

ABSTRAK

Asuransi merupakan suatu bentuk manajemen risiko yang digunakan manusia sebagai bentuk preventif akan kerugian yang dapat terjadi mengenai risiko yang tidak pasti. Asuransi jiwa merupakan salah satu jenis asuransi yang paling banyak diminati oleh para nasabah, dimana AJB Bumiputera menjadi salah satu perusahaan asuransi yang menjadi kepercayaan masyarakat Indonesia. Dalam perkembangannya asuransi jiwa AJB Bumiputera mengalami banyak regenerasi kepengurusan yang mana tidak semua generasi penerusnya menjunjung tinggi visi dan misi awal AJB Bumiputera, kemudian menyebabkan adanya permasalahan dalam internal Bumiputera yang berakibat pada keterlambatan pembayaran klaim asuransi kepada nasabah pemegang polis asuransi.

Metode pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ilmiah ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari hasil wawancara dengan narasumber yaitu dari pemegang polis dan data data sekunder yang didapatkan dari Bumiputera kemudian dari data yang diperoleh dianalisis menggunakan peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan masalah yang diteliti penulis.

Hasil dari penelitian yang dilakukan menyebutkan bahwa perlindungan konsumen yaitu pemegang polis pada asuransi yang didasarkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pihak Bumiputera wajib melindungi hak bagi konsumen untuk tanggung jawab membayar klaim asuransi pada pemegang polis dan berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dalam upaya mengurangi risiko adanya wanprestasi ataupun permasalahan proses pencairan klaim, seharusnya dalam proses pembuatan perjanjian asuransi semua benar benar dijelaskan sejelas dan sedetail mungkin agar para pihak dapat sepakat dengan memahami penuh isi perjanjian asuransinya baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Kata kunci: Asuransi, Perjanjian, Perlindungan Konsumen