

## EFEKTIFITAS PENERAPAN *ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION* (ADR) PADA PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS ASURANSI DI INDONESIA

**Purwanto**

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Mulawarman)

### ABSTRACT

*Requirement of protection for risks which possible befall human being and good and chattel which owning of, representing stimulan for growth and eksistence of insurance business. In its growth of insurance business in Indonesia, accompanied also with amount and dispute quality between insurance company with client. Solving of inveterate business dispute through band litigasi, in its growth looked into less be effective since process of solving which have the ladder, start from Pengadilan Negeri to Mahkamah Agung, if among the parties there is disgruntled with previous justice decision.*

*The forces of UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Arbitrase and Alternative Dispute Resolution), representing a strategic step in area of regulasi law which is gone through by government in the effort giving alternative to society to finish their business dispute off the court. The implementation of Alternative Dispute Resolution (ADR), looked into effective enough in order to realizing satisfaction to all party which have dispute, since process and reached agreement represent will; desire with from the parties. Beside that, time efficiency, expense, energy and mind, and also secret more well guaranted the parties. This phenomenon will have an in with belief storey level socialize to insurance company, what in the end affect positive for growth and eksistence of insurance business.*

**Key words** : insurance (asuransi) , business (bisnis), disputes (sengketa) , the parties (para pihak), alternative dispute resolution (alternatif penyelesaian sengketa).

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dinamika ekonomi yang berkembang pesat, seiring dengan peradaban manusia, telah berpengaruh terhadap eksistensi bisnis asuransi di Indonesia. Pertumbuhan dan perkembangan bisnis asuransi merupakan konsekuensi logis dari kebutuhan akan rasa aman dan proteksi atas risiko-risiko yang dapat menimpa manusia beserta harta bendanya. Asuransi merupakan suatu alternatif pengalihan atas risiko-risiko yang mungkin menimpa dan menimbulkan kerugian bagi manusia, seperti meninggal dunia, sakit, kecelakaan, serta rusak ataupun musnahnya harta benda seseorang baik sebagian maupun

seluruhnya karena suatu sebab yang tidak pasti. Untuk memastikan agar nilai ekonomi (*economic value*) seseorang maupun harta benda yang dimilikinya tetap terjamin dan terlindungi dari risiko-risiko sebagai akibat peristiwa yang tidak pasti, maka mempertanggungkan risiko-risiko tersebut kepada perusahaan asuransi (*insurance company*) merupakan alternatif yang tepat untuk dilakukan.

Perkembangan bisnis asuransi yang demikian pesat, diiringi pula dengan kuantitas dan kualitas sengketa antara perusahaan asuransi dengan para nasabahnya, maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan asuransi tersebut. Hak ataupun kepentingan-kepentingan tersebut terjadi karena adanya

hubungan hukum antara para pihak yang tertuang dalam suatu kontrak sebagai bukti tertulis yang disebut polis asuransi. Para pihak yang terlibat dalam hubungan hukum ini tentu saja menginginkan kontrak asuransi ini dijalankan sesuai dengan apa yang telah diatur dalam polis. Kalaupun terjadi sengketa, maka para pihak khususnya nasabah atau pihak-pihak yang berkepentingan terhadap asuransi ini, tentu saja menginginkan proses penyelesaian sengketa yang mudah, murah, cepat, tepat, serta memuaskan para pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut. Keadaan psikologis nasabah yang baru tertimpa musibah, menginginkan pembayaran klaim asuransi dilakukan dengan cepat dan tepat. Apabila sengketa tentang pembayaran klaim asuransi prosesnya berlarut-larut, maka hal ini akan sangat mengecewakan pihak nasabah. Kondisi ini sangatlah wajar dirasakan oleh pihak nasabah, karena hak yang semestinya didapatkan, justru harus melalui proses perselisihan atau sengketa dengan perusahaan asuransi maupun pihak lain yang berkepentingan dengan pembayaran klaim tersebut.

Pada umumnya sengketa di bidang bisnis asuransi diselesaikan melalui jalur litigasi yang proses penyelesaiannya berjenjang, mulai dari Pengadilan Negeri hingga kasasi ke Mahkamah Agung, apabila salah satu pihak tidak puas dengan putusan yang ditetapkan oleh pengadilan. Proses penyelesaian sengketa yang berjenjang ini kurang efektif, baik dari aspek waktu, tenaga, serta biaya bagi kedua belah pihak yang bersengketa. Bagi nasabah maupun pihak-pihak yang berkepentingan dengan klaim tersebut, kondisi yang demikian sangatlah berpengaruh terhadap psikologis mereka, yang pada akhirnya akan berpengaruh pula terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, perkembangan dan eksistensi bisnis

asuransi yang dikelola oleh perusahaan asuransi.

## B. Perumusan Masalah

Sehubungan dengan uraian di muka, maka suatu alternatif penyelesaian sengketa pada bisnis asuransi menjadi penting dan diperlukan kehadirannya dalam praktek bisnis perasuransian di Indonesia. Alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut memang telah ada, sebagaimana diatur dalam UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Akan tetapi metode ini belum dipergunakan secara maksimal, khususnya dalam upaya penyelesaian sengketa bisnis asuransi. Oleh karena itu, maka uraian ini akan membahas lebih lanjut masalah tentang “Efektifitas Penerapan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) Pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi.

## PEMBAHASAN

### A. Faktor-faktor Dominan Sebagai Penyebab Sengketa Bisnis Asuransi

Untuk memahami efektifitas penerapan ADR pada penyelesaian sengketa bisnis asuransi, terlebih dahulu perlu kita ketahui faktor-faktor dominan yang menjadi penyebabnya. Hal ini perlu diketahui agar alternatif penyelesaian sengketa yang akan diterapkan dapat berjalan secara efektif. Pada umumnya, nasabah yang mengikuti program asuransi kurang memahami ketentuan-ketentuan kontrak yang telah dibuat dan disiapkan oleh perusahaan asuransi. padahal kontrak tersebut isinya mengatur dan menjadi dasar perikatan bagi para pihak (nasabah

dan perusahaan asuransi). Fenomena ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut:

- a. Nasabah kurang mencermati isi polis, karena terlampaui percaya dengan informasi- informasi yang disampaikan oleh staf pemasaran perusahaan asuransi. Dalam kondisi demikian, maka dimungkinkan terjadinya salah penafsiran, khususnya penafsiran hukum dari pasal-pasal polis asuransi yang mengatur tentang hak dan kewajiban para pihak.
- b. Informasi yang disampaikan oleh staf pemasaran perusahaan asuransi kurang lengkap dan jelas, atau bahkan identik dengan bahasa pemasaran, sehingga informasi-informasi yang ada hubungannya dengan hukum, hak dan kewajiban para pihak, penyampaiannya kurang informatif sehingga tidak dipahami oleh nasabah.
- c. Kepesertaan nasabah pada program asuransi bukan didasari oleh kebutuhan akan asuransi, akan tetapi oleh suatu keterpaksaan karena alasan-alasan tertentu maupun hanya sekedar ikut-ikutan saja.

Fenomena tersebut merupakan faktor-faktor dominan yang menjadi penyebab terjadinya sengketa dalam bisnis asuransi di Indonesia.

## B. ADR: Suatu Instrumen Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi

*Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dirumuskan dalam pasal 1 butir 10 UU No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati oleh para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli. Keberadaan UU No. 30 Tahun 1999

tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ini sebagai dasar hukum dan pedoman bagi pelaksanaan ADR di Indonesia. Regulasi hukum ini merupakan suatu terobosan strategis dalam rangka mempermudah proses penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia. Implementasinya dalam penyelesaian sengketa bisnis di bidang asuransi, merupakan suatu alternatif penyelesaian sengketa yang memungkinkan dapat membawa kepuasan bagi para pihak yang bersengketa sehubungan dengan perselisihan dalam pembayaran klaim asuransi oleh perusahaan asuransi (*insurance company*) kepada nasabah atau pihak lain yang berkepentingan dengan asuransi tersebut. Kepuasan dimaksud berarti bahwa proses maupun mekanisme yang ditempuh merupakan hasil kesepakatan yang dikehendaki oleh para pihak yang bersengketa, sehingga tidak ada salah satu pihak yang merasa terpaksa mengikuti kehendak pihak lain sebagaimana lazimnya pada proses litigasi. Berdasarkan ketentuan pasal 1 butir 10 UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka perkara penyelesaian sengketa bisnis melalui ADR dapat ditempuh dengan beberapa cara sebagai berikut:

### a. Negosiasi

Menurut Gary Goodpaster negosiasi merupakan proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka (*H.Sudiarto dan Zaeni Asyhadie, 2004 : 12* )

Mark E Roszkowski dalam bukunya *Business Law, Principles, Cases and Policy* sebagaimana dikutip oleh Rachmadi Usman mengatakan :

“*Negotiation is a process by which two parties, with differing demands reach an agreement generally through compromise and concession*”. (Rachmadi Usman, 2003 : 54).

Selanjutnya, Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan arti negosiasi sebagai berikut :

1. Proses tawar – menawar dengan jalan berunding untuk memberi atau menerima guna mencapai kesepakatan bersama antara satu pihak (kelompok atau organisasi) dan pihak (kelompok atau organisasi) yang lain ;
2. Penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak – pihak yang bersengketa. (Rachmadi Usman, 2003 : 55).

Dengan demikian, negosiasi merupakan proses perundingan yang dilakukan oleh pihak – pihak yang sedang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan bersama.

Dalam konteks penyelesaian sengketa bisnis melalui negosiasi, menurut ketentuan pasal 6 butir 12 UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, para pihak harus menyelesaikannya dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dalam suatu kesepakatan tertulis. Apabila dalam kurun waktu 14 (empat belas) hari belum tercapai kesepakatan, maka atas kesepakatan tertulis, para pihak dapat menyelesaikannya melalui mediasi.

#### *b. Mediasi*

Kata mediasi berasal dari bahasa inggris “*mediation*” yang artinya penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai penengah atau penyelesaian sengketa secara menengahi, yang menengahinya dinamakan mediator atau orang yang menjadi penengah. (Rachmadi Usman, 2003 : 79).

Kamus Besar Bahasa Indonesia, memberikan batasan bahwa : “*Mediasi : proses pengikutsertakan pihak ketiga*

*dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat*”. (Rachmadi Usman, 2003 : 81)

Menurut Suyud Margono, bahwa pengertian tentang mediasi mengandung unsur – unsur sebagai berikut :

1. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan.
2. Mediator terlibat dan diterima para pihak yang bersengketa di dalam perindangan ;
3. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian ;
4. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan.
5. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak - pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa (Suyud Margono, 2000 : 59)

Apabila kita perhatikan ketentuan pasal 6 ayat (4) UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maka proses mediasi yang dilakukan oleh mediator yang ditunjuk oleh para pihak hendaknya dapat memfasilitasi tercapainya suatu kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa, atau berhasil mempertemukan para pihak yang bersengketa tersebut dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari. Apabila dalam kurun waktu tersebut diatas mediator belum atau tidak berhasil menjalankan fungsinya, maka para pihak dapat menghubungi lembaga arbitrase atau lembaga alternatif menyelesaikan sengketa untuk menunjuk seorang mediator. Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang bagaimana proses mediasi ini berlangsung, mari kita lihat uraian ketentuan pasal 6 ayat (5), (6), (7), (8) dan (9) UU No. 30 Tahun 1999

tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa berikut ini :

Pasal 6

- (5) *Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai.*
- (6) *Usaha penyelesaian sengketa atau beda terdapat melalui mediator sebagaimana dimaksud dalam ayat (5) dengan memegang teguh kerahasiaan, dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditandatangani oleh semua pihak yang terkait.*
- (7) *Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan.*
- (8) *Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (7) wajib selesai dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran.*
- (9) *Apabila usaha perdamaian sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) sampai dengan ayat (6) tidak dapat dicapai, maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaiannya melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad hoc.*

Pada proses penyelesaian sengketa melalui mediasi, mediator hanya berperan membantu dan mempermudah proses negosiasi yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa untuk mencapai suatu kesepakatan bersama. Meskipun demikian, keterlibatan

mediator paling tidak mempengaruhi dinamika negosiasi. Yahya Harahap sebagaimana dikutip oleh Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengemukakan bahwa :*"Keuntungan penyelesaian sengketa melalui mediasi adalah karena cara pendekatan penyelesaian diarahkan pada kerjasama untuk mencapai kompromi, sehingga masing – masing pihak tidak perlu saling mempertahankan fakta dan bukti yang mereka miliki, serta tidak membela dan mempertahankan kemarahan masing - masing. Dengan demikian, pembuktian tidak lagi menjadi beban yang memberatkan para pihak. Keuntungan lain dalam penggunaan mediasi dalam penyelesaian sengketa, karena penyelesaian sengketa cepat terwujud, biaya murah, bersifat rahasia (tidak terbuka untuk umum seperti di pengadilan), saling memberikan keuntungan dalam kompromi, hubungan kedua pihak bersifat kooperatif, tidak ada pihak yang kalah atau menang, tapi sama-sama menang, serta tidak emosional (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004 : 256 – 257).*

#### *c. Konsiliasi*

Konsiliasi merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan melibatkan pihak ketiga yang netral sebagai konsiliator. Berbeda dengan proses mediasi, pada penyelesaian sengketa melalui konsiliasi, para pihak yang bersengketa menyerahkan penyelesaian sengketa kepada konsiliator. Akan tetapi, pendapat yang disampaikan oleh konsiliator tidak mengikat bagi para pihak seperti putusan arbitrase, sehingga pelaksanaannya sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak yang bersengketa. Apabila para pihak bersepakat untuk mengikuti dan

melaksanakan pendapat konsiliator, maka proses sengketa yang mereka hadapi berakhir. Akan tetapi, apabila para pihak tidak bersedia mengikuti dan melaksanakan pendapat dari konsiliator, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui jalur arbitrase maupun litigasi.

### C. Efektifitas Penerapan ADR Pada Penyelesaian Sengketa Bisnis Asuransi di Indonesia.

Pemberlakuan UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan terobosan strategis di bidang regulasi hukum dalam rangka memberikan pilihan penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia. Dengan adanya alternatif penyelesaian sengketa bisnis ini, maka cara penyelesaian sengketa dapat ditentukan oleh para pihak, tanpa harus melalui proses persidangan di pengadilan (litigasi). Cara penyelesaian sengketa yang sentralistik melalui pengadilan biasanya memerlukan waktu yang lama. Hal ini kurang efektif bagi komunitas masyarakat bisnis, karena akan berpengaruh pada efisiensi waktu mereka.

Dalam konteks bisnis asuransi, metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui ADR cukup tepat untuk diterapkan karena akan sangat menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa. Adapun manfaat yang kiranya dapat diperoleh, diantaranya sebagai berikut :

#### a. *Tercapainya kepuasan bagi para pihak*

Pada proses penyelesaian sengketa melalui ADR, maka cara penyelesaian sengketa tersebut merupakan cara yang dikehendaki oleh para pihak, serta kesepakatan yang mereka lakukan secara musyawarah, sebagai wujud konsensus yang memuaskan dan diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Nasabah dapat segera mendapat hak-haknya, atau bahkan hanya sekedar mengetahui hak-haknya saja, apabila ternyata pembayaran klaim oleh perusahaan asuransi sebagaimana yang mereka harapkan tidak terealisasi karena berbagai sebab yang dibenarkan menurut hukum. Seperti syarat – syarat pembayaran klaim sebagaimana telah diatur dalam polis belum terpenuhi, ataupun adanya kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh nasabah sendiri, sehingga klaim tersebut tidak dapat dibayarkan oleh perusahaan asuransi. Disisi lain, perusahaan asuransi tidak disibukkan dengan proses penyelesaian sengketa yang pelik dan mengganggu operasional bisnisnya.

#### b. *Efisiensi waktu, biaya, dan tenaga*

Proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, umumnya memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti birokrasi administrasi pengadilan, proses penyelesaian sengketa yang berjenjang sampai tingkat kasasi, kuantitas hakim tidak sebanding dengan perkara yang harus diselesaikan, serta tertundanya waktu sidang karena tidak hadirnya saksi ataupun salah satu pihak yang bersengketa. Lamanya proses penyelesaian sengketa ini, juga berpengaruh terhadap tenaga, pikiran, dan biaya yang harus dikeluarkan oleh para pihak, seperti biaya operasional dan honorarium advokat yang membantu para pihak dalam proses penyelesaian sengketa tersebut. Berbeda dengan proses penyelesaian sengketa melalui ADR, yang menentukan kapan

dan bagaimana proses penyelesaian sengketa adalah para pihak sendiri. Itikad baik dari para pihak sangat berpengaruh dan menentukan waktu penyelesaian sengketa. Kondisi ini pada akhirnya juga mempengaruhi biaya yang harus dikeluarkan dalam proses penyelesaian sengketa tersebut.

c. *Kerahasiaan para pihak terjamin*

Kerahasiaan para pihak sehubungan dengan sengketa yang terjadi di antara mereka lebih terjamin, karena yang terlibat sengketa mempunyai kepentingan masing – masing atas kerahasiaan tersebut. Kemudian, berdasarkan ketentuan pasal 6 ayat (6) UU No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, pihak lain yang membantu tercapainya kesepakatan diantara para pihak yang bersengketa, harus memegang teguh kerahasiaan yang berhubungan dengan sengketa para pihak tersebut.

Berbeda dengan proses penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi yang sifatnya terbuka untuk umum. Kerahasiaan para pihak akan terekspose oleh media. Apabila berita – berita yang dimuat tersebut berdampak negatif bagi perusahaan asuransi, maka akan berpengaruh terhadap eksistensi bisnisnya.

## PENUTUP

Berdasarkan uraian di muka, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor dominan yang menyebabkan terjadinya sengketa dalam praktek bisnis perasuransian di Indonesia adalah kurangnya pemahaman nasabah terhadap isi polis secara komprehensif, serta cara penyampaian informasi yuridis yang ada di dalam polis oleh staf

perusahaan asuransi kurang informatif.

- b. Penerapan ADR, baik dalam bentuk negosiasi, mediasi, ataupun konsiliasi pada penyelesaian sengketa bisnis asuransi cukup efektif dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi para pihak yang bersengketa, karena proses dan kesepakatan yang tercapai merupakan kehendak bersama dari para pihak. Sehingga tidak ada pihak yang merasa kalah, karena proses penyelesaiannya dilakukan melalui musyawarah. Di samping itu, efisiensi waktu, biaya dan tenaga, serta kerahasiaan para pihak terjamin.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

Miru, Ahmadi & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Sudiarto, H. dan Zaeni Asyhadie, 2004, *Mengenal Arbitrase Salah Satu Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Usman, Rachmadi, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Adhitya Bakti, Bandung.

### B. Perundang-undangan

Anonim, 2004, *Peraturan & Prosedur Peradilan Badan Arbitrase Nasional Indonesia*, Indonesia Legal Center Publishing, Jakarta.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*