiter, serta dukungan kelembagaan yang memadai. Maka, meskipun ADR sangat menjanjikan dalam teori, efektivitasnya masih perlu diperkuat dalam praktik lapangan melalui sosialisasi, pelatihan, dan penguatan kelembagaan.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Dalam Hukum Islam

a. Konsep Dasar Asuransi Syariah

Pengertian asuransi syariah adalah prinsip akad yang didasarkan pada akad Islam, yaitu perusahaan asuransi dengan pihak lain yang menerima kepercayaan peserta untuk mengelola dana melalui kegiatan investasi yang sesuai syariah. Pengertian asuransi syariah dalam Pasal 1(1) UU Perasuransian No. 40 Tahun 2014, yaitu: “Asuransi syariah adalah perjanjian antara perusahaan asuransi syariah dengan kepolisian, dan kesepakatan antara pemilik kepolisian, untuk saling membantu mengelola sesuai prinsip syariah melalui cara sebagai berikut: a. Kompensasi peserta atau tertanggung untuk pengeluaran, kehilangan keuntungan atau kewajiban hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita peserta atau tertanggung sebagai akibat dari kejadian yang tidak terduga. b. Berdasarkan meninggalnya peserta atau pembayaran berdasarkan hasil pengurusan harta peninggalan.” (Prayogo & Syufa’at, 2023)

Dari sudut pandang ekonomi Islam, asuransi disebut dengan takaful, yang berasal dari frasa Arab takafala yatakafalu-takaful, yang berarti saling menjamin atau asuransi. Suatu pengaturan yang berkaitan dengan pertanggungungan atau jaminan terhadap risiko kerugian tertentu dapat dipahami sebagai asuransi. Ringkasnya, asuransi takaful menjamin seluruh risiko yang terkait dengan kehilangan, kerusakan, hilangnya, atau kematian yang mungkin dihadapi oleh pemegang polis (pihak yang diasuransikan). Dalam hal ini tertanggung dan penanggung mengadakan kontrak (jaminan risiko) atas produk atau harta benda, jiwa, dan sebagainya, berdasarkan prinsip bagi hasil, dimana kedua belah pihak menyepakati besarnya keuntungan dan kerugian.

Landasan hukum asuransi syariah adalah sumber dari pengambilan hukum praktik asuransi syariah. Adapun landasan hukum asuransi syariah adalah Al-Qur’an yaitu Perintah Allah untuk saling menolong dan bekerjasama dalam QS Al-Maidah ayat 2 yang terjemahannya adalah Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya.

Prinsip Asuransi Syariah: (Nurrahimah et al., 2024)

1. Tauhid (Kesatuan), merupakan fondasi utama dari segala bentuk struktur yang ada dalam syariat Islam. Setiap struktur dan aktivitas kehidupan manusia harus bertumpu pada prinsip-prinsip tauhid. Hal ini berarti bahwa setiap tindakan dan hukum yang dibangun harus mencerminkan nilai-nilai ketuhanan.

2. Keadilan (Justice) Menjamin tercapainya cita-cita keadilan antara para pihak yang ikut serta dalam perjanjian asuransi merupakan premis kedua dalam hukum asuransi. Dalam pengertian ini, keadilan digambarkan sebagai upaya untuk mengontrol hak dan tanggung jawab yang ada antara perusahaan asuransi dan kliennya.
3. Interaksi (Ta'awun) Aturan mendasar lainnya dalam operasional asuransi adalah hendaknya para anggota mempunyai sikap saling mendukung (ta'awun). Ketika seseorang mendaftar asuransi, hendaknya dilatarbelakangi oleh keinginan untuk saling mendukung dan meringankan beban teman-temannya yang pada akhirnya mungkin mengalami kerugian atau musibah.
4. Interaksi (Kerjasama) Literatur ekonomi Islam secara konsisten merujuk pada gagasan universal tentang kolaborasi. Manusia adalah makhluk dengan dua dimensi yang tidak dapat dipisahkan: makhluk individu dan makhluk sosial, yang diutus oleh Penciptanya untuk mewujudkan perdamaian dan kesejahteraan di dunia.
5. Keandalan (Trust) Dalam konteks organisasi bisnis, cita-cita akuntabilitas perusahaan khususnya dalam cara penyajian laporan keuangan setiap periode dapat membantu mewujudkan prinsip kepercayaan. Dalam situasi ini, penyedia asuransi harus memberikan klien akses luas terhadap data keuangan bisnis. Laporan keuangan usaha asuransi harus melalui pemeriksaan auditor publik dan harus menjunjung tinggi prinsip kebenaran dan kewajaran dalam bertransaksi.
6. Keberpihakan (Al-Ridha). Prinsip kesediaan dapat diterapkan kepada setiap peserta asuransi, atau nasabah, dalam konteks usaha asuransi, dengan harapan akan tergerak untuk mengorbankan sejumlah uang (premi) yang disetorkannya. dengan perusahaan asuransi sejak awal. Uang ini berfungsi sebagai dana sosial dan akan digunakan untuk membantu nasabah lain atau anggota perusahaan asuransi yang mengalami kerugian atau tragedi.
7. Larangan Riba Dalam beberapa bagian al-Qur'an, terdapat larangan terhadap pengayaan diri melalui cara yang tidak dibenarkan. Islam memperbolehkan kegiatan perniagaan tetapi melarang praktik riba.
8. Larangan Maisir (Perjudian), unsur maisir (perjudian) terjadi ketika ada pihak yang mendapatkan keuntungan sementara pihak lain mengalami kerugian. Hal ini terlihat jelas ketika pemegang polis, karena alasan tertentu, membatalkan kontraknya sebelum mencapai masa periode pembalikan, biasanya pada tahun ketiga. Pada situasi ini, pemegang polis umumnya hanya akan menerima pengembalian dana yang sangat kecil atau bahkan tidak sama sekali. Selain itu, terdapat unsur keuntungan yang dipengaruhi oleh pengalaman underwriting, di mana keuntungan dan kerugian terjadi sebagai hasil dari ketentuan.

b. Prosedur Penyelesaian Sengketa Syariah

Penyelesaian sengketa dalam hukum Islam memiliki karakteristik tersendiri yang menekankan pada nilai-nilai keadilan (*'adl*), musyawarah (*shura*), dan kemaslahatan (*maslahah*) dalam setiap prosesnya. Islam memandang bahwa setiap konflik harus diselesaikan dengan cara yang menghindari permusuhan dan menjaga ukhuwah antar manusia, terutama dalam hubungan muamalah yang menyangkut hak dan kewajiban sesama. Dalam prinsip syariah, penyelesaian sengketa lebih mengutamakan jalan damai (*sulh*) sebelum menempuh jalur peradilan formal. Hukum Islam mengenal tiga bentuk penyelesaian, yaitu *ishlah* (perdamaian), *al-tahkîm* (arbitrase), dan *al-qadhâ'* (peradilan), sebagai bentuk intervensi. Dalam hukum Islam, penyelesaian sengketa antara orang-orang yang berperkara dapat dilakukan dengan tiga cara.³

1) Melalui Jalan Islah/Shulh (perdamaian)

Islah secara harfiah mengandung pengertian memutus pertengkaran atau perselisihan. Dalam perumusan syariah Islam dirumuskan sebagai berikut: "Suatu jenis akad (perjanjian) untuk mengakhiri perlawanan (perselisihan) antara dua orang yang berlawanan". Perdamaian

dalam syariah Islam sangat dianjurkan, sebab dengan adanya perdamaian di antara pihak yang bersengketa, maka akan terhindarlah kehancuran silaturahmi diantara para pihak, dan sekaligus permusuhan diantara para pihak akan dapat diakhiri. Anjuran diadakannya perdamaian diantara para pihak yang bersengketa dapat dilihat dalam ketentuan Alquran, sunah, dan ijmak

Dalam konteks sengketa asuransi syariah (ta'min) prinsip sulh (rekonsiliasi damai) menjadi metode awal yang wajib ditempuh sebelum dilanjutkan ke jalur formal. Dalam QS. Al-Hujurat: 10. Ayat ini memerintahkan umat Islam untuk mendamaikan pihak-pihak yang berselisih. Pendekatan ini bertujuan menghindari eskalasi konflik dan kerugian lebih lanjut bagi kedua belah pihak. Penyelesaian yang dicapai melalui sulh dianggap lebih sesuai dengan maqashid al-shariah, karena mencegah kemudharatan dan memaksimalkan kemaslahatan. Mediasi secara makna menjadi sinonim dari "Al-Sulh" yang mana keduanya memiliki tujuan yang sama yaitu, memutus perselisihan.

Islam adalah agama yang dibawa oleh nabi Muhammad dengan misi rahmatan lil aalamin (kasih sayang untuk seluruh alam. Termasuk manusia) yang menyeluruh dan komprehensif (As-Syaamil Al-Mutakammil) dan mengedepankan keadilan sosial (Al-Adaalah Al-Ijtima'iyah). Maka syariat Islam juga mengatur bagaimana cara menyelesaikan konflik diantara mereka, dimana metode ini disebut As-sulhu atau Al-Islah yang berarti perdamaian, penghentian perselisihan, penghentian peperangan. Dalam khazanah keilmuan Islam (fiqh), ash-sulhu dikategorikan sebagai konsep alternatif penyelesaian sengketa berupa perjanjian (Aqad) diantara dua orang, kelompok atau bahkan negara yang berselisih atau bersengketa untuk menyelesaikan atau mencapai kesepakatan diantara keduanya.

Masing-masing pihak yang mengadakan perdamaian dalam syariah Islam diistilahkan dengan Mushâlih, sedangkan objek diperselisihkan oleh para pihak disebut dengan Mushâlih 'anhu, dan perbuatan yang dilakukan oleh salah satu pihak terhadap pihak lain untuk mengakhiri pertengkaran dinamakan Mushâlih 'alayhi. Perdamaian dalam syariah Islam sangat dianjurkan, sebab dengan adanya perdamaian diantara pihak yang bersengketa, maka akan terhindarlah kehancuran silaturahmi (hubungan kasih sayang) diantara para pihak, dan sekaligus permusuhan diantara para pihak akan dapat diakhiri. Anjuran diadakannya perdamaian diantara para pihak yang bersengketa dapat dilihat dalam ketentuan Alquran, Sunah Rasul, dan Ijmak.

Penyelesaian sengketa memiliki prinsip tersendiri agar masalah-masalah yang ada dapat terselesaikan dengan benar. Diantara prinsip tersebut adalah (1) Adil dalam memutuskan perkara sengketa, tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam pengambilan keputusan; (2) Kekeluargaan; (3) Win-win solution, menjamin kerahasiaan sengketa para pihak; dan (4) Menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan

Rukun dan Syarat Sahnya Islah: (1) Adanya ijab; (2) Adanyakabul; dan (3) Adanya lafal. Ketiga rukun ini sangat penting artinya dalam suatu perjanjian perdamaian, sebab tanpa adanya ijab, kabul, dan lafal tidak diketahui adanya perdamaian diantara mereka. Apabila rukun ini telah terpenuhi, maka perjanjian perdamaian itu lahirlah suatu ikatan hukum, yaitu masing-masing pihak berkewajiban untuk menaati isi perjanjian. Adapun yang menjadi syarat sahnya suatu perjanjian perdamaian dapat diklasifikasikan kepada hal berikut ini: Pertama, perihal subjek. Orang yang melakukan perdamaian haruslah orang yang cakap bertindak menurut hukum, dan juga harus mempunyai kekuasaan atau kewenangan untuk melepaskan haknya atas hal-hal yang dimaksudkan dalam perdamaian itu. Kedua, perihal objek. Harus memenuhi ketentuan: (1) berbentuk harta (baik berwujud maupun tidak berwujud) yang dapat dinilai, diserahkan, dan bermanfaat; (2) dapat diketahui secara jelas, sehingga tidak menimbulkan kesamaran dan ketidakjelasan, yang dapat menimbulkan pertikaian baru.

2) Melalui Jalan al-tahkîm (arbitrase)

Arbitrase yang dalam Islam dikenal dengan istilah *al tahkîm* merupakan bagian dari *al-qadhâ'* (peradilan). Landasan hukum yang memperbolehkan arbitrase, baik yang bersumber dari Alquran, sunah dan ijmak, apabila ditelaah dengan seksama, pada prinsipnya berisi anjuran untuk menyelesaikan perselisihan dengan jalan damai. Namun apabila jalan damai tidak mampu menyelesaikan perselisihan diantara kedua belah pihak maka perlu adanya pihak ketiga untuk menyelesaikan perselisihan diantara mereka.

Apabila musyawarah tidak membuahkan hasil, maka hukum Islam mengarahkan penyelesaian yang fleksibel namun tetap mengacu pada prinsip keadilan islam yaitu melalui mekanisme *tahkim* (arbitrase). Arbitrase dipadankan dengan "Al-Tahkim" di dalam hukum Islam, yang mana merupakan proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan mendatangkang seorang arbiter/muhakkim yang ahli dan bertindak sebagai penengah berdasarkan syariat, putusan muhakkim bersifat mengikat menurut madzhab Hanafi dan madzhab Hambali, dan pihak yang bersengketa dapat membatalkan putusannya sebelum eksekusi.(Fatkhurakman & Syufaat, 2023)

3) Melalui Jalan *al-qadhâ'* (peradilan)

Al-Qadhâ' secara harfiah berarti antara lain memustuskan atau menetapkan. Menurut istilah fikih yaitu menetapkan hukum syarak pada suatu peristiwa atau sengketa untuk menyelesaikannya secara adil dan mengikat. Lembaga peradilan ini berwenang menyelesaikan perkara pidana maupun perdata. Kekuasaan *qâdhî* tak dapat dibatasi oleh persetujuan pihak yang bertikai dan keputusan dari *qadhî* ini mengikat kedua belah pihak.

Jika *tahkim* tidak berhasil mencapai kesepakatan, barulah penyelesaian perkara dapat diajukan ke peradilan agama (*al-qadhâ'*), yang merupakan otoritas yudisial dalam sistem hukum Islam sebagaimana diatur dalam Pasal 49 huruf i UU No. 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama. *Al-Qadhâ'* secara harfiah berarti antara lain memustuskan atau menetapkan. Menurut istilah fikih yaitu menetapkan hukum syarak pada suatu peristiwa atau sengketa untuk menyelesaikannya secara adil dan mengikat. Kekuasaan *qâdhî* tak dapat dibatasi oleh persetujuan pihak yang bertikai dan keputusan dari *qadhî* ini mengikat kedua belah pihak. Dengan demikian, penyelesaian sengketa asuransi dalam hukum Islam bersifat bertingkat, mengedepankan mekanisme internal umat dan berbasis syariat.

Dalam kerangka hukum positif di Indonesia, pendekatan Islam terhadap penyelesaian sengketa asuransi telah diakomodasi melalui Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah, yang menekankan bahwa penyelesaian sengketa dilakukan secara musyawarah terlebih dahulu, dilanjutkan dengan mediasi atau arbitrase, dan sebagai upaya terakhir melalui pengadilan. Dengan demikian, jalur non-litigasi memiliki kedudukan sentral dalam hukum Islam sebagai bagian dari menjaga kemaslahatan para pihak. Prinsip ini juga menghindari *gharar* (ketidakpastian) yang bisa timbul akibat penyelesaian melalui proses pengadilan yang panjang, mahal, dan tidak selalu menyentuh substansi keadilan. Oleh karena itu, sebelum perkara dibawa ke pengadilan, penyelesaian melalui mekanisme syariah harus diupayakan secara maksimal agar tidak bertentangan dengan ruh hukum Islam. Dalam konteks Putusan Mahkamah Agung Nomor 1204 K/Pdt/2023, Mahkamah menekankan pentingnya penyelesaian di luar pengadilan terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan polis, yang selaras dengan asas *sulh* dalam hukum Islam. Putusan tersebut, meskipun lahir dalam kerangka hukum perdata, merefleksikan prinsip dasar hukum Islam mengenai keutamaan resolusi damai sebelum litigasi.

c. Peran BASYARNAS menyelesaikan sengketa Klaim Asuransi

Lembaga yang menjalankan fungsi arbitrase ini dalam konteks hukum Islam kontemporer adalah **Badan Arbitrase Syariah Nasional (BASYARNAS)**, yang berlandaskan pada fatwa **Dewan Syariah Nasional MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001** tentang Pedoman Umum Asuransi Syariah. yang didirikan oleh Majelis Ulama Indonesia sebagai forum penyelesaian sengketa berbasis *fiqh*. Dalam Fatwa DSN MUI No. 21/DSN-MUI/X/2001 tentang Pedoman

Umum Asuransi Syariah, disebutkan bahwa jika terjadi sengketa, penyelesaian dilakukan terlebih dahulu secara musyawarah, kemudian melalui arbitrase syariah. Hal ini mempertegas bahwa tahkim memiliki legitimasi dalam sistem hukum Islam kontemporer. (Kannur et al., 2023)

BASYARNAS adalah salah satu penyelesaian sengketa di luar pengadilan setelah kata mufakat dari hasil musyawarah tidak tercapai. Namun penyelesaian melalui BASYARNAS dapat dilakukan apabila terjadi kesepakatan dan dicantumkan dalam akta akad sejak awal sebelum sengketa disebut (*pactum de compromittendo*). Arbitrase syariah menjadi sarana yang perlu dimanfaatkan oleh umat Islam Indonesia dalam mengikuti perkembangan dan aktifitas ekonomi syariah. (Yunita, 2021) Perkembangan industri ekonomi syariah menghendaki penguatan arbitrase syariah sebagai pilar penyangga, dalam menghadapi dan menyelesaikan kemungkinan terjadi perselisihan dalam aktifitas ekonomi syariah. Penguatan arbitrase syariah akan memperkuat sistem ekonomi syariah khususnya dalam konteks penyelesaian sengketa. (Faizun, 2021)

Sebagai lembaga permanen yang di dirikan oleh Majelis Ulama Indonesia, BASYARNAS berfungsi menyelesaikan kemungkinan terjadi sengketa muamalat yang timbul dalam hubungan perdagangan, industri, keuangan, jasa. Lembaga Arbitrase Syariah merupakan penyelesaian sengketa secara syariah antara kedua belah pihak di jalur pengendalian untuk mencapai kesepakatan masalah ketika upaya mufakat tidak tercapai. Disamping itu badan ini dapat memberikan suatu rekomendasi atau pendapat hukum, yaitu pendapat yang mengikat adanya suatu persoalan tertentu yang berkenaan dengan pelaksanaan perjanjian atas permintaan para pihak yang mengadakan perjanjian untuk diselesaikan.

Dalam realita yang ada BASYARNAS sebagai lembaga arbitrase syariah di Indonesia saat ini belum maksimal dari aspek keberada an dan perkembangannya seperti perkembangan lembaga keuangan syariah. Ia masih memerlukan peningkatan kualitas manajemen dan Sumber daya Manusia. Karena untuk dipercayai oleh masyarakat, lembaga ini harus mempunyai penampilan yang baik, sekretariat yang selalu dapat melayani pihak berkecenderungan. Di samping keadaan internal yang baik dan representatif, perlu juga didukung dengan pemberdayaan hukum (*law enforcement*) dari pemerintah, seperti tentang keputusan final dan mengikat (*final and binding*) dalam penyelesaian perkara.

BASYARNAS memiliki keunggulan-keunggulan, di antaranya: (a) Memberikan kepercayaan kepada para pihak, karena penyelesaiannya secara terhormat dan bertanggung jawab; (b) Para pihak menaruh kepercayaan yang besar pada arbiter, karena ditangani oleh orang-orang yang ahli dibidangnya; (c) Proses pengambilan keputusan cepat; (d) Para pihak menyerahkan persengketaannya secara sukarela kepada orang-orang (badan) yang dipercaya; (e) Di dalam proses Arbitrase pada hakikatnya terkandung perdamaian dan musyawarah; (f) BASYARNAS akan memberikan peluang bagi berlakunya hukum Islam sebagai pedoman penyelesaian perkara.

Disamping keunggulan tersebut, BASYARNAS memiliki kekurangan dalam menyelesaikan sengketa, di antaranya: (a) Kurangnya manajemen SDM yang ada sehingga masih harus berbenah diri agar dapat mengimbangi pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia; (b) Belum sepenuhnya menjadi lembaga yang dipercaya masyarakat; (c) Keterbatasan jaringan kantor BASYARNAS di daerah; (d) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka penyebarluasan informasi dan meningkatkan pemahaman mengenai arbitrase syariah. (Ichsan, 2015)

Analisis Komparatif Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi

Sistem hukum perdata dan hukum Islam memiliki kesamaan fundamental dalam memandang pentingnya perjanjian sebagai dasar hubungan hukum. Dalam hukum perdata, hal ini tercermin dari Pasal 1313 KUH Perdata yang mendefinisikan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Ini menjelaskan bahwa perjanjian melibatkan dua pihak yang saling mengikatkan diri satu sama lain. Perjanjian sebagai suatu kesepakatan antara dua pihak yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Hukum Islam mengadopsi prinsip serupa melalui konsep *'aqd* yang mengikat secara moral dan legal antar pihak. Kedua sistem menekankan pentingnya kepatuhan pada isi kontrak (polis) dan pelaksanaan kewajiban dengan prinsip keadilan. Dalam konteks asuransi, baik asuransi konvensional maupun syariah mensyaratkan adanya akad yang mencerminkan kesepakatan dan kejelasan. Ini menunjukkan adanya titik temu antara dua sistem hukum dalam menjamin kepastian hukum bagi para pihak dalam asuransi.

Meskipun memiliki kesamaan struktur, terdapat perbedaan mendasar dalam landasan filosofis dan jenis akad yang digunakan. Sistem perdata berlandaskan pada hukum sekuler yang menjunjung asas kebebasan berkontrak dan sistem pembuktian formal. Sebaliknya, hukum Islam mengedepankan nilai-nilai syariah seperti *gharar*, *maisir*, dan *riba* yang menjadi batasan moral dalam transaksi asuransi. Asuransi syariah dijalankan berdasarkan tiga jenis akad, yakni akad sesama peserta untuk menanggung bersama risiko diantara peserta, atas dasar tolong-menolong dan saling melindungi (Akad Tabarru'/Hibah), akad peserta dengan perusahaan untuk pengelolaan risiko (Akad Wakalah bil Ujrah), dan akad peserta dengan perusahaan untuk pengaturan bagi hasil investasi kumpulan dana tabarru' (Akad Mudharabah). Dalam hal ini, akad tidak boleh mengandung *gharar* (ketidakpastian), *maisir* (perjudian), *riba* (bunga), serta hal-hal lainnya yang tidak sesuai dengan Syariat Islam.

Efektivitas penyelesaian sengketa dalam hukum perdata memiliki kekuatan dari sisi formalisasi hukum dan struktur yang mapan melalui proses litigasi dan arbitrase. Putusan pengadilan memiliki daya eksekusi dan yurisprudensi yang dapat dijadikan rujukan. Namun demikian, hambatan muncul dalam bentuk proses yang panjang, biaya tinggi, dan kurangnya spesialisasi hakim dalam sengketa keuangan dan asuransi. Bagi konsumen, ini menjadi kendala besar untuk mengakses keadilan secara cepat dan adil. Bahwa mayoritas klaim asuransi yang diajukan melalui jalur litigasi justru memperburuk hubungan antara tertanggung dan penanggung.

Dalam hukum Islam, efektivitas lebih terletak pada sifat restoratif dan partisipatif dari proses penyelesaian sengketa. Jalur *musyawarah*, *islah*, dan *arbitrase syariah* dianggap lebih efisien karena tidak menimbulkan konflik panjang dan menjaga hubungan baik antar pihak. BASYARNAS sebagai lembaga arbitrase syariah memegang peranan penting dalam menyelesaikan sengketa berdasarkan fatwa DSN-MUI. Menunjukkan bahwa mayoritas sengketa dalam asuransi syariah dapat diselesaikan dalam waktu lebih singkat dibanding jalur litigasi, dan hasilnya lebih dapat diterima kedua belah pihak.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk Muslim terbanyak di dunia menghadapi realitas pluralisme hukum. Di satu sisi, masyarakat membutuhkan kepastian hukum dari sistem perdata, namun di sisi lain juga mendambakan penyelesaian sengketa yang sesuai prinsip keadilan dan etika Islam. Sistem penyelesaian sengketa berbasis hukum Islam terbukti lebih dekat dengan nilai-nilai sosial masyarakat Muslim, seperti *musyawarah* dan *tabayyun* dalam mengklarifikasi informasi klaim.

Analisis Putusan Hakim perkara Nomor 1204 K/Pdt/2023

Perkara ini bermula dari sengketa antara VRJ dan ISH sebagai Para Penggugat, melawan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) sebagai Tergugat. Para Penggugat adalah pemegang polis asuransi anuitas individu yang menjanjikan manfaat pembayaran berkala dari Jiwasraya. Kedua penggugat memiliki polis aktif yang disetujui dan diterbitkan oleh Jiwasraya dengan nilai premi yang besar. Pada awalnya, pembayaran manfaat berjalan lancar namun kemudian dihentikan secara sepihak oleh Jiwasraya sejak awal tahun 2021. Hal ini dianggap sebagai bentuk wanprestasi atau ingkar janji karena Jiwasraya tidak memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian polis. Para Penggugat telah mengirimkan somasi dan melakukan upaya persuasif, namun tidak memperoleh tanggapan yang memuaskan. Sebagai akibatnya, Para Penggugat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Mereka menunjuk kuasa hukum dan secara resmi menggugat Jiwasraya melalui mekanisme perdata.

Pokok perkara dari gugatan ini adalah klaim wanprestasi atas polis asuransi anuitas yang diterbitkan Jiwasraya. Para Penggugat meminta pengadilan menyatakan bahwa polis mereka sah dan mengikat secara hukum. Selain itu, mereka menuntut agar Jiwasraya membayar manfaat yang belum dibayarkan, termasuk nilai pokok premi dan manfaat bulanan yang tertunggak selama sembilan bulan. Jumlah total klaim adalah sekitar Rp3,8 miliar, terdiri dari dua polis milik Penggugat 2 dan satu polis milik Penggugat 1. Para Penggugat juga meminta pengadilan menetapkan denda 1% per bulan atas keterlambatan pembayaran manfaat sejak Februari 2021. Tidak hanya itu, mereka juga meminta sita jaminan atas aset milik Jiwasraya untuk mengamankan gugatan mereka. Para Penggugat menyatakan bahwa upaya damai sudah dilakukan melalui somasi dan permintaan fasilitasi penyelesaian. Mereka menilai bahwa gugatan ke pengadilan telah layak karena semua jalur damai dianggap tidak berhasil.

Namun demikian, Tergugat mengajukan eksepsi, menyatakan bahwa Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tidak berwenang secara absolut untuk memeriksa perkara ini. Jiwasraya berpegang pada Pasal 14 dalam Syarat Umum Polis yang mengatur bahwa sengketa harus diselesaikan terlebih dahulu melalui musyawarah, mediasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), atau melalui fasilitasi oleh OJK. Hanya jika jalur-jalur tersebut gagal, perkara dapat diajukan ke pengadilan. Tergugat menilai bahwa penggugat belum membuktikan telah menempuh proses tersebut. Oleh sebab itu, mereka menyatakan bahwa gugatan ini prematur dan pengadilan tidak memiliki kewenangan absolut untuk memeriksanya. Eksepsi ini diajukan secara formil dan dijadikan dasar oleh Jiwasraya untuk meminta agar gugatan dinyatakan tidak dapat diterima. Persoalan kemudian bergeser dari pokok perkara menjadi soal kewenangan formal pengadilan. Pengadilan kemudian memutuskan untuk mengadili terlebih dahulu eksepsi tersebut.

Pada tingkat pertama, yaitu Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, Majelis Hakim mengabulkan eksepsi kompetensi absolut yang diajukan oleh Jiwasraya. Dalam Putusan Nomor 652/Pdt.G/2021/PN Jkt.Pst tanggal 2 Februari 2022, hakim menyatakan bahwa pengadilan tidak berwenang mengadili perkara tersebut. Dengan demikian, gugatan dinyatakan tidak dapat diterima (*niet ontvankelijke verklaard*). Hakim mengacu pada Pasal 14 polis yang mengatur penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagai prosedur wajib sebelum masuk ke ranah litigasi. PN menyatakan bahwa selama proses tersebut belum dilakukan, maka gugatan dianggap prematur. Biaya perkara dibebankan kepada Para Penggugat. Tidak ada pemeriksaan terhadap pokok perkara karena gugatan sudah dihentikan pada tahap eksepsi. Putusan ini menjadi dasar Tergugat untuk menyatakan kemenangannya di tingkat pertama.

Para Penggugat kemudian mengajukan banding ke Pengadilan Tinggi DKI Jakarta. Namun, PT DKI Jakarta dalam Putusan No. 431/PDT/2022/PT DKI tanggal 2 Agustus 2022 menguatkan putusan PN. Hakim di tingkat banding menyatakan bahwa isi perjanjian dalam polis harus dihormati, dan prosedur penyelesaian di luar pengadilan adalah bagian sah dari kontrak yang wajib dijalankan. Oleh sebab itu, gugatan tetap dianggap prematur dan tidak dapat diterima. Argumen Para Penggugat bahwa somasi telah dilakukan tidak dianggap cukup membuktikan telah dilakukannya mediasi formal di LAPS atau OJK. Dengan penguatan putusan tersebut, Para Penggugat kembali mengalami kekalahan hukum. Karena tidak puas, mereka mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung RI. Permohonan kasasi diajukan secara formil pada tanggal 11 Agustus 2022. Dalam memori kasasinya, Para Penggugat meminta agar Mahkamah membatalkan kedua putusan sebelumnya dan memeriksa perkara ini secara substansi.

Dalam Putusan Kasasi Nomor 1204 K/Pdt/2023, Mahkamah Agung menyatakan bahwa PN Jakarta Pusat sebetulnya tetap berwenang mengadili perkara ini. MA menyatakan bahwa ketentuan dalam Pasal 14 polis memang mewajibkan musyawarah dan mediasi terlebih dahulu, tetapi hal ini bukan berarti menghapus kompetensi absolut pengadilan. Oleh karena itu, MA menolak eksepsi kompetensi absolut yang diajukan Jiwasraya. Namun, setelah meneliti dokumen perkara dan memori kasasi, MA menyimpulkan bahwa Para Penggugat memang belum membuktikan telah menempuh mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi. Dengan demikian,

meskipun eksepsi ditolak, gugatan tetap dinyatakan tidak dapat diterima karena prematur. MA menyatakan bahwa gugatan hanya dapat diterima bila para pihak telah menunjukkan upaya mediasi atau fasilitasi oleh OJK atau LAPS telah dilakukan namun gagal. MA dalam hal ini menilai pentingnya konsistensi pelaksanaan kontrak sebagaimana disepakati bersama. Prinsip ini mendasari amar putusan kasasi yang disampaikan oleh majelis hakim.

Amar putusan Mahkamah Agung menegaskan bahwa permohonan kasasi dikabulkan, dan putusan PN dan PT dibatalkan. Namun, MA mengadili sendiri dan menyatakan bahwa eksepsi ditolak namun gugatan tetap tidak dapat diterima. Dengan kata lain, PN keliru dalam menyatakan tidak berwenang, namun penggugat tetap gagal karena belum menempuh prosedur yang diwajibkan kontrak. MA juga menghukum Para Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara dalam semua tingkat peradilan, termasuk biaya kasasi sebesar Rp500.000. Putusan ini mencerminkan sikap kehati-hatian MA dalam menyeimbangkan antara kewenangan pengadilan dan penghormatan terhadap isi kontrak. MA tidak mengadili pokok perkara seperti wanprestasi atau jumlah kerugian karena perkara sudah dihentikan pada tahap formil. Ini menunjukkan bahwa hukum acara dan kontrak sama-sama menjadi dasar dalam penegakan keadilan.

Secara keseluruhan, putusan ini mencerminkan konsistensi Mahkamah Agung dalam menegakkan asas *pacta sunt servanda* bahwa perjanjian yang sah mengikat para pihak seperti undang-undang. Jika dalam polis asuransi telah disepakati prosedur penyelesaian sengketa, maka prosedur itu wajib dijalankan sebelum menempuh jalur hukum. MA tidak melihat adanya pelanggaran hak asasi atau ketidakadilan dalam mengarahkan penyelesaian sengketa lewat OJK atau LAPS terlebih dahulu. Hal ini dianggap sebagai bentuk penghormatan terhadap sistem penyelesaian sengketa non-litigasi yang lebih cepat dan efisien. MA juga menjaga agar pengadilan tidak dibanjiri perkara yang seharusnya dapat diselesaikan di luar pengadilan. Meskipun penggugat merasa dirugikan secara ekonomi, MA tetap menempatkan prosedur hukum sebagai filter pertama. Ini adalah pesan penting bahwa keadilan tidak hanya soal substansi, tapi juga soal tata cara. Siapa pun yang hendak menggugat, harus tunduk pada prosedur yang disepakati.

Dari segi yurisprudensi, putusan ini dapat menjadi acuan dalam perkara-perkara serupa, khususnya yang melibatkan klausul penyelesaian sengketa dalam polis asuransi atau kontrak bisnis lainnya. Hakim-hakim pada tingkat pertama dan banding perlu lebih cermat dalam membedakan antara kewenangan absolut dan kewajiban prosedural. Mahkamah Agung telah menunjukkan bahwa pengadilan negeri tetap berwenang, tetapi gugatan dapat gagal jika prosedur belum ditempuh. Ini bisa disebut sebagai kompromi antara bentuk dan substansi, antara hak dan kewajiban hukum. Oleh sebab itu, baik perusahaan maupun konsumen perlu memahami isi perjanjian yang mereka tandatangani. Sengketa hukum tidak selalu ditentukan oleh siapa yang benar, tetapi juga oleh siapa yang taat prosedur. Putusan ini menjadi pelajaran penting dalam konteks kepatuhan kontraktual dan disiplin hukum acara. Meskipun gugatan tidak diterima, penggugat masih dapat mengajukan kembali gugatan baru setelah menyelesaikan prosedur di luar pengadilan. Dengan demikian, hak hukum penggugat tetap terbuka, namun dengan jalur yang sesuai

Akhirnya, putusan ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara akses keadilan (*access to justice*) dan kepatuhan terhadap prosedur hukum. Mahkamah Agung tidak serta merta menolak hak para penggugat, tetapi mengarahkan mereka untuk terlebih dahulu menghormati perjanjian yang mereka tanda tangani sendiri. Putusan ini menyeimbangkan perlindungan hukum terhadap konsumen dengan prinsip tanggung jawab kontraktual yang jelas. Para pengacara dan pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan harus lebih cermat dalam memahami klausul penyelesaian sengketa dalam kontrak. Sengketa tidak selalu dimenangkan oleh pihak yang benar secara substansi, tetapi juga oleh pihak yang benar secara prosedural. Dengan demikian, putusan ini menjadi pelajaran penting dalam praktik litigasi dan perancangan kontrak. Mahkamah Agung berperan penting dalam memastikan bahwa hukum tidak hanya adil, tapi juga tertib dan efisien.

Sebagai penutup, putusan ini menegaskan bahwa dalam dunia hukum perdata, prosedur adalah bagian integral dari keadilan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa klaim asuransi di Indonesia dapat dilakukan melalui dua sistem hukum, yaitu hukum perdata dan hukum Islam. Dalam perspektif hukum perdata, mekanisme penyelesaian sengketa tersedia melalui jalur litigasi di pengadilan dan jalur non-litigasi seperti mediasi, negosiasi, dan arbitrase. Jalur litigasi memberikan kepastian hukum melalui putusan pengadilan yang bersifat final dan dapat dieksekusi, namun prosesnya kerap kali lambat, mahal, dan rumit. Sebaliknya, jalur non-litigasi yang difasilitasi lembaga seperti Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI) menawarkan penyelesaian yang lebih cepat, efisien, dan menjaga hubungan baik antara pihak yang bersengketa, meski masih menghadapi tantangan dalam hal literasi hukum dan akses masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Sementara itu, hukum Islam menawarkan pendekatan penyelesaian yang lebih restoratif dan humanistik melalui prinsip musyawarah (islah), arbitrase syariah (tahkîm), dan peradilan agama (al-qadhâ'). Penyelesaian sengketa asuransi syariah mengutamakan penyelesaian damai terlebih dahulu sebelum beralih ke lembaga formal seperti BASYARNAS atau peradilan agama. Pendekatan ini sejalan dengan nilai-nilai keadilan, kemaslahatan, dan tolong-menolong dalam syariat Islam, yang bertujuan menghindari konflik berkepanjangan dan menjaga ukhuwah antar pihak.

Meskipun kedua sistem memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing, penelitian ini menegaskan perlunya harmonisasi antara prosedur hukum perdata dan prinsip-prinsip hukum Islam dalam menangani sengketa asuransi. Hal ini penting untuk menciptakan sistem penyelesaian sengketa yang lebih adil, inklusif, dan efektif, terutama di tengah masyarakat Indonesia yang pluralistik dan mayoritas beragama Islam. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan seperti BMAI dan BASYARNAS, serta peningkatan edukasi hukum bagi masyarakat, menjadi langkah krusial untuk memastikan akses keadilan yang merata dan berkelanjutan bagi para pihak yang bersengketa dalam industri asuransi.

DAFTAR PUSTAKA

- B, E., Hesti, Y., & Ilham, M. (2022). Proses Penyelesaian Sengketa Gugatan Klaim Asuransi Jiwa Pt. Ajb Bumi Putera (Studi Putusan Nomor 170/Pdt.G/2020/Pn.Tjk). *Case Law*, 3(1), 63–80. <https://doi.org/10.25157/caselaw.v3i1.2687>
- Faizun, A. (2021). Penyelesaian Sengketa Akad Musyarakah di Badan Arbitrase Syariah Nasional (Analisis Putusan Basyarnas Yogyakarta No X/Tahun 2017). *Al-Abkam Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*, 6(2), 195–212. <https://doi.org/10.22515/alakhkam.v6i2.3864>
- Fatkhurakman, F., & Syufaat. (2023). Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Dalam Hukum Islam Serta Pandangan Hukum Positif Pada Pelaksanaannya. *Syari'ah*, 6(1).
- Ichsan, N. (2015). Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah Di Indonesia. *Abkam*, XV(2), 233. <https://doi.org/10.52802/amk.v8i2.236>
- Kannur, F. A. L. Al, Haniffitriyana, A., & Sabrina, A. N. (2023). Analisis Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional (Basyarnas) Dan Litigasi. *Sibatik Journal ...*, 2(11), 3671–3682. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/1501%0Ahttps://publish.ojs->

indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/download/1501/904

- LEGOWO, M. I., ZABIDIN, & WIDYAWATI, A. M. J. (2023). Peran Badan Mediasi Dan Arbitrase Asuransi Indonesia (Bmai) : Analisis Proses Dan Sifat Putusan. *Ganec Suara*, 17(4), 1533. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.639>
- Nurrahimah, S., Audia, S. R., & Masse, R. A. (2024). Asuransi Syariah di Indonesia. *Al-Fiqh*, 1(3), 119–129. <https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i3.299>
- Prayogo, I. H., & Syufa'at. (2023). Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Syariah Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. *Alhamra : Jurnal Studi Islam*, vol 4(1), 57. [http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/769%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/769/1/SITI I HAJAR 1900874201350.pdf](http://repository.unbari.ac.id/id/eprint/769%0Ahttp://repository.unbari.ac.id/769/1/SITI%20HAJAR%201900874201350.pdf)
- Tajhi, A. I., Rambe, A. A., Harahap, A. M., Falahiyati, N., & Akmal. (2024). Kewenangan BPSK dan BMAI Dalam Menyelesaikan Sengketa Asuransi antara Perusahaan Asuransi dan Pemegang Polis Asuransi (Studi Putusan PN Lubuk Linggau. *Future Academia*, 2(4), 847–857.
- Yunita, A. (2021). Efektifitas Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Hukum Progresif*, 9(1), 25–36. <https://doi.org/10.14710/jhp.9.1.25-36>