

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis terhadap penyelesaian sengketa klaim asuransi kendaraan bermotor pada PT. AXA MANDIRI INSURANCE maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan kontrak asuransi terkait dengan penyelesaian sengketa klaim asuransi tersebut tidak dapat diselesaikan sesuai dengan kontrak polis. Walaupun sebenarnya telah dijelaskan didalam pasal 11 terkait kewajiban bertanggung dalam hal terjadi kerugian dan atau kerusakan.
2. Permasalahan yang Muncul Dalam Proses Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor pada PT. Axa Mandiri Insurance adalah akibat kelalaian dan kurangnya pengetahuan bertanggung mengenai isi polis asuransi tersebut.
3. Proses Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor sesuai dengan POJK adalah diselesaikan pada LAPS yaitu Badan Media dan Arbitrase Indonesia, kemudian dengan adanya UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pihak yang merasa dirugikan dapat membawa sengketa pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dan apabila para pihak merasa dirugikan atau menolak putusan BPSK maka dapat mengajukan pada Pengadilan Negeri.

## B. Saran

Didalam penyelesaian suatu sengketa yang difasilitasi oleh pihak manapun seharusnya tetap kembali mengacu pada perjanjian atau kontrak awal yang telah disepakati oleh kedua belah pihak karena dengan mengacu atau menggunakan pertimbangan sesuai dengan kontrak yang dibuat maka tidak akan merugikan salah satu pihak yang bersengketa.

