

**PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA PLUS PADA PT PRUDENTIAL
LIFE CABANG BATUSANGAKAR**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



OLEH

VINDRIAN DWI HABIMI

1410012111233

Program Kekhususan Hukum Perdata

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNGHATTA**

PADANG

2018

No. Reg: 292/Pdt/02/VIII-2018

PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA PLUS PADA PT PRUDENTIAL LIFE CABANG BATUSANGKAR

Vindrian Dwi Habimi¹, Adri¹, Yansalzisatry¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email: vindrian0996dh@gmail.com

ABSTRAK

PT Prudential life merupakan perusahaan yang bergerak dibidang asuransi yang menyediakan jasa untuk mengasuransikan jiwa seseorang. Dalam asuransi jiwa, peristiwa tidak tentu adalah meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan. Apabila peristiwa tidak tentu tersebut terjadi maka ahli waris akan diberikan santunan. Permasalahanya adalah: 1) Apa alasan-alasan penolakan klaim pada asuransi jiwa PT Prudential Life Cabang Batusangkar?. 2) Apa upaya-upaya dalam penyelesaian penolakan klaim PT Prudential Life Cabang Batusangkar?. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis sosiologis. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) Alasan-alasan penolakan klaim asuransi jiwa pada PT Prudential Life adalah tertanggung menyembunyikan penyakit yang dideritanya ketika membuat perjanjian asuransi, dokumen klaim yang tidak lengkap maksudnya pada saat ingin mengajukan klaim semua dokumen-dokumen harus lengkap tanpa terkecuali, melakukan kejahatan asuransi melakukan tindakan kebohongan yang dikakukan secara sengaja oleh pemilik polis atau ahli warisnya agar klaim asuransi dibayarkan. 2) Upaya yang dilakukan apabila klaim terjadi penolakan klaim, nasabah dapat mengajukan permohonan pembatalan klaim kepada perusahaan asuransi dan dapat meminta pengembalian remi.

Kata kunci : Penolakan, Asuransi, Prudential.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan anugerah kesehatan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA PLUS PADA PT PRUDENTIAL LIFE CABANG BATUSANGKAR”** ini dapat terselesaikan.

Dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, penulis sangat sadar bahwa hasil ini tidak akan dapat penulis raih tanpa motivasi, harapan, serta dorongan semangat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak **Adri, S.H.,M.H.**, selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Yansalzisatry, S.H., M.Hum** selaku Dosen Pembimbing II dimana dalam penulisan skripsi ini telah banyak meluangkan waktu, membantu, dan memberikan nasehat maupun saran agar penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Ibu Dwi Astuti Palupi, S.H.,M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
2. Bapak **Dr. Zarfinal, S.H, M.H** selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

3. Bapak **Adri, S.H.,M.H.**, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, terimakasih atas ilmu yang diberikan kepada penulis
5. Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan pelayanan yang terbaik selama penulis menyelesaikan skripsi ini
6. Ibu **Erni Amir** selaku perwakilan dari PT Prudential Life telah banyak membantu penulis dalam memberikan data-data yang diperlukan penulis dalam penyusunan skripsi ini
7. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta teristimewa kepada angkatan 2014 atas dukungan dan doanya.

Penulis berharap semoga seluruh bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal shaleh dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritik yang positif sangat penulis harapkan.

Padang , AGUSTUS 2018

Penulis

VINDRIAN DWI HABIMI
1410012111233

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Metode Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perjanjian	7
1. Pengertian Perjanjian	7
2. Unsur-unsur Perjanjian.....	9
3. Syarat Sahnya Perjanjian.....	10
4. Asas-asas Perjanjian.....	15
5. Berakhirnya Perjanjian.....	16
B. Tinjauan Tentang Asuransi	
1. Pengertian asuransi secara umum	17
2. Fungsi Asuransi.....	18
3. Jenis Asuransi	20
4. Tujuan Asuransi	24
5. Prinsip Perjanjian Asuransi	26
6. Hak dan Kewajiban Para Pihak Asuransi.....	28
C. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Jiwa	
1. Pengertian Asuransi Jiwa	29
2. Jenis-jenis Asuransi Jiwa	30
3. Polis Dalam Asuransi Jiwa.....	31

4. Premi Dalam Asuransi Jiwa	32
5. Pengertian Klaim.....	32
6. Berakhirnya Perjanjian asuransi Jiwa	33

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Alasan-alasan Penolakan Klaim pada Asuransi Jiwa Plus PT. Prudential Life Cabang Batusangkar	37
B. Upaya-upaya dalam penyelesaian penolakan klaim	38

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	40
B. Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia selama hidupnya selalu dikelilingi oleh peristiwa tidak tentu seperti kecelakaan, kematian dan lain-lain. Begitu juga semua benda yang berharga tidak luput dari peristiwa tidak tentu seperti kebakaran, kerusakan dan kehilangan yang terjadi tanpa diharapkan. Akibat dari peristiwa tidak tentu tersebut maka munculah risiko kerugian. Karena tidak mampu memikul risiko kerugian maka dialihkan kepada perusahaan asuransi.

Asuransi Prudential Indonesia memberikan produk asuransi tambahan yaitu Asuransi Prudential Indonesia memberikan produk asuransi tambahan (*plus*) yang disebut *PRUuniversal life* merupakan produk asuransi jiwa seumur hidup yang memberikan manfaat berupa uang pertanggungan apabila tertanggung meninggal dunia (*Prupersonal accident death*) atau menderita cacat (*disablement*) yaitu produk asuransi tambahan untuk melindungi dalam resiko kecelakaan.

Pasal 246 KUHD, menyatakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan dirinya kepada tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan pengantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu.

Pasal 1 Undang-Undang No 40 Tahun 2014 menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara 2 pihak yaitu perusahaan asuransi dengan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerima premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

1. Memberikan pergantian 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 terjadi suatu peristiwa tidak pasti; atau
2. 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.

Menurut Mulhadi asuransi adalah suatu sistem yang diciptakan untuk melindungi orang, kelompok atau aktivitas usaha terhadap resiko kerugian finansial dengan cara membagi atau menyebarkan resiko melalui pembayaran sejumlah premi.¹

Asuransi secara garis besar dibagi dua, asuransi kerugian dan asuransi jumlah. Asuransi kerugian adalah suatu perjanjian asuransi yang berisikan ketentuan bahwa penanggung mengikatkan dirinya untuk melakukan prestasi berupa pemberian ganti kerugian kepada tertanggung seimbang dengan kerugian yang diderita oleh pihak tertanggung.²

Sedangkan asuransi jumlah adalah suatu perjanjian asuransi yang berisikan ketentuan, bahwa penanggung terikat untuk melakukann prestasi berupa pembayaran sejumlah uang yang sudah ditentukan sebelumnya.³

Dengan diadakannya perjanjian, jika terjadi suatu peristiwa tidak tentu dalam asuransi kerugian maka penanggung berkewajiban membayar

hlm. 1

¹Mulhadi, 2017, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, PT. RajaGrafindo Persada, Depok,

²*Ibid*, hlm. 93

³*Ibid*, hlm. 94

ganti kerugian kepada tertanggung, sedangkan dalam asuransi jumlah penanggung berkewajiban membayar sejumlah uang yang telah disepakati kepada tertanggung dan kewajiban tertanggung hanya membayar premi.

Salah satu bentuk asuransi jumlah adalah asuransi jiwa. Dimana dalam asuransi jiwa kewajiban penanggung adalah membayar sejumlah uang yang telah disepakati ketika tertanggung meninggal dunia atau jangka waktu asuransi berakhir. Untuk mendapatkan jumlah uang yang diperjanjikan, tertanggung atau keluarganya akan mengajukan klaim. Klaim adalah tuntutan yang diajukan pemegang polis atau ahli waris terhadap pelayanan atau janji yang diberikan penanggung ada saat kontrak asuransi dibuat, jika tertanggung meninggal dunia.

Namun dalam prakteknya tidak semua klaim, dibayarkan oleh semua perusahaan asuransi. PT PRUDENTIAL LIFE cabang Batusangkar dari hasil wawancara dengan Kepala bagian klaim, tahun 2015 sampai tahun 2017 lebih kurang 15 % yang klaim asuransinya tidak dibayarkan.

Menurut penulis bahwa 15 % adalah jumlah yang banyak, oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas dan mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Plus pada PT PRUDENTIAL LIFE Cabang Batusangkar”**.

B. Rumusan Masalah

1. Apa alasan-alasan penolakan klaim asuransi jiwaPlus pada PTPrudential Life Cabang Batusangkar?

2. Apa upaya-upaya dalam penyelesaian penolakan klaim PT. Prudential Life Cabang Batusangkar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui alasan-alasan penolakan klaim asuransi jiwa pada PT Prudential Life Cabang Batusangkar.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya dalam penyelesaian penolakan klaim PT Prudential Life Cabang Batusangkar.

D. Metode Penelitian

Guna memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan dalam menuliskan ini, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis sosiologis (*Socio-Legal Research*) atau disebut juga dengan jenis penelitian empiris dengan melakukan penelitian ke lapangan untuk mengumpulkan data primer. Disamping itu juga dilakukan penelitian ke perpustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan yang dilakukan melalui wawancara dengan responden.

Sedangkan responden yang diwawancarai adalah Ibu Erni Amir

yaitu Kepala bagian klaim dan Dwi Guna Nugraha yaitu nasabah yang klaimnya ditolak di PT Prudential Life Cabang Batusangkar.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan pustaka.

Data sekunder diperoleh dari:

1) Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang sifatnya mengikat:

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

c) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

d) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer. Seperti: buku-buku, jurnal dan data-data dari PT Prudential Life Cabang Batusangkar.

3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Misalnya: kamus hukum, ensiklopedia, dll.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden. Sebelum melakukan wawancara, penulis membuat dalam bentuk semi terstruktur, dan disamping itu tidak tertutup kemungkinan pada saat wawancara berlangsung ada pertanyaan baru yang timbul untuk mendukung kesempurnaan data.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan kepustakaan atau literatur-literatur yang ada.

4. Analisa Data

Dari data yang diperoleh, baik data primer dan data sekunder kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan data sesuai dengan aspek yang diteliti, disimpulkan, kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat sesuai dengan masalah peneliti.