

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PADA GAGAL
BAYAR KLAIM NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA
BUMIPUTERA KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**AGUSTINA
NIM. 2105040050**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
KOTA TANJUNGPINANG
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PADA GAGAL
BAYAR KLAIM NASABAH ASURANSI JIWA BERSAMA
BUMIPUTERA KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memeperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)



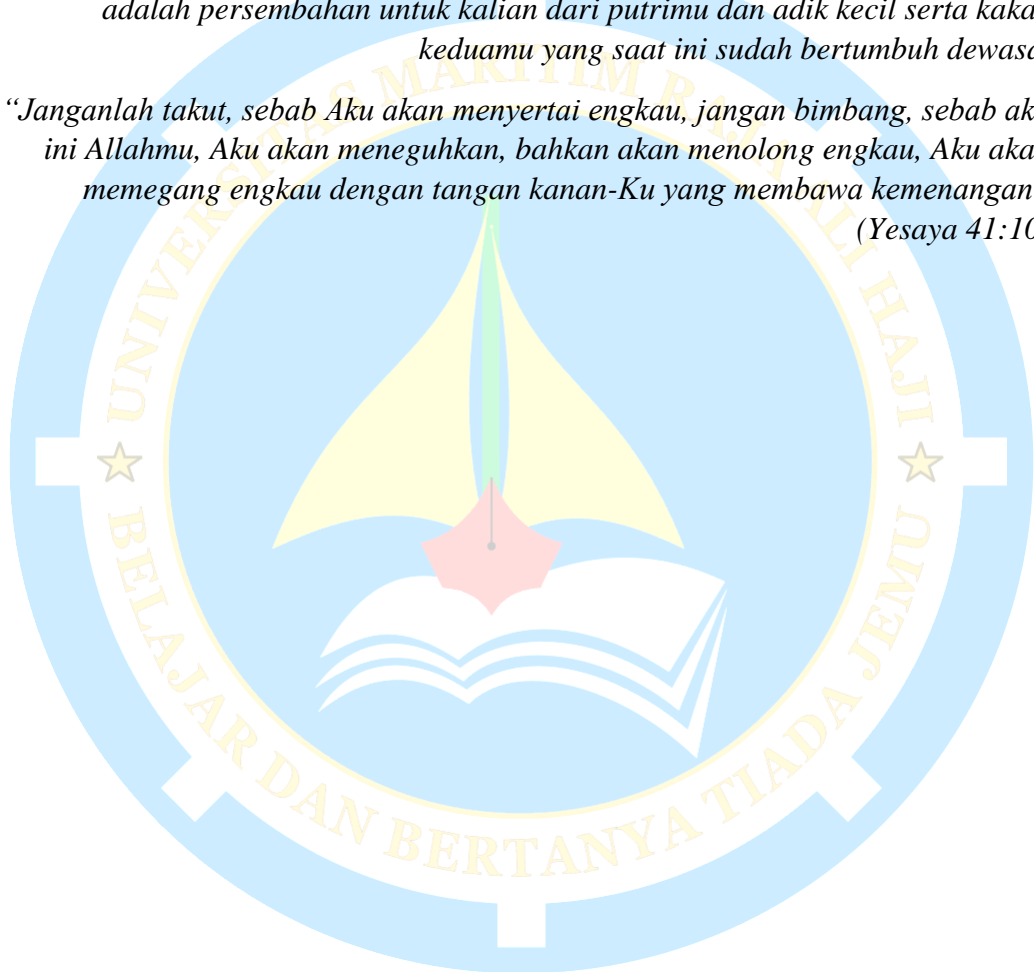
**AGUSTINA
NIM. 2105040050**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

PERSEMBAHAN

Didalam Nama Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan proses perjalanan ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orangtuaku Bapak Sabari Nur Saputra Panjaitan dan Ibu Risma Melya Simanjuntak yang telah berjuang keras untuk menyekolahkan anak-anaknya sampai berada di posisi sekarang ini. Kepada kakakku kak lia dan adikku muel yang selalu mendukung ku melalui nasehat dan doa serta materil. Skripsi ini adalah persembahan untuk kalian dari putrimu dan adik kecil serta kakak kedua yang saat ini sudah bertumbuh dewasa.

*“Janganlah takut, sebab Aku akan menyertai engkau, jangan bimbang, sebab aku ini Allahmu, Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau, Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan”
(Yesaya 41:10)*



**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agustina
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040050
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Gagal Bayar Klaim Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 3 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan



Agustina
NIM. 2105040050



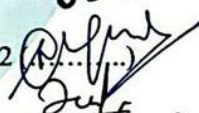
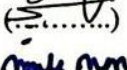
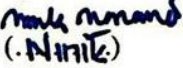
PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Agustina
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040050
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Gagal Bayar Klaim Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 Juli 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|---|-----------|---|
| 1. <u>Assist. Prof. Dr. Suryadi, M.H.</u>
NIP. 197708052021211005 | Ketua |  |
| 2. <u>Assist. Prof. Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H.</u>
NIP. 198706072022031006 | Anggota 1 |  |
| 3. <u>Assist. Prof. Ayu Efridadewi, S.H., M.H.</u>
NIP. 198906092019032015 | Anggota 2 |  |
| 4. <u>Assist. Prof. Lia Nuraini, S.H., M.H.</u>
NIP. 199007232019032015 | Anggota 3 |  |
| 5. <u>Dr. Ninik Noviana, S.H., M.Kn.</u>
NIDK. 8901690024 | Anggota 4 |  |

Disahkan Oleh:

Dekan,


Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Agustina

Nomor Induk Mahasiswa : 2105040050

Program Studi/Departemen/

Konsentrasi : Ilmu Hukum/Hukum Perdata dan Bisnis

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Gagal
Bayar Klaim Nasabah Asuransi Jiwa Bersama
Bumiputera Kota Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 24-07-2025
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal: 03-07-2025
Pembimbing Pendamping,



Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H.
NIP. 198706072022031006



Ayu Efridadewi, S.H., M.H.
NIP. 198906092019032015

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Hukum



Dr. Endri, S.H., M.H.
NIP. 198806262014041001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Gagal Bayar Klaim Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.PI., DEA sebagai Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, Sos., IMAS sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Bapak Dr. Endri, S.H., M.H. sebagai Ketua Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
4. Bapak Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H. sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Hukum sekaligus sebagai Pembimbing Utama sudah banyak membantu dan memberikan arahan dalam substansi, serta memberikan masukan dan saran sehingga penyusunan skripsi ini bisa berjalan dengan baik;

5. Ibu Heni Widiyani, S.H., M.H. sebagai Ketua Laboratorium Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
6. Ibu Ayu Efridadewi, S.H., M.H. sebagai Pembimbing Pendamping sudah banyak membantu, memberikan masukan serta saran dalam penulisan guna menyempurnakan penyusunan skripsi ini;
7. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang sudah banyak memberi ilmunya pada penulis serta semua staf Ilmu Hukum yang sudah memberi pelayanan pada penulis selama masa perkuliahan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua yang terkasih kepada Bapak Sabari Nur Saputra Panjaitan dan kepada Ibu Risma Melva Simanjuntak, yang melalui cinta kasih, doa yang tak pernah surut, dan perjuangan yang tiada lelah, telah merawat dan membesarkanku dengan penuh ketulusan dan kasih sayang yang mendalam, terimakasih atas nasehat dan bimbingan serta seluruh pengorbanan baik waktu, tenaga maupun perjuangan yang tak pernah berhenti demi masa depan anak-anaknya, sehingga akhirnya bisa tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi saat ini. Skripsi ini penulis dedikasikan sebagai wujud penghormatan dan rasa terimakasih atas segala jerih payah dan cinta kasih yang telah dicurahkan.
9. Elia Anasthasia Panjaitan, kakak perempuanku, terimakasih sudah menjadi panutan, terimakasih banyak atas dukungan dan motivasi yang diberikan. Dan kepada Samuel Pratama Panjaitan, adik laki-lakiku terimakasih atas segala bentuk perhatian, doa, dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai sarjana.

10. Petronella Charlota Suitela dan Tarida Paulina Siahaan, sahabat seperjuangan masa kuliah yang selalu hadir memberikan bantuan, masukan, dan semangat kepada penulis sepanjang perjalanan akademik penting.
11. Octavia Christina Tobing, Angel Nababan, Nesa Tria Anendri teman kecil yang senantiasa mendukung, mendoakan serta memberikan saran dan motivasi kepada penulis selama masa perkuliahan. Angeli Tiara Tampubolon, sahabat kecil yang senantiasa menemani penulis ke berbagai tempat untuk keperluan penelitian, terimakasih atas ketulusan dan kesediaannya meluangkan waktu, menjadi teman perjalanan yang menyenangkan, dan memberikan semangat di masa skripsi penulis.
12. Untuk rekan-rekan seperjuangan Program Studi Ilmu Hukum Angkatan 2021, yang telah berjuang dari awal masa perkuliahan hingga akhir.
Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 3 Juli 2025



Agustina
2105040050

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bersedia bertanda tangan di bawah ini, sebagai civitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Agustina
Nomor Induk Mahasiswa : 2105040050
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pada Gagal Bayar Klaim Nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 3 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Agustina
NIM. 2105040050

DAFTAR ISI

SAMPUL	
HALAMAN SAMPUL/ <i>COVER</i>	i
PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Tinjauan Pustaka	10
2.2. Kerangka Teori	33
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.4. Definisi Konsep	36
BAB 3 METODE PENELITIAN	38
3.1. Pendekatan Penelitian	38
3.2. Objek dan Lokasi Penelitian	39
3.3. Fokus Penelitian	39
3.4. Sumber Data	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data	41
3.6. Informan	41
3.7. Teknik Analisa Data	42
3.8. Jadwal Penelitian	43
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	44
4.2. Hasil Penelitian	46
BAB 5 PENUTUP	79
5.1. Kesimpulan	79

5.2. Saran	80
DAFTAR REFERENSI	82
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Data Informasi Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1 Tabel Lembaga Penjamin Polis di Singapura, Korea Selatan, dan Jepang	77



DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4.1	Diagram Masalah Pembayaran Klaim.....	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Daftar Wawancara Dengan Kepala Cabang Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang.....	87
Lampiran 2:	Daftar Wawancara Dengan Kepala Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tanjungpinang.....	89
Lampiran 3:	Daftar Wawancara kepada Konsumen sebagai Nasabah Asuransi	92
Lampiran 4:	Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	94
Lampiran 5:	Surat Keputusan Seminar Usulan Penelitian	96
Lampiran 6:	Surat Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas Kepada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang.....	98
Lampiran 7:	Surat Penelitian Dari Fakultas Kepada KESBANGPOL (Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	99
Lampiran 8:	Surat Rekomendasi Penelitian Dari KESBANGPOL Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Tanjungpinang.....	100
Lampiran 9:	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang.....	101
Lampiran 10:	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tanjungpinang	102
Lampiran 11:	Lembar Perbaikan Skripsi	103
Lampiran 12:	Dokumentasi Wawancara dengan Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang di Di wakili Oleh Kepala Cabang Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang Nufirman, SE.....	104
Lampiran 13:	Dokumentasi Wawancara dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tanjungpinang di Di wakili Oleh Kepala Cabang Badan Penyelesaian Sengketa Kota Tanjungpinang Weldy Anugerah Riawan, S.T.M.PWK Selaku Unsur Pemerintahan dan Bapak Taufik Hidayat S.Pd Selaku Unsur Konsumen	105
Lampiran 14:	Dokumentasi Wawancara dengan Konsumen sebagai Nasabah Asuransi.....	106
Lampiran 15:	Polis Asuransi Inisial RMS	107