



**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI AHLI WARIS  
TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat  
guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh:

**ANINDITA AULIA RAHMAT**

**NIM. 11010114130295**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**SEMARANG**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI AHLI WARIS  
TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA**

**PENULISAN HUKUM**

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas

Diponegoro

Disusun Oleh:

**Anindita Aulia Rahmat**

**NIM. 11010114130295**

Penulisan hukum dengan judul diatas telah disahkan dan disetujui untuk diperbanyak

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum**  
**NIP. 196108171987032001**

**Suradi, S.H., M.Hum**  
**NIP. 195709111984031003**

**HALAMAN PENGUJIAN**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM BAGI AHLI WARIS  
TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI JIWA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Anindita Aulia Rahmat**

**11010114130295**

**Dewan Penguji**

**Ketua**

**Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum**

**NIP. 19610817 198703 2 001**

**Anggota Penguji I**

**Anggota Penguji II**

**Suradi, S.H., M.Hum**

**NIP. 195709111984031003**

**Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M**

**NIP. 198812062014042001**

Mengesahkan:  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Diponegoro,

Mengetahui:  
Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum

**Prof. Dr. R. Benny Rivanto, S.H., M.Hum., C.N.**

**NIP. 19620410 198703 1 003**

**Marjo, S.H., M.Hum.**

**NIP. 19650318 199003 1 001**

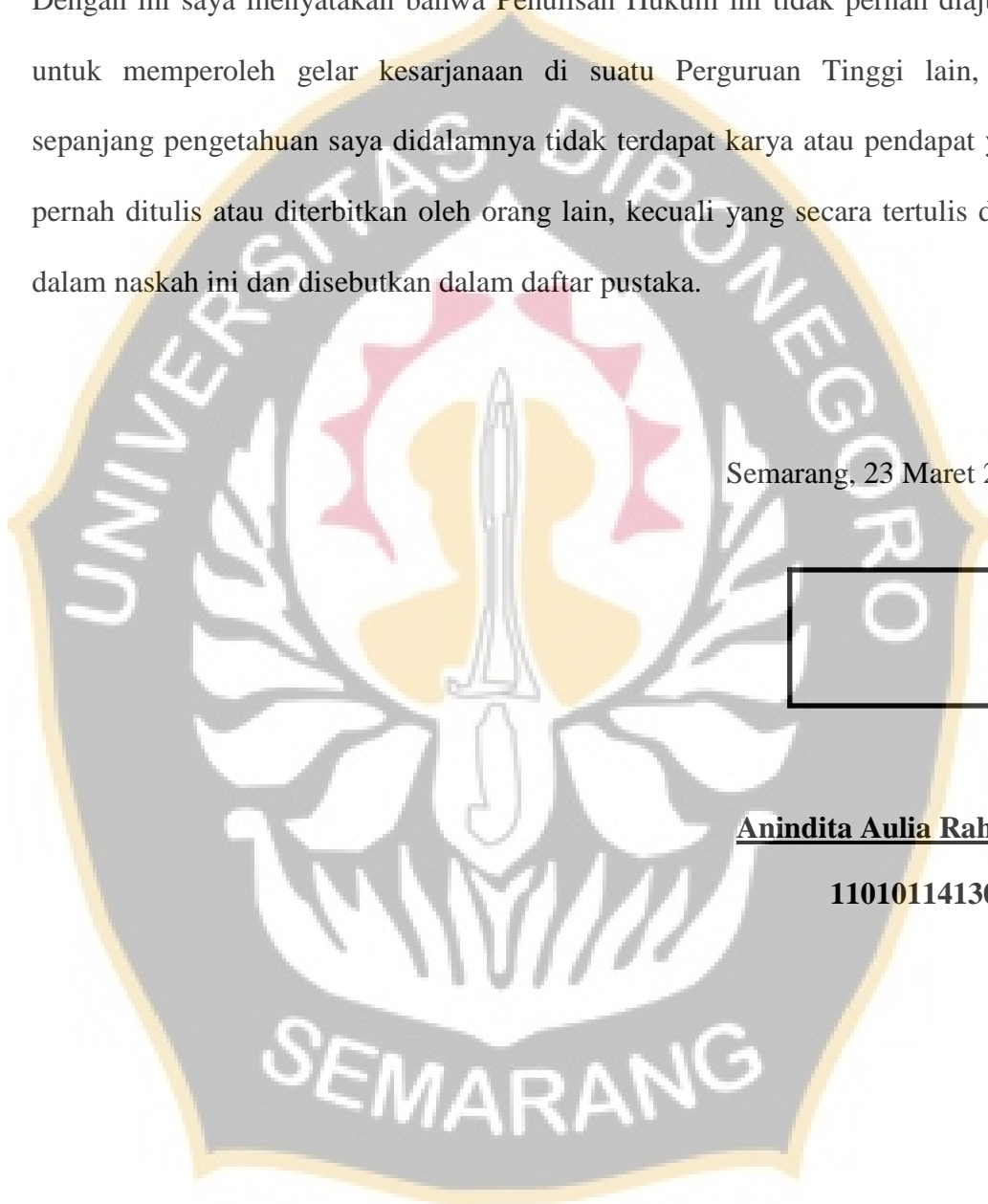
## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 23 Maret 2018

Anindita Aulia Rahmat

11010114130295



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“O you who have believed, seek help through patience and prayer Indeed,*

*Allah is with the patient”*

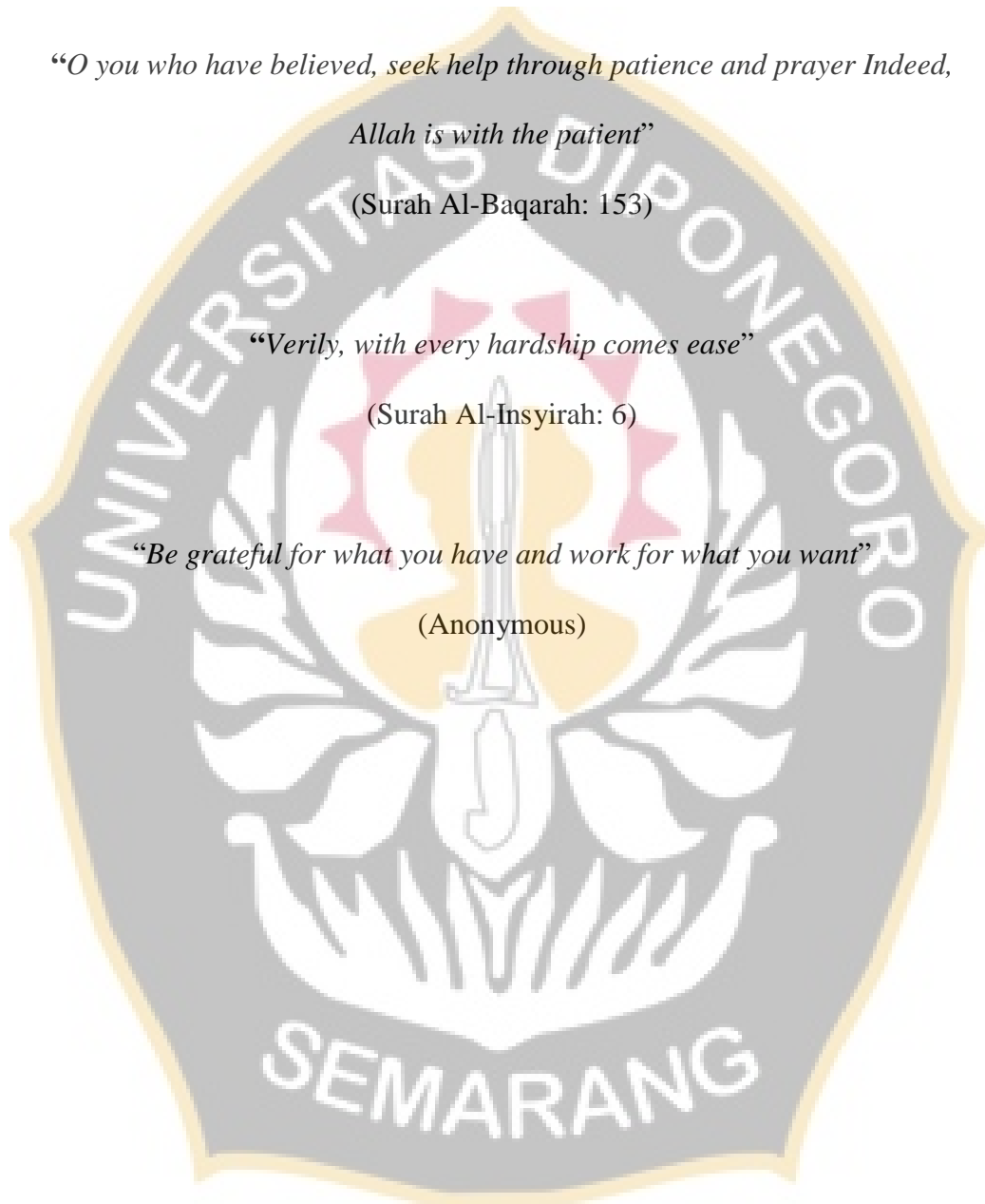
(Surah Al-Baqarah: 153)

*“Verily, with every hardship comes ease”*

(Surah Al-Insyirah: 6)

*“Be grateful for what you have and work for what you want”*

(Anonymous)



Penulis mempersembahkan karya ini kepada  
Kedua Orang Tua,  
Keluarga Besar,  
dan Almamater Universitas Diponegoro

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat serta karuniaNya penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum dengan judul “Analisis Perlindungan Hukum bagi Ahli Waris Tertanggung atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa”. Penulisan hukum ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari tanpa bantuan, motivasi serta doa dari berbagai pihak, penulisan hukum ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini.
2. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
3. Prof. Dr. R. Benny Riyanto, S.H., M.Hum., C.N., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
4. Bapak Marjo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
5. Bapak Muhyidin S.Ag., M.Ag., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
6. Ibu Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan segala kesabaran senantiasa meluangkan waktu dan tenaga untuk

memberikan arahan, bimbingan, motivasi, kritik dan saran serta berbagai ilmu baru kepada penulis yang tentunya sangat membantu dalam menyelesaikan Penulisan Hukum ini.

7. Bapak Suradi, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk selalu memberikan bimbingan, kritik, saran dan berbagai ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan Penulisan Hukum ini.
8. Ibu Sartika Nanda Lestari, S.H., M.H., LL.M. yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktu menjadi Dosen Penguji Penulisan Hukum ini.
9. Ibu Kholis Roisah, S.H., M.Hum. selaku dosen wali penulis yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan penulis.
10. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan motivasi dan menyalurkan ilmu kepada penulis.
11. Mama dan Bapak, kedua orang tua penulis yang dengan segala kesabaran mendidik anak tunggalnya dengan limpahan kasih sayang, perhatian dan kebahagiaan, selalu memberikan kepercayaan kepada penulis, memberikan dukungan dan semangat dalam setiap hal yang penulis lakukan, serta tanpa henti mendoakan penulis dalam setiap waktunya.
12. Keluarga Besar yang telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis selama ini.

13. Basrau: Jeffita Luquita, Kezia Diradoti, Vindy Rizky Virgiana, Ulfa Septiani, Vashti Sade, Nesya Yosefa, Marlina Theresia, Mahardika Daru, Nuzul Aksmy, Farras Damaranom, dan Kamal Mubarak Makalam, teman-teman pertama penulis yang selalu menemani dan membantu penulis menjalankan masa-masa awal perkuliahan.
14. ALSA *Local Chapter* Universitas Diponegoro, sebuah organisasi yang memberikan manfaat dan berbagai cerita yang mewarnai masa perkuliahan penulis yang tidak akan penulis lupakan, memberi pelajaran hidup, pengalaman dan tentunya keluarga baru bagi penulis. ALSA, Always Be One!
15. *Board of Director ALSA Local Chapter* Universitas Diponegoro *Local Board* 2016/2017, rekan kerja selama satu tahun kepengurusan yang memberikan banyak cerita dan pengalaman bagi penulis.
16. Badan Pengurus Harian ALSA *Local Chapter* Universitas Diponegoro *Local Board* 2016/2017, Mahardika Daru, Nuzul Aksmy, Aziza Putri, Audila Natashafira, Kamal Makalam, Reny Desty, Geandho Kautsar, Kezia Diradoti, Gustav Guardiano, Astari Nadine, Adimaz C.P, Satria Maranatha, Armando, Jeffita Luquita, Ulul Azmi, Yudo Pradipto, Olaf Quinta, Farras Damaranom, Husin, Alvi Maziyah, Gilang Adi, teman-teman seperjuangan selama satu tahun kepengurusan yang telah bekerja memberikan yang terbaik dan selalu menanamkan keikhlasan.
17. External Relation Affairs Division dan Public Relation Division ALSA *Local Chapter* Universitas Diponegoro, terkhusus Kezia Diradoti, Gustav



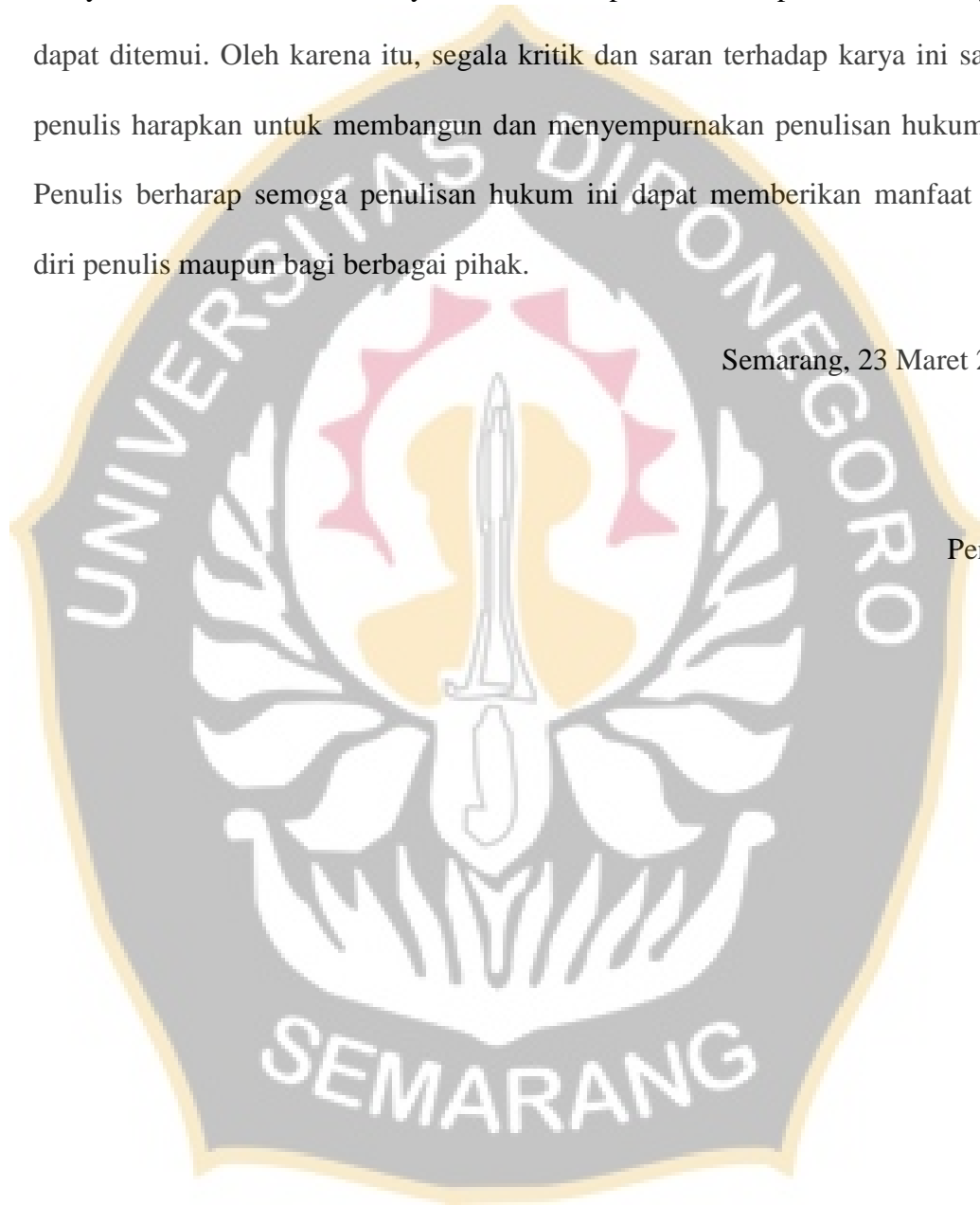
Guardiano, Lorentius Daru, Sheila Anwar, dan Nuzul Aksmy, yang bersama-sama belajar dan mencari pengalaman melalui kedua divisi ini.

18. Pom-Pom Boys Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, terkhusus angkatan 2014, keluarga terbaik yang penulis miliki selama masa perkuliahan. Keluarga yang saling menjaga satu sama lain dan memberikan sangat banyak pengalaman, pelajaran dan cerita bagi hidup penulis. Pom-Pom Boys 2014, Break the Limit!
19. Sahabat-sahabat penulis sejak masa sekolah, Rahayu Gemilang, Anindya Pramestiara, Ilma Latansa, Bisma Syahputra, Junifa Rana Putri, Hani Amirah, Rindy Friesca, Feby Ryandini, dan lain-lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah berbagi cerita dan menemani penulis hingga saat ini.
20. Audi Danang Pradipta, yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis baik dalam organisasi, perkuliahan, maupun penulisan hukum ini, yang dengan kesabarannya selalu memberikan dukungan, semangat serta doa untuk penulis.
21. Eunike Chelsea, Diana Widayanti, dan Kezia Melody, sahabat-sahabat tersayang penulis, tempat berbagi cerita, keluh kesah, dan berbagai pengalaman berharga lainnya selama masa perkuliahan penulis. Semoga persahabatan ini selalu terjaga.
22. Teman-teman serta berbagai pihak yang telah banyak membantu dan mendoakan penulis dalam masa perkuliahan maupun pembuatan penulisan hukum ini namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulisan hukum ini tidak lepas dari berbagai kekurangan, penulis menyadari bahwa masih banyak ketidaksempurnaan maupun kesalahan yang dapat ditemui. Oleh karena itu, segala kritik dan saran terhadap karya ini sangat penulis harapkan untuk membangun dan menyempurnakan penulisan hukum ini. Penulis berharap semoga penulisan hukum ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun bagi berbagai pihak.

Semarang, 23 Maret 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGUJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A. LATAR BELAKANG</b> .....	<b>1</b>
<b>B. RUMUSAN MASALAH</b> .....	<b>6</b>
<b>C. TUJUAN PENELITIAN</b> .....	<b>6</b>
<b>D. MANFAAT PENELITIAN</b> .....	<b>7</b>
<b>E. SISTEMATIKA PENELITIAN</b> .....	<b>8</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
<b>A. Tinjauan Umum mengenai Hukum Perlindungan Konsumen</b> .....	<b>10</b>
<b>1. Pengertian Perlindungan Konsumen</b> .....	<b>10</b>

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	12
3. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	14
4. Konsumen.....	15
5. Pelaku Usaha.....	18
<b>B. Tinjauan Umum mengenai Hukum Perjanjian.....</b>	<b>24</b>
1. Pengertian Perjanjian .....	24
2. Syarat-Syarat Sah Perjanjian.....	26
3. Asas-Asas Hukum Perjanjian .....	28
4. Berakhirnya Suatu Perjanjian .....	30
<b>C. Tinjauan Umum mengenai Asuransi.....</b>	<b>32</b>
1. Pengertian Asuransi .....	32
2. Hak dan Kewajiban Para Pihak .....	33
3. Jenis dan Macam Asuransi.....	36
<b>D. Tinjauan Umum mengenai Asuransi Jiwa.....</b>	<b>38</b>
1. Pengertian Asuransi Jiwa .....	38
2. Asas-Asas dalam Asuransi Jiwa.....	39
3. Fungsi Asuransi Jiwa .....	41
4. Klaim dalam Asuransi Jiwa .....	42
5. Berakhirnya Perjanjian Asuransi Jiwa.....	43
<b>BAB III.....</b>	<b>46</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
<b>A. Metode Pendekatan .....</b>	<b>47</b>
<b>B. Spesifikasi Penelitian.....</b>	<b>47</b>

C. Jenis dan Sumber Data .....	48
D. Teknik Pengumpulan Data .....	50
E. Analisis Data .....	50
BAB IV .....	52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	52
A. Perlindungan Hukum bagi Ahli Waris Tertanggung atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa yang diajukan.....	52
1. Latar Belakang Kasus S.K Johny & PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia .....	52
2. Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa.....	55
3. Alasan Penolakan Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa .....	62
4. Perlindungan Hukum bagi Ahli Waris Tertanggung .....	69
B. Akibat Hukum yang ditimbulkan dari Penolakan Klaim Asuransi Jiwa yang diajukan.....	74
1. Akibat Hukum atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa .....	74
2. Upaya Penyelesaian atas Penolakan Klaim Asuransi Jiwa .....	79
3. Sanksi yang dapat diberikan kepada Perusahaan Asuransi Jiwa .	93
BAB V.....	97
PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran .....	99
DAFTAR PUSTAKA .....	100

## ABSTRAK

Saat ini asuransi telah menjadi salah satu kebutuhan manusia yang harus dipenuhi untuk menunjang kehidupan, terkhusus untuk menjamin kehidupan di masa mendatang. Terdapat berbagai jenis asuransi yang ditawarkan, salah satunya yaitu asuransi jiwa. Masyarakat memilih asuransi jiwa untuk mengalihkan risiko yang akan terjadi terhadap dirinya, namun tidak jarang ditemukan berbagai masalah dalam hal pengajuan klaim asuransi jiwa. Berbagai ketentuan mengenai asuransi telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Asuransi jiwa merupakan perjanjian yang melibatkan beberapa pihak, yaitu penanggung, tertanggung, dan penikmat. Seorang tertanggung dapat menunjuk ahli warisnya sebagai penikmat yang akan mendapatkan hasil klaim asuransi ketika tertanggung meninggal dunia. Pengajuan klaim yang dilakukan oleh ahli waris tertanggung tidak selalu membuahkan hasil yang baik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi ahli waris tertanggung atas penolakan klaim asuransi jiwa serta akibat hukum yang timbul dari penolakan klaim tersebut.

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptis analitis. Dalam menyusun penulisan hukum ini, digunakan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode analisis data secara kualitatif.

Berdasarkan penelitian, ahli waris tertanggung dapat dikatakan sebagai konsumen yang merupakan penikmat akhir dari asuransi jiwa. Oleh sebab itu, ahli waris tertanggung memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan selayaknya konsumen pada umumnya. Penolakan klaim yang dilakukan oleh penanggung tanpa sebab yang jelas menandakan penanggung tidak melaksanakan kewajibannya. Dengan adanya penolakan tersebut, maka penanggung tidak memenuhi isi perjanjian yang telah disepakati bersama. Tindakan penanggung dalam menolak klaim asuransi yang diajukan merupakan hal yang merugikan bagi ahli waris.

Dapat disimpulkan bahwa penolakan klaim harus disertai dengan alasan yang jelas dan dapat diterima. Seluruh pihak harus memahami lebih dalam mengenai asuransi jiwa dan ketentuan-ketentuannya. Apabila penanggung menolak klaim tanpa sebab yang dapat diterima, ahli waris tertanggung dapat mengajukan pengaduan kepada penanggung, untuk melindungi haknya. Ketika proses tersebut tidak menyelesaikan permasalahan yang ada, ahli waris tertanggung dapat memilih upaya penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan itu sendiri.

**Kata Kunci : Asuransi Jiwa, Perlindungan Hukum, Penolakan Klaim**

## ABSTRACT

Currently insurance has become one of the human needs that must be fulfilled to support life, especially to ensure life in the future. There are various types of insurance offered, one of which is life insurance. People choose life insurance to divert the risk that will happen to them, but not uncommonly found various problems in terms of filing life insurance claims. Various provisions on insurance have been regulated in Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Asuransi and Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

Life insurance is an agreement that involves several parties, the insurer, the insured, and the connoisseur. The insured can appoint his heir as a connoisseur who will earn the result of insurance claim when the insured dies. Submission of claims made by the insured heirs does not always yield good results. Therefore, this study was conducted to determine the legal protection for the insured heirs of the denial of life insurance claims as well as legal consequences arising from the denial of such claims.

The approach method in this research is normative juridical, and the research specification used is analytical descriptive. In compiling the writing of this law, used secondary data obtained from the study of literature in the form of primary legal materials, secondary and tertiary legal materials which are then analyzed using qualitative data analysis methods.

Based on research, the heirs of the insured can be said as a consumer who is a pen wisdom did the end of life insurance. Therefore, the insured heirs have the right to obtain the consumer protection in general. Rejection of claims made by the insurer without cause clearly indicates the insurer does not implement their obligation. With the rejection, the insurer does not meet the contents of agreements that have been agreed upon. Insurers' actions in dealing with the proposed insurance claims are detrimental to the heirs.

It can be concluded that the denial of claim must be accompanied by a clear and acceptable reason. All parties must understand more about life insurance and its provisions. If the insurer denies the claim for no acceptable cause, the insured heirs may file a complaint with the insurer to protect its rights. When the process does not solve the problem, the heirs of the insured may choose either an out-of-court settlement or through the court itself.

**Keywords: Life Insurance, Legal Protection, Claim Denial**