

**KETIDAKEFEKTIFAN KLAIM PEMBAYARAN ASURANSI OLEH TERTANGGUNG ASURANSI
SERTA KEPUASAN PEMBAYARANNYA
(STUDI DI ASURANSI BUMIPUTERA KOTA MALANG)**

THESIS

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Magister Kenotariatan**



Oleh :

TRIANA NINGSIH RACHMAWATI, S.H.

156010200111066

PROGRAM STUDI MAGISTER KENOTARIATAN

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

MALANG

2018

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta ridho – Nya, sehingga tesis dengan judul : **“KETIDAKEFEKTIFAN KLAIM PEMBAYARAN ASURANSI OLEH TERTANGGUNG ASURANSI SERTA KEPUASAN PEMBAYARANNYA (STUDI DI ASURANSI BUMIPUTERA KOTA MALANG)”**

Penulisan ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, S.H, M.Si, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya;
2. Bapak Dr. Imam Koeswahyono, S.H., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya;
3. Bapak Dr. Sihabudin, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Utama, yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan dan saran dengan penuh kesabaran sehingga tesis ini dapat terselesaikan;
4. Ibu Herlin Wijayati, S.H. M.H, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan ilmu, dukungan, bimbingan, dan saran dengan penuh kesabaran sehingga tesis ini dapat terselesaikan;
5. Bapak Dr. Abdul Madjid, S.H. M.Hum, selaku Komisi Penguji yang telah menguji hasil penulisan tesis oleh penulis guna mencapai kesempurnaan tesis untuk dapat memperoleh gelar Magister Kenotariatan;
6. Bapak R. Imam Rahmat Sjafií, S.H., M. Kn, selaku Komisi Penguji yang telah menguji hasil penulisan tesis oleh penulis guna mencapai kesempurnaan tesis untuk dapat memperoleh gelar Magister Kenotariatan;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, terima kasih atas segala bantuan fasilitas selama penulis belajar di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya;
8. Kedua orang tua saya, yang telah senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan nasihat selama ini;
9. Suami tercinta, Indra Wijaya yang senantiasa mendorong dan memberikan motivasi untuk selalu berjuang tak kenal lelah agar tesis ini dapat terselesaikan;
10. Teman-teman seperjuangan di Kampus Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Magister Kenotariatan Kelas B dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tesis ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin.

Malang, 23 Januari 2018

Penulis,

Triana Ningsih Rachmawati, S.H.

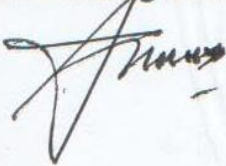
TESIS

**KETIDAKEFEKTIFAN KLAIM PEMBAYARAN ASURANSI OLEH TERTANGGUNG
ASURANSI SERTA KEPUASAN PEMBAYARANNYA
(Studi Kasus di Kantor Bumi Putra Malang)**

Oleh :
Triana Ningsih Rachmawati
Nim : 156010200111066

telah dipertahankan di depan majelis penguji
pada tanggal 23 Januari 2018
dan dinyatakan memenuhi syarat

Pembimbing Utama



Dr. Sihabudin, S.H. M.H.
Ketua

Pembimbing Kedua



Herlin Wijayati, S.H. M.H.
Anggota


Malang,

**Fakultas Hukum
Universitas Brawijaya
Dekan,**



Dr. Rachmad Safa'at, S.H. M.Si.
Nip. 19620805 198802 1 001

**Ketua Program
Magister Kenotariatan**



Dr. Imam Koeswahyono, S.H. M.Hum.
Nip. 19571021 198601 1 002

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah TESIS ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah TESIS ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TESIS ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (UU NO: 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 23 Januari 2018

Mahasiswa

Materai
6000

**Nama : Triana Ningsih Rachmawati
Nim : 156010200111066
PS : Magister Kenotariatan
PSIH UB**

RINGKASAN

Klaim asuransi ialah suatu permintaan yang sangat resmi ditujukan kepada perusahaan asuransi yang terkait, hal tersebut dilakukan untuk meminta pembayaran atau meminta imbalan yang sesuai dengan ketentuan polis asuransinya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis ketidakefektifan dalam klaim pembayaran asuransi oleh tertanggung asuransi pada Asuransi Bumiputera Malang, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan klaim pembayaran asuransi oleh tertanggung asuransi pada Asuransi Bumiputera. Penelitian ini menggunakan penelitian empiris. Hasil dari penelitian ini adalah Terdapat kemungkinan terjadinya suatu masalah atau kendala-kendala yang harus diselesaikan oleh Asuransi Jiwa Bumiputera yang merupakan kendala terjadinya kemungkinan kerugian. Kendala disini dapat diartikan suatu ketidak pastian atau kemungkinan menimbulkan kerugian secara materi. Asuransi Bumiputera Malang memiliki alasan apa saja hal-hal yang menyebabkan ketidakefektifan dalam pelayanan yang harus dihadapi dan dicarikan solusi adalah kendala yang dapat diukur dengan uang, kendala yang sama dan cukup banyak dijamin oleh pihak asuran, kendala kendala dari sumber individu, kendala yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak terduga sebelumnya, insurable tertanggung memiliki kepentingan atas obyek pertanggungan, dan kendala yang tidak bertentangan dengan hukum.

Kata Kunci : *Efektifitas, Klaim, Asuransi*

SUMMARY

Insurance claim is an official request addressed to an insurance company, in which payment and bonus as stated in insurance policy are proposed by the insured. This research aims to investigate and analyze the ineffectiveness of insurance payment claim by the insured in Bumiputra Insurance Company Malang, and to find out and analyze factors causing the ineffectiveness of insurance payment claim proposed by the insured in Bumiputra Insurance Company. Empirical method was employed in this research, while the approach used was socio-juridical. The data obtained in the research was analyzed by using qualitative-descriptive approach in which discussion was presented by giving vivid picture systematically related to the data taken. The data was then analyzed by applying legal analysis according to interview and survey to help to resolve any legal issues in the research. The research result implies that there is likelihood that some issues or obstacles occur, which has to be tackled by Bumiputra Insurance Company, and they may lead to loss. The obstacles can mean uncertainty or any likelihood of material loss. Bumiputra Insurance Company in Malang has several reasons regarding what triggers ineffectiveness of services that have to be given solution. The present obstacles can be anything in terms of material, obstacles that are abundant and guaranteed by the company, obstacles that come from individuals, obstacles that are sudden and unexpected, the insured have interest related to an object insured, and obstacles that are not against the law.

Keywords: Effectiveness, claim, Insurance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
SUMMARY	vi
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI	viii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Umum Tentang Perlindungan Hukum	9
B. Kajian Umum Tentang Asuransi	12
a. Pengertian Asuransi	12
b. Prinsip dan Tujuan Asuransi	14
c. Syarat Sah Suatu Perjanjian Asuransi	16

d. Premi Asuransi	21
e. Dasar Hukum Asuransi	23
C. Kerangka Teori.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	41
B. Metode Pendekatan	41
C. Lokasi Penelitian.....	42
D. Jenis dan Sumber Data	42
a. Data Primer	42
b. Data Sekunder	42
E. Sumber Data.....	43
a. Data Primer	43
b. Data Sekunder	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
a. Data Primer	44
b. Data Sekunder	44
G. Populasi Dan Sampel.....	44
H. Teknik Analisis Data	45
I. Definisi Operasional	46
J. Sistematika Penulisan.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
1. Sejarah Singkat AJB Bumiputera 1912	48
2. Produk Asuransi Bumiputera	50

3. Visi dan Misi AJB Bumiputera 1912	53
4. Struktur Organisasi	54
5. Deskripsi Kerja	56

B. Penyebab Ketidak Efektifan Dalam Klaim Pembayaran Asuransi

Oleh Tertanggung Asuransi Pada Asuransi Bumiputera Ditinjau dari Teori Efektifitas 57

C. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Ketidakefektifan Klaim

Pembayaran Asuransi Oleh Tertanggung Asuransi Pada Asuransi

Bumiputera Ditinjau dari Teori Kepuasan..... 75

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN..... 87

B. SARAN..... 89

DAFTAR PUSTAKA 90