

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kemajuan alat transportasi roda dua di Indonesia memperlihatkan kemajuan yang sangat cepat bertepatan dengan adanya industry otomotif. Cepatnya perkembangan roda pribadi kemungkinan akan lebih berpengaruh dan banyak dibandingkan kendaraan umum lainnya. Hal ini karena keperluan masyarakat terhadap kendaraan roda dua bukan hanya sekedar keperluan angkutan saja, akan tetapi kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat untuk melakukan kepentingan pribadi dan juga mengekspresikan status sosialnya tersebut. Akhirnya tak jarang kendaraan bermotor sudah digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, seperti sandang, pangan, papan, dan juga pendidikan

Bertepatan dengan banyaknya ragam kendaraan bermotor yang ada di masyarakat menjadi pemicu macetnya

lalu lintas dan juga risiko yang mesti dihadapi masyarakat akan semakin besar. Risiko yang kemungkinan bisa terjadi adalah kecelakaan dan hilangnya kendaraan bermotor dengan berbagai sebab

Terkait risiko itu semua hampir ada dalam kehidupan masyarakat, sehingga banyak perusahaan yang memiliki suatu cara tertentu supaya kemungkinan dampak yang ditimbulkan tidak terlalu berpengaruh bagi kegiatan dan juga kehidupan manusia. Cara ini bertujuan untuk meminimalisir risiko dikenal dengan nama Manajemen Risiko (*Risk Manajemen*) kecuali jika kenadraan bermotornya hilang karna di hipnotis maka klaim akan DITOLAK.

Sesuatu yang patut dimengerti adalah, banyaknya risiko-risiko tersebut maka ada metode yang cukup canggih, yang dapat meringankan kesulitan keuangan yang ditimbulkan. Metode yang dipakai adalah **Asuransi**, yang dapat digunakan sebagai metode yang sangat penting untuk kehidupan yang semakin modern ini. Dengan begitu untuk Asuransi ialah suatu upaya yang digunakan untuk

meminimalisir risiko yang mungkin akan terjadi, bukan hanya untuk diri seseorang tetapi bisa untuk melindungi harta benda yang dimiliki.<sup>1</sup> Meskipun sistem Asuransi Syariah hampir sama dengan Asuransi Konvensional, dimana sama-sama memiliki metode saling menanggung dengan cara berkelompok, akan tetapi Asuransi Syariah memiliki prinsip saling bertanggung jawab, bekerja sama, saling melindungi, dan sangat menjauhi *Gharar* (ketidakpastian), *Maisir* (untung-untungan), dan *Riba* (bunga).

Umumnya risiko biasa di artikan sebagai adanya kemungkinan yang tidak diinginkan terjadi sehingga menyebabkan suatu kerugian, atau risiko juga dapat diartikan sebagai situasi yang kemungkinan bisa terjadi penyelewengan yang membuat hasilnya buruk dari yang diharapkan. Dengan ini, kemungkinan adanya risiko bisa jadi kenyataan, inilah yang menjadi alasan adanya perusahaan Asuransi, hubungan risiko dan asuransi melambangkan hubungan yang bisa

---

<sup>1</sup> Siti Maimunah Lestari, *Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Takaful Umum*, (Jakarta,: Repository UIN Jakarta, 2010), h. 1-2

dikatakan erat satu sama lain. Hal ini karena risiko adalah inti dari asuransi, dan juga asuransi adalah salah satu tempat untuk menangani risiko dengan cara menggunakan metode pengalihan.<sup>2</sup>

Asuransi kendaraan bermotor menjadi asuransi yang banyak diminati oleh konsumen, lantaran Asuransi kendaraan bermotor memberi pertanggungan kepada nasabah apabila nasabah mengalami musibah seperti menabrak, ditabrak, dicuri, terbakar, dan tergelincir. Melihat cakupan luas jaminannya, asuransi kendaraan bermotor memiliki 2 lingkup, yang pertama jaminan kerugian (*Total Loss Only*) dan jaminan gabungan (*All Risk*).

Dengan banyaknya produk yang di tawarkan perusahaan Asuransi tidak selalu disertai dengan jaminan hukum untuk pemegang polis atau tertanggung, permasalahan yang sangat umum yang di hadapi oleh tertanggung ialah sangat sulitnya mendapatkan pertanggungan/ganti rugi pada

---

<sup>2</sup> Rafi Alfatta Hilal, *Analisis penyebab Penolakan Klaim Nasabah Oleh Perusahaan Asuransi Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga Kantor Cabang Banda Aceh*, (Banda Aceh: Repository Ar-Rainiry, 2019) h. 2

saat tertanggung mengajukan klaim kepada penanggung. Sedangkan tujuan tertanggung mengikuti asuransi untuk mendapatkan kerugian jika terjadi suatu peristiwa yang tidak terduga.<sup>3</sup>

Ada beberapa penyebab sulitnya tertanggung untuk dapat pembayaran ganti rugi, salah satunya masyarakat kurang memahami apa asuransi yang mereka beli, dan juga pihak penanggung yang kurang terbuka, selain alasan itu juga terkadang lemahnya keadaan tertanggung di perjanjian asuransi juga mendukung banyak masalah yang dihadapi. Di dalam perjanjian asuransi, biasanya pihak yang lemah itu tertanggung karena tertanggung tidak ada dalam keadaan bebas untuk bisa menentukan isi dari perjanjian asuransi tersebut. Dengan demikian, pihak penanggunglah yang memiliki posisi lebih kuat sebagai yang membuat perjanjian dan bisa memanfaatkan kesempatan agar dapat menentukan klausa yang pastinya menguntungkan

---

<sup>3</sup> Nabila Afifah Rachman, *Penolakan Klaim Asuransi Akibat Hilangnya Kendaraan Bermotor. Studi kasus pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 di Yogyakarta*, (Yogyakarta: Institutional Repository UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), h. 5

Asuransi kendaraan bermotor termasuk jenis asuransi kerugian. Pada dasarnya tujuan asuransi ini ialah untuk mengalihkan risiko yang mungkin akan di hadapi oleh tertanggung yang memiliki kendaraan bermotor apabila terjadi suatu musibah yang tidak diinginkan dan juga terhadap risiko yang menurut hukum untuk membayar ganti rugi kepada tertanggung yang menjadi tanggung jawab penanggung.

Kerugian akibat asuransi biasanya kerugian ekonomi dan besarnya nilai mata uang, meski demikian dampak kerugian yang timbul akibat terjadi risiko bisa bukan hanya menimpa harta benda tetapi juga jiwa manusia, apabila kendaraan bermotor yang di asuransikan pada saat terjadi kerugian karena suatu bahaya, maka yang ditanggung dalam asuransi ini adalah harga sebenarnya kendaraan bermotor tersebut akan lebih besar daripada harga asuransi, dengan itu penanggung hanya menggantinya menurut perhitungan dari bagian asuransi terhadap bagian yang tidak di asuransikan. Kerugian seperti ini disebut juga kerugian (*partial loss*) dan

asuransi seperti ini dinamakan asuransi dibawah harga selain dari dua bagian itu juga ada yang dinamakan (*total loss*)<sup>4</sup>.

Dari latar belakang yang sudah dipaparkan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**Analisis Penyebab Ditolaknya Klaim Asuransi Akibat Hilangnya Kendaraan Bermotor**” Studi kasus pada **PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang**.

## **B. Fokus Penelitian**

Mengingat pembahasan penelitian ini masi sangat luas maka diperlukan fokus penelitian dan pembatasan masalah. Penelitian ini diarahkan pada Analisis Penyebab Ditolaknya Klaim Asuransi Akibat Hilangnya Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Umum BumiputeraMuda 1967 Cabang Serang.

---

<sup>4</sup> A. Somad, “*Penolakan Klaim Asuransi Terhadap Tertanggung (suatu Analisis Pembaharuan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang)*”, Vol VII, No. 2 (September 2020) STIH Painan Banten, h. 175

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Prosedur ditolaknya Klaim Asuransi Akibat Hilangnya Kendaraan Bermotor Pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang serang?
2. Apakah klaim yang ditolak oleh perusahaan sudah sesuai dengan polis asuransi?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang hendak dicapai oleh penyusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor penyebab ditolaknya klaim atas hilangnya kendaraan bermotor pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.
2. Untuk mengetahui apakah klaim yang ditolak pihak perusahaan sudah sesuai dengan perjanjian Asuransi.



## **E. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, penulis membagi 2 kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Kegunaan Teoritis**

Penulis berharap hasil dari penelitian ini bisa menjadi bahan pemikiran dan juga menjadi tambahan informasi yang dapat dipakai oleh penulis selanjutnya.

### **2. Kegunaan Praktis**

Penulis berharap penelitian ini bisa memberikan informasi pada masyarakat, khususnya pengguna asuransi agar bisa lebih teliti dalam pembelian produk asuransi

## **F. Peneliti Terdahulu**

1. Siti Maimunah Lestari (2010) melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor” Di dalam industri asuransi, sering kali terjadi masalah mengenai pembayaran klaim, pembayaran klaim yang mengalami masalah bisa jadi bukan karena perusahaan tetapi bisa saja kesalahan nasabah itu sendiri karena tidak

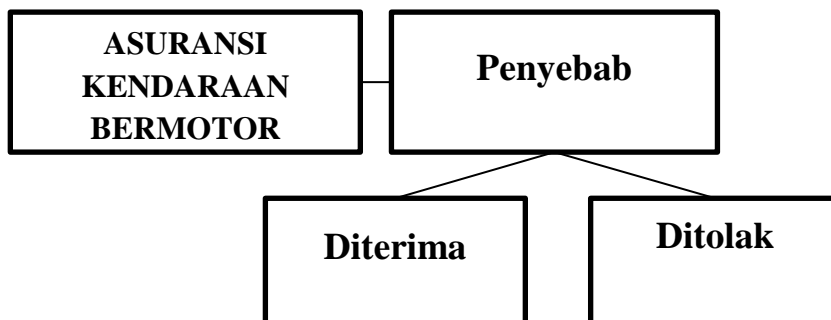
jujur saat memberikan informasi sebelum menjadi pemegang polis asuransi. Permasalahan klaim asuransi yang ditolak biasanya karena kurang mengertinya pihak tertanggung di dalam proses pengajuan klaim. Dalam hal ini selalu membuat sulitnya penyelesaian klaim yang diajukan tertanggung. Perspektif seperti ini terkadang menjatuhkan nama baik perusahaan asuransi.

2. Lailati Alifah (2015) melakukan penelitian yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor” Permasalahan yang sering muncul pada saat pengajuan klaim asuransi yaitu pihak perusahaan asuransi yang memiliki persyaratan dan pengecualian terhadap pengajuan klaim asuransi yang rumit dan juga klausa-klausa baku yang tidak diketahui konsumen, akhirnya pengajuan asuransi menjadi rumit, sulit dan berbelit-belit. Dalam perjanjian asuransi jika terjadi suatu permasalahan mengenai perjanjian maka dapat kembali pada pokok awal perjanjian yang sudah dibuat oleh kedua belah pihak. Persetujuan ini merupakan hal penting dalam

dunia usaha biasanya digunakan sebagai pembuktian. Diadakanya perjanjian bermaksud agar perjanjian yang dibuat dapat menjadi sah, dan jika terjadi permasalahan maka hak dan keputusan yang di ambil akan merujuk pada perjanjian tersebut.

### **G. Kerangka Pemikiran**

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**



### **H. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menjadi

prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau tulisan dari orang atau perilaku yang bisa kita amati.

Metode pendekatan kualitatif digunakan karena kemungkinan data yang didapat di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisa secara mendalam. Dalam pendekatan kualitatif peneliti akan menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data yang berhubungan langsung dengan objek penelitian.<sup>5</sup>

#### 1. Waktu dan Tempat Penelitian

Satu hal yang paling penting dalam penelitian ini adalah menentukan waktu dan tempat penelitian. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari-Maret 2022, penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang yang beralamat di Jl. Raya Cilegon KM 2 Pertokoan Titan Arum Blok F, Kecamatan Serang Sentul Jaya, Kota Serang, Banten 42117

---

<sup>5</sup> Fika Wati “*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*”, (Jawa Timur: IAIN Tulungagung, 2018), h. 42-43

## 2. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami suatu kejadian yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, sudut pandang, motivasi, tindakan dan lain-lain. Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama. Data ini diperoleh langsung dari PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, yang diperoleh melalui intervie dengan Bapak Mohamad Ardabili dan Bapak Yedi Dwinugro.
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dan sudah diolah pihak lain. Sumber data ini berupa buku, jurnal, dan lain-lain.

## 3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yang berarti menggambarkan apa yang didapat dilapangan dan

menjelaskan dengan kata-kata. Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan suatu peristiwa.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data untuk penelitian ini diperoleh dengan cara:

##### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu peristiwa yang didalamnya terdapat sesuatu yang berkenaan dengan obyek atau masalah penelitian. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung mengenai apa yang terjadi di lapangan, dalam penelitian kali ini penulis melakukan observasi di PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

##### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua orang yang berlangsung antara peneliti dengan pihak yang di wawancarai mengenai informasi tentang hal-hal yang akan dibutuhkan sebagai data. Teknik wawancara tidak

terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah informasi tambahan yang didapatkan dan tidak ada list pertanyaan. Dalam penelitian kali ini, wawancara dilakukan dengan Bapak Yedi Dwinugro selaku Kepala Pemasaran dan juga Bapak Moch Ardabilli selaku Staff Polis dan Klaim pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang untuk mendapatkan informasi mengenai Ditolaknya Klaim Asuransi Akibat Hilangnya Kendaraan Bermotor pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang.

Studi pustaka adalah metode dalam pencarian, mengumpulkan data menganalisis sumber data untuk diolah dan disajikan dalam bentuk laporan penelitian dan kepustakaan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan atas karya tulis termasuk hasil penelitian baik yang sudah dipublikasikan maupun belum di publikasikan.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, catatan, laporan, gambar atau foto. Dokumentasi pada penelitian ini digunakan sebagai pelengkap dari observasi, wawancara dan studi kepustakaan, yang mana dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari data-data dan profil dari PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Serang.

### 5. Teknik Analisis Data

pengumpulan data kualitatif yaitu upaya yang dilakukan oleh para peneliti dalam berfikir dan bekerja secara kualitatif, mulai dari merencanakan, menyusun, mengorganisasikan, mereduksi, menyintesis dan membuat peta konsep dari data-data kualitatif. adapun teknik analisis data kualitatif dan bersifat deksriptif sumber datanya sebagai berikut:



a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi

b. Reduksi Data

Data-data yang telah dikumpulkan kemudian di reduksi, adalah analisis untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

c. Penyajian Data

Data yang disajikan adalah data kualitatif, yaitu data dalam bentuk non angka, melainkan data yang disusun secara sistematis dalam bentuk berupa tulisan, kata-kata, teks naratif, atau bagan.

d. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Setelah data yang terkumpul melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi cukup

memadai dan benar-benar lengkap, maka akan ditarik kesimpulan akhir berdasarkan analisa yang telah dilakukan mengenai tema obyek penelitian. Kesimpulan ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dibuat.

## **I. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan di maksud untuk mempermudah pembaca ddalam memahami isi dari penelitian, sistematika penulisan yang digunakan yaitu dengan membagi kedalam beberapa bab, dalam penelitian ini terdiri dari 5 bab sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, perumusaan masalah, tujuan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II PEMBAHASAN**, pengertian asuransi, landasan hukum asuransi, manfaat asuransi, risiko dalam

asuransi, prinsip-prinsip dalam asuransi, tujuan asuransi, pengertian klaim, pengertian asuransi kendaraan bermotor.

**BAB III KONDISI OBJEKTIF DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**, membahas tentang metodologi penelitian, sejarah singkat PT. Asuransi UMUM Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang, visi dan misi, falsafah dan nilai dasar, budaya perusahaan, kelompok usaha, penghargaan, produk asuransi BUMIDA dan struktur organisasi

**BAB VI PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**, membahas tentang bagaimana analisis penyebab ditolaknya klaim asuransi kendaraan bermotor

**BAB V PENUTUP**, yaitu berisikan kesimpulan dan saran.