

ABSTRAK

Sejak tahun 2019, AJB Bumiputera diketahui terlambat membayarkan klaim para pemegang polisnya. Adanya keterlambatan pembayaran klaim ini merugikan hak-hak seorang Tertanggung sebagai konsumen pengguna jasa asuransi. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pembayaran klaim Tertanggung AJB Bumiputera Cabang Depok serta untuk mengetahui berbagai bentuk perlindungan hukum konsumen yang dapat ditempuh Tertanggung yang mengalami keterlambatan pembayaran klaim.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa AJB Bumiputera telah melakukan dua upaya penyelesaian yaitu dengan sistem pembayaran klaim secara antrian serta berupaya membuat Rencana Upaya Penyehatan Keuangan (RPK) Perusahaan. Kesimpulannya dalam implementasi masih terdapat tertanggung yang belum terbayarkan klaimnya. Dan beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia telah mengakomodir berbagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa asuransi yang terimbas keterlambatan pembayaran klaim.

Kata Kunci : Asuransi, Klaim, Perlindungan Hukum, Implementasi Pembayaran