

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

**Oleh  
Agustina  
NIM. 2105040050**

## **ABSTRAK**

Asuransi merupakan lembaga jasa keuangan yang berperan penting dalam sistem perekonomian dengan menerapkan prinsip pengalihan risiko untuk melindungi nasabah dari kerugian finansial yang tidak terduga. Sebagai instrumen perlindungan finansial, asuransi memberikan jaminan keamanan ekonomi bagi nasabah melalui mekanisme pembayaran premi secara berkala sebagai bentuk untuk mendapatkan perlindungan secara komprehensif. Namun, industri asuransi kerap kali menghadapi tantangan berupa gagal bayar klaim yang mencakup penundaan pembayaran klaim, pembayaran klaim yang tidak sesuai, serta ketidakjelasan informasi mengenai proses pencairan sehingga menimbulkan kerugian finansial yang signifikan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas permasalahan kerugian gagal bayar klaim dengan menggunakan teori perlindungan hukum. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Narasumber dalam penelitian ini berasal dari 9 orang informan yang merupakan nasabah asuransi dari perusahaan asuransi. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dengan cara wawancara mendalam dengan BPSK Kota Tanjungpinang, Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Kota Tanjungpinang, serta Nasabah sebagai konsumen yang mengalami gagal bayar klaim dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Perasuransian banyak memberi amanat kepada Ojk sebagai lembaga pengawas di sektor jasa keuangan dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah baik secara preventif yang dilakukan melalui regulasi, sosialisasi, dan pelayanan pengaduan konsumen. Secara represif dengan menyelesaikan sengketa berupa penyelesaian sengketa secara litigasi maupun non-litigasi. Kesimpulan penelitian ini perlindungan hukum nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera tidak terdapat pengaturan yang jelas baik berdasarkan Undang-Undang Perasuransian, POJK Nomor 1/POJK.05/2018, maupun Peraturan Pemerintah Nomor 87 Tahun 2019 tentang Perusahaan Asuransi Usaha Bersama dalam mendapatkan haknya atau klaim asuransi yang diajukan oleh pemegang polis.

**Kata Kunci:** Perlindungan, Klaim, Asuransi

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS ON FAILURE TO PAY THE  
CLAIM OF LIFE INSURANCE CUSTOMERS WITH BUMIPUTERA OF  
TANJUNGPINANG CITY**

**By  
Agustina  
NIM. 2105040050**

**ABSTRACT**

*Insurance is a financial services institution that plays an important role in the economic system by applying the principle of risk transfer to protect customers from unexpected financial losses. As an instrument of financial protection, insurance provides economic security for customers through a periodic premium payment mechanism as a form of comprehensive protection. However, the insurance industry often faces challenges in the form of defaulting on claims that include delays in claims payments, inappropriate claims payments, and unclear information about the disbursement process resulting in significant financial losses. The purpose of this study is to find out the form of legal protection for consumers for the problem of default loss in paying claims by using the legal protection theory. The research method used in this study is empirical law with a statutory approach and a case approach. The source in this study came from 9 informants who are insurance customers of insurance companies. The data collection technique used by researchers by in-depth interviews with BPSK Tanjungpinang City, Life Insurance Company Together with Bumiputera Tanjungpinang City, and Customers as consumers who have failed to pay claims and documentation. Research results show that the Insurance Law has many mandates to Ojk as a supervisory institution in the financial services sector in providing legal protection for customers, both in a preventive manner through regulation, socialization, and consumer complaints services. Repressively by resolving disputes in the form of litigation or non-litigation settlement of disputes. The conclusion of this study is that the legal protection of customers of Life Insurance together with Bumiputera does not have a clear regulation based on the Insurance Law, POJK Number 1/POJK.05/2018, and Government Regulation No. 87 of 2019 concerning Mutual Business Insurance Companies in obtaining their rights or insurance claims submitted by policyholders.*

**Keywords:** *Protection, Claims, Insurance*