

Understanding Motor Vehicle Insurance: A Case Study of Residents in RT 02 RW 01, Pondok Benda Urban Village, Pamulang District, South Tangerang City

Erizal^{1*)}, Robidi²⁾, Felicya Puja Reliza³⁾

¹⁾²⁾³⁾Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Manajemen Asuransi (STMA) Trisakti

^{*)}Correspondence Author: erizalzal@yahoo.co.id, Jakarta, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i1.3788>

Abstract

This study was motivated by the limited public understanding of motor vehicle insurance provisions, particularly regarding coverage, exclusions, and clauses contained in the Indonesian Standard Motor Vehicle Insurance Policy (Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia—PSAKBI). The study aimed to identify and analyze the understanding of vehicle owners residing in RT 02 RW 01, Pondok Benda Subdistrict, Pamulang District, South Tangerang City, regarding motor vehicle insurance based on PSAKBI provisions. This study employed a descriptive qualitative approach using a case study method. Primary data were collected through questionnaires distributed to 20 respondents and analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that 75% of respondents had limited understanding of motor vehicle insurance, while their understanding of covered and excluded risks remained partial. Furthermore, 60% of respondents believed that all motor vehicle risks were covered by insurance, while only 40% considered understanding policy contents important. These findings indicate a gap between policy provisions and public understanding. Therefore, continuous education and socialization regarding PSAKBI coverage, exclusions, and clauses are recommended using simple and easily understood language.

Keywords: Motor Vehicle Insurance, Public Understanding, PSAKBI, Insurance Coverage, Insurance Exclusions

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih terbatasnya pemahaman masyarakat terhadap ketentuan asuransi kendaraan bermotor, khususnya mengenai jaminan, pengecualian, dan klausula dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI). Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pemahaman warga pemilik kendaraan di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan terhadap asuransi kendaraan bermotor berdasarkan ketentuan PSAKBI. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data primer diperoleh melalui kuesioner kepada 20 responden dan dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 75% responden kurang memahami asuransi kendaraan bermotor dan pemahaman terhadap risiko yang dijamin maupun dikecualikan masih bersifat parsial. Sebanyak 60% responden beranggapan bahwa seluruh risiko kendaraan bermotor dijamin oleh asuransi, sedangkan hanya 40% yang menyatakan penting memahami isi polis. Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan polis dan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai jaminan, pengecualian, serta klausula PSAKBI dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Kata kunci : Asuransi Kendaraan Bermotor, Pemahaman Masyarakat, PSAKBI, Jaminan Asuransi, Pengecualian Asuransi

PENDAHULUAN

Kendaraan bermotor merupakan salah satu sarana transportasi yang memiliki peran penting dalam menunjang mobilitas masyarakat. Peningkatan aktivitas masyarakat dan penggunaan kendaraan bermotor pada saat yang sama juga meningkatkan risiko terjadinya kerugian, baik akibat tabrakan, benturan, kecelakaan, pencurian, maupun kerugian yang melibatkan pihak ketiga. Risiko tersebut dapat menimbulkan kerugian finansial yang cukup besar bagi pemilik kendaraan sehingga diperlukan suatu mekanisme perlindungan untuk mengurangi dampak finansial yang mungkin timbul. Salah satu bentuk perlindungan tersebut adalah asuransi kendaraan bermotor.

Kota Tangerang Selatan merupakan wilayah penyangga Jakarta yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat relatif tinggi. Wilayah ini menjadi penghubung antara Jakarta, BSD, dan beberapa wilayah di Banten. Tingginya aktivitas kendaraan menyebabkan masyarakat menghadapi berbagai risiko dalam penggunaan kendaraan bermotor, mulai dari kecelakaan, tabrakan dengan kendaraan lain, hingga pencurian. Kerugian yang terjadi tidak hanya dapat berupa kerusakan atau kehilangan kendaraan, tetapi juga dapat menimbulkan tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya perlindungan asuransi sebagai salah satu instrumen pengelolaan risiko bagi pemilik kendaraan.

Asuransi kendaraan bermotor memberikan perlindungan terhadap kerugian dan/atau kerusakan kendaraan berdasarkan risiko serta syarat yang diperjanjikan dalam polis. Dalam praktik perasuransian di Indonesia, ketentuan mengenai jaminan, pengecualian, dan persyaratan pertanggungan kendaraan bermotor mengacu pada Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI). PSAKBI menjadi salah satu acuan dalam menentukan risiko yang dapat dijamin maupun risiko yang dikecualikan dari pertanggungan (Asosiasi Asuransi Umum Indonesia, 2023). Oleh karena itu, pemahaman terhadap isi polis menjadi penting agar pemegang polis dapat mengetahui hak, kewajiban, serta batas perlindungan yang dimilikinya.

Pemahaman terhadap polis tidak hanya berkaitan dengan risiko yang dijamin, seperti tabrakan dan pencurian, tetapi juga terhadap berbagai ketentuan pengecualian dan tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga. Ketidapahaman terhadap ketentuan tersebut dapat menyebabkan masyarakat memiliki ekspektasi bahwa setiap kerugian yang dialami kendaraan akan otomatis mendapatkan penggantian dari perusahaan asuransi. Padahal,

penyelesaian klaim tetap mempertimbangkan penyebab kerugian, ruang lingkup jaminan, pengecualian, serta syarat dan ketentuan yang tercantum dalam polis.

Permasalahan tersebut menjadi semakin penting karena tingkat literasi masyarakat mengenai produk asuransi masih perlu ditingkatkan. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan masih adanya keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai produk dan layanan keuangan, termasuk asuransi (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Keterbatasan pemahaman mengenai manfaat, hak, kewajiban, dan batas perlindungan asuransi dapat menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi tertanggung dengan ketentuan polis yang sebenarnya berlaku.

Kondisi serupa dapat terjadi pada masyarakat di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Masyarakat di wilayah tersebut memiliki aktivitas dan mobilitas yang menyebabkan penggunaan kendaraan bermotor menjadi bagian dari kegiatan sehari-hari. Namun, pemahaman mengenai risiko yang dijamin, risiko yang dikecualikan, serta klausula penting dalam PSAKBI belum tentu dimiliki secara menyeluruh. Kurangnya pemahaman tersebut berpotensi menimbulkan kesalahpahaman ketika masyarakat membeli produk asuransi ataupun pada saat mengajukan klaim.

Kajian mengenai pemahaman masyarakat terhadap asuransi menjadi penting karena pemegang polis tidak cukup hanya mengetahui bahwa kendaraannya telah diasuransikan, tetapi juga perlu memahami ruang lingkup perlindungannya. Secara khusus, penelitian yang membahas pemahaman masyarakat pada tingkat komunitas mengenai jaminan, pengecualian, dan klausula PSAKBI masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian pada masyarakat RT 02 RW 01 Pondok Benda diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat pemahaman masyarakat terhadap perlindungan asuransi kendaraan bermotor sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek ketentuan polis yang masih kurang dipahami.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pemahaman warga pemilik kendaraan di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan terhadap asuransi kendaraan bermotor berdasarkan ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan tersebut digunakan untuk menggambarkan dan memahami pemahaman masyarakat mengenai asuransi kendaraan bermotor, khususnya terkait ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI).

Penelitian dilaksanakan di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama kurang lebih enam bulan, yaitu pada Februari sampai Juli 2026, yang meliputi tahap persiapan dan penyusunan proposal, persetujuan proposal, pengumpulan data, penyusunan laporan penelitian, seminar dan persetujuan laporan, serta penyusunan artikel ilmiah.

Subjek penelitian adalah masyarakat yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Responden dalam penelitian berjumlah 20 orang. Pemilihan responden diarahkan kepada masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan penggunaan kendaraan bermotor dan menghadapi risiko kendaraan dalam aktivitas sehari-hari.

Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan ketentuan jaminan, pengecualian, dan klausula penting dalam PSAKBI. Pertanyaan dalam kuesioner digunakan untuk menggali pemahaman responden mengenai pengertian asuransi kendaraan bermotor, risiko yang dijamin, risiko yang dikecualikan, tanggung jawab terhadap pihak ketiga, persepsi mengenai cakupan perlindungan, serta kesadaran terhadap pentingnya memahami isi polis.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, jawaban responden dikelompokkan dan disederhanakan ke dalam kategori paham, kurang paham, dan tidak paham. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk tabel dan uraian naratif untuk menggambarkan pola pemahaman responden terhadap ketentuan PSAKBI. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan tingkat kesesuaian pemahaman responden terhadap ketentuan jaminan dan pengecualian dalam PSAKBI serta mengidentifikasi pola kesalahpahaman yang ditemukan selama penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 20 responden yang berdomisili atau beraktivitas di wilayah RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan. Karakteristik responden dalam penelitian dikelompokkan berdasarkan usia, tingkat pendidikan, dan pendapatan. Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 41–50 tahun, yaitu sebanyak 13 orang (65%). Responden berusia 31–40 tahun berjumlah 4 orang (20%), sedangkan responden berusia 20–30 tahun sebanyak 3 orang (15%). Berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 10 responden (50%) memiliki pendidikan terakhir SMP, 4 responden (20%) berpendidikan SMA, dan 6 responden (30%) berpendidikan S1. Berdasarkan tingkat pendapatan, sebanyak 5 responden (25%) memiliki pendapatan sebesar Rp2.000.000, sebanyak 10 responden (50%) memiliki pendapatan antara Rp2.000.000 sampai dengan Rp5.000.000, dan sebanyak 5 responden (25%) memiliki pendapatan antara Rp5.000.000 sampai dengan Rp10.000.000.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Usia	20–30 tahun	3	15%
	31–40 tahun	4	20%
	41–50 tahun	13	65%
Pendidikan	SMP	10	50%
	SMA	4	20%
	S1	6	30%
Pendapatan	Rp2.000.000	5	25%
	Rp2.000.000–Rp5.000.000	10	50%
	Rp5.000.000–Rp10.000.000	5	25%

Karakteristik tersebut memberikan gambaran mengenai latar belakang responden yang menjadi sumber data dalam penelitian mengenai pemahaman masyarakat terhadap asuransi kendaraan bermotor.

Pemahaman Responden terhadap Asuransi Kendaraan Bermotor

Pemahaman responden terhadap asuransi kendaraan bermotor diukur berdasarkan tiga kategori, yaitu paham, kurang paham, dan tidak paham. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih berada pada kategori kurang paham.

Tabel 2. Pemahaman Responden terhadap Asuransi Kendaraan Bermotor

Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Paham	2 orang	10%
Kurang paham	15 orang	75%
Tidak paham	3 orang	15%
Total	20 orang	100%

Berdasarkan Tabel 2, sebanyak 15 responden (75%) berada pada kategori kurang paham terhadap asuransi kendaraan bermotor. Sementara itu, sebanyak 3 responden (15%) berada pada kategori tidak paham dan hanya 2 responden (10%) yang berada pada kategori paham. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap asuransi kendaraan bermotor secara umum masih belum memadai.

Dominannya responden pada kategori kurang paham menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengenal asuransi kendaraan bermotor, namun pemahamannya belum mencakup ketentuan perlindungan secara menyeluruh. Kondisi tersebut menjadi penting karena pemahaman dasar mengenai asuransi kendaraan bermotor merupakan landasan bagi masyarakat untuk memahami lebih lanjut mengenai risiko yang dijamin, risiko yang dikecualikan, serta ketentuan lain yang terdapat dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI).

Pemahaman Responden terhadap Risiko yang Dijamin dalam PSAKBI

Pemahaman responden terhadap risiko yang dijamin dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) dianalisis berdasarkan tiga jenis risiko, yaitu tabrakan, pencurian, serta risiko menabrak pihak ketiga berupa orang atau benda.

Tabel 3. Pemahaman Responden terhadap Risiko yang Dijamin dalam PSAKBI

Jenis Risiko	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham
Tabrakan	1 orang (5%)	16 orang (80%)	3 orang (15%)
Pencurian	1 orang (5%)	17 orang (85%)	2 orang (10%)
Menabrak pihak ketiga orang/benda	6 orang (30%)	2 orang (10%)	12 orang (60%)

Berdasarkan Tabel 3, pada risiko tabrakan sebanyak 16 responden (80%) berada pada kategori kurang paham, 3 responden (15%) tidak paham, dan hanya 1 responden (5%)

yang menyatakan paham. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun tabrakan merupakan salah satu risiko yang dikenal dalam asuransi kendaraan bermotor, sebagian besar responden belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai cakupan perlindungannya.

Pada risiko pencurian, sebanyak 17 responden (85%) berada pada kategori kurang paham, 2 responden (10%) tidak paham, dan hanya 1 responden (5%) yang berada pada kategori paham. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap perlindungan risiko pencurian masih rendah dan mayoritas responden belum memahami secara menyeluruh ketentuan yang berkaitan dengan risiko tersebut.

Pemahaman yang paling rendah ditemukan pada risiko menabrak pihak ketiga berupa orang atau benda. Sebanyak 12 responden (60%) menyatakan tidak paham, 2 responden (10%) kurang paham, dan 6 responden (30%) menyatakan paham. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek perlindungan yang berkaitan dengan pihak ketiga merupakan salah satu bagian yang masih kurang dipahami oleh responden.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap risiko yang dijamin dalam PSAKBI masih bersifat parsial. Responden cenderung mengetahui secara umum beberapa risiko yang berkaitan dengan asuransi kendaraan bermotor, tetapi belum memahami secara utuh ruang lingkup jaminan pada masing-masing risiko. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penyampaian informasi mengenai manfaat dan batas perlindungan asuransi kendaraan bermotor secara lebih jelas kepada masyarakat.

Pemahaman Responden terhadap Risiko yang Dikecualikan dalam PSAKBI

Pemahaman responden terhadap risiko yang dikecualikan dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) dianalisis berdasarkan tiga kondisi, yaitu menderek kendaraan lain di jalan raya, penggunaan kendaraan untuk perbuatan melawan hukum, serta pelanggaran rambu-rambu lalu lintas.

Tabel 4. Pemahaman Responden terhadap Risiko yang Dikecualikan dalam PSAKBI

Jenis Risiko	Paham	Kurang Paham	Tidak Paham
Menderek kendaraan lain di jalan raya	2 orang (10%)	4 orang (20%)	14 orang (70%)
Perbuatan melawan hukum (kendaraan digunakan untuk pencurian)	1 orang (5%)	4 orang (20%)	15 orang (75%)
Melanggar rambu-rambu lalu lintas (menerobos lampu merah)	13 orang (65%)	5 orang (25%)	2 orang (10%)

Berdasarkan Tabel 4, pada kondisi menderek kendaraan lain di jalan raya, sebanyak 14 responden (70%) berada pada kategori tidak paham, 4 responden (20%) kurang paham, dan hanya 2 responden (10%) yang menyatakan paham. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum memahami ketentuan pengecualian yang berkaitan dengan aktivitas menderek kendaraan lain.

Pada kondisi kendaraan digunakan untuk melakukan perbuatan melawan hukum, sebanyak 15 responden (75%) menyatakan tidak paham, 4 responden (20%) kurang paham, dan hanya 1 responden (5%) yang menyatakan paham. Kondisi ini merupakan aspek pengecualian dengan tingkat ketidakpahaman tertinggi dalam penelitian. Rendahnya pemahaman tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mengetahui bahwa penggunaan kendaraan dalam perbuatan melawan hukum dapat memengaruhi penjaminan klaim berdasarkan ketentuan polis.

Berbeda dengan dua kondisi sebelumnya, pemahaman responden terhadap pelanggaran rambu-rambu lalu lintas relatif lebih baik. Sebanyak 13 responden (65%) menyatakan paham, 5 responden (25%) kurang paham, dan 2 responden (10%) tidak paham. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggaran lalu lintas merupakan aspek pengecualian yang lebih dikenal oleh responden dibandingkan dengan menderek kendaraan lain maupun penggunaan kendaraan untuk perbuatan melawan hukum.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap risiko yang dikecualikan dalam PSAKBI masih belum merata. Ketidaktahuan paling tinggi ditemukan pada penggunaan kendaraan untuk perbuatan melawan hukum, diikuti dengan aktivitas menderek kendaraan lain di jalan raya. Temuan tersebut menunjukkan pentingnya edukasi yang tidak hanya menjelaskan manfaat asuransi, tetapi juga memberikan pemahaman mengenai batasan dan pengecualian pertanggungan agar masyarakat tidak memiliki ekspektasi yang berbeda dengan ketentuan polis.

Persepsi Responden terhadap Cakupan Asuransi Kendaraan Bermotor

Persepsi responden terhadap cakupan asuransi kendaraan bermotor dianalisis untuk mengetahui sejauh mana masyarakat memahami bahwa tidak seluruh risiko kendaraan bermotor secara otomatis dijamin oleh perusahaan asuransi.

Tabel 5. Persepsi Responden terhadap Cakupan Asuransi Kendaraan Bermotor

Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Ya, semua dijamin	12 orang	60%
Tidak semua dijamin	5 orang	25%
Tidak tahu	3 orang	15%
Total	20 orang	100%

Berdasarkan Tabel 5, sebanyak 12 responden (60%) beranggapan bahwa semua risiko kendaraan bermotor dijamin oleh asuransi. Sementara itu, 5 responden (25%) menyatakan bahwa tidak semua risiko dijamin dan 3 responden (15%) menyatakan tidak tahu. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih memiliki persepsi yang terlalu umum mengenai cakupan perlindungan asuransi kendaraan bermotor.

Persepsi bahwa seluruh risiko kendaraan bermotor pasti dijamin menunjukkan masih adanya kesenjangan antara pemahaman masyarakat dengan ketentuan yang terdapat dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI). Dalam polis, penjaminan suatu kerugian tetap bergantung pada ruang lingkup jaminan, penyebab kerugian, serta pengecualian dan persyaratan yang berlaku. Oleh karena itu, kepemilikan asuransi kendaraan bermotor tidak dapat diartikan bahwa setiap bentuk kerugian akan secara otomatis mendapatkan penggantian.

Temuan ini memperkuat hasil pada bagian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pemahaman responden terhadap risiko yang dijamin maupun dikecualikan masih bersifat parsial. Rendahnya pemahaman terhadap batas perlindungan dapat menimbulkan ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan keputusan penjaminan ketika terjadi klaim. Dengan demikian, edukasi mengenai asuransi kendaraan bermotor perlu menekankan tidak hanya manfaat perlindungan, tetapi juga batas jaminan dan pengecualian yang tercantum dalam polis.

Kesadaran Responden terhadap Pentingnya Memahami Isi Polis

Kesadaran responden terhadap pentingnya memahami isi polis dianalisis untuk mengetahui sejauh mana masyarakat menyadari bahwa pemahaman terhadap ketentuan polis merupakan bagian penting dalam penggunaan produk asuransi kendaraan bermotor.

Tabel 6. Kesadaran Responden terhadap Pentingnya Memahami Isi Polis

Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Persentase
Penting	8 orang	40%
Tidak penting	5 orang	25%
Tidak tahu/ragu	7 orang	35%
Total	20 orang	100%

Berdasarkan Tabel 6, sebanyak 8 responden (40%) menyatakan bahwa memahami isi polis asuransi kendaraan bermotor merupakan hal yang penting. Sementara itu, 7 responden (35%) menyatakan tidak tahu atau masih ragu, dan 5 responden (25%) menyatakan bahwa memahami isi polis tidak penting. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesadaran responden terhadap pentingnya memahami isi polis masih belum optimal.

Persentase responden yang menyatakan tidak tahu, ragu, dan tidak penting mencapai 60%. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum menempatkan pemahaman terhadap isi polis sebagai bagian penting dalam memperoleh perlindungan asuransi. Padahal, polis memuat ketentuan mengenai hak dan kewajiban para pihak, ruang lingkup jaminan, pengecualian, serta ketentuan lain yang menjadi dasar dalam proses penjaminan klaim.

Rendahnya kesadaran terhadap pentingnya memahami isi polis dapat berkaitan dengan rendahnya pemahaman responden terhadap risiko yang dijamin dan dikecualikan dalam PSAKBI. Apabila masyarakat hanya mengetahui manfaat asuransi secara umum tanpa membaca dan memahami ketentuan polis, maka dapat muncul persepsi bahwa semua risiko kendaraan bermotor akan memperoleh penggantian dari perusahaan asuransi.

Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memahami polis sebelum dan selama masa pertanggungan. Edukasi tersebut perlu disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan disertai contoh kasus agar masyarakat lebih mudah memahami hubungan antara jenis risiko, jaminan, pengecualian, dan keputusan klaim.

Pembahasan Penelitian

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan terhadap asuransi kendaraan bermotor masih tergolong rendah. Kondisi tersebut terlihat dari dominannya responden pada kategori kurang paham, yaitu sebanyak 15 orang (75%),

sedangkan hanya 2 orang (10%) yang berada pada kategori paham. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah mengenal asuransi kendaraan bermotor, tetapi belum memahami secara utuh ruang lingkup perlindungan yang terdapat dalam Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI).

Pemahaman yang belum memadai juga terlihat pada risiko yang dijamin dalam PSAKBI. Pada risiko tabrakan, sebanyak 80% responden berada pada kategori kurang paham, sedangkan pada risiko pencurian persentasenya mencapai 85%. Pemahaman terhadap risiko yang melibatkan pihak ketiga bahkan lebih rendah, dengan 60% responden berada pada kategori tidak paham. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat mengenai jaminan asuransi masih bersifat parsial. Responden cenderung mengetahui jenis risiko secara umum, tetapi belum memahami secara menyeluruh bagaimana risiko tersebut berkaitan dengan cakupan perlindungan dalam polis.

Kondisi yang lebih menonjol ditemukan pada pemahaman terhadap pengecualian. Sebanyak 70% responden tidak memahami ketentuan mengenai menderek kendaraan lain di jalan raya dan 75% tidak memahami penggunaan kendaraan untuk perbuatan melawan hukum. Sebaliknya, 65% responden telah memahami bahwa pelanggaran rambu-rambu lalu lintas dapat berkaitan dengan pengecualian pertanggungan. Perbedaan tersebut memperlihatkan bahwa tidak seluruh ketentuan pengecualian dikenal masyarakat dengan tingkat pemahaman yang sama. Beberapa ketentuan yang lebih dekat dengan pengalaman sehari-hari lebih mudah dikenali, sedangkan pengecualian yang lebih spesifik dalam polis masih kurang dipahami.

Rendahnya pemahaman terhadap jaminan dan pengecualian tercermin pula pada persepsi masyarakat mengenai cakupan perlindungan. Sebanyak 60% responden menyatakan bahwa semua risiko kendaraan bermotor dijamin oleh asuransi. Hanya 25% responden yang memahami bahwa tidak semua risiko dijamin, sedangkan 15% lainnya menyatakan tidak tahu. Temuan ini menunjukkan adanya generalisasi dalam memaknai fungsi asuransi kendaraan bermotor. Kepemilikan polis dipersepsikan sebagai jaminan bahwa setiap kerugian akan memperoleh penggantian, tanpa mempertimbangkan ruang lingkup jaminan, pengecualian, dan ketentuan yang berlaku dalam PSAKBI.

Persepsi tersebut berkaitan dengan kesadaran responden terhadap pentingnya memahami isi polis. Hanya 40% responden yang menyatakan bahwa memahami isi polis merupakan hal yang penting, sedangkan 35% masih ragu atau tidak tahu dan 25%

menyatakan tidak penting. Dengan demikian, terdapat 60% responden yang belum menunjukkan kesadaran yang kuat mengenai pentingnya memahami isi polis. Rendahnya kesadaran ini dapat menjadi salah satu faktor yang berkontribusi terhadap rendahnya pemahaman mengenai jaminan dan pengecualian dalam PSAKBI.

Temuan penelitian sejalan dengan latar belakang penelitian yang menyatakan bahwa literasi dan pemahaman masyarakat terhadap produk asuransi masih perlu ditingkatkan. Dalam laporan penelitian, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan digunakan untuk menunjukkan masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat, hak, kewajiban, dan batasan perlindungan asuransi. Kondisi tersebut berpotensi menciptakan ketidaksesuaian antara ekspektasi masyarakat dengan ketentuan yang terdapat dalam polis.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, permasalahan utama tidak hanya terletak pada pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan asuransi kendaraan bermotor, tetapi juga pada pemahaman yang lebih rinci mengenai jaminan, pengecualian, dan batas perlindungan. Oleh karena itu, peningkatan literasi asuransi perlu diarahkan pada penyampaian isi polis dengan bahasa yang lebih sederhana, disertai contoh kasus yang mudah dipahami. Sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan diharapkan dapat membantu masyarakat memahami hak dan kewajiban sebagai pemegang polis serta mengurangi kesenjangan antara ekspektasi terhadap perlindungan asuransi dan ketentuan PSAKBI.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pemahaman masyarakat di RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Benda, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan terhadap asuransi kendaraan bermotor berdasarkan ketentuan Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI) masih belum memadai. Sebagian besar responden belum memahami secara utuh pengertian asuransi kendaraan bermotor, risiko yang dijamin, serta risiko yang dikecualikan. Pemahaman terhadap risiko yang dijamin masih bersifat parsial, terutama pada perlindungan yang berkaitan dengan pihak ketiga. Pada aspek pengecualian, sebagian besar responden belum memahami ketentuan mengenai menderek kendaraan lain di jalan raya dan penggunaan kendaraan untuk perbuatan melawan hukum. Selain itu, masih terdapat persepsi bahwa seluruh risiko kendaraan bermotor dijamin oleh asuransi, sementara kesadaran mengenai pentingnya memahami isi polis juga belum

optimal. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pemahaman masyarakat dengan ketentuan perlindungan yang tercantum dalam PSAKBI.

Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan peningkatan sosialisasi dan edukasi mengenai asuransi kendaraan bermotor kepada masyarakat, khususnya terkait ruang lingkup jaminan, pengecualian, serta klausula penting dalam PSAKBI. Penyampaian informasi sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami serta dilengkapi dengan contoh kasus yang dekat dengan pengalaman masyarakat. Pihak perusahaan asuransi dan pihak terkait diharapkan dapat melakukan edukasi secara berkelanjutan agar masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai hak, kewajiban, dan batas perlindungan asuransi kendaraan bermotor sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman pada saat pengajuan klaim.

REFERENSI

- Abbas, A. S. (2024). *Asuransi dan manajemen risiko*. RajaGrafindo Persada.
- Abdulkadir, M. (2011). *Hukum asuransi Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti.
- Asosiasi Asuransi Umum Indonesia. (2023). *Polis Standar Asuransi Kendaraan Bermotor Indonesia (PSAKBI)*. Asosiasi Asuransi Umum Indonesia.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik transportasi darat Indonesia*. Badan Pusat Statistik.
- Djojosoedarso, S. (2003). *Prinsip-prinsip manajemen risiko dan asuransi* (Edisi revisi). Salemba Empat.
- Mulhadi. (2017). *Dasar-dasar hukum asuransi*. PT RajaGrafindo Persada.
- Nitisusastro, M. (2013). *Asuransi dan usaha perasuransian di Indonesia*. Alfabeta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2022*. Otoritas Jasa Keuangan.
- Purwosutjipto, H. D. (2017). *Pengertian pokok hukum dagang Indonesia: Hukum asuransi*. Djambatan.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian*.
- Sastrawidjaja, M. (2016). *Hukum asuransi*. Alumnus.

Subekti, R. (2015). *Aneka perjanjian*. Citra Aditya Bakti.

World Health Organization. (2023). *Global status report on road safety*. World Health Organization.

Yusuf, M. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penelitian gabungan*.