

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