

## ABSTRAK

Kontroversi antara pemegang polis dengan perusahaan asuransi terhadap suatu perjanjian yang kemudian dicantumkan dalam akta polis menjadi permasalahan yang serius dalam usaha perasuransian di Indonesia dimana hak-hak yang diperoleh pemegang polis tidak sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan. Disisi lain, pemegang polis pada umumnya bersifat perorangan atau individual dan tidak sedikit yang kondisinya ekonominya lemah. Dengan demikian menarik untuk ditinjau secara yuridis mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa berdasarkan Undang – Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian; 2) Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa di PT. Prudential life, dan Bagaimana solusinya; 3) Bagaimanakah penyelesaian sengketa antara pemegang polis dan penanggung polis pada perusahaan asuransi ( PT. Prudential, life ).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis, sumber dan jenis data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder, dan analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan datanya menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Lokasi penelitian yaitu dikantor cabang asuransi prudential Semarang yang beralamat di jalan dr.Cipto, Karangturi, Semarang timur, Kota Semarang, Jawa tengah.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: 1) perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa berdasarkan undang-undang perasuransian telah diatur secara jelas pada pasal 53 dan pasal 54 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. Perlindungan hukum bagi pemegang polis tidak terbatas pada undang-undang perasuransian saja, melainkan juga di lindungi oleh peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 pada pasal 1 ayat 1, pasal 4 dan pasal 7. Sebagaimana tugas dan wewenang OJK sebagai instrumen untuk mengawasi dan membatasi perusahaan asuransi dalam kesewenangannya terhadap pemegang polis. 2) faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap perlindungan hukum bagi pemegang polis adalah faktor dari pada penanggung dan agen asuransi dalam memberikan pelayanan dan pengabulan klaim sering kali dipandang oleh tertanggung berbelit-belit dalam prosedurnya. 3) penyelesaian sengketa penolakan klaim oleh penanggung lebih cenderung diselesaikan melalui mediasi sebagaimana amanat dalam undang-undang perasuaransian pasal 54 (ayat 1-4) sebagai contoh perkara atas nama Hotmauli Manurung dengan perusahaan PT.Prudential, life.

**Kata kunci** : Perlindungan Hukum, Pemegang Polis, Asuransi Jiwa