

## ABSTRAK

Pembayaran klaim yang dilakukan oleh Perusahaan Asuransi sudah diatur didalam pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 yaitu Perusahaan atau Unit Syariah wajib menyelesaikan pembayaran klaim sesuai jangka waktu pembayaran klaim atau manfaat yang ditetapkan dalam polis asuransi atau paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak adanya kesepakatan antara pemegang polis, tertanggung, atau peserta dengan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi, atau kepastian mengenai jumlah klaim yang harus dibayar, mana yang lebih singkat. Dalam polis asuransi ini tertulis Uang Pertanggungan yang disepakati oleh kedua belah pihak akan dibayarkan sebanyak 4 kali dan akan dibayar sesuai waktu yang telah ditetapkan oleh kedua belah pihak yang mana telah tercantum di dalam polis. Namun pada kenyataannya dari 4 kali pembayaran klaim, hanya 1 kali klaim yang dibayarkan sesuai dengan polis dan peraturan yang berlaku.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan mengkaji tentang Bagaimana prosedur pelaksanaan pembayaran klaim asuransi pendidikan beasiswa berencana di AJB Bumiputera 1912, dan upaya yang dilakukan nasabah asuransi sebagai Tertanggung dalam melaksanakan penyelesaian sengketa tersebut.

Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa dalam Pasal 28 D Ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yaitu Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Kemudian teori kepastian hukum ini menyebutkan bahwa adanya aturan yang bersifat individu/umum lalu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, kemudian dilakukanlah perjanjian sesuai dengan pasal 1320 KUHPerdara yang menimbulkan Akibat hukum yang menjadi sumber lahirnya hak dan kewajiban antara para pihak. Namun pada akhirnya sesuai pasal 1243 KUHPerdara salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya yang menimbulkan wanprestasi. Hal ini pun harus diselesaikan oleh para pihak melalui jalur litigasi maupun *non-litigasi*

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analitis yaitu menggambarkan peraturan Perundang-Undangan dengan teori-teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut penelitian penulis, dan metode Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan *yuridis empiris*. Penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah melalui observasi, studi kepustakaan dan wawancara.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa penundaan pembayaran klaim yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 karena adanya beberapa kendala, salah satunya *Waiting List* yaitu karena banyaknya pihak yang serupa yang mengajukan pengajuan klaim di AJB Bumiputera 1912. Kemudian dalam penyelesaian sengketa, pihak nasabah ingin menyelesaikan sengketa nya melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan melalui upaya Mediasi.