ABSTRAK

Risiko selalu dihadapi oleh manusia dan manusia selalu memiliki keinginan untuk meminimalisir risiko yang mungkin terjadi. Salah satu cara yang ditempuh manusia yaitu berusaha mengalihkan risiko-risiko tersebut. Oleh karena itu lahirlah jasa perasuransian yang dapat mengalihkan risiko-risiko tersebut. Fungsi dasar asuransi ialah suatu upaya untuk menanggulangi ketidakpastian terhadap kerugian khusus untuk kerugian-kerugian murni dan bukan kerugian yang bersifat spekulatif, sehingga pengertian risiko dapat diberikan sebagai ketidakpastian tentang terjadinya atau tidak terjadinya suatu peristiwa. Dalam UU No. 40 Tahun 2014, jasa asuransi terdiri dari asuransi umum, asuransi jiwa dan reasuransi. Perkembangan asuransi di Indonesia sudah cukup prospektif, hingga perusahaan asuransi saling berlomba mendapatkan lebih banyak konsumen, namun tidak disertai dengan citra yang positif. Saat ini, masyarakat menganggap asuransi hanyalah usaha untuk mencari keuntungan semata tanpa benar-benar memperhatikan kebutuhan masyarakat yang ingin terlindungi dari risiko-risiko yang mungkin terjadi.

Penulisan hukum ini akan mengangkat 2 (dua) permasalahan, yaitu mengenai prosedur penyelesaian sengketa asurnasi melalui BMAI dan prosedur penyelesaian sengketa atas bukti klaim apa adanya di BMAI.

Penulisan hukum ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, dengan spesifikasi penelitian berupa analisis deskriptif yang bersumber pada studi kepustakaan dan wawancara dengan pembuat kebijakan sebagai data pendukung yang kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa prosedur penyelesaian sengketa klaim asuransi, baik asuransi jiwa, asuransi umum maupun asuransi sosial, di BMAI dilakukan secara berjenjang mulai dari mediasi, ajudikasi dan arbitrase. Prosedur tersebut telah sesuai dengan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam penyelesaian sengketa klaim asuransi, BMAI akan melakukan investigasi – investigasi terkait dengan bukti – bukti klaim yang diajukan oleh Tertanggung sebagai perwujudan dari profesionalisme BMAI yang berada sebagai penengah diantara para pihak yang bersengketa. Dalam klaim asuransi jiwa atas bukti klaim "apa adanya", BMAI mengedepankan prinsip *Utmost Good Faith*. Putusan arbitrase yang dihasilkan oleh BMAI bersifat final dan mengikat bagi para pihak, serta harus dilaksanakan secara sukarela.

Perlunya kerjasama dari berbagai pihak untuk dapat memberikan pendidikan asuransi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat dapat meminimalisir kesalahan – kesalahan yang mungkin akan terjadi pada saat pengajuan klaim asuransi. Selain itu, diperlukan pula rasa kepercayaan yang dilandasi niat baik antara Penanggung dan Tertanggung demi terwujudnya citra positif jasa perasuransian di masa yang akan datang,

Kata kunci : Sengketa asuransi, mediasi, BMAI