

**PELAKSANAAN PEMBAYARAN UANG PERTANGGUNGAN AKIBAT  
KLAIM HABIS KONTRAK PADA ASURANSI PENDIDIKAN MITRA  
BEASISWA BERENCANA DI AJB BUMIPUTERA 1912 KOTA  
PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN  
2014 TENTANG PERASURANSIAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Hukum (S.H.)**



**OLEH :**

**SYIFA AULIA**

**NPM : 161010517**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Syifa Aulia

NPM : 161010517

Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 10 Juni 1998

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Perdata

Judul : Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggungan Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 04 Agustus 2020

Yang menyatakan



Syifa Aulia



No. Reg. 466/I/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 13657002728 / 29%

# Sertifikat

## ORIGINALITAS PENELITIAN Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

**Syifa Aulia**

**161010517**

Dengan Judul :

Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggung Jawaban Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi

Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana Di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

*Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%*

Pekanbaru, 12 Agustus 2020



Waka Dekan Bidang Akademik  
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

13/2020

108

Dr. Resyidi Hamzah, S.H., M.H

Dokumen ini adalah Arsip Milik



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

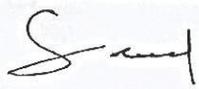
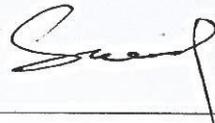
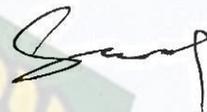
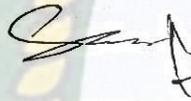
**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

**Nama : SYIFA AULIA**  
**NPM : 161010517**  
**Fakultas : HUKUM**  
**Program Studi : ILMU HUKUM**  
**Pembimbing : SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H.**  
**Judul Skripsi : PELAKSANAAN PEMBAYARAN UANG PERTANGGUNGAN AKIBAT KLAIM HABIS KONTRAK PADA ASURANSI PENDIDIKAN MITRA BEASISWA BERENCANA DI AJB BUMIPUTERA 1912 KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSIAN**

| Tanggal    | Berita Bimbingan  | PARAF      |
|------------|---|------------|
|            |   | Pembimbing |
| 19-12-2019 | - Perbaikan Penulisan<br>- Latar Belakang Lebih Diperjelas  |            |
| 07-01-2020 | - Penambahan Teori pada Tinjauan Pustaka  |            |
| 16-01-2020 | - Acc Pembimbing Dan Dilanjutkan Untuk Ujian Seminar Proposaal  |            |
| 02-04-2020 | - Revisi Hasil Seminar Proposal<br>- Perbaikan pada Penomoran<br>- Penghapusan Sistematika Penulisan pada |            |

|            |   |   |
|------------|---|---|
|            | BAB 1   |  |
| 09-04-2020 | -Revisi Bab II<br>-Lanjutkan Bab III dan Bab IV   |  |
| 29-06-2020 | -Memperbaiki Tata Cara Penulisan<br>-Pada Bab III dibuat secara bertahap sesuai dengan konteks rumusan masalah<br>-Mempejelas isi dari Bab IV |  |
| 03-07-2020 | -Memperbaiki Abstrak & Daftar isi<br>-Memperbaiki Penulisan Numerik<br>-Memperbaiki Posisi Tabel pada Bab III                                 |  |
| 21-07-2020 | -ACC Skripsi, dan Dapat Dilanjutkan Ujian Komprehensif  |  |

Pekanbaru, 28 Juli 2020

Mengetahui :



An Dekan  
**Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H.**  
Dekan I Bidang Akademik



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS HUKUM



FS 671471

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PEMBAYARAN UANG PERTANGGUNGAN AKIBAT KLAIM  
HABIS KONTRAK PADA ASURANSI PENDIDIKAN MITRA BEASISWA  
BERENCANA DI AJB BUMIPUTERA 1912 KOTA PEKANBARU BERDASARKAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSIAN**

**SYIFA AULIA**

**NPM :161010517**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

**Pembimbing**

**Selvi Harvia Santri, S. H., M. H.**

Mengetahui,



**Dr. Adminal, S.H., M.H.**

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**Nomor : 070/Kpts/FH/2020**  
**TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
  - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
  - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
  - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
  - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
  - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
  - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
  - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan
- 1 Menunjuk  
Nama : SELVI HARVIA SANTRI, S.H., M.H  
NIP/NPK : 1030048404  
Pangkat/Jabatan : Penata Muda Tingkat I/ III/b  
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli  
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa  
  
Nama : SYIFA AULIA  
NPM : 16 101 0517  
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum /Hukum Perdata  
Judul skripsi : PELAKSANAAN PEMBAYARAN UANG PERTANGGUNGAN AKIBAT KLAIN HABIS KONTRAK PADA ASURANSI PENDIDIKAN MITRA BEASISWA BERENCANA DI AJB BUMI PUTERA 1912 KOTA PEKANBARU BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO. 40 TAHUN 2014 TENTANG PERASURANSI.
  - 2 Tugas-tugas pembimbing adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
  - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
  - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.  
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



Ditetapkan di : Pekanbaru  
Pada tanggal : 10 Maret 2020  
Dekan

Dr. Admiral, S.H., M.H.

*Tembusan : Disampaikan kepada :*

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

**NOMOR : 179 /KPTS/FH-UIR/2020**  
**TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

---

**DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
  2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
  2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
  3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
  4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
    - a. Nomor : 232/U/2000
    - b. Nomor : 234/U/2000
    - c. Nomor : 176/U/2001
    - d. Nomor : 045/U/2002
  5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
  6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
  7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
  8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
    - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
    - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
    - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :

|               |   |   |
|---------------|---|---|
| N a m a       | : | Syifa Aulia   |
| N.P.M.        | : | 161010517   |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum  |
| Judul Skripsi | : | Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggung<br>Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi<br>Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana Di AJB<br>Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru Berdasarkan<br>Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang<br>Perasuransian |

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- |                                |   |  |
|--------------------------------|---|--|
| Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. H. Arifin Bur, S.H., M.Hum | : | Anggota merangkap penguji sistematika  |
| Sri Arlina S.H., M.H           | : | Anggota merangkap penguji methodologi  |
| Teguh Rama Prasja, S.H., M.H   | : | Notulis                                |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
  3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**Kutipan** : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



**KAN**  
Komite Akreditasi Nasional  
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284  
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27  
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

**BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018**

## BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

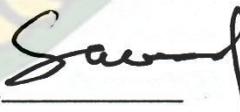
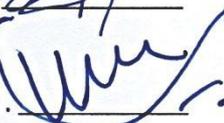
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 179/KPTS/FH-UIR/2020 Tanggal 1 September 2020, pada hari ini Kamis tanggal 3 September 2020 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Syifa Aulia  
N P M : 161010517  
Program Study : Ilmu Hukum  
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggung jawaban Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana Di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian  
Tanggal Ujian : 3 September 2020  
Waktu Ujian : 11.00 – 12.00 WIB  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR  
IPK :  
Predikat Kelulusan :

### Dosen Penguji

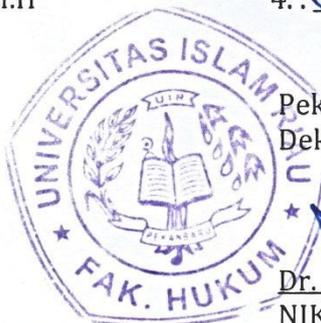
1. Selvi Harvia Santri, S.H., M.H
2. Asri M. S., S.H., M.Hum
3. Sri Arlina S.H., M.H

### Tanda Tangan

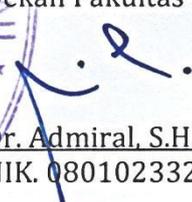
1.   
2.   
3.   
4. 

### Notulen

4. Teguh Rama Prasja, S.H., M.H



Pekanbaru, 3 September 2020  
Dekan Fakultas Hukum UIR

  
Dr. Admiral, S.H., M.H  
NIK. 080102332

## ABSTRAK

Asuransi dan perusahaan jasa asuransi sebagai lembaga peralihan risiko mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia. AJB Bumiputera 1912 merupakan salah satu perusahaan asuransi jiwa yang sudah lama berdiri di Indonesia dan selalu berupaya untuk mengembangkan produknya dengan memberikan pelayanan pertanggungan kepada Warga Negara Indonesia melalui produk-produknya. Namun tidak jarang AJB Bumiputera 1912 mengalami kendala-kendala, terkhusus pada saat pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak, yaitu tidak adanya kepastian dalam penyelesaian pembayaran uang pertanggungan kepada Tertanggung.

Dalam penelitian ini yang menjadi perumusan masalah yaitu bagaimana proses pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, serta apa saja kendala dalam mendapatkan pembayaran uang pertanggungan tersebut. Dengan metode penelitian yang digunakan yaitu observational research dengan analisa data secara deskriptif.

Setelah dilakukannya penelitian dapat dikatakan bahwa AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru tidak menyelesaikan proses klaim habis kontrak dan pembayaran uang pertanggungan sesuai dengan yang sudah disepakati dan tercantum didalam polis asuransi serta tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang perasuransian, yaitu tidak memberikan kepastian kepada Tertanggung dan tidak menetapkan batas waktu pembayaran uang pertanggungan secara tegas.

Melihat kendala-kendala yang terjadi belakangan ini di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, untuk itu perlu dilakukannya upaya-upaya yang serius dan bersifat pasti guna menjadikan AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru kembali berkembang dan mendapatkan kepercayaan tentunya dari masyarakat, demi meningkatkan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya asuransi jiwa dan asuransi pendidikan.

Kata kunci: Asuransi jiwa, Mitra Beasiswa Berencana, Klaim Habis Kontrak, Uang Pertanggungan.

## ABSTRACT

*Insurance and insurance services companies as risk switching agencies play an important role in human life. AJB Bumiputera 1912 is one of the life insurance companies that have been long established in Indonesia and always strive to develop its products by providing coverage services to citizens of Indonesia through its products. But not infrequently AJB Bumiputera 1912 experiencing constraints, most specifically at the time of execution of payment of money insurance due to expired claims, namely the absence of certainty in the settlement of payment of sum insured to the insured.*

*In this research, the formulation of problems that is how the process of payment the money insurance coverage due to expired claims on the Education insurance partners scholarships in AJB Bumiputera 1912 of Pekanbaru city, as well as any constraints in obtaining the payment of such coverage. With the research method used is an observational research with a descriptive data analysis.*

*After did the research, can be said that AJB Bumiputera 1912 of Pekanbaru city does not complete the process of expired claim and the payment of the sum insured in accordance with the agreed and listed in the insurance policy and not in accordance with Law No. 40 year 2014 about insurance, That is not to provide assurance to the insured and does not establish a deadline for payment of money assured.*

*Seems the obstacles that occurred lately in AJB Bumiputera 1912 of Pekanbaru city, it is necessary to do serious and definite efforts to make AJB Bumiputera 1912 of Pekanbaru city re-develop and gain the trust of the Society, in order to increase public awareness of the importance of life insurance and education insurance.*

*Keyword: Life Insurance, Partners Scholarship, Expired Claims, The Sum Insured.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang dengan rahmat-Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggung Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian*” guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, hal ini tidak lepas dari keterbatasan ilmu, kemampuan dan pengalaman penulis. Maka segala kritik dan saran dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini sangat terbuka.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, nasehat, petunjuk, bantuan moril dan materil dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya berupa kesehatan, kekuatan, dan kesempatan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Baharuddin dan Syaufina selaku orang tua saya yang telah memberikan segala pengorbanan, doa, dan dukungan yang diberikan untuk saya yang tidak akan bisa dihitung jumlahnya.

3. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mencari dan menuntut ilmu di Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
5. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil I Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
6. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Wakil II Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
7. Bapak S.Parman, S.H., M.H., selaku Wakil III Dekan Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktunya dalam membantu pengurusan administrasi yang dibutuhkan oleh penulis hingga pada akhirnya penulis bisa melangsungkan ujian Skripsi.
8. Bapak Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., M.I.S., selaku Ketua Departemen Hukum Perdata, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan

waktunya untuk penulis saat melakukan konsultasi judul dan memberikan masukan kepada penulis dalam pemilihan judul Skripsi.

9. Ibu Selvi Harvia Santri, S.H., M.H., selaku Pembimbing yang telah memberikan waktu, nasehat, saran, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu Penguji Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk hadir pada ujian Skripsi penulis dan memberikan saran-saran serta masukan dalam penulisan Skripsi yang penulis sertakan ini.
11. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah mengajar, mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis selama perkuliahan. Semoga Allah SWT selalu memberikan Bapak dan Ibu kesehatan, kemudahan dalam hidup serta balasan yang baik atas jasa-jasa Bapak dan Ibu.
12. Karyawan dan Karyawati Bagian Biro Administrasi Keuangan, Perpustakaan, Tata Usaha, Informasi Teknologi (IT) Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam pengurusan berkas-berkas yang penulis butuhkan.
13. Pihak AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru dan Karyawan serta Karyawati nya yang telah meluangkan waktu dan membantu penulis dalam memberikan informasi mengenai judul Skripsi penulis.
14. Seluruh Responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu untuk penulis dalam melakukan wawancara.

15. Keluarga, kerabat, serta teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah turut membantu selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan, baik itu dari segi bahasa maupun materi karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat sebagai referensi atau tambahan ilmu pengetahuan bagi siapapun yang membacanya.

Akhir kata penulis mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya, Wassallamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 2 Juli 2020

Penulis,



Syifa Aulia

---

161010517

## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                          | i         |
| SURAT PERNYATAAN .....                       | ii        |
| SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN .....     | iii       |
| BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI .....         | iv        |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....              | vi        |
| SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PEMBIMBING .....   | vii       |
| SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN DOSEN PENGUJI..... | viii      |
| BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF .....        | ix        |
| ABSTRAK .....                                | x         |
| ABSTRACT .....                               | xi        |
| KATA PENGANTAR.....                          | xii       |
| DAFTAR ISI.....                              | xvi       |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang Masalah.....               | 1         |
| B. Perumusan Masalah .....                   | 11        |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....       | 11        |
| D. Tinjauan Pustaka .....                    | 13        |
| E. Konsep Operasional .....                  | 16        |
| F. Metode Penelitian.....                    | 18        |
| <b>BAB II: TINJAUAN UMUM.....</b>            | <b>26</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| A. Tinjauan Tentang Asuransi Secara Umum dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912.....  | 26        |
| B. Tinjauan Tentang Perjanjian Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana pada AJB Bumiputera 1912 .....   | 51        |
| <b>BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>57</b> |
| A. Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggunganaan Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru ..... | 57        |
| B. Kendala Dalam Mendapatkan Pembayaran Uang Pertanggunganaan Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru .....              | 83        |
| <b>BAB IV: PENUTUP .....</b>   | <b>92</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 92        |
| B. Saran .....   | 93        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam menjalani kehidupannya, secara sadar maupun tidak sadar pasti akan menemui dan menghadapi yang namanya risiko. Risiko yang mungkin akan terjadi asalnya bisa dari berbagai hal yang tidak diharapkan dan tidak terduga, akan tetapi manusia pasti memiliki berbagai kemungkinan yang telah diperkirakannya (*probalilty*). Hanya saja, seberapa besar dan banyak risiko yang akan dihadapi oleh manusia, sangat tergantung dari aktivitas yang dijalannya. (Sembiring, 2014)

Kemungkinan risiko atau kerugian bisa saja menimpa manusia diakibatkan oleh macam-macam kemungkinan bahaya yang terjadi, tetapi tidak diketahui diawal peristiwa seperti apa yang akan terjadi dan bila waktunya akan terjadi, hal ini disebut dengan risiko. Manusia sebagai makhluk ciptaan Tuhan dianugerahi dengan akal pikiran yang sedemikian rupa untuk mencari cara dan solusi agar ketidakpastian yang mungkin akan terjadi dalam hidup dapat berubah menjadi suatu kepastian. Salah satu cara yang dianggap dapat menjadi jalan keluar untuk mencegah dan mengatasi risiko yang terjadi adalah dengan mengalihkan risiko (*transfer of risk*) kepada pihak lain diluar dari diri manusia itu sendiri. Hal ini selaras dan sejalan dengan pandangan yang menjelaskan bahwa untuk mengatasi dan mengurangi rasa tidak aman menjadi

rasa aman, selain berusaha merubah dari kemungkinan kondisi yang tidak pasti menjadi suatu kondisi yang penuh dengan kepastian. (Widijowati, 2012)

Salah satu usaha untuk mencegah kemungkinan terjadinya risiko agar tidak terjadi atau pun mengurangi kerugian akibat risiko tersebut adalah dengan cara mengalihkan risiko kepada pihak lain. Dewasa ini, pihak yang dapat bertindak sebagai penerima risiko dan mampu mengelola risiko tersebut adalah perusahaan asuransi. Dalam tata kehidupan rumah tangga asuransi merupakan sarana finansial, baik dalam hal menangani risiko dasar yaitu risiko kematian, atau menghadapi risiko terhadap harta benda yang dimiliki. Demikian pula di dunia usaha yang melakukan kegiatannya dalam menghadapi risiko terhadap harta benda yang mungkin bisa saja menghambat kelancaran dan kesinambungan usahanya.

Negara Indonesia umumnya digunakan istilah asuransi, namun juga digunakan istilah pertanggungan. Penggunaan dua macam istilah ini berpedoman kepada istilah dalam bahasa Belanda yaitu *assurantie* yang bermakna asuransi dan *verzekering* yang bermakna pertanggungan, karena asuransi di Indonesia berasal dari negeri Belanda. Kemudian seiring terjadinya perkembangan, kata *insurance*, *assurantie*, atau asuransi lebih tepat digunakan yang secara harfiahnya kata ini dalam bahasa Indonesia berarti Pertanggungan. (Harvia, 2018)

Secara umumnya terdapat banyak pilihan metode untuk mengatasi risiko, akan tetapi asuransi merupakan metode yang umumnya dipilih untuk digunakan oleh

manusia. Asuransi dapat memberikan jaminan perlindungan kepada seseorang yang menggunakan jasa mereka yang disebut Tertanggung atas risiko yang akan dihadapi individu maupun risiko yang akan dihadapi perusahaan. Asuransi merupakan suatu perjanjian yang bersifat konsensual, yang artinya hal yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak pada saat diadakannya perjanjian, dan perjanjian tersebut dibuatkan dalam bentuk akta tertulis yang disebut polis. Polis memiliki fungsi sebagai alat bukti atas suatu perjanjian pertanggungan perihal diberikannya jaminan ganti kerugian atas terjadinya suatu peristiwa yang tidak bisa diperkirakan atau risiko yang timbul. Polis merupakan suatu dokumen atau alat bukti yang sangat penting karena berguna pada waktu pengajuan tuntutan ganti kerugian yang di sebut dengan klaim atas kontrak perjanjiannya sebagai akibat pemenuhan kewajiban oleh Tertanggung kepada pihak Penanggung. (Badruzaman, 2019)

Pasal 246 KUHD (Kitab Undang-Undang Hukum Dagang) menyebutkan pengertian asuransi:

*“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri pada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberi penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.”*

Berbeda dengan pengertian asuransi menurut Pasal 246 KUHD, Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 Pasal 1 ayat (1) tentang perasuransian juga terdapat pengertian asuransi sebagai berikut:

*“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan Pemegang Polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk: memberikan penggantian kepada tertanggung atau Pemegang Polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau Pemegang Polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”*

Kesimpulan yang dapat diambil dari pengertian asuransi menurut KUHD dan Undang-Undang Perasuransian diatas, bahwa terdapat dua macam asuransi, yaitu asuransi ganti kerugian yang objeknya benda dan asuransi sejumlah uang atau santunan yang objeknya adalah jiwa manusia. Menurut pengertian asuransi yang terdapat didalam KUHD, tidak dijelaskan adanya asuransi sejumlah uang atau asuransi jiwa, hanya menjelaskan tentang asuransi ganti kerugian saja. Namun, didalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 menjelaskan secara lengkap mengenai asuransi ganti kerugian dan asuransi sejumlah uang atau asuransi jiwa.

Inti dari asuransi ganti kerugian adalah sepakat atas perjanjian pertanggungan untuk suatu peristiwa karena kerusakan atau hilangnya harta benda dan harta kekayaan yang tercantum didalam polis untuk ditanggung oleh perusahaan asuransi karena sebab atau kejadian yang dipertanggungkan (sebab atau bahaya-bahaya yang telah tercantum didalam polis asuransi). Dalam asuransi ganti kerugian, Tertanggung membayar premi kepada Penanggung dan bila terjadi kerusakan atau kehilangan

terhadap objek yang dipertanggungkan, maka ganti kerugian akan diberikan Penanggung kepada tertanggung. (Asikin, 2014)

Pengertian asuransi jiwa secara umum adalah suatu perjanjian dimana Tertanggung menawarkan diri meminta untuk dibuat perjanjian pertanggungan oleh Penanggung, dan Tertanggung setuju untuk membayar sejumlah premi yang telah disepakati kepada Penanggung selama jangka waktu yang telah ditentukan demi kepentingan dirinya sendiri, pihak lain atau pihak tertunjuk apabila terjadi peristiwa yang tidak disangka yang menyebabkan kerugian terhadap diri Tertanggung. Dalam asuransi jiwa, Tertanggung membayar sejumlah premi kepada Penanggung dan jika Tertanggung meninggal dunia, maka Penanggung akan memberikan sejumlah uang yang disebut uang santunan kepada ahli waris atau pihak yang telah ditunjuk dalam polis sebagai penerima uang santunan. (Asikin, 2014)

Setelah sepakat membuat perjanjian pertanggungan, segala perjanjian, kesepakatan, serta hak dan kewajiban pihak Penanggung dan Tertanggung akan dituangkan dalam perjanjian bentuk tertulis yang disebut Polis. Didalam perjanjian pertanggungan juga terdapat pihak yang disebut dengan Pemegang Polis. Pemegang Polis merupakan pihak yang setuju untuk mengikatkan diri terhadap perjanjian dengan perusahaan jasa asuransi. Sedangkan Tertanggung merupakan pihak yang jiwanya dikaitkan dalam perjanjian pertanggungan atau pihak yang akan menghadapi risiko yang mungkin akan terjadi dimasa yang akan datang sebagaimana diatur dalam perjanjian asuransi. (Mulhadi, 2017)

Perusahaan jasa asuransi jiwa nasional yang tertua dan pertama didirikan di Indonesia adalah AJB Bumiputera. Perusahaan jasa asuransi ini berdiri pada 12 Februari 1912, di Magelang, Jawa Tengah dengan nama "*Onderlinge Levensverzekering Maatschapij PGHB*" yang merupakan bahasa Belanda dan disingkat dengan sebutan "*O.L Mij. PGHB*" yang dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan *Mutual Life Insurance* (Asuransi Jiwa Bersama). AJB Bumiputera menyebut para Pemegang Polis sebagai Pemilik dari perusahaan jasa asuransi, yang maksudnya adalah Pemegang Polis memiliki peran terbesar di Badan Usaha Jasa Asuransi AJB Bumiputera.

Pendidikan dianggap sebagai hal yang paling penting bagi setiap individu, karena impian dan cita-cita seseorang dapat tercapai berkat dari adanya lembaga pendidikan. Semakin berkembangnya zaman semakin meningkat pula biaya pendidikan, yang menyebabkan tidak sedikit para orang tua yang kebingungan dalam mengcover biaya pendidikan anak-anaknya. Atas dasar inilah AJB Bumiputera menawarkan produk asuransi jiwa yang didalamnya tercakup Dana Kelangsungan Belajar sebagai solusi untuk biaya pendidikan anak-anak warga negara Indonesia dengan lancar. Dan salah satu produk asuransi pendidikan AJB Bumiputera ialah Mitra Beasiswa Berencana. Asuransi Mitra Beasiswa Berencana termasuk kedalam Asuransi Jiwa Perorangan atau *Individual Life Insurance*.

Mitra Beasiswa Berencana tersedia dalam bentuk mata uang Rupiah dan merupakan produk asuransi yang menjamin biaya pendidikan anak sepenuhnya,

dimulai dari taman kanak-kanak hingga ke jenjang perguruan tinggi. AJB Bumiputera mengklaim bahwa, Mitra Beasiswa Berencana dibuat khusus untuk menjadi mitra anak Indonesia dalam lembaga pendidikan, memastikan anak secara teratur mendapatkan biaya untuk melanjutkan pendidikan mereka. Program asuransi ini ada untuk memastikan agar anak tetap mendapatkan dana beasiswa atau dana kelangsungan belajar hingga lulus jenjang pendidikan, walaupun jika orang tua mereka meninggal dunia. (AJB Bumiputera 1912, 2019)

Sebagai akibat dari berakhirnya kontrak asuransi atau masa pertanggungan yang telah selesai, Tertanggung dan/atau Pemegang Polis dapat mengajukan klaim. Secara umum, tuntutan atas hak sebagai akibat dari pemenuhan kewajiban yang sebelumnya sudah ditentukan dan ditetapkan dalam perjanjian disebut dengan Klaim. Dalam arti khusus, klaim adalah tuntutan yang dilakukan Tertanggung atau Pemegang Polis kepada Penanggung atas pembayaran sejumlah Uang pertanggungan sebagai akibat dari pemenuhan kewajiban dan kedua belah pihak sudah menyepakatinya yang kemudian dicantumkan di dalam polis. (AJB Bumiputera, 2019)

Mengenai hal ini diatur di dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian Pasal 31 butir 3 dan 4 yang berbunyi:

*"Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil."*

*“Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.”*

Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Perasuransian pasal 31 butir 3 dan 4 menjelaskan, bagi Perusahaan yang menyediakan Jasa Asuransi wajib untuk menangani klaim dan keluhan dengan proses yang cepat yang artinya dalam waktu yang sesingkat-singkatnya, dengan proses yang sederhana dalam arti tidak rumit dan bersifat lugas. Serta melayani keluhan Tertanggung dan/atau Pemegang Polis dengan adil, berpegang pada kebenaran tanpa memihak.

Tindakan yang memperlambat pembayaran klaim yang dimaksud dalam pasal 31 butir 4 Undang-Undang Perasuransian, yaitu:

- a. Perusahaan asuransi dengan sengaja membuat proses penyelesaian klaim dalam waktu yang lama dengan meminta berkas atau dokumen tertentu, dan kemudian meminta lagi berkas atau dokumen tertentu yang pada dasarnya berkas atau dokumen tersebut memiliki inti yang sama dengan dokumen yang sebelumnya.
- b. Perusahaan asuransi memiliki maksud untuk menunda penyelesaian dan pembayaran klaim dengan alasan sedang menunggu penyelesaian dan/atau pembayaran klaim reasuransinya atau dengan alasan lainnya.

- c. Menetapkan persyaratan dan prosedur penyelesaian klaim yang tidak sepatutnya dan tidak sesuai dengan praktik usaha jasa asuransi yang berlaku pada umumnya.

Serta juga telah diatur di dalam POJK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan) No. 73 Tahun 2016 pada pasal 71 ayat (1), yang berbunyi:

*“Perusahaan Perasuransian, wajib melindungi kepentingan Pemegang Polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat, agar Pemegang Polis, tertanggung, peserta, dan/atau pihak yang berhak memperoleh manfaat tersebut dapat menerima haknya sesuai polis asuransi.”*

Berdasarkan ketentuan yang telah diuraikan diatas, maka Penanggung atau badan asuransi harus menjalankan segala prosedur usaha asuransinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk proses penyelesaian klaim. Akan tetapi, AJB Bumiputera yang berperan sebagai Penanggung tidak menyelesaikan proses penyelesaian dan pembayaran klaim sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Padahal Tertanggung sudah memenuhi semua persyaratan pengajuan klaim Uang Pertanggungan habis kontrak yang diberikan oleh pihak AJB Bumiputera seperti penyerahan dokumen-dokumen tertentu yang berhubungan dengan pengajuan klaim. Mengenai hal ini pun sudah diatur didalam pasal 38 ayat (1) dan (2) POJK No. 69 Tahun 2016, yang berbunyi:

*“Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi hanya dapat meminta dokumen sebagai persyaratan pengajuan klaim sesuai dengan yang tertera dalam polis.”*

*“Dalam hal polis mencantumkan dokumen dan/atau syarat lain sebagai persyaratan pengajuan klaim, dokumen dan/atau syarat lain tersebut harus:*  
*a. relevan dengan pertanggung; dan*  
*b. wajar dalam proses penyelesaian klaim.”*

Berbeda dengan hal yang sudah jelas diatur di dalam Undang-Undang, setelah semua persyaratan dan segala berkas yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim diserahkan oleh Tertanggung, Penanggung meminta Tertanggung untuk menunggu pencairan dana klaim dalam waktu yang terbilang cukup lama, yaitu selama setahun. Yang berarti hal ini sangat bertentangan dengan ketentuan yang terdapat di Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Tertanggung dan/atau Pemegang Polis yang memiliki peran sebagai Konsumen, wajib mendapatkan perlindungan hukum dan mendapatkan hak-hak nya sebagai Konsumen sebagaimana yang telah diatur didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen. Dalam hal ini tentu saja Tertanggung dan/atau Pemegang Polis tidak mendapatkan hak nya padahal sudah memenuhi kewajibannya. Berarti dapat dikatakan bahwa Perusahaan Asuransi AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru tidak menunaikan kewajibannya sebagai pelaku usaha terhadap konsumen dan hal ini tentu saja sangat bertentangan dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian terkait klaim habis kontrak dan asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana ini tentu saja berbeda dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya. Hal yang membedakan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian yang berbeda tempatnya, sehingga berbeda pula pihak-pihak yang menjadi narasumber atau responden dan sampel yang terdapat didalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Serta tahun penelitian yang berbeda tentu saja membuat inti permasalahannya juga menjadi berbeda dengan penelitian terdahulu, sehingga hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh penulis pun juga berbeda. Namun tentu saja penelitian terdahulu tetap memiliki peran dalam penelitian ini, agar penulis dapat membandingkan perbedaan masalah yang terjadi dan perbedaan hasil penelitian yang didapatkan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis jelaskan diatas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut yang akan dibuat dalam bentuk skripsi dengan judul: “Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggungangan Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian”

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan diatas, maka penulis menetapkan masalah pokok sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru?
2. Apa saja kendala dalam mendapatkan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Berpedoman kepada perumusan masalah diatas, berikut tujuan yang ingin penulis dapatkan dari penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui proses pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui kendala dalam mendapatkan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

#### 2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menambah informasi wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang seperti apa proses pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim

habis kontrak asuransi pendidikan mitra beasiswa pada jasa asuransi AJB Bumiputera Kota Pekanbaru serta kendala-kendala yang di alami Tertanggung dalam mendapatkan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

- b. Untuk menambah masukan bagi mahasiswa terutama bagi masyarakat luas yang menggunakan jasa asuransi AJB Bumiputera Kota Pekanbaru dan untuk menambah literatur mahasiswa yang ingin melakukan penelitian ini lebih lanjut dan mengetahui hal-hal tersebut.

### 3. Tinjauan Pustaka

#### 1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian adalah suatu keadaan, ketetapan atau ketentuan yang pasti. Secara hakiki, Hukum harus bersifat adil dan pasti. Kepastian sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu semestinya menunjang suatu tatanan yang dinilai dan dianggap wajar. Hukum dapat menjalankan sesuai dengan fungsinya hanya jika dilaksanakan dengan adil. Kepastian hukum itu pertanyaan yang cuma bisa dijawab dengan cara normatif, bukan sosiologi. (Rato, 2010)

Kepastian hukum dengan cara normatif adalah disaat suatu peraturan dibentuk dan diumumkan secara pasti sebab telah diatur secara jelas dan logis. Jelas yang berarti tidak timbul suatu keraguan atau multi tafsir dan dapat dihami dengan akal

sehat atau logika. Jelas yang berarti bahwa ia saling sejajar dengan sistem-sistem norma sehingga tidak saling berbenturan atau menciptakan konflik norma. Kepastian hukum merujuk kepada berlakunya hukum yang sifatnya jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat terpengaruh oleh keadaan dimana keadaan tersebut bersifat subjektif. Kepastian dan keadilan bukan cuma sekedar tuntutan moral, akan tetapi secara nyata mencirikan hukum. (Kansil C. , 2009)

Kepastian hukum adalah jaminan tentang hukum yang isinya suatu keadilan. Norma-norma yang mendukung untuk memajukan keadilan harus dengan sungguh-sungguh memiliki fungsi sebagai peraturan yang dipatuhi. Menurut Ahli Hukum, kepastian hukum dan keadilan adalah kerangka yang tetap dari hukum dan bahwa keadilan serta kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian hukum mesti dijaga dan dipelihara demi ketertiban dan keamanan suatu negara. Dengan hasil hukum positif senantiasa ditaati. Tujuan dari teori kepastian hukum yaitu tercapainya nilai keadilan dan kebahagiaan. (Ali, 2002)

## 2. Teori Tanggung Jawab Hukum

Teori tanggung jawab hukum diawali dengan adanya perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) terbagi menjadi beberapa teori, antara lain sebagai berikut: (Muhammad, 2010)

- a. Tanggung jawab yang timbul disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan maksud sengaja (*intertional tort liability*), pihak

tergugat harus telah melakukan perbuatan tersebut sedemikian rupa yang membuat pihak penggugat mengalami kerugian atau sudah mengetahui bahwa apa yang diperbuat oleh tergugat akan mengakibatkan kerugian bagi penggugat.

- b. Tanggung jawab yang disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), berdasarkan pada konsep kesalahan (*concept of fault*) yang ada kaitannya dengan hukum dan moral yang sudah bercampur (*interminglend*).
  - c. Tanggung jawab bersifat mutlak disebabkan oleh perbuatan melanggar hukum tanpa mengacu kepada kesalahan (*strict liability*), berdasarkan pada perbuatannya baik dilakukan dengan sengaja ataupun tidak sengaja, yang berarti walaupun bukan kesalahannya tapi tanggung jawab tetap harus diberikan akibat kerugian yang telah terjadi karena perbuatan tersebut.
3. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum baik itu orang maupun badan hukum yang dalam bentuk perangkat baik itu bersifat represif maupun bersifat preventif, baik dalam bentuk tertulis maupun lisan. Perlindungan hukum mengayomi dan memberikan bimbingan kepada hak asasi manusia yang telah dicemari orang lain serta perlindungan itu ditujukan kepada masyarakat dengan maksud supaya masyarakat bisa menikmati segala hal yang

diberikan hukum yaitu berupa hak-hak asasi manusia atau dengan maksud lain perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya hukum yang sepatutnya menjadi tugas para aparat penegak hukum untuk diberikan kepada masyarakat agar terciptanya rasa aman dan tentram, baik secara fisik maupun pikiran tanpa ancaman dari pihak manapun. (Rahardjo, 1993)

Hukum dapat digunakan untuk menciptakan dan mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak hanya sekedar fleksibel dan adaptif, akan tetapi juga antisipatif dan prediktif. Hukum diperlukan bagi mereka yang lemah dan belum memiliki kekuatan baik itu secara ekonomi, sosial, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial. (Rahardjo, 2000)

#### **E. Konsep Operasional**

Sebagai kesamaan pemahaman terkait tentang penelitian ini dan untuk mempermudah tentang pembatasan permasalahan yang terdapat dalam judul, dan supaya pembahasan dalam penelitian ini dapat lebih terfokuskan dan memiliki makna, serta persis seperti apa yang diharapkan, maka penulis menetapkan batasan-batasan yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai berikut:

Pelaksanaan merupakan suatu tindakan atau implementasi atau penerapan dari suatu rencana yang telah disusun secara sistematis dan dirincikan secara jelas, implementasi umumnya dilakukan sesudah perencanaan telah dianggap siap dan mampu. Secara sederhananya pelaksanaan dapat diartikan sebagai penerapan. Beberapa Ahli Hukum berpendapat bahwa pelaksanaan sebagai bagian dari evaluasi

dan perluasan suatu aktivitas yang saling menyesuaikan satu dengan lainnya. (Usman, 2002)

Pembayaran terdiri dari kata dasar bayar, yang artinya adalah pertukaran nilai dari satu pihak (seperti orang atau perusahaan) ke pihak lain untuk barang, atau jasa, atau untuk memenuhi kewajiban hukum. Namun juga terdapat pengertian lain yaitu pembayaran adalah sistem yang didalamnya tercakup seperangkat aturan, mekanisme, dan lembaga yang berguna untuk mewujudkan perpindahan dana untuk terpenuhinya suatu kewajiban yang muncul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran yaitu sistem yang berhubungan dengan perpindahan sejumlah nilai mata uang dari satu pihak kepada pihak lainnya. (Wikipedia, 2019)

Uang pertanggungan merupakan sejumlah uang yang akan diberikan kepada Tertanggung atau Penerima uang pertanggungan yang tercantum di polis, yang mana uang pertanggungan tersebut diterima ketika terjadinya evenemen dan/atau masa pertanggungan asuransi telah berakhir.

Klaim dapat didefinisikan secara umum dan khusus. Secara umum klaim merupakan permintaan atau tuntutan atas hak sebagai akibat dari terpenuhinya ketentuan-ketentuan yang sudah disepakati didalam perjanjian. Secara khusus, Klaim Asuransi merupakan tuntutan dari Tertanggung atau Pemegang Polis atau pihak yang telah ditunjuk sebagai Penerima Pengalihan hak oleh Tertanggung atau Pemegang Polis kepada perusahaan jasa asuransi yang disebut sebagai Penanggung, untuk

melakukan pembayaran sejumlah uang pertanggungan atau saldo tunai sebagai akibat dari pemenuhan ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan dan disepakati didalam perjanjian asuransi. Klaim atas berakhirnya kontrak atau klaim habis kontrak timbul ketika jangka waktu perjanjian asuransi telah berakhir, sementara polis masih berlaku (premi telah dibayar selama jangka waktu kontrak). (AJB Bumi Putera 1912, 2019)

Habis Kontrak merupakan berakhirnya masa pertanggungan perjanjian asuransi, yang ketika sudah berakhirnya masa pertanggungan maka dilakukanlah klaim uang pertanggungan oleh Tertanggung dan/atau Pemegang Polis. Istilah habis kontrak atau jatuh tempo digunakan oleh perusahaan jasa asuransi AJB Bumiputera.

Asuransi pendidikan merupakan produk asuransi dimana Pemegang Polis berkewajiban membayar premi kepada perusahaan asuransi atau Penanggung yang kelak akan digunakan sebagai jaminan biaya pendidikan untuk anak yang berperan sebagai Tertanggung atau penerima pengalihan (pihak terjamin) sekaligus berguna layaknya asuransi jiwa. Dan salah satu produk asuransi pendidikan yang ditawarkan AJB Bumiputera yaitu Mitra Beasiswa Berencana.

AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan jasa asuransi di Indonesia yang didirikan 103 tahun yang lalu yaitu tepatnya pada tahun 1912, yang merupakan perusahaan asuransi mutual, dimana Pemegang Polis disebut sebagai pemilik, beroperasi demi kepentingan Pemegang Polis Indonesia, yang memiliki berbagai

produk-produk pertanggung jawaban yang ditawarkan untuk Warga Negara Indonesia. (AJB Bumi Putera 1912, 2019)

## **F. Metode Penelitian**

Dalam penelitian hukum memiliki metode ilmiah tersendiri. Metode ilmiah adalah ketentuan dalam mendapatkan pengetahuan yang disebut ilmu. Jadi, ilmu adalah pengetahuan yang di dapatkan dari metode ilmiah. Penelitian dan metode ilmiah bukan merupakan dua hal yang sama, namun keduanya memiliki hubungan erat satu dengan lainnya. (Sunggono, 2012)

Untuk lebih mempermudah penelitian, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Bila ditinjau dari penelitiannya, maka jenis penelitian ini tergolong kepada jenis penelitian *observational research*. Penelitian hukum jenis *observational research* yaitu penelitian yang menggunakan pendekatan empiris atau penelitian survey dengan cara turun ke lapangan, dimana dalam penelitian ini penulis secara langsung turun ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang akurat dan konkrit. (Syafrinaldi, 2017)

## 2. Sifat Penelitian

Sedangkan dilihat dari sifat penelitiannya ini termasuk pada penelitian deskriptif analitis yaitu penulis melakukan penelitian dan langsung memberikan gambaran atau penjelasan, tentang pokok masalah yang diteliti secara terperinci, mendetail dan jelas.

### B. Lokasi Penelitian

Sebagaimana yang tercantum pada judul di atas penulis melakukan penelitian sesuai dengan lokasi yang pada judul penelitian tersebut, yaitu lokasinya adalah di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman No. 337, Kel. Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru.

### C. Populasi dan Responden

Populasi atau yang dalam bahasa Inggris disebut universe, merupakan keseluruhan unit atau manusia (dapat juga berbentuk peristiwa, atau gejala) yang memiliki ciri-ciri yang sama, misalnya semua orang atau *person* yang menjadi nasabah di sebuah bank. (Amiruddin & Asikin, 2010)

Adapun yang menjadi Populasi dan Responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kepala Wilayah AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, yang dalam hal ini diwakilkan oleh Kepala Departemen Klaim AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.
- b. Pihak Tertanggung yang mengalami kendala pada saat melakukan klaim akibat habis kontrak asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana pada AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru

Tabel 1.1  
 Daftar Populasi dan Sampel

| No | Kriteria Responden   | Populasi | Sampel | Persentase | Keterangan       |
|----|--|----------|--------|------------|------------------|
| 1  | Kepala Wilayah AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru  | 1        | 1      | 100%       | Sensus           |
| 2  | Pihak Tertanggung yang mengalami kendala pada saat melakukan klaim akibat habis kontrak asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru | 33       | 10     | 30%        | Purposive Sample |

Sumber: Data Tertanggung yang mengajukan Klaim akibat Habis Kontrak pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana Januari-Mei 2019.

Dalam menetapkan sampel terdiri dari beberapa cara, diantaranya yaitu metode sensus dan purposive sampling. Metode sensus digunakan jika jumlah populasinya kecil atau sedikit, sehingga memungkinkannya peneliti untuk

menggunakan keseluruhan jumlah populasi sebagai responden. *Purposive sampling* merupakan teknik menentukan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu. Dalam teknik purposive sampling, pemilihan sekelompok subjek berpatokan kepada ciri-ciri tertentu yang dianggap memiliki keterkaitan yang kuat dengan ciri-ciri populasi yang telah diketahui sebelumnya, dengan maksud lain unit sampel yang digunakan, harus disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. (Syafrialdi, 2017)

#### **D. Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, adapun data dan sumber data yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan alat pengumpul data yaitu melalui responden atau sampel, dengan melakukan wawancara dan mengajukan pertanyaan langsung kepada Kepala Wilayah AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru dan Pihak Tertanggung yang mengalami kendala pada saat melakukan klaim akibat habis kontrak asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana pada AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan penulis dan di peroleh dari bahan-bahan dan buku-buku, literatur-literatur, Peraturan Perundang-undangan, karya ilmiah, pendapat para sarjana, pendapat para ahli, jurnal, skripsi-skripsi, majalah, dan lain-lain yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.

### E. Alat Pengumpul Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

#### 1. Wawancara

Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan Kepala Wilayah AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru. Wawancara tersebut berpedoman kepada pertanyaan-pertanyaan yang telah penulis siapkan sebelum melakukan wawancara.

#### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu alat untuk mengumpulkan data yaitu daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada sampel yaitu Pihak Tertanggung yang mengalami kendala pada saat melakukan klaim akibat habis kontrak asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana pada AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru. Kuesioner yang penulis gunakan dalam penelitian ini bersifat semi tertutup dengan

memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penulis.

#### **F. Analisis Data**

Penggunaan metode observasi dalam penelitian dibidang hukum yaitu dengan cara pengumpulan data dari kuesioner, selanjutnya data diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data yang didapatkan dilapangan dengan pendapat para ahli hukum atau dengan peraturan perundang-undangan yang dijadikan sebagai dasar yuridis dalam penelitian. (Syafrialdi, 2014)

Setelah data yang diperoleh dari lapangan tersebut penulis kumpulkan, selanjutnya disesuaikan dengan bentuk dan jenis data tersebut. Data yang berasal dari kuesioner tersebut diolah dan disajikan dalam bentuk tabel, sedangkan data yang diperoleh dari wawancara diuraikan dalam bentuk kalimat yang jelas dan detail. Dari data tersebut penulis membahas atau menganalisa dengan berpedoman kepada peraturan perundang-undangan, teori hukum maupun pendapat para ahli hukum.

#### **G. Metode Penarikan Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan dengan metode deduktif yaitu mengambil kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum terhadap hal-hal yang bersifat khusus. Yang dimaksud hal-hal bersifat umum disini yaitu segala bentuk peraturan asuransi yang ada di Indonesia, baik itu dari Undang-Undang, Kitab Hukum, dan segala jenis peraturan lainnya, serta penjelasan

secara lengkap mengenai asuransi itu sendiri secara umum atau secara luas. Sedangkan hal-hal yang bersifat khusus adalah asuransi yang dipersempit lagi ruang lingkup nya, yaitu jenis asuransi yang digunakan dalam penelitian ini, dalam hal ini adalah asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana yang merupakan produk asuransi dari AJB Bumiputera 1912. Menjelaskan produk asuransi tersebut secara jelas dan terperinci dengan berpedoman kepada Polis dan peraturan perundang-undangan tentang perasuransian.

Masyarakat biasanya hanya mengetahui kata asuransi saja tanpa tahu seperti apa pengertiannya dalam dunia hukum, oleh sebab itu didalam penelitian ini akan dijelaskan secara rinci mulai dari hal-hal yang bersifat umum hingga hal-hal yang bersifat khusus.

## BAB II

### TINJAUAN UMUM

#### A. Tinjauan Tentang Asuransi Secara Umum dan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

##### 1. Pengertian Asuransi Secara Umum

Perjanjian pertanggungan sudah ada sejak sebelum masehi yaitu pada zaman kebesaran Yunani dibawah kekuasaan Alexander The Great (356-323 BC), bermula pada saat pembantunya yang bernama Antimenes meminta bantuan sejumlah uang kepada Alexander, namun Alexander memberi persyaratan untuk membayar setiap tahunnya untuk dapat memberikan bantuan tersebut kepada Antimenes.

Mulai dari peristiwa sebelum masehi tersebut, lalu mulai berkembang pada abad pertengahan, dimana sekelompok orang di Inggris yang memiliki satu profesi yang sama dan membentuk sebuah perkumpulan yang disebut *Gilde*. Perkumpulan ini mengurus kepentingan-kepentingan anggotanya yang apabila salah satu anggotanya ada yang kebakaran rumah, *gilde* akan memberikan sejumlah uang yang diambil dari dana *gilde* kepada anggota yang mengalami musibah kebakaran tersebut. Perjanjian ini mirip dengan konsep asuransi kebakaran.

Perkembangan perjanjian pertanggungan atau usaha perasuransian berjalan mengikuti perkembangan ekonomi masyarakat. semakin tinggi penghasilan masyarakat, maka semakin mampu masyarakat memiliki harta kekayaan dan makin

diperlukan pula perlindungan keselamatan harta kekayaan maupun diri seseorang dari ancaman bahaya. Dengan meningkatnya pendapatan masyarakat, maka kapabilitas dalam membayar premi asuransi juga meningkat. Dengan demikian, usaha perasuransian juga berkembang. (Muhammad, 2015)

Kata asuransi berasal dari beberapa bahasa, salah satunya dalam bahasa belanda yaitu *Verzekering* yang memiliki arti pertanggungan. Pada pasal 246 Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) menjelaskan asuransi merupakan suatu perjanjian dimana pihak Penanggung mengikatkan dirinya kepada pihak Tertanggung, dengan menerima sejumlah uang yang disebut premi, dengan tujuan memberikan penggantian kepadanya akibat suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan di alaminya karena peristiwa yang tidak tentu. (Harvia, 2017)

Perjanjian asuransi terjadi dari Perjanjian Untung-untungan, dalam bahasa belanda dikenal dengan sebutan *konsovereenkomst*. Maksud dari *konsovereenkomst* terdapat pada Pasal 1774 KUHPerdara yang merupakan suatu perbuatan yang memiliki hasil tentang untung dan rugi, untung dan rugi ini dapat berlaku bagi semua pihak, dapat pula berlaku bagi sebagian pihak, tergantung dari kejadian belum pasti dalam perjanjian tersebut. (HS, 2003)

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian menjelaskan, asuransi merupakan perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu

perusahaan jasa asuransi dan Nasabah atau Pemegang Polis. Terdapat dasar bagi perusahaan jasa asuransi untuk menerima premi dari Pemegang Polis yaitu:

- a. Disebabkan oleh kerusakan, kerugian, kehilangan keuntungan, biaya yang muncul, serta tanggung jawab hukum dengan pihak ketiga yang dialami oleh Pemegang Polis atau tertanggung karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak disangka; atau
- b. Diberikannya suatu pembayaran yang berdasarkan pada hidup dan matinya Tertanggung dengan suatu manfaat yang besarnya telah ditentukan dan/atau berdasarkan pada hasil pengelolaan dana. (Imaniyati & putra, 2017)

Secara umum, asuransi adalah perjanjian timbal balik antara pengambil atau pengguna jasa asuransi yang disebut Tertanggung dengan perusahaan jasa asuransi yang disebut Penanggung, dimana pengguna jasa asuransi setuju untuk mengikatkan diri dengan kewajiban membayar sejumlah premi, dan sebagai gantinya Tertanggung menerima sejumlah uang yang disebut dengan santunan yang jumlahnya sudah ditentukan dan disetujui pada waktu penutupan asuransi atau disepakatinya perjanjian pertanggunganan kepada Tertanggung dan didasarkan pada hidup dan mati pihak yang telah ditunjuk. (Purwosutjipto, 2003)

## 2. Ruang Lingkup Asuransi

Usaha jasa asuransi sendiri mempunyai ruang lingkup yang luas yaitu:

- a. Asuransi kerugian (*Los Insurance*), merupakan perlindungan yang diperuntukkan kepada harta kekayaan yang dimiliki subjek hukum yaitu orang atau badan hukum, yang mencakup objek atau benda yang diasuransikan, risiko yang dipertanggungkan, sejumlah premi, dan ganti kerugian.
- b. Asuransi jiwa (*Life Insurance*), merupakan perlindungan yang diberikan berdasar pada keselamatan seseorang, yang berkaitan dengan jiwa seseorang, risiko yang dipertanggungkan, sejumlah premi, serta uang santunan ketika seseorang yang ditunjuk dalam polis meninggal dalam masa pertanggungkan.
- c. Asuransi sosial (*Social Security Insurance*), merupakan perlindungan kepada keselamatan seseorang, yang memiliki sangkut paut dengan jiwa dan raga seseorang, risiko yang dipertanggungkan, dan jika terjadinya evenemen maka akan mendapatkan sejumlah uang santunan. Contoh asuransi sosial itu biasanya, asuransi yang diberikan kepada pegawai dari perusahaan tempat pegawai tersebut bekerja. Tujuannya agar terjaminnya kesejahteraan pegawai yang bekerja di perusahaan tersebut. (Muhammad & Murniati, 2000)

### 3. Tujuan Asuransi

Asuransi atau pertanggungkan memiliki tujuan yakni:

- a. Tanggungan yang akan diberikan ketika seseorang atau sebuah perusahaan mengalami suatu musibah, dimana jenis musibah tersebut sudah ditetapkan dalam persetujuan perjanjian.

- b. Jika pihak Tertanggung memiliki tanggung jawab kepada pihak ketiga, maka tanggung jawab tersebut akan dipikul oleh Penanggung.

Dengan demikian, tujuan pokok dari asuransi yaitu memperkecil kemungkinan dan memindahkan risiko kepada pihak Penanggung yang dihadapi Tertanggung ketika terjadinya peristiwa yang menyebabkan kerugian. Dengan maksud lain, tujuan ekonomi dan tujuan hukumnya merupakan pemindahan dan pembagian risiko. (Kansil C. , 2015)

#### 4. Unsur-Unsur dalam Asuransi

Berdasarkan kepada pengertian asuransi, maka dapat ditentukan yang menjadi unsur-unsur yuridis dalam perjanjian pertanggungan atau asuransi yakni sebagai berikut:

- a. Terdapat pihak Tertanggung, pihak yang mengasuransikan kepentingannya.
- b. Terdapat pihak Penanggung, perusahaan jasa asuransi yang akan memberikan jaminan ganti kerugian.
- c. Terdapat perjanjian asuransi antara Penanggung dan Tertanggung.
- d. Terdapat pembayaran sejumlah premi dari Tertanggung kepada Penanggung.
- e. Terdapat, kerusakan, kerugian, ataupun hilang keuntungan yang dialami oleh Tertanggung.
- f. Terdapat suatu peristiwa tidak terduga yang terjadi. (Rasyid, 2010)

## 5. Pihak-Pihak dalam Asuransi

Terdapat 4 (empat) pihak dalam pelaksanaan perjanjian asuransi, yaitu:

- a. *Policy Holder* atau Pemegang Polis, merupakan pihak yang membeli suatu produk asuransi atau mempertanggungkan suatu objek miliknya kepada perusahaan jasa asuransi.
- b. *The Insured Person* atau Tertanggung, merupakan pihak yang diasuransikan atau orang yang menjadi objek yang dipertanggungkan kepada perusahaan jasa asuransi.
- c. *Beneficiary* atau Ahli Waris, merupakan pihak yang menerima santunan jikalau Tertanggung meninggal dunia.
- d. Penanggung atau perusahaan asuransi sebagai pihak yang menerima atau bersedia menjadi penanggung risiko.

Perjanjian asuransi bermula dari adanya pengalihan risiko dari seseorang atau badan hukum kepada perusahaan jasa asuransi.

## 6. Risiko dalam Asuransi

Karakteristik risiko yang terkait dengan asuransi diantaranya:

- a. Risiko yang jika terjadi akan berakibat pada kerugian, dan kerugian tersebut dapat dinilai dengan uang.
- b. Risiko yang jika terjadi mempunyai kesamaan dengan sejumlah besar risiko yang terjadi pada umumnya atau risiko yang umumnya diasuransikan oleh

nasabah yang mengikuti asuransi, sehingga perusahaan jasa asuransi dapat menggunakan statistik kerugian yang telah ada sebelumnya.

- c. Risiko alami yang paling mungkin terjadi, hingga dapat diusahakan untuk mencari keuntungan dan kerugian tersebut dapat dicegah.
- d. Risiko yang dapat berakibat pada kerugian secara mendadak, dan tidak dapat diprediksi oleh Tertanggung sebelum terjadi. (Widijowati, 2012)

Setiap risiko pasti selalu ada objek yang melekat didalamnya, objek risiko yang melekat dalam asuransi dibagi menjadi 3, yaitu:

- a. *Personal Risk* atau Risiko pribadi, yaitu risiko yang mempunyai hubungan dengan jiwa atau ketidakmampuan dari seseorang, contohnya cacat tubuh karena kecelakaan dan meninggalnya seseorang.
- b. *Property Risk* atau Risiko harta kekayaan, adalah risiko yang terjadi disebabkan oleh suatu peristiwa yang mendadak dan tidak disangka sebelumnya, seperti terbakarnya rumah seseorang.
- c. *Liability Risk* atau Risiko tanggung jawab, adalah risiko yang memiliki sangkut paut dengan kerugian yang dialami oleh pihak ketiga akibat dari suatu kejadian. Contohnya perusahaan jasa asuransi yang memberikan penggantian atau menanggung biaya perbaikan kerusakan mobil kliennya. (Hartono, 2012)

## 7. Syarat-Syarat Umum Asuransi

Umumnya syarat sah perjanjian telah diatur di KUHPerdara Pasal 1320, beserta dengan pasal-pasal yang berkaitan dengan syarat sah perjanjian, yaitu Pasal 1321-1329 KUHPerdara. Setiap perjanjian tidak terkecuali perjanjian asuransi wajib memenuhi syarat-syarat umum, yaitu sebagai berikut:

- a. Terdapat kata sepakat untuk saling mengikatkan diri.
- b. Cakap untuk terlibat dalam suatu perikatan.
- c. Adanya suatu hal tertentu.
- d. Karena sebab yang halal.

## 8. Syarat-Syarat Sah Asuransi

Dalam mengadakan perjanjian asuransi, tentu saja harus ada syarat-syarat sah di dalamnya, antara lain sebagai berikut: (Muhammad, 2015)

### A. *Consensus* (Kesepakatan)

Pihak Penanggung dan Tertanggung setuju atau sepakat untuk membuat perjanjian pertanggungan atau asuransi. Pokok dalam kesepakatan tersebut mencakup:

- a. Benda yang dijadikan objek asuransi;
- b. Pembayaran premi dan Pengalihan risiko;
- c. Evenemen dan ganti kerugian;

- d. Syarat-syarat khusus dalam asuransi;
- e. Dibuat dalam bentuk tertulis yang disebut polis.

Kesepakatan antara pihak Penanggung dan Tertanggung dibentuk dengan cara bebas, maksudnya tidak karena suatu tekanan, paksaan, atau pengaruh dari suatu pihak. Pihak Penanggung dan Tertanggung setuju untuk membuat syarat-syarat perjanjian asuransi menyesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada pasal 24 ayat (1) Undang-Undang Perasuransian, menjelaskan bahwa pada penutupan pertanggungan atas suatu objek mesti berdasarkan pada asas kebebasan memilih perusahaan asuransi.

#### B. *Authority* (Kewenangan)

Pihak Penanggung dan Tertanggung mempunyai wewenang dalam melakukan perbuatan hukum selama itu tidak bertentangan dengan Undang-undang. Kewenangan dalam melakukan perbuatan tersebut ada yang bersifat objektif dan subjektif. Kewenangan objektif yaitu Tertanggung memiliki hubungan yang sah terhadap objek yang diasuransikan karena benda tersebut adalah kekayaan miliknya sendiri. Kewenangan subjektif maksudnya kedua pihak sudah dewasa, tidak berada dibawah perwalian dan merupakan pemegang kuasa yang sah, serta sehat ingatan.

#### C. *Fixed Object* (Objek Tertentu)

Objek tertentu dalam perjanjian asuransi yaitu suatu objek atau benda yang dipertanggungkan, dalam hal ini bisa berbentuk harta kekayaan serta kepentingan

yang terdapat pada harta kekayaan, bisa juga berupa jiwa atau raga manusia. Objek tertentu yang melekat pada harta kekayaan serta kepentingan yang terdapat didalamnya termasuk dalam asuransi ganti kerugian. Sedangkan suatu objek yang melekat pada jiwa atau raga manusia termasuk dalam asuransi jiwa. Suatu objek dapat dikategorikan dalam objek tertentu dalam perjanjian asuransi yaitu bahwa objek tersebut harus pasti dan jelas. Jika itu berupa harta kekayaan, maka harus dijelaskan segala hal yang berkaitan dengan harta kekayaan atau benda tersebut, dan jika objek itu berupa jiwa atau raga, maka harus dijelaskan identitas pemilik jiwa dan raga tersebut serta identitas keluarganya.

#### D. *Legal Cause* (Kausa yang Halal)

Kausa yang halal merupakan isi perjanjian asuransi yang tidak dilarang dan tidak bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum, dan kesusilaan. Agar terjadinya kausa yang halal, maka tujuan yang akan dicapai oleh pihak Tertanggung dan Penanggung adalah peralihan risiko atas objek yang diasuransikan yang diimbangi dengan adanya pembayaran sejumlah premi dan Penanggung menerima peralihan risiko atas objek asuransi. Jika premi dibayar, maka risiko beralih. Jika premi tidak dibayar, maka risiko tidak beralih.

#### E. *Notification* (Pemberitahuan)

Pihak Tertanggung harus menjelaskan dan memberitahu kepada pihak Penanggung terkait kondisi dan keadaan objek yang diasuransikan. Keharusan ini

dilaksanakan pada saat akan membuat perjanjian asuransi. Apabila Tertanggung tidak melaksanakannya atau lalai, maka akibat hukum yang dapat terjadi yaitu asuransi batal. Seperti yang sudah dijelaskan dalam pasal 251 KUHD, yaitu:

*“Semua pemberitahuan yang tidak benar, atau semua penyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung, meskipun dilakukannya dengan itikad baik, yang sifatnya sedemikian, sehingga perjanjian itu tidak akan diadakan, atau tidak diadakan dengan syarat syarat yang sama, bila penanggung mengetahui keadaan yang sesungguhnya dari semua hal itu, membuat pertanggungan itu batal.”*

Jikalau tertanggung salah dalam memberitahukan, dan kesalahan tersebut tidak disengaja, hal itu juga dapat mengakibatkan batalnya perjanjian asuransi, kecuali kalau Penanggung dan Tertanggung telah memperjanjikan lain.

## 9. Prinsip-Prinsip Dasar Asuransi

Prinsip-prinsip dasar yang terdapat didalam perjanjian asuransi antara lain:  
(Sastrawidjaja, 2012)

### A. Prinsip Kepentingan yang Diasuransikan (*Principle of Insurable Interest*)

Mengenai prinsip kepentingan yang diasuransikan diatur di dalam pasal 250 KUH Dagang yang berbunyi:

*“Apabila seseorang yang telah mengadakan suatu perjanjian asuransi untuk diri sendiri, atau apabila seorang yang untuknya telah diadakan suatu asuransi, pada saat diadakannya asuransi itu tidak mempunyai suatu kepentingan terhadap barang yang diasuransikan itu, maka Penanggung tidak diwajibkan memberikan ganti kerugian.”*

Jelas dari ketentuan diatas bahwa kepentingan yang diasuransikan adalah syarat wajib untuk diadakannya perjanjian asuransi. Bila prinsip ini tidak dipenuhi, maka Penanggung tidak memiliki kewajiban untuk mengganti rugi. Kepentingan yang dapat diasuransikan ini harus ada pada setiap perjanjian asuransi, supaya perjanjian asuransi tidak dianggap sebagai taruhan atau “Judi”. Contoh *insurable interest*: (Sastrawidjaja, Aspek-aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga, 2012)

1. Hubungan keluarga: suami, istri, anak, ibu, bapak atau yang disebut sebagai ahli waris.
2. Hubungan bisnis: kreditur dengan debitur, perusahaan dengan karyawan.

B. Prinsip Itikad Baik (*Principle of Utmost Good Faith*)

Menurut ketentuan KUHPerdara, setiap perjanjian harus didasari dengan itikad baik para pihak yang mengikuti perjanjian tersebut. Hal ini berlaku juga pada perjanjian asuransi. Namun, dalam perjanjian asuransi dianggap perlu penambahan terkait hal tersebut, sebagaimana diatur dalam pasal 251 KUHD. Hal ini disebabkan perjanjian asuransi memiliki sifat-sifat khusus, dibandingkan dengan jenis-jenis perjanjian lain yang terdapat dalam KUHPerdara, yang berarti bahwa Tertanggung mesti sadar bahwa pihaknya ia memiliki kewajiban untuk memberikan dan memaparkan keterangan yang sebenar-benarnya, sejujur-jujurnya, dan selengkap-lengkapnyanya terkait objek yang diasuransikan.

Idealnya, prinsip itikad baik ini harus diberlakukan juga kepada Penanggung. Akan tetapi, ketentuan pasal 251 KUHD hanya menekankan hal tersebut kepada Tertanggung saja. Padahal Penanggung juga merupakan pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian asuransi, dan memang sudah seharusnya prinsip itikad baik ini juga berlaku untuk Penanggung. (Sastrawidjaja, 2012)

### C. Prinsip Ganti Kerugian (*Principle of Indemnity*)

Fungsi utama dari asuransi adalah membagi atau mengalihkan risiko yang mungkin akan diderita atau dihadapi oleh Tertanggung disebabkan terjadinya suatu kejadian yang tidak terduga. Oleh sebab itu, besarnya ganti kerugian yang didapatkan oleh Tertanggung mesti sama rata dengan kerugian yang menimpanya. Hal ini merupakan point dari prinsip ganti kerugian atau prinsip indemnitas. Prinsip ini berdasar dari pasal 246 KUHD, yaitu pada bagian kalimat “*untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu*”.

Untuk dapat terciptanya keseimbangan antara kerugian yang dihadapi oleh Tertanggung dengan ganti kerugian yang diberikan oleh Penanggung, harus diketahui berapa nilai atau harga dari objek yang diasuransikan. Sehubungan dengan hal tersebut, prinsip ganti kerugian atau indemnitas hanya berlaku bagi asuransi yang

kepentingannya dapat dinilai dengan uang, yaitu asuransi kerugian. (Sastrawidjaja, 2012)

#### D. Prinsip Subrogasi (*Principle of Subrogation*)

Dalam pelaksanaan perjanjian asuransi, kemungkinan terjadinya peristiwa yang mengakibatkan kerugian disebabkan oleh perbuatan pihak ketiga. Pada umumnya, kerugian yang disebabkan oleh pihak ketiga tersebut mengakibatkan pertanggungjawaban harus diberikan oleh pelakunya. Dengan maksud lain, pemilik objek dapat menuntut pihak ketiga tersebut untuk memberikan ganti kerugian atas perbuatannya.

Sehubungan dengan hal ini, dapat dilihat pada pasal 1365 KUHPerdara. Namun, persoalannya jadi berbeda dalam perjanjian asuransi. Jika Tertanggung sudah mendapat ganti kerugian dari Penanggung, maka Tertanggung dapat pula meminta ganti kerugian kepada pihak ketiga yang telah melakukan perbuatan merugikan tersebut, maka Tertanggung mendapatkan ganti kerugian yang melebihi daripada seharusnya. Agar hal tersebut tidak terjadi, dalam KUHD diatur mengenai subrogasi bagi Penanggung dalam pasal 284 yang isinya:

*”Seorang penanggung yang telah membayar kerugian sesuatu barang yang diasuransikan, menggantikan tertanggung dalam segala hak yang diperolehnya terhadap orang-orang ketiga berhubung dengan penerbitan kerugian tersebut, dan tertanggung itu adalah bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang dapat merugikan hak penanggung terhadap orang-orang ketiga itu.”*

Dari pasal tersebut, dapat disimpulkan bahwa subrogasi adalah pergantian kedudukan Tertanggung oleh Penanggung yang telah membayar ganti kerugian, dalam melaksanakan hak-hak Tertanggung kepada pihak ketiga yang menyebabkan terjadinya kerugian. Akan tetapi, kemungkinan terjadi kerugian yang diderita oleh Tertanggung tidak diganti sepenuhnya oleh Penanggung. (Sastrawidjaja, 2012)

E. Prinsip Sebab Akibat (*Principle of Causa Proxima*)

Dengan disepakatinya perjanjian asuransi, maka Penanggung memiliki kewajiban memberikan ganti kerugian kepada Tertanggung yang mengalami kerugian. Kerugian yang mungkin akan terjadi dapat disebabkan oleh berbagai peristiwa. Oleh sebab itu, harus ditentukan terlebih dahulu apakah peristiwa yang menyebabkan kerugian tersebut merupakan bagian dari kewajiban Penanggung untuk mengganti kerugian. Dengan maksud lain, harus ditelaah hubungan antara peristiwa-peristiwa tersebut dengan kerugian yang terjadi. Dalam prinsip sebab akibat, dikehendaki bahwa akibat kerugian yang terjadi, memang oleh suatu sebab yang merupakan tanggungan Penanggung. Karena jika tidak, maka Penanggung terbebas dari kewajibannya. (Sastrawidjaja, 2012)

F. Prinsip Kontribusi (*Principle of Contribution*)

Jika terjadi perjanjian pertanggungan terhadap satu objek yang sama oleh lebih dari satu perusahaan asuransi dan setiap perusahaan menerbitkan polis asuransi dengan nilai pertanggungan sama besar nilainya terhadap objek yang sama tersebut,

perusahaan asuransi hanya memiliki kewajiban memberikan ganti rugi secara pro-rata sesuai dengan tanggung jawab menurut perbandingan seimbang.

Walaupun sudah ditegaskan tidak dibolehkan, tetapi mungkin saja seseorang mengasuransikan harta benda yang sama pada beberapa perusahaan asuransi. Bila terjadi kerugian atas objek yang diasuransikan, maka secara otomatis berlaku prinsip kontribusi. Tertanggung tidak akan mungkin mendapat penggantian kerugian dari masing-masing perusahaan asuransi secara penuh sehingga melampaui kerugian yang sebenarnya diderita oleh Tertanggung. Dengan perkataan lain, prinsip kontribusi berarti bahwa, apabila perusahaan Asuransi telah membayar ganti rugi yang menjadi hak Tertanggung, maka perusahaan berhak menuntut perusahaan asuransi lain yang terlibat dalam objek tersebut untuk membayar bagian kerugian sesuai dengan prinsip kontribusi. (Mulhadi, 2017)

#### 10. Teori dalam Perjanjian Asuransi

Untuk menyatakan kapan perjanjian asuransi yang dibuat oleh Tertanggung dan Penanggung itu terjadi dan mengikat kedua pihak, dapat dipelajari melalui 2 teori, yaitu: (Mulhadi, 2017)

##### A. Teori Tawar Menawar (*Bargaining Theory*)

Teori ini merupakan perkembangan dari teori sama nilai (*Equivalent Theory*) dan sangat mendapat tempat dalam negara-negara yang menganut sistem hukum

*common law*. Teori sama nilai mengajarkan bahwa suatu kontrak hanya mengikat sejauh apa yang dinegosiasi (tawar menawar) dan kemudian disetujui oleh para pihak.

Menurut teori ini, setiap perjanjian hanya akan terjadi antara kedua pihak, apabila penawaran dari pihak satu dihadapkan dengan penerimaan oleh pihak yang lain dan sebaliknya. Hasil yang diharapkan adalah kecocokan/kesesuaian penawaran dan penerimaan secara timbal balik antara kedua pihak. Keunggulan teori tawar menawar adalah kepastian hukum yang diciptakan berdasarkan kesepakatan yang dicapai oleh kedua pihak. Akan tetapi, kelemahan teori ini adalah pihak Penanggung lebih berpengalaman mengenai risiko dan kerugian akibat evenemen yang mungkin terjadi. Dalam kesepakatan yang dicapai, selalu ada kecenderungan pembatasan tanggung jawab Penanggung terhadap kerugian yang mungkin timbul akibat evenemen, hal mana tidak dipahami oleh Tertanggung.

#### B. Teori Penerimaan (*Acceptance Theory*)

Menurut teori ini, saat terjadi perjanjian bergantung pada kondisi konkrit yang dibuktikan oleh perbuatan nyata (menerima) atau dokumen perbuatan hukum (bukti menerima). Berdasarkan teori penerimaan, perjanjian asuransi terjadi dan mengikat pihak-pihak pada saat penawaran sungguh-sungguh diterima oleh Tertanggung. Sungguh-sungguh diterima artinya, penawaran tertulis pihak Penanggung benar diterima oleh pihak Tertanggung.

Keunggulan teori penerimaan adalah saat terjadi dan mengikat perjanjian antara kedua pihak dapat ditentukan secara pasti, sehingga saat mulai dipenuhi kewajiban, akibat hukumnya pun juga dapat dipastikan. Akan tetapi kelemahan, pihak penerima (pihak Tertanggung) menerima segala konsekuensi yuridis yang tertera dalam kesepakatan, walaupun dia sendiri tidak memahami isinya pada saat dia menyatakan menerima atau menandatangani nota kesepakatan tersebut.

#### 11. Polis Sebagai Bukti Asuransi

Polis asuransi merupakan satu kesatuan tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, karena perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut dengan polis, yang didalamnya memuat kesepakatan, syarat-syarat khusus, dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban bagi para pihak yaitu Penanggung dan Tertanggung dalam mencapai tujuan asuransi. Dengan demikian, polis merupakan alat bukti tertulis tentang telah terjadinya perjanjian asuransi antara Penanggung dan Tertanggung. (Asikin, 2014)

Mengingat fungsinya sebagai alat bukti tertulis maka para pihak khususnya Tertanggung wajib memerhatikan kejelasan isi polis dimana sebaiknya tidak mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga dapat menimbulkan perselisihan. Menurut ketentuan Pasal 256 KUHD, setiap polis kecuali mengenai asuransi jiwa harus memuat syarat-syarat khusus berikut ini:

- a. Hari dibentuknya perjanjian asuransi.
  - b. Identitas pihak yang mengikuti asuransi yaitu Tertanggung menyetujui terbentuknya asuransi, yaitu atas tanggungannya sendiri atau atas tanggungan orang lain.
  - c. Penyebutan yang cukup jelas dari hal atau objek yang dijamin.
  - d. Jumlah uang pertanggungan.
  - e. Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh pihak Penanggung.
  - f. Mulai dan akhir tenggang waktu dimana diadakan jaminan oleh Penanggung.
  - g. Uang premi yang harus dibayar oleh Tertanggung.
  - h. Pada umumnya semua hal-hal yang perlu diketahui oleh pihak Tertanggung, serta semua janji-janji tertentu yang diadakan antara kedua belah pihak.
- (Saliman, 2010)

Terkhusus polis asuransi jiwa, telah ditetapkan di Pasal 304 KUHD, yakni memuat:

- a. Hari diadakannya asuransi
- b. Nama Tertanggung
- c. Nama orang yang jiwanya di asuransikan
- d. Saat mulai dan berakhirnya evenemen
- e. Jumlah asuransi
- f. Premi asuransi

## 12. Evenemen Dalam Asuransi

Evenemen merupakan istilah yang berasal dari Bahasa Belanda yaitu *evenemen* yang artinya peristiwa tidak pasti. Evenemen atau peristiwa tidak pasti adalah peristiwa terhadap mana asuransi diadakan, tidak dapat dipastikan terjadi dan tidak diharapkan akan terjadi, namun ada beberapa yang sudah pasti akan terjadi seperti kematian seseorang. Jadi dapat disimpulkan, evenemen adalah peristiwa yang menurut pengalaman manusia normal tidak dapat dipastikan terjadi, atau walaupun sudah pasti terjadi, saat terjadinya itu tidak dapat ditentukan dan juga tidak diharapkan akan terjadi, jika terjadi juga mengakibatkan kerugian. (Muhammad, 2015)

Ciri-ciri evenemen adalah sebagai berikut:

- a. Peristiwa yang terjadi itu menimbulkan kerugian.
- b. Terjadinya itu tidak diketahui, tidak dapat diprediksi lebih dahulu.
- c. Berasal dari faktor ekonomi, alam, dan manusia.
- d. Kerugian terhadap diri, kekayaan, dan tanggung jawab seseorang.

Dalam setiap jenis asuransi memiliki evenemen yang sama intinya, namun berbeda dengan asuransi jiwa. Dalam asuransi jiwa, yang dimaksud dengan bahaya adalah meninggalnya orang yang jiwanya di asuransikan. Manusia tidak memiliki kemampuan dalam memprediksi kapan tibanya masa disaat ia meninggal, hal ini lah yang disebut evenemen dalam asuransi jiwa. Evenemen meninggalnya Tertanggung

itu tergantung dari 2 hal, yakni meninggalnya itu benar-benar terjadi dalam jangka waktu asuransi, dan benar-benar tidak terjadi sampai jangka waktu asuransi berakhir. Kedua-duanya menjadi beban Penanggung. (Asikin, 2014)

### 13. Tahapan Klaim Asuransi Secara Umum

Secara umumnya, terdapat beberapa tahapan klaim, antara lain yaitu: (Tjiptono, 2015)

- a. Notification. Merujuk kepada batas waktu pelaporan klaim, 7, 14, 30 hari sesuai dengan ketentuan polis. Melaporkan kepada perusahaan asuransi secara tertulis (verbal dan diikuti dengan laporan tertulis).
- b. Investigation (*Fact-finding Survey* di lokasi.) Permintaan beberapa dokumen pembuktian atas nilai kerugian dan lainnya, dengan penunjukkan jasa penilai kerugian (estimasi nilai klaim diperlukan). Namun dalam asuransi jiwa tahap ini tidak dilaksanakan karena klaim dilaksanakan hanya pada saat masa pertanggungan telah selesai.
- c. Tertanggung mengirimkan dokumen pendukung klaim yang diminta oleh Penanggung. Kemudian Penanggung melakukan pemeriksaan kesesuaian dokumen kepada polis, kelengkapan dokumen yang diminta oleh Penanggung dan mengirimkan kepada pihak Penanggung.

Peninjauan dokumen yang dilakukan oleh pihak Penanggung, kemudian menyetujui klaim jika memang semua dokumen yang dibutuhkan telah lengkap, dan dilanjutkan dengan pembayaran uang santunan atau uang pertanggungan.

#### 14. Sejarah Umum Perusahaan AJB Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 awalnya bernama *Onderlinge Lavenzekering Maatschappij Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda (OL. Mij. PGHB)* pada saat didirikan di Magelang pada 12 Februari 1912 dalam Kongres Persatoean Goeroe-Goeroe Hindia Belanda (PGHB). Pendirian AJB Bumiputera berdiri diprakarsai oleh 3 orang guru yaitu Mas Ngabehi Dwidjosewojo, Mas Karto Hadi Karto Soebroto dan Mas Adimidjojo. (Wikiwand, 2019)

Bumiputera memulai usahanya tanpa modal, pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut dianggap sebagai modal awal perusahaan, dengan syarat Uang Pertanggunggaan (UP) tidak akan dibayarkan kepada ahli waris Pemegang Polis yang meninggal sebelum berjalan tiga tahun penuh. Para pengurus saat itu juga tidak mengharapkan honorarium, sehingga mereka bekerja dengan suka rela. Pada mulanya perusahaan hanya melayani para guru sekolah Hindia Belanda, kemudian perusahaan memperluas jaringan pelayanan ke masyarakat umum, dan mengganti namanya menjadi *O.L.Mij. Bumiputera*, yang sekarang dikenal dengan AJB Bumiputera 1912.

Menandai usia ke 95 tahun, maka pada tahun 2007, logo AJB Bumiputera berubah menjadi lebih modern dan futuristik, dengan tetap berdasarkan kepada nilai-nilai yang telah dibangun. Logo Bumiputera ini membentuk sebuah mahkota atau aksesoris kepala tradisional yang melambangkan kedaulatan, martabat, dan kekuatan

yang terdiri dari tiga figur manusia yang mewakili kesatuan dan kebersamaan bagi seluruh rakyat Indonesia dari berbagai laporan masyarakat. Logo ini juga merepresentasikan konsep mutualitas antara tiga pemangku kepentingan AJB Bumiputera 1912, yaitu Pemegang Polis, Karyawan dan Negara. Simbol mahkota terletak di atas huruf "i" yang berarti Indonesia. Sehingga merepresentasikan prestasi terbaik dari AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi Indonesia yang menguntungkan bagi negara dan masyarakat Indonesia. Posisi simbol logo di atas huruf "i" menyerupai sebuah pohon yang mengandung makna pertumbuhan dan pembaruan.

Salah satu kekuatan Bumiputera adalah pada kepemilikan dan bentuk perusahaannya yang unik, dimana Bumiputera adalah satu-satunya perusahaan di Indonesia yang berbentuk “mutual” atau “usaha bersama”, artinya pemilik perusahaan adalah para Pemegang Polis, bukan pemegang saham. Jadi perusahaan tidak berbentuk PT atau Koperasi. Hal ini dikarenakan premi yang diberikan kepada perusahaan sekaligus dianggap sebagai modal. Badan Perwakilan Anggota yang merupakan perwakilan para Pemegang Polis ikut serta menentukan garis- garis besar haluan perusahaan, memilih dan mengangkat direksi, dan ikut serta mengawasi jalannya perusahaan.

Bumiputera sebagai perusahaan asuransi memiliki visi yaitu menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang unggul dan terpercaya, kebanggaan bangsa Indonesia, serta dengan misi mensejahterakan masyarakat Indonesia melalui

semangat kebersamaan. Melakukan inovasi dan kerja keras dalam memberikan layanan yang memberikan nilai tambah. Memberikan solusi kepada masyarakat melalui produk dan layanan oleh tenaga sumber daya manusia yang professional didukung dengan teknologi informasi, serta memegang teguh komitmen etika dan tata kelola perusahaan. (AJB Bumiputera 1912, 2020)

Bumiputera memiliki prinsip dalam menjalankan perusahaannya yakni: (AJB Bumiputera 1912, 2020)

- a. Idealisme, AJB Bumiputera 1912 bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.
- b. Mutualisme, sebagai dasar manajemen perusahaan, nilai social mutualisme dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara Pemegang Polis dan sesama Pemegang Polis, antara perusahaan dan Pemegang Polis, antara karyawan dan sesama karyawan dalam perusahaan, dan antara karyawan dengan manajemen perusahaan.
- c. Profesionalisme, keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia, yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

## 15. Produk AJB Bumiputera 1912

Terdapat berbagai macam produk asuransi yang ditawarkan oleh AJB Bumiputera 1912, yaitu sebagai berikut: (AJB Bumiputera 1912, 2020)

### A. Asuransi Jiwa Perorangan

#### 1) Mitra Beasiswa Berencana

Memberikan perlindungan kepada anak dan biaya pendidikan mulai dari taman kanak-kanak hingga jenjang perguruan tinggi.

#### 2) Mitra Permata

Menyediakan manfaat perlindungan tabungan dengan nilai investasi yang tinggi. Produk ini dirancang untuk menawarkan fleksibilitas yang tidak terbatas, memungkinkan untuk menentukan pembayaran premi, jumlah uang pertanggungan, dan nilai penarikan tabungan.

#### 3) Mitra Cerdas

Program asuransi pendidikan yang nilainya bertambah ketika kebutuhan biaya pendidikan anak bertambah sejalan dengan hasil investasi, dengan memberikan kesempatan untuk mendapatkan hasil investasi yang kompetitif dari premi asuransi yang dibayarkan oleh Tertanggung.

#### 4) Mitra Proteksi Mandiri

Produk ini bermanfaat untuk mensejahterakan masa pensiun, sekaligus mendapatkan manfaat tabungan.

## B. Asuransi Jiwa Kumpulan

### 1) Asuransi Kredit

Produk asuransi kredit menawarkan untuk memberi perlindungan kepada mereka yang berhutang dibawah lembaga keuangan.

### 2) Asuransi Ekawaktu

Program perlindungan asuransi non-tabungan yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kematian, yang berlaku untuk periode tertentu dan melindungi dari kemungkinan-kemungkinan yang terjadi akibat kematian.

### 3) Asuransi Kecelakaan

Program asuransi yang memberikan perlindungan murni terhadap risiko kecelakaan dalam jangka waktu 1 tahun.

### 4) Asuransi Idaman

Asuransi jiwa yang memberikan perlindungan kematian untuk jangka waktu tertentu hingga maksimum 30 tahun, serta menyediakan dana dalam bentuk akumulasi nilai uang yang meningkat secara progresif dari waktu ke waktu

## C. DPLK AJB Bumiputera 1912

DPLK merupakan singkatan dari Dana Pensiun Lembaga Keuangan. DPLK AJB Bumiputera 1912 merupakan produk asuransi yang akan merangkul tertanggung dalam mengatur dana pensiun yang dimiliki oleh Tertanggung.

## **B. Tinjauan Tentang Perjanjian Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana pada AJB Bumiputera 1912**

### **1. Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana**

Disetiap perusahaan jasa asuransi pasti memiliki produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap pendidikan anak, yaitu asuransi pendidikan. Karena selain risiko terhadap harta kekayaan, kesehatan, maupun kematian, pendidikan juga merupakan salah satu hal yang penting didalam hidup manusia yang juga harus menjadi prioritas manusia. Pendidikan di Indonesia itu dimulai dari jenjang Taman Kanak-Kanak, yang kemudian lanjut ke Sekolah Dasar (SD), lalu Sekolah Menengah Pertama (SMP), kemudian Sekolah Menengah Atas (SMA), dan dilanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi.

Karena pendidikan merupakan salah satu hal yang penting dihidup manusia, tidak jarang manusia menemui hambatan dalam menempuh jalan pendidikan tersebut. Terutama bagi keluarga yang memiliki tingkat ekonomi yang rendah, hal tersebut tentu saja mempengaruhi dalam hal membiayai pendidikan anak. Oleh karena itu perusahaan asuransi menyediakan produk asuransi yang dapat membantu para orang tua dalam membiayai pendidikan anaknya.

AJB Bumiputera 1912 tentu saja memiliki produk asuransi pendidikan, salah satunya yaitu Mitra Beasiswa Berencana. Mitra Beasiswa Berencana merupakan produk asuransi yang dapat memberikan bantuan dan jaminan terkait biaya

pendidikan anak di Indonesia, walaupun orang tua si anak telah meninggal, mitra beasiswa berencana tetap memberikan jaminan pendidikan, agar anak tetap dapat menyelesaikan pendidikannya. Mitra beasiswa berencana memberikan jaminan pendidikan mulai dari Taman Kanak-Kanak hingga jenjang Perguruan Tinggi. Mitra beasiswa merupakan produk asuransi pendidikan yang khusus untuk Warga Negara Indonesia saja.

## 2. Manfaat Mitra Beasiswa Berencana

Melalui mitra beasiswa berencana, manfaat yang akan didapatkan Tertanggung antara lain:

- a. Dana Kelangsungan Belajar (DKB) yang dibayarkan secara bertahap, sesuai dengan tingkat usia anak, baik Tertanggung (orang tua) dalam keadaan masih hidup maupun telah meninggal dunia.
- b. Dana beasiswa anak, dibayarkan pada saat periode asuransi selesai atau masa pertanggungan yang telah berakhir, baik Tertanggung masih hidup atau meninggal dunia.
- c. Santunan meninggal dunia 100% dari jumlah uang pertanggungan.
- d. Bebas premi bagi polis jika Tertanggung telah meninggal dunia.
- e. Pengembalian simpanan premi bagi polis saat Tertanggung meninggal dunia jika premi dibayarkan secara penuh setelah jumlah premi diperhitungkan.

- f. Hak untuk mendapatkan Reversionary Bonus, jika Tertanggung meninggal dunia, penebusan polis, atau habis kontrak.

### 3. Syarat Mengikuti Mitra Beasiswa Berencana

Persyaratan untuk mengikuti asuransi mitra beasiswa berencana yaitu:

- a. Jika calon nasabah berumur 21 tahun dan sudah menikah, maka ia berhak untuk menjadi seorang Pemegang Polis. Pemegang Polis belum tentu termasuk Tertanggung, tetapi antara Pemegang Polis dan Tertanggung memiliki hubungan kepentingan dalam asuransi (Suami, Istri, dan Anak yang sah). Namun umumnya, Pemegang Polis dan Tertanggung itu merupakan orang yang sama, entah itu Suami ataupun Istri.
- b. Masa pertanggungan untuk mitra beasiswa berencana ini adalah minimum 2 tahun dan maksimum 17 tahun. Premi dibayar dalam mata uang Rupiah, dan dapat dibayar sekaligus, tahunan, per setengah tahun, atau tiap tiga bulan.
- c. Asuransi dapat diperoleh dengan atau tanpa pemeriksaan kesehatan. Masa observasi untuk kewajiban tanpa pemeriksaan kesehatan adalah 2 tahun, kecuali jika terjadi kecelakaan atau adanya wabah penyakit yang telah dinyatakan oleh lembaga kesehatan setempat, dimana ketentuan untuk masa observasi tanpa pemeriksaan kesehatan tidak berlaku.

Asuransi mitra beasiswa berencana ini memang diperuntukkan untuk menjamin pendidikan anak, namun yang berperan sebagai Tertanggung dan Pemegang Polis adalah orang tua dari si Anak. Nama si Anak tercantum di bagian “Yang ditunjuk sebagai penerima santunan”. Maksud dari “Yang ditunjuk sebagai penerima santunan” adalah pihak yang berhak menerima santunan jikalau Tertanggung meninggal dunia selama masa pertanggungan. Alasan si Anak tidak dapat langsung berperan sebagai Tertanggung dan/atau Pemegang Polis karena si Anak masih dibawah umur dan belum bisa melakukan perbuatan hukum, oleh sebab itu tetap orang tua yang berperan sebagai Tertanggung dan Pemegang Polis.

Orang tua dapat mengikuti asuransi mitra beasiswa ini dimulai ketika anak berumur 1 (satu) tahun dan masa pertanggungan berakhir ketika si Anak memasuki jenjang Perguruan Tinggi. Jumlah uang pertanggungan dalam asuransi mitra beasiswa berencana ini sesuai dengan kesepakatan pada saat akad.

Dana Kelangsungan Belajar yang didapat dalam asuransi mitra beasiswa berencana ini diberikan pihak Penanggung pada saat anak memasuki Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas. Dan pada saat anak memasuki Perguruan Tinggi akan diberikan Dana Beasiswa sekaligus Uang Pertanggungan, karena batas masa pertanggungan mitra beasiswa berencana ini berakhir ketika anak memasuki Perguruan Tinggi.

#### 4. Perhitungan Dana Kelangsungan Belajar

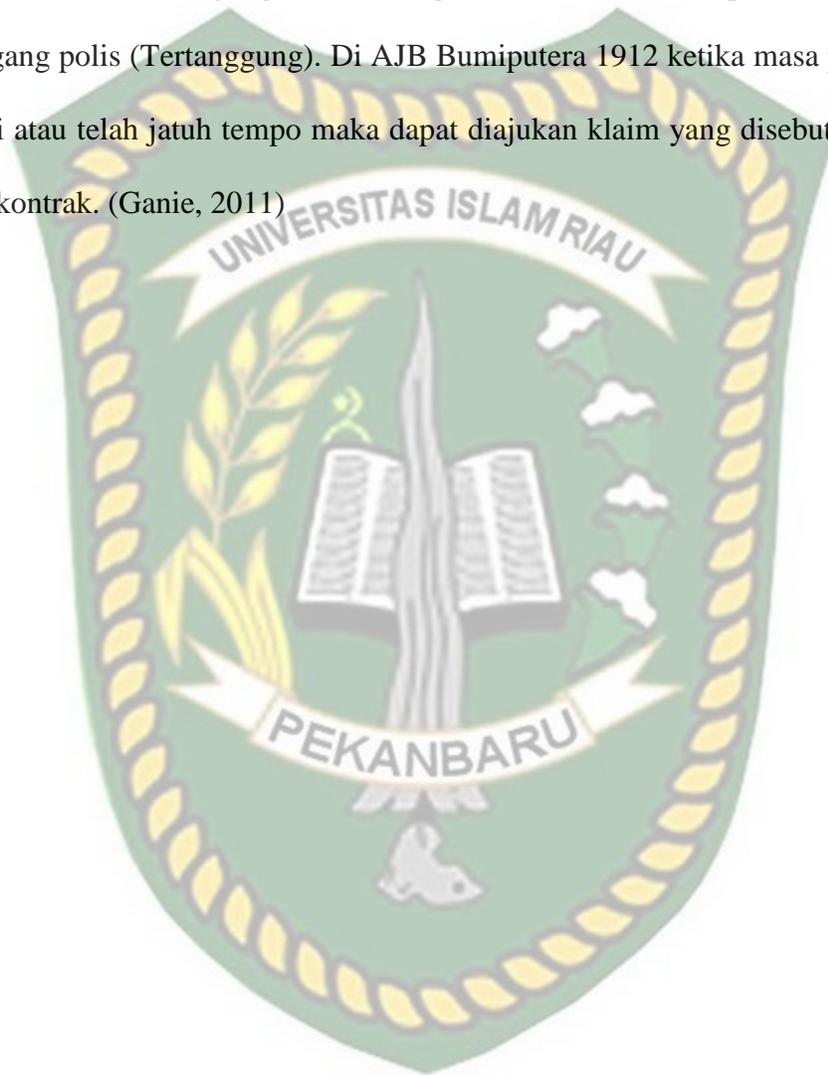
Perhitungan jumlah Dana Kelangsungan Belajar dan Dana Beasiswa yang didapatkan Tertanggung akan dijelaskan Penanggung pada saat akad, yaitu dengan perhitungan sebagai berikut:

- a. **Taman Kanak-Kanak** : 5% dari jumlah Uang Pertanggung
- b. **Sekolah Dasar** : 10% dari jumlah Uang Pertanggung
- c. **Sekolah Menengah Pertama** : 20% dari jumlah Uang Pertanggung
- d. **Sekolah Menengah Atas** : 30% dari jumlah Uang Pertanggung

Sedangkan Dana Beasiswa yang akan didapat sebanyak 40% dari jumlah Uang Pertanggung, diterima bersamaan dengan Uang Pertanggung pada saat masa pertanggung telah berakhir atau habis kontrak. Pada saat habis kontrak, Tertanggung wajib mengajukan klaim terhadap Penanggung dengan membawa persyaratan pengajuan klaim sebagaimana yang telah tercantum di Polis.

Klaim dalam asuransi adalah sebuah permintaan resmi kepada perusahaan asuransi, untuk meminta pembayaran berdasarkan ketentuan polis asuransi. Klaim asuransi yang diajukan akan ditinjau oleh perusahaan untuk validitasnya dan kemudian dibayarkan kepada pihak Tertanggung setelah disetujui. Menurut pasal 246 kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) klaim asuransi adalah tuntutan dari pihak Tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak Tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk

menjamin pembayaran ganti rugi oleh Penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak Tertanggung. Tujuan dari klaim asuransi adalah untuk memberikan manfaat yang sesuai dengan ketentuan dalam polis asuransi kepada pemegang polis (Tertanggung). Di AJB Bumiputera 1912 ketika masa pertanggungan selesai atau telah jatuh tempo maka dapat diajukan klaim yang disebut dengan klaim habis kontrak. (Ganie, 2011)



## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Pelaksanaan Pembayaran Uang Pertanggungans Akibat Klaim Habis Kontrak Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

Dalam kehidupan manusia berbagai resiko dapat saja terjadi. Bahaya yang mengancam manusia yang dapat mendatangkan kerugian inilah yang disebut resiko. Berbagai peristiwa yang terjadi pada manusia dapat menimbulkan kerugian. Asuransi merupakan kebutuhan dasar bagi manusia, karena kerugian dan konsekuensi finansialnya memerlukan santunan. Asuransi merupakan penyantun masalah-masalah yang universal, seperti kematian mendadak, cacat, penyakit yang diderita, pengangguran, kebakaran, banjir, badai, dan tidak terkecuali masalah pendidikan anak yang tentu saja memerlukan perhatian dan finansial yang lebih. (Salim, 1998)

Mitra Beasiswa Berencana adalah nama salah satu produk asuransi pendidikan yang dikeluarkan oleh AJB Bumiputera 1912 khusus untuk Warga Negara Indonesia yang bertujuan untuk memberikan jaminan-jaminan terhadap kelangsungan pendidikan anak dari nasabah atau Tertanggung, yang mana Tertanggung dikemudian hari juga mendapatkan Uang Pertanggungans diluar dari Dana Kelangsungan Belajar ketika masa pertanggungans telah selesai, dengan mengajukan klaim habis kontrak terlebih dahulu.

Proses atau tahapan dalam mengajukan klaim asuransi di AJB Bumiputera 1912, antara lain sebagai berikut:

1. Pengajuan klaim

Bagi nasabah yang akan mengajukan klaim asuransi, maka diharuskan untuk mengajukan dokumen beserta persyaratan-persyaratan lainnya yang dibutuhkan, kemudian dengan mendatangi kantor cabang Bumiputera terdekat. Apabila seorang nasabah atau pemegang polis akan mengajukan klaim, maka nasabah dapat langsung menghubungi perusahaan atau agen asuransi yang bersangkutan, yakni dengan meminta surat permohonan pengajuan klaim serta melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh ahli waris atau pemegang polis langsung dengan membawa persyaratan yang diperlukan sebagaimana tercantum dalam polis. Dalam hal ini petugas pelayanan klaim asuransi yang akan mengurus nasabah yang mengajukan klaim asuransi. Mereka akan mengecek arsip klaim dan database nasabah untuk mengetahui jumlah premi yang sudah dilunasi dan juga kondisi-kondisi yang lain.

Penulis telah mengajukan pertanyaan kuesioner kepada Tertanggung sebagai responden terkait pengajuan klaim habis kontrak yang dilakukan oleh responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 1**

**Tanggapan responden mengenai pernah atau tidaknya mengajukan klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1.     | Pernah              | 10 Orang | 100%           |
| 2.     | Tidak Pernah        | -        | -              |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 10 orang atau 100% dari responden pernah mengajukan klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, dan tidak ada responden yang tidak pernah mengajukan klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, klaim habis kontrak dapat diajukan ketika masa pertanggung jawaban telah selesai atau berakhirnya masa pertanggung jawaban. Berakhirnya perjanjian asuransi bisa terjadi karena beberapa faktor, namun salah satunya yaitu bila asuransi telah selesai dengan tibanya waktu yang telah diperjanjikan. Situasi ini lah yang terjadi agar diperbolehkannya Tertanggung atau

Pemegang Polis mengajukan klaim habis kontrak, di dalam Polis pun sudah dicantumkan kapan waktu berakhirnya masa pertanggungan. Sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 304 KUHD, bahwa polis wajib memuat kapan dimulai dan berakhirnya asuransi.

Penulis sudah mengajukan pertanyaan lewat kuesioner kepada nasabah sebagai responden mengenai bagaimana tanggapan para responden terkait penjelasan pihak Penanggung tentang klaim habis kontrak kepada nasabah yang mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 2**

**Tanggapan responden apakah pernah dijelaskan mengenai klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan responden | Jumlah   | Persentase(%) |
|--------|---------------------|----------|---------------|
| 1      | Iya                 | 9 Orang  | 90%           |
| 2      | Tidak               | 1 Orang  | 10%           |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%          |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 9 orang atau 90% dari responden mengaku pernah dijelaskan secara lengkap mengenai klaim habis kontrak

pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, dan 1 orang atau 10% dari responden mengaku tidak pernah dijelaskan secara lengkap mengenai klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, beliau mengatakan bahwa perusahaan pasti akan menjelaskan segala yang diperlukan agar tidak adanya kesalahan dalam komunikasi dengan Tertanggung termasuk mengenai klaim habis kontrak, baik itu pada saat akan mengikuti asuransi dan setelah mengikuti asuransi. Hal-hal penting terkait klaim habis kontrak pasti selalu dijelaskan seperti persyaratan klaim, perkembangan setelah klaim habis kontrak diajukan, sudah adakah persetujuan dari kepala wilayah atau belum, dan lainnya.

Berdasarkan dari beberapa buku, jurnal, ataupun artikel yang penulis baca, terkait kewajiban Penanggung untuk memberikan penjelasan kepada Tertanggung tentang isi akad, polis, segala ketentuan mengenai suatu produk asuransi, tidak terlalu ditekankan. Namun memang sudah menjadi standar operasional pihak Penanggung untuk menjelaskan sedikit banyaknya terkait suatu produk asuransi kepada calon nasabah ataupun pada saat penutupan asuransi, namun tetap kembali lagi kepada bagaimana pemahaman nasabah terhadap penjelasan yang diberikan Penanggung. Setelah terjadinya akad dan penutupan asuransi maka kedua belah pihak yaitu Penanggung dan Tertanggung akan saling terikat oleh hak dan kewajiban dalam perjanjian tersebut.

Pada dasarnya, asuransi memiliki beberapa prinsip-prinsip, salah satunya prinsip *Utmost Goodfaith*, yang artinya adalah adanya kejujuran oleh Penanggung mengenai syarat dan kondisi asuransi dan Tertanggung sendiri juga harus memberikan keterangan yang jelas dan jujur tentang objek yang dipertanggungkan. Prinsip ini adalah tindakan untuk mengungkapkan semua fakta dari objek yang diasuransikan baik yang diminta ataupun tidak secara lengkap dan akurat. Prinsip ini sering dikatakan sebagai prinsip itikad baik. Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara menyatakan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pasal 281 KUHD juga menghendaki adanya itikad baik. Istilah itikad baik atau *goede trouw* (Belanda) atau *utmost goodfaith* (Inggris), adalah kemauan baik dari setiap pihak untuk melakukan perbuatan hukum agar akibat hukum dari kehendak atau perbuatan hukum itu dapat tercapai dengan baik. Itikad baik selalu dilindungi oleh hukum, sedangkan tidak adanya unsur tersebut tidak dilindungi. (Subagiyo & Melia, 2016)

## 2. Pengecekan dokumen

Pihak Asuransi Bumiputera 1912 akan melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang telah diajukan nasabah. Jika ternyata masih terdapat ditemukan kekurangan dokumen, maka pihak asuransi Bumi putera 1912 akan melakukan pemberitahuan kepada nasabah, agar segera melengkapi kekurangan dokumen yang dipersyaratkan. Sebelum melakukan proses klaim, maka staf administrasi klaim perlu melakukan pengecekan ulang mengenai keabsahan data nasabah yang akan mengajukan klaim tersebut. Klaim dinyatakan sah, apabila

dokumen sudah lengkap dan sesuai dengan yang ada dalam polis. Apabila belum lengkap, maka dokumen akan dikembalikan kepada nasabah yang bersangkutan untuk segera dilengkapi kembali. Dan setelah semua dokumen telah dilengkapi oleh nasabah, maka klaim segera dibayarkan oleh pihak perusahaan.

Penulis telah memberikan pertanyaan lewat kuesioner yang disebarakan kepada nasabah sebagai responden mengenai tanggapan responden terkait syarat-syarat pengajuan klaim pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana yang ditetapkan oleh pihak Penanggung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 3**

**Tanggapan responden mengenai syarat-syarat pengajuan klaim habis kontrak  
 pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912  
 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan Responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1      | Mudah               | 2 Orang  | 20%            |
| 2      | Sedikit Sulit       | 4 Orang  | 40%            |
| 3      | Sulit               | 4 Orang  | 40%            |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan Data Penelitian April 2020

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa 2 orang atau 20% dari responden merasa mudah mengenai syarat-syarat dalam mengajukan klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, 4 orang atau 40% dari responden menganggap

persyaratan pengajuan klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana sedikit sulit, dan 4 orang atau 40% dari responden merasa syarat-syarat dalam pengajuan klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana itu sulit.

Mengenai persyaratan pengajuan klaim sudah diatur dengan tegas dan jelas di dalam Polis. Klaim habis kontrak dapat diajukan ketika masa pertanggung jawaban telah selesai dan untuk mengajukan klaim habis kontrak, Tertanggung harus melengkapi beberapa persyaratan terlebih dahulu. Klaim habis kontrak dapat diajukan oleh Pemegang Polis, Tertanggung, dan juga pihak yang namanya tercantum di dalam polis sebagai tertunjuk penerima santunan. Syarat-syarat untuk mengajukan klaim habis kontrak antara lain:

- a. Surat pengajuan klaim
- b. Polis asli/Polis pengganti
- c. Kuitansi pembayaran premi terakhir yang sah
- d. Bukti diri Pemegang Polis

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, Beliau juga menjawab hal yang serupa sesuai dengan yang sudah ditentukan didalam Polis. Setelah persyaratan dilengkapi, Pemegang Polis akan diberikan salinan berkas persyaratan tersebut sebagai bukti yang sah bahwa klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa

berencana telah diajukan, yang berupa surat pengajuan klaim, kuitansi pembayaran premi terakhir yang sah, bukti diri Pemegang Polis. Untuk Polis asli diserahkan kepada pihak AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, jika Tertanggung atau Pemegang Polis ingin menyimpan salinan polis asli, maka Tertanggung dapat memfotocopy polis asli, pihak Penanggung tidak memberikan salinan polis asli.

### 3. Proses persetujuan

Setelah semua dokumen sudah dilakukan pengecekan secara teliti oleh departemen klaim, maka selanjutnya dokumen dibawa ke Kepala Bagian Keuangan untuk dicek kembali dan diparaf, setelah itu diserahkan kepada Kepala Cabang atau Kepala Wilayah untuk mendapat persetujuan dan penandatanganan dokumen.

### 4. Pemberitahuan kepada nasabah

Klaim yang sudah dilengkapi dengan dokumen-dokumen yang dibutuhkan maka akan segera diproses oleh Asuransi Bumiputera. Dokumen dan persyaratan lain akan dianalisa oleh tim Asuransi Bumiputera 1912. Jika telah disetujui pimpinan maka uang santunan atau uang pertanggungan akan segera dibayarkan kepada nasabah.

### 5. Penyelesaian dan pembayaran klaim

Pihak asuransi Bumiputera 1912 akan segera melakukan proses pencairan klaim. Dan nasabah akan segera menerima pembayaran klaim yang telah diajukan. Dokumen yang telah mendapatkan persetujuan dan ditandatangani oleh Kepala Cabang atau Kepala Wilayah serta oleh bagian keuangan dibuatkan surat pengantar

pengajuan klaim, agar dapat diproses lebih lanjut ke kantor wilayah dan diserahkan ke bagian teller untuk pencairan dana klaim. Dana klaim dapat diambil melalui kantor cabang Bumiputera, atau bisa juga di transfer ke rekening pemohon.

Penulis sudah mengajukan pertanyaan kepada nasabah sebagai responden terkait pembayaran uang pertanggungan dari pihak Penanggung kepada Tertanggung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 4**

**Tanggapan responden mengenai apakah sudah menerima uang pertanggungan dari pihak AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1      | Sudah               | 1 Orang  | 10%            |
| 2      | Belum               | 9 Orang  | 90%            |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 1 orang atau 10% dari responden sudah menerima uang pertanggungan, dan 9 orang atau 90% dari responden belum menerima uang pertanggungan dari pihak AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2020, Beliau mengatakan bahwa jika klaim habis kontrak sudah

diajukan dan persyaratan sudah diberikan biasanya masa tunggu pencairan uang pertanggungan itu bisa selesai dalam kurun waktu 2 minggu atau sebulan, namun jika terdapat kendala didalam proses nya bisa saja memakan waktu lebih dari sebulan.

Namun pada prakteknya tidak sesuai dengan apa yang dikatakan pada saat wawancara dan juga tidak sesuai dengan apa yang tertulis didalam Polis. Sangat banyak sekali Tertanggung asuransi mitra beasiswa berencana yang harus menunggu lama dalam pencairan uang pertanggungan, ada yang menunggu dalam waktu 6 bulan, setahun, bahkan ada pula yang lebih dari setahun. Hal ini tentu saja sangat bertentangan dengan peraturan perundang-undangan perasuransian.

Tujuan setiap nasabah dalam mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru tentu saja berbeda-beda. Untuk itu penulis sudah menanyakan lewat kuesioner kepada responden. Hasil kuesioner yang Penulis sebarkan kepada Tertanggung sebagai responden, mengenai tujuan dari para responden mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 5**

**Tujuan responden dalam mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa  
berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Jawaban Responden                 | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|-----------------------------------|----------|----------------|
| 1      | Jaminan dana kelangsungan belajar | 7 Orang  | 70%            |
| 2      | Mendapatkan keuntungan            | -        | -              |
| 3      | Option (1) dan (2) benar          | 3 Orang  | 30%            |
| Jumlah |                                   | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan Data Penelitian pada April 2020

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa 7 orang atau 70% dari responden mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru dengan alasan untuk mendapatkan jaminan dana kelangsungan belajar. Serta 3 orang atau 30% dari responden memilih untuk mendapatkan keuntungan dan jaminan dana kelangsungan belajar dengan mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

Di sisi lain, perusahaan asuransi mendapatkan keuntungan dengan adanya nasabah yang menggunakan jasa asuransi mereka. Namun dari segi tujuan seseorang mengikuti asuransi itu harus jelas bahwa untuk menghindari terjadinya risiko di masa yang akan datang, yang namanya risiko haruslah merupakan suatu hal yang tidak dapat diprediksi yang jika hal tersebut terjadi maka akan menimbulkan kerugian bagi yang mengalaminya. Namun jika hal merugikan tersebut sudah diketahui akan terjadi ketika akan mengikuti asuransi maka itu bukanlah disebut risiko.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Departemen Klaim yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, mengenai keuntungan atau benefit yang didapatkan nasabah atau Tertanggung dengan mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana yaitu mendapatkan Uang Pertanggung ketika masa pertanggung telah berakhir, serta benefit khusus berupa Dana Kelangsungan Belajar yang didapatkan ketika anak dari Pemegang Polis memasuki TK, SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi.

Menurut Pasal 246 KUHD, yang menjadi unsur-unsur asuransi yaitu, adanya kerugian, adanya peristiwa tak tentu dan adanya kepentingan. Kerugian dan peristiwa tak tentu merupakan suatu hal yang tidak dapat diketahui lebih dulu, oleh karena itu asuransi bukanlah suatu pertanggung yang diadakan hanya sekedar mencari keuntungan, namun suatu pertanggung akan risiko yang mungkin terjadi dimasa mendatang tanpa sepengetahuan seseorang.

Dari kuesioner yang penulis sebarakan kepada Tertanggung sebagai responden, mengenai pemahaman responden terkait isi akad dan polis asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 6**

**Tanggapan para responden mengenai isi akad dan polis dalam asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1      | Sangat Paham        | -        | -              |
| 2      | Paham               | 8 Orang  | 80%            |
| 3      | Tidak Paham         | 2 Orang  | 20%            |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan Data Penelitian April 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 8 orang atau 80% dari responden memahami isi akad dan polis dalam asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, dan 2 orang atau 20% dari respon merasa tidak paham mengenai isi akad dan polis dalam asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, dari 10 orang responden tersebut tidak ada yang merasa sangat paham mengenai isi akad dan polis asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana.

Asuransi diawali dengan perjanjian, oleh sebab itu asuransi disebut sebagai perjanjian pertanggungan. Yang dimaksud dengan Perjanjian adalah perbuatan hukum yang terjadi sesuai dengan formalitas-formalitas dari peraturan hukum yang ada, tergantung dari persesuaian kehendak dua atau lebih orang yang ditujukan untuk timbulnya akibat hukum demi kepentingan salah satu pihak atas beban pihak lain atau demi kepentingan dan atas beban masing-masing pihak secara timbal-balik. Oleh sebab itu kedua belah pihak harus saling sepakat karena perjanjian merupakan hubungan timbal balik antara kedua belah pihak. (Patrik, 1996)

Sebagai Penulis, saya berpendapat mengenai paham dan tidak paham nya responden dalam hal isi akad dan polis. Tertanggung ataupun Pemegang Polis itu berasal dari berbagai kalangan, ada yang berasal dari kalangan yang sudah paham atau mengerti tentang perasuransian, ada pula yang hanya sekedar mengetahui kata asuransi tanpa tahu dan mengerti apa bagaimana dan apa asuransi itu dari kacamata hukum. Dari dua belah pihak dalam perjanjian asuransi yaitu pihak Penanggung dan Tertanggung, tentu saja Penanggung memiliki peran dan posisi yang lebih dominan, karena mereka tentu saja sudah mengerti asuransi dari luar dan dalamnya.

Pihak Penanggung tentu saja memberikan penjelasan kepada Tertanggung mengenai isi akad dan polis karena itu sudah merupakan standar operasional kerja mereka. Namun mungkin ada beberapa oknum yang hanya memberikan penjelasan secara singkat dan dengan bahasa yang sulit dimengerti oleh nasabah atau bahkan mungkin ada yang tidak memberikan penjelasan. Tetapi kembali lagi kepada sisi Tertanggung atau nasabah yang memiliki berbagai macam karakter, ada yang pemahamannya cepat dan ada pula nasabah yang membutuhkan waktu lama dan penjelasan yang banyak untuk sampai ke titik pemahamannya.

Dari kuesioner yang penulis sebarakan kepada responden tentang tanggapan responden apakah pernah dijelaskan secara keseluruhan isi akad dan polis asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 7**

**Tanggapan responden mengenai pernah atau tidaknya mendapat penjelasan secara keseluruhan isi akad dan polis asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1.     | Iya                 | 8 Orang  | 80%            |
| 2.     | Tidak               | 2 Orang  | 20%            |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 8 orang atau 80% dari responden mengaku pernah mendapatkan penjelasan secara keseluruhan mengenai isi akad dan polis asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana. Dan 2 orang atau 20% dari responden mengaku tidak mendapatkan penjelasan secara menyeluruh mengenai isi akad dan polis asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, Beliau mengatakan bahwa mengenai isi akad dan polis asuransi pasti akan selalu dijelaskan secara lengkap, mulai dari keunggulan mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana serta point-point penting yang terdapat di dalam polis asuransi. Calon nasabah ataupun nasabah juga diberi kebebasan untuk bertanya jikalau terdapat

bagian yang tidak dipahami dan agen asuransi pun akan menjawab dan menjelaskan bagian yang tidak dipahami nasabah tersebut. Namun dalam praktek dilapangan bahwa lebih banyak para nasabah atau Tertanggung yang tidak mengerti mengenai isi akad dan polis.

Dalam membuat sebuah perjanjian pertanggungan atau asuransi harus disetujui oleh kedua belah pihak, termasuk dari isi perjanjian tersebut yang dibuat dalam bentuk akta tertulis yang disebut dengan polis. Seperti yang telah diatur dalam Pasal 305 KUHD yang berbunyi “Perencanaan jumlah uangnya dan penentuan syarat pertanggungannya, sama sekali diserahkan kepada persetujuan kedua belah pihak”.

Untuk tercapainya kesepakatan dan kata setuju dari kedua belah pihak diawali dengan adanya komunikasi yang baik, setelah tercapainya kesepakatan barulah kemudian pihak Penanggung dapat menerbitkan dan menandatangani polis. Tertanggung tidak bertanda diatas dokumen polis, melainkan diatas formulir permintaan penutupan asuransi yang berisi keterangan-keterangan dan bukti diri dari Tertanggung dan/atau Pemegang Polis, keterangan-keterangan atas objek pertanggungan yang diasuransikan, dan jangka waktu yang diinginkan. (Nitisusastro, 2013)

Berdasarkan kuesioner yang penulis sebarakan kepada responden, terkait tanggapan responden apakah terdapat hambatan pada saat mengajukan klaim habis kontrak ataupun pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra

beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 8**

**Tanggapan para responden tentang apakah terdapat hambatan pada saat mengajukan klaim habis kontrak ataupun pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan Responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1      | Iya                 | 10 Orang | 100%           |
| 2      | Tidak               | -        | -              |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 10 orang atau 100% dari responden merasa adanya hambatan pada saat mengajukan klaim habis kontrak ataupun pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, dan tidak ada responden yang merasa tidak ada hambatan pada saat mengajukan klaim habis kontrak ataupun pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

Pada pertanyaan apakah terdapat hambatan pada saat mengajukan klaim habis kontrak atau pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra

beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, penulis menyediakan kolom agar responden memberikan jawaban hambatan seperti apa yang dialami oleh responden. Dan responden yang menjawab iya, mengalami hambatan sebagai berikut:

1. Dulu lancar namun sekarang tidak
2. Uang pertanggung yang tidak keluar
3. Pencairan uang pertanggung diperlambat
4. Harus menunggu selama satu tahun dulu untuk klaim nya
5. Respon pembayaran uang klaim yang selalu lambat
6. Uang klaim yang tidak dibayar sesuai dengan waktu yang dijanjikan
7. Sesudah klaim diajukan agen jadi susah dihubungi
8. Karena pihak Bumiputera lama memberikan kepastian dan membuat saya bingung
9. Agak lama, pengurusannya juga rumit
10. Susah untuk berkomunikasi

Berdasarkan bentuk hambatan yang dialami responden, rata-rata responden mengeluh terkait kurangnya pelayanan AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru atau Penanggung dalam menyelesaikan klaim habis kontrak serta pembayaran uang pertanggung kepada Tertanggung. Bahkan ada responden yang mengaku setelah semua persyaratan klaim habis kontrak diselesaikan, Penanggung jadi susah dihubungi dan diajak komunikasi jika ditanyakan terkait pembayaran uang pertanggung. Tertanggung juga butuh untuk diberikan kepastian, karena

Penanggung sudah tidak menepati sesuai dengan apa yang dijanjikan pada saat akad atau penutupan asuransi dan tidak sesuai dengan apa yang tercantum di polis.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, hambatan yang biasanya terjadi ketika klaim habis kontrak yaitu persyaratan klaim yang belum dilengkapi oleh Tertanggung, yang menyebabkan Penanggung tidak bisa memproses klaim habis kontrak karena persyaratan yang tidak lengkap. Jika dari sisi perusahaan, hambatan yang terjadi biasanya pembayaran uang pertanggungan yang ditunda. Menurut Beliau, hal ini terjadi karena kantor pusat belum memberi perintah atau belum adanya status aktifitas klaim terbaru yang diberikan oleh kantor pusat.

Hal ini tentu saja sudah bertentangan dengan isi polis dan peraturan perundang-undangan. Jika Tertanggung sudah menyelesaikan kewajibannya, Penanggung pun juga harus melakukan hal yang sama, yaitu menyelesaikan kewajibannya. Segala hal mengenai asuransi sudah diatur dengan jelas dalam peraturan perundang-undangan, namun dalam prakteknya ternyata tidak sesuai dengan apa yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Berikut peraturan perundang-undangan yang telah dilanggar oleh pihak Penanggung:

1. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Pasal 31 ayat 3 dan 4, yang berbunyi:

*“Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil.”*

*“Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.”*

2. POJK Nomor 69 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah Pasal 36, 37 ayat 1, 40 ayat 1, yang berbunyi:

Pasal 36

*“Perusahaan atau Unit Syariah wajib memiliki pedoman penyelesaian klaim untuk produk yang dipasarkan, yang mencerminkan bahwa penanganan klaim telah dilakukan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil serta sesuai dengan praktik perasuransian yang berlaku umum.”*

Pasal 37 ayat 1

*“Perusahaan atau Unit Syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan keterlambatan penyelesaian atau pembayaran klaim.”*

Pasal 40 ayat 1

*“Perusahaan atau Unit Syariah wajib menyelesaikan pembayaran klaim sesuai jangka waktu pembayaran klaim atau manfaat yang ditetapkan dalam polis asuransi atau paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak adanya kesepakatan antara Pemegang Polis, tertanggung, atau peserta dengan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada*

*Perusahaan Asuransi, atau kepastian mengenai jumlah klaim yang harus dibayar, mana yang lebih singkat.”*

Dari kuesioner yang penulis sebarkan kepada nasabah sebagai responden, yaitu tanggapan para responden mengenai apakah pernah diberatkan dalam mengajukan klaim habis kontrak ataupun dalam pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 9**

**Tanggapan para responden mengenai apakah pernah diberatkan dalam mengajukan klaim habis kontrak ataupun dalam pembayaran uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana**

| No.    | Tanggapan Responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1      | Pernah              | 9 Orang  | 90%            |
| 2      | Tidak Pernah        | 1 Orang  | 10%            |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa 9 orang atau 90% dari responden mengaku merasa diberatkan dalam mengajukan klaim habis kontrak ataupun dalam pembayaran atau mendapatkan uang pertanggungan, dan 1 orang atau 10% dari responden mengaku tidak merasa diberatkan dalam mengajukan klaim habis

kontrak ataupun dalam pembayaran atau mendapatkan uang pertanggungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana.

Karena 90% dari responden memberi tanggapan bahwa mereka merasa pihak AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru memberatkan pada saat responden mengajukan klaim habis kontrak ataupun pada saat pembayaran uang pertanggungan, pada saat mewawancarai Kepala Departemen Klaim, penulis menanyakan mengenai bagaimana perusahaan menanggapi jika ada nasabah yang mengajukan keluhan terkait klaim habis kontrak ataupun pembayaran uang pertanggungan, beliau mengatakan bahwa perusahaan tentu saja selalu berusaha melakukan dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, namun memang ada beberapa nasabah yang menyampaikan keluhannya karena setiap nasabah itu memiliki karakter yang berbeda, entah itu keluhan mengenai pelayanan dikantor ataupun agen, termasuk keluhan mengenai klaim habis kontrak. Jika itu terkait proses pembayaran uang pertanggungan, perusahaan akan memberikan pengertian dan penjelasan bahwa memang proses tersebut akan sedikit memakan waktu untuk beberapa kasus klaim habis kontrak, dan perusahaan tentu saja secara berkala menghubungi nasabah untuk menginformasikan perkembangannya.

Pada pertanyaan kuesioner diatas, penulis menyertakan kolom agar responden dapat memberikan alasan hal memberatkan seperti apa yang dialami responden. Berikut alasan yang diberikan responden:

1. Uang pertanggungan yang tidak kunjung dibayar
2. Susah menemui petugasnya
3. Penundaan pembayaran yang terlalu lama
4. Menunggu lama dan mengeluarkan uang untuk administrasi
5. Menunggu lama dalam pencairan uang pertanggungan
6. Pelayanan yang sangat lambat jika ditanya tentang perkembangan uang klaim
7. Pencairan dana klaim yang terus mundur dari jatuh tempo
8. Menunggu dalam waktu yang lama
9. Pencairan klaim yang sangat lama

Dari jawaban responden yang merasa diberatkan oleh pihak Penanggung, dapat diketahui bahwa rata-rata responden mengalami hal yang sama yaitu menunggu dalam waktu yang terbilang cukup lama. Seperti yang sudah penulis jelaskan sebelumnya, dalam menyelesaikan klaim habis kontrak dan membayar uang pertanggungan kepada Tertanggung, AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru memang sudah melanggar Undang-Undang Perasuransian dan POJK Nomor 69 Tahun 2016 karena tidak menyelesaikannya dalam waktu yang sudah dijanjikan dengan Tertanggung. Hal ini tentu saja dianggap sudah memberatkan Tertanggung karena pihak Penanggung tidak menunaikan sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan dalam Polis.

Dari kuesioner yang penulis sebarkan kepada nasabah sebagai responden, yaitu tanggapan setelah mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di

AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel III. 10**  
**Tanggapan responden setelah mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

| No.    | Tanggapan responden | Jumlah   | Persentase (%) |
|--------|---------------------|----------|----------------|
| 1      | Puas                | 2 Orang  | 20%            |
| 2      | Kurang Puas         | 2 Orang  | 20%            |
| 3      | Tidak Puas          | 6 Orang  | 60%            |
| Jumlah |                     | 10 Orang | 100%           |

Sumber: Olahan data penelitian April 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa 2 orang atau 20% dari responden merasa puas setelah mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, kemudian 2 orang atau 20% dari responden merasa kurang puas setelah mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, dan 6 orang atau 60% dari responden merasa tidak puas setelah mengikuti asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru.

Dari hasil wawancara dengan Kepala Departemen Klaim yang dilaksanakan pada 13 Mei 2020, terkait upaya yang dilakukan perusahaan terhadap keluhan yang diberikan nasabah kepada AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru, beliau mengatakan

jika keluhan dan hambatan tersebut berasal dari internal perusahaan, perusahaan sudah menyediakan sarana layanan untuk nasabah seperti kotak saran, layanan halo bumiputera dan formulir pertanyaan yang terdapat pada website bumiputera. Dengan adanya keluhan tersebut menjadi motivasi untuk pengembangan perusahaan agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Selain itu upaya yang dilakukan Penanggung berupa penjadwalan layanan, yaitu pada awal bulan atau minggu pertama dikhususkan untuk pelayanan klaim habis kontrak, sedangkan untuk minggu berikutnya untuk pelayanan lainnya seperti klaim dana kelangsungan belajar, klaim penebusan, klaim jaminan, pinjaman polis, dan lain sebagainya. Kepala Departemen Klaim juga mengatakan bahwa perusahaan sudah meresmikan aplikasi BPIInfo yang bisa diunduh melalui smartphone, dalam aplikasi tersebut terdapat berbagai pelayanan dan informasi yang dibutuhkan oleh Tertanggung. Bagi Tertanggung atau Pemegang Polis yang sudah mengajukan klaim habis kontrak dan sedang menunggu pencairan uang pertanggungan akan mendapatkan nomor antrian yang diberikan lewat aplikasi BPIInfo dengan terlebih dahulu mengisi beberapa formulir di aplikasi tersebut.

## **B. Kendala Dalam Mendapatkan Pembayaran Uang Pertanggungungan Pada Asuransi Pendidikan Mitra Beasiswa Berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru**

Salah satu unsur terpenting dalam perjanjian asuransi yaitu adanya klaim. Klaim adalah salah satu fungsi terpenting dari perusahaan asuransi. Klaim yang sah itu dibayar dengan segera dan sepenuhnya. Pembayaran klaim yang kurang akan menyebabkan lahirnya klaim, sedangkan pembayaran klaim yang berlebihan dapat membawa kebangkrutan. Klaim adalah suatu tuntutan atas suatu hak yang timbul karena persyaratan dalam perjanjian yang ditentukan sebelumnya telah terpenuhi. Sedangkan klaim asuransi jiwa adalah suatu tuntutan dari hak pemegang polis atau yang ditunjuk kepada pihak asuransi atas sejumlah pembayaran uang pertanggungungan atau harga tunai yang timbul karena syarat-syarat dalam perjanjian asuransinya telah dipenuhi. (Badruzaman, 2019)

Sementara dalam praktek pelaksanaan penyelesaian perjanjian asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, terdapat beberapa macam kendala dalam mendapatkan pembayaran uang pertanggungungan, baik kendala tersebut disebabkan oleh pihak Penanggung maupun dari pihak Tertanggung. Adapun beberapa kendala dalam mendapatkan pembayaran uang pertanggungungan pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana antara lain:

### 1. Kelengkapan dokumen persyaratan

Kelengkapan dokumen persyaratan merupakan syarat utama dalam proses pengajuan klaim. Namun tidak semua nasabah mengajukan klaim tersebut memenuhi persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan klaim dengan beragam alasan. Hal ini merupakan salah satu faktor penghambat yang disebabkan oleh Tertanggung karena kurangnya ketelitian dan pemahaman, hambatan ini paling sering dijumpai oleh pihak Penanggung. Adapun syarat-syarat untuk mengajukan klaim sudah secara jelas dan tegas dimuat dalam ketentuan polis.

### 2. Hilang nya polis dan kwitansi bukti pembayaran premi

Hal ini biasanya terjadi karena sikap kurang hati-hati dari Tertanggung mengingat sebenarnya dokumen tersebut sangat penting terutama pada saat pengajuan klaim habis kontrak. Selain itu juga dapat terjadi karena kondisi atau keadaan-keadaan lain yang tidak diduga sebelumnya oleh Tertanggung.

### 3. Polis nasabah berada dalam kondisi lapse

Polis yang berada dalam kondisi lapse terjadi disebabkan oleh keterlambatan Tertanggung atau Pemegang Polis dalam membayar premi, dan keterlambatan ini berlangsung hingga lebih dari 3 kali. Kondisi lapse ini terus berlanjut karena pihak Tertanggung yang tidak berminat untuk memulihkan polisnya, dan bisa juga terjadi karena kurangnya pemahaman Tertanggung mengenai hal ini sehingga Tertanggung tidak mengetahui bahwa polis nya berada dalam kondisi lapse.

#### 4. Kurangnya komunikasi antara Penanggung dan Tertanggung

Kurangnya komunikasi antara pihak Penanggung dan Tertanggung menjadi salah satu kendala atau hambatan dalam menyelesaikan klaim habis kontrak serta pembayaran uang pertanggungan kepada Tertanggung. Kurangnya komunikasi terjadi karena tidak aktifnya pihak Penanggung dalam memberi penjelasan kepada Tertanggung atau tidak aktifnya Tertanggung dalam menanyakan informasi yang dibutuhkan kepada Penanggung. Hal ini dibuktikan seperti kondisi lapse pada polis yang berkelanjutan hingga masa pertanggungan telah selesai dan baru diketahui oleh Tertanggung. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam kendala ini yaitu ditingkatkannya keaktifan Penanggung dalam memberikan informasi yang dibutuhkan kepada Tertanggung. Karena dalam prakteknya, Penanggung kurang aktif memberikan informasi terkait penyelesaian pembayaran uang pertanggungan kepada Tertanggung, sehingga Tertanggung tidak mendapatkan kejelasan dalam penyelesaian klaim habis kontrak.

#### 5. Waiting list yang terlalu lama dan panjang

Waiting list yang terlalu lama dan panjang dibuktikan dari aplikasi BPInfo yang memberikan nomer antrian kepada Tertanggung yang sedang menunggu pencairan uang pertanggungan. Dan juga waiting list yang bertambah panjang ini disebabkan tidak adanya ketentuan batas waktu yang ditetapkan Penanggung dalam penyelesaian klaim habis kontrak. Penyelesaian klaim dan pembayaran uang

pertanggung jawaban yang dilakukan oleh Penanggung jawab tidak sebanding dengan nomor antrian yang terus bertambah, karena semakin banyak Tertanggung yang masa pertanggung jawabannya sudah jatuh tempo dan mengajukan klaim habis kontrak sedangkan Penanggung jawab cenderung lamban dalam menyelesaikan klaim habis kontrak.

Upaya-upaya yang diharapkan untuk dapat dilakukan AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru dalam penyelesaian kendala-kendala dalam pelaksanaan pembayaran uang pertanggung jawaban atas klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana yaitu sebagai berikut:

1. Untuk peserta atau nasabah yang kurang lengkap dalam menyerahkan berkas persyaratan pengajuan klaim habis kontrak, upaya penyelesaiannya adalah pihak Penanggung jawab mengembalikan berkas-berkas tersebut kepada Tertanggung atau Pemegang Polis untuk dapat dilengkapi terlebih dahulu, setelah berkas tersebut dilengkapi selanjutnya kembali menyerahkan kepada pihak Penanggung jawab agar klaim habis kontrak yang diajukan dapat dilakukan proses persetujuannya. Serta pihak Penanggung jawab juga dapat melakukan sosialisasi lewat agen dan departemen klaim kepada nasabah mengenai persyaratan klaim sesuai dengan apa yang tercantum di polis, serta memberikan bekal ilmu kepada agen dan departemen klaim untuk membantu dan menuntun nasabah agar mempersiapkan kelengkapan persyaratan klaimnya.

2. Jika terjadi kehilangan polis atau kwitansi pembayaran premi, pihak Penanggung dapat melakukan upaya memeriksa arsip atau data yang tersimpan pada database perusahaan, kemudian dapat dilakukan pengurusan kehilangan tersebut dengan Tertanggung menyerahkan fotocopy polis asli, formulir atau data kepesertaan, fotocopy bukti pembayaran premi yang masih tersimpan oleh Tertanggung, serta meminta Surat Keterangan Catatan Kehilangan dari pihak kepolisian agar pihak Penanggung dapat membuatkan Sertifikat Pengganti Polis.

Menurut Pasal 258 KUHD, menjelaskan bahwa untuk membuktikan hal ditutupnya perjanjian tersebut diperlukan pembuktian dengan tulisan, namun demikian bolehlah lain-lain alat pembuktian dipergunakan juga, manakala sudah ada permulaan pembuktian dengan tulisan. Hal ini dimaksudkan bahwa apabila terjadi kehilangan pada polis asli maupun kwitansi bukti pembayaran, dapat menggunakan bukti atau alat lain yang sah yaitu sertifikat pengganti polis yang diterbitkan oleh perusahaan, untuk dapat menerbitkan sertifikat tersebut tentu saja melalui beberapa prosedur terlebih dahulu untuk membuktikan bahwa memang terjadi kehilangan dan layak untuk diterbitkannya sertifikat pengganti polis.

3. Jika polis nasabah berada dalam kondisi lapse, upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Penanggung yaitu membentuk departemen khusus untuk meng-follow up nasabah agar memulihkan polisnya. Serta agen perusahaan juga dapat menghubungi nasabah jika polis nasabah sudah berada dalam kondisi

lapse agar nasabah dapat diminta untuk memulihkan polisnya, karena ada beberapa nasabah yang kurang pemahamannya terkait hal ini dan membutuhkan pemberitahuan dari perusahaan.

4. Terkait kendala kurangnya komunikasi antara Penanggung dan Tertanggung, agar dapat teratasi memang harus ada inisiatif dari kedua belah pihak untuk dapat terjalinnya komunikasi yang baik demi tercapainya hubungan perjanjian yang baik pula. Apabila terdapat informasi atau pemberitahuan yang mesti diketahui Tertanggung maka pihak Penanggung dapat langsung menginformasikan kepada Tertanggung, dan jika Tertanggung memiliki pertanyaan atau kendala dalam pemahaman mengenai asuransi yang diikuti, maka Tertanggung dapat mendatangi kantor cabang atau menghubungi pihak Penanggung agar tercapainya pemahaman.
5. Mengenai waiting list yang terlalu panjang tentu saja akan menyebabkan masa tunggu pencairan uang pertanggungan jadi memakan waktu yang lebih lama. Untuk itu upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Penanggung adalah lebih memperhatikan dan mengatur jalannya cash flow perusahaan, serta lebih mementingkan dan mendahulukan hak Tertanggung. Serta pihak Penanggung seharusnya dengan jelas dan tegas dalam menetapkan ketentuan batas waktu dalam penyelesaian klaim habis kontrak. Karena mendapatkan uang pertanggungan akibat dari klaim habis kontrak merupakan hak mutlak nasabah, sebagai perusahaan asuransi, pihak Penanggung wajib melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi hak memang diperuntukkan untuk

Tertanggung. Sejauh ini upaya yang sudah dilakukan pihak Penanggung mengenai waiting list, yaitu menetapkan penjadwalan pelayanan setiap bulannya. Untuk melakukan pengurusan klaim, nasabah diminta datang pada minggu pertama setiap bulannya.

Walaupun ada beberapa kendala yang datangnya dari pihak Penanggung, Tertanggung tetap harus memperhatikan ketentuan klaim yang terdapat di Polis terlebih dahulu, karena ada beberapa faktor yang menyebabkan klaim yang diajukan Tertanggung ditolak oleh pihak Penanggung. Beberapa faktor tersebut antara lain:

1. Tertanggung tidak melengkapi persyaratan pengajuan klaim. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, jika berkas persyaratan tidak lengkap memang pihak Penanggung dapat menolak ajuan klaim tersebut hingga persyaratan dipenuhi oleh Tertanggung.
2. Kesalahan dalam pengisian proposal atau formulir pengajuan klaim. Ada beberapa nasabah yang melakukan kesalahan pada saat pengisian formulir pengajuan klaim, hal ini dapat terjadi karena kurangnya ketelitian nasabah pada saat mengisi formulir.
3. Tertanggung yang lalai dalam melaksanakan kewajibannya. Seperti terlambat dalam membayar premi beberapa kali, karena terlambat membayar premi dapat berdampak kepada polis asuransi, yaitu menyebabkan polis berada dalam kondisi lapse.

4. Klaim yang diajukan diluar periode yang terdapat di Polis atau terlambat mengajukan klaim. Setelah masa pertanggungan selesai, nasabah akan diberikan waktu 30 hari sejak tanggal jatuh tempo untuk mengajukan klaim habis kontrak. Merupakan kewajiban nasabah untuk memperhatikan kapan jatuhnya tanggal tempo pada perjanjian pertanggungan, karena jika terjadinya keterlambatan pengajuan klaim, pihak Penanggung dapat menolak ajuan klaim tersebut.

Hambatan-hambatan yang dihadapi pada saat pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan klaim asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana sebagaimana telah diuraikan diatas, tentu saja sangat menghambat dan mengganggu proses penyelesaian klaim itu sendiri. Oleh karena itu, AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan asuransi jiwa bersama harus selalu berupaya mencari solusi atau jalan keluar untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabah. Menurut Undang-Undang Perasuransian, setiap perusahaan asuransi harus menyelesaikan prosedur klaim melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil.

## BAB IV

### PENUTUP

Pada penyusunan penulisan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan pembayaran uang pertanggung jawaban akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru berdasarkan undang-undang nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian”, maka berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

#### A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pembayaran uang pertanggung jawaban akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana, AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru selaku pihak Penanggung menetapkan semua peraturannya di dalam polis asuransi. Untuk dapat mengajukan klaim habis kontrak, masa pertanggung jawaban mitra beasiswa berencana harus selesai terlebih dahulu. Setelah asuransi mitra beasiswa berencana jatuh tempo, Tertanggung atau Pemegang Polis diberi waktu 30 hari sejak jatuhnya tempo untuk mengajukan klaim habis kontrak dengan memperhatikan syarat pengajuan klaim yang terdapat dalam Polis. Kemudian akan dilakukan pengecekan dokumen oleh pihak Penanggung, setelah semuanya lengkap barulah klaim habis kontrak akan disetujui. Uang pertanggung jawaban akan diberikan kepada Tertanggung jika urusan klaim habis kontrak sudah selesai. Namun yang menjadi kekurangan dalam penyelesaian klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa adalah tidak adanya batas waktu dalam penyelesaian atau masa

tunggu pencairan uang pertanggungan, yang menyebabkan tidak adanya kepastian bagi nasabah yang sudah mengajukan klaim habis kontrak.

2. Kendala yang terjadi dalam proses mendapatkan uang pertanggungan dapat terjadi disebabkan oleh pihak Tertanggung dan Penanggung. Dari sisi pihak Tertanggung, kendala yang terjadi berupa Tertanggung tidak melengkapi persyaratan pengajuan klaim, hilangnya polis asli dan bukti pembayaran premi, polis Tertanggung berada dalam kondisi lapse, Tertanggung melakukan kesalahan pada saat pengisian formulir pengajuan klaim. Sedangkan kendala yang datang dari pihak Penanggung yaitu kurang efisien dan aktif dalam memberikan pelayanan dan informasi terkait klaim habis kontrak kepada Tertanggung, terlalu lamanya masa tunggu yang diberikan kepada Tertanggung dalam membayar uang pertanggungan, yang mana hal ini tidak sesuai dengan perjanjian asuransi atau tidak tercantum di dalam Polis. Seharusnya pihak Penanggung menyelesaikan urusan klaim dan pembayaran uang pertanggungan melalui prosedur yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil seperti yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

## **B. Saran**

1. Sebagai perusahaan asuransi yang sudah lama berdiri, AJB Bumiputera 1912 Kota Pekanbaru diharapkan agar meningkatkan pelayanan dalam hal pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana. Untuk kedepannya diharapkan

memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada nasabah ataupun calon nasabah mengenai produk asuransi serta menjelaskan mengenai segala ketentuan-ketentuan yang ada didalam produk asuransi tersebut.

- a. Serta perlu diadakannya sosialisasi kepada pegawai atau agen-agen asuransi agar meningkatkan komunikasi terhadap nasabah, serta membimbing nasabah yang kurang dalam pemahaman agar terciptanya hubungan perjanjian asuransi yang diharapkan.
  - b. Dalam hal menyelesaikan penyelesaian klaim habis kontrak dan pembayaran uang pertanggungan, Penanggung perlu menetapkan ketentuan yang jelas, tegas, dan mutlak mengenai masa tunggu dalam pencairan uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak, misalkan maksimal pencairan dilakukan dalam 1 bulan sehingga tercipta kepastian batas waktu proses pencairan uang pertanggungan.
2. Kepada Tertanggung atau Pemegang Polis:
- a. Disarankan agar memperhatikan tanggal jatuh tempo asuransi, dan ketika sudah tibanya jatuh tempo masa pertanggungan untuk langsung mendatangi kantor cabang terdekat dan mengajukan klaim habis kontrak.
  - b. Diharapkan untuk menjaga dokumen penting dalam asuransi seperti polis asli, bukti pembayaran sah premi, dan lain sebagainya. Agar dokumen tersebut tidak hilang, dan dapat dijadikan sebagai alat bukti ketika diperlukan dikemudian hari.

- c. Disarankan agar selalu melaksanakan kewajibannya seperti tidak lalai dalam membayar premi agar tidak berdampak kepada polis seperti terjadinya kondisi lapse pada polis.

Kepada pihak Penanggung:

- a. Perlu diberlakukannya upaya-upaya yang tidak hanya bersifat sementara namun kondisional, serta standar operasional prosedur yang pasti dan tetap guna mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pembayaran uang pertanggungan akibat klaim habis kontrak pada asuransi pendidikan mitra beasiswa berencana.
- b. Membuat standart proses penyelesaian klaim dan pembayaran uang pertanggungan yang jelas, pasti, tegas dan mutlak, serta segera membayarkan uang pertanggungan kepada nasabah yang berhak menerimanya dengan proaktif menghubungi Tertanggung atau Pemegang Polis terkait hal tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Abbas Salim, *Asuransi dan Managemen Resiko*, Rajawali Pers, Jakarta, 1998.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2015.
- Abdul Kadir Muhammad & Rilda Murniati, *Lembaga Keuangan dan Pembiayaan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Abdul Rasyid, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2010.
- Abdul R. Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, Kencana, Jakarta, 2010.
- Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002.
- Amiruddin & Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- C.S.T. Kansil, *Kamus Istilah Hukum*, Jala Permata, Jakarta, 2009.
- C.S.T. Kansil, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2015.
- Dijan Widijowati, *Hukum Dagang*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2012.

- Dwi T. Subagio & Fries Melia, *Hukum Asuransi*, PT. Revka Petra Media, Surabaya, 2016.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2015.
- H.M.N. Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, PT. Djambatan, Jakarta, 2003.
- Junaidy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- M.S. Sastrawidjaja, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, PT. Alumni, Bandung, 2012.
- Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Raja Grafindo Persada, Depok, 2017.
- Mulyadi Nitisusastro, *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Neni Sri Imaniyati & Panji Adam Agus Putra, *Hukum Bisnis*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2017.
- Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Purwahid Patrik, *Hukum Perdata I*, Seksi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 1996.
- Rato, *Filsafat Hukum: Mencari dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010.
- Salim H. Sidik, *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.

Sentosa Sembiring, *Hukum Asuransi*, Penerbit Nuansa Aulia, Bandung, 2014.

Syafrinaldi, *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2014.

Syafrinaldi, *Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2017.

Zainal Asikin, *Hukum Dagang*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.

### **B. Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69 Tahun 2016

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 73 Tahun 2016

### **C. Jurnal**

Dudi Badruzaman, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa*, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2019.

Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Masalah Hukum, 1993.

Selvi Harvia Santri, *Pelaksanaan Prinsip Subrogasi Asuransi Kendaraan Bermotor Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Dagang*, UIR Law Review, 2018.

Selvi Harvia Santri, *Prinsip Utmost Good Faith Dalam Perjanjian Asuransi Kerugian*, UIR Law Review, 2017.

Sri Redjeki Hartono, *Hukum Perdata Sebagai Dasar Hukum Kepailitan Modern*, Majalah Hukum Nasional, 2012.

#### **D. Internet**

AJB Bumiputera 1912. (2019). *AJB Bumiputera 1912*. From AJB Bumiputera 1912 Website: <http://ajb.bumiputera.com/>

Wikipedia. (2019, November 5). *Article: Payment*. From Wikipedia, The Free Encyclopedia: <http://en.wikipedia.org/>

Wikiwand. (2019). *Bumiputera 1912 Company Profile*. From Wikiwand: [https://www.wikiwand.com/id/Bumiputera\\_1912](https://www.wikiwand.com/id/Bumiputera_1912)

