

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Asuransi atau pertanggungan merupakan sesuatu yang sudah tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia, dimana sebagian besar masyarakat Indonesia sudah melakukan perjanjian asuransi dengan perusahaan asuransi, baik perusahaan asuransi milik negara maupun milik swasta nasional.

Sebagai salah satu upaya untuk menanggulangi risiko dan sekaligus merupakan salah satu lembaga penghimpun dana masyarakat, usaha perasuransian memiliki kedudukan strategis dalam pembangunan dan kehidupan perekonomian Negara dalam upaya menciptakan kesejahteraan umum yang merupakan tujuan pembentukan Negara Indonesia.¹ Sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan UUD Tahun 1945 alinea ke-4 sekaligus merupakan cita-cita leluhur bangsa Indonesia.

Saat ini perkembangan asuransi menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Perusahaan - perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa asuransi menawarkan berbagai macam produk asuransi mulai dari jasa asuransi kerugian, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi tenaga kerja dan lain-lain sampai dengan asuransi yang memiliki unsur tabungan seperti asuransi jiwa unit link².

¹ Ganie junaedy, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta, Sinar Grafika, 2011, hlm.52

² Sunarmi, pemegang polis asuransi dan kedudukan hukumnya, *jurnal hukum*, Vol 3, No 1,2007,hlm.15

Maraknya berbagai produk yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan asuransi sayangnya tidak diikuti dengan jaminan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi. Unsur ganti kerugian sebagai unsur penting dalam asuransi, sayangnya belum berjalan sesuai dengan tujuan pemegang polis asuransi yang mengikatkan diri dalam perjanjian asuransi.

Satu hal yang cukup pelik dalam asuransi adalah masalah klaim yang merupakan uang pertanggungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi atau penanggung kepada tertanggung. Dapat dilihat bahwa perjanjian asuransi jiwa tidak dilaksanakan dengan itikad baik oleh pihak - pihak terlibat sebagaimana yang diatur dalam polis asuransi jiwa. Disinilah muncul ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan (*das sollen*) dengan kenyataan yang ada di masyarakat (*das sein*).

Kasus dalam Sengketa asuransi yang menyangkut mengenai itikad buruk bisa datang baik dari Perusahaan Asuransi maupun dari pihak pemegang polis, tujuannya sudah tentu demi keuntungan pribadi semata. Mengenai apa yang dimaksud dengan itikad buruk juga tidak ada Pasal-pasal yang jelas menyatakan untuk itu, itikad buruk yang dimaksud adalah kebalikan dari Prinsip *Utmost good Faith* yang menekankan pentingnya prinsip beritikad baik dalam setiap perjanjian. Tidak jarang terjadi suatu kasus dimana pihak tertanggung tidak mendapatkan ganti rugi dari klaim yang diajukannya.

Adapula kasus dimana pihak tertanggung melakukan itikad buruk dalam melakukan klaim, misalnya dengan sengaja melakukan pembakaran atas propertinya guna mendapatkan ganti rugi. Adapula kasus dimana pihak diluar

tertanggung yang melakukan itikad buruk misalnya dengan melakukan pembunuhan terhadap tertanggung guna mendapatkan klaim asuransi jiwa. Disamping itu juga terdapat kasus dimana pihak asuransi tidak mau membayar klaim yang diajukan oleh pemegang polis dengan alasan telah terjadi pemalsuan ataupun pemberian keterangan yang tidak benar di dalam polis. Hal seperti ini seringkali terjadi sehingga masing-masing pihak menuduh pihak lain telah melakukan itikad buruk dengan tidak memenuhi prestasinya.

Mengenai itikad buruk dalam asuransi adalah perbuatan yang dengan sengaja tidak memberitahukan kondisi/ keadaan obyek yang akan diasuransikan (biasanya calon tertanggung) atau terjadinya wanprestasi yang mana tidak membayarkan kewajibannya kepada pihak tertanggung (biasanya perusahaan asuransi).

Seperti kasus yang dialami oleh Victor Joe Sinaga, sengketa antara pemegang polis dengan pihak perusahaan asuransi prudential, life. Perkara tersebut bermula ketika Prudential menolak klaim asuransi yang diajukan Victor atas nama istrinya Eva Pasaribu. Dalam gugatannya, Victor menuntut ganti Prudential untuk membayar klaim asuransi senilai Rp150.000.000,00 (seratus lima puluh juta rupiah). Akan tetapi pihak penanggung dalam hal ini perusahaan asuransi menolak klaim atas apa yang telah diajukan pihak tertanggung. Pasalnya, perusahaan asuransi itu menilai tuntutan klaim asuransi yang dilayangkan ahli waris salah satu nasabahnya tersebut didasari dengan itikad tidak baik.

Hal ini tentu saja merugikan pihak tertanggung atau pemegang polis karena mereka yang terlanjur membeli polis tidak bisa lagi berbuat banyak ketika

terjadi ketidak sesuaian antara yang dijanjikan dengan kenyataan yang diterima. Padahal konsumen asuransi mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Ketika terjadi komplain dari konsumen asuransi, apakah karena terjadi misseling, misrepresentasi, atau uang premi dibawa kabur agen, maka perusahaan asuransi harus bertanggung jawab secara moral dan hukum kepada konsumen, selama memang dibuktikan konsumen telah melakukan pembayaran resmi.

Perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi merupakan hal yang sangat penting, oleh karena dihubungkan dengan praktik perjanjian baku pada perjanjian asuransi, pada hakikatnya sejak penandatangan polis asuransi, tertanggung sebenarnya sudah kurang mendapatkan perlindungan hukum oleh karena isi atau format perjanjian tersebut lebih menguntungkan pihak perusahaan asuransi.

Tidak setaranya kedudukan antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi sebagaimana penerapan perjanjian baku, menyebabkan fungsi perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi itu dipertanyakan. Salah satu institusi yang berwenang dan berfungsi di dalam memberikan perlindungan hukum tersebut ialah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011, yang pada Pasal 55 ayat (1) menyatakan bahwa: “Sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan

lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke OJK.

Manakala timbul perselisihan atau persengketaan di antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi, maka sesuai dengan fungsi, tugas dan kewenangannya pada otoritas jasa keuangan melakukan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen baik melalui peradilan atau litigasi, maupun penyelesaian sengketa di luar peradilan atau non-litigasi. Permasalahannya ialah sejauh mana perlindungan pemegang polis asuransi diwujudkan.³

Pemegang Polis adalah Pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan Perusahaan asuransi, Perusahaan asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain. Adapun seseorang dalam pemegang polis mempunyai suatu tujuan utama yaitu untuk menerima ganti kerugian apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak diduga menimpa objek asuransi. Menurut ketentuan pasal 304 KUHD polis asuransi jiwa harus memuat sebagai berikut :

- a. Hari diadakan asuransi
- b. Nama tertanggung
- c. Nama orang yang jiwanya diasuransikan;
- d. Saat mulai dan berakhirnya evenemen;
- e. Jumlah asuransi
- f. Premi asuransi

³ Fajrin Husain, Perlindungan Hukum Terhadap pemegang polis asuransi menurut Undang-undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, *Lex Crimen*, Vol 5, No 6, 2016, hlm.48

Akan tetapi, mengenai rancangan jumlah dan penentuan syarat-syarat asuransi sama sekali bergantung pada persetujuan dan penentuan syarat-syarat asuransi sama sekali bergantung pada persetujuan antara kedua pihak (Pasal 305 KUHD).⁴

Berdasarkan dari uraian diatas, maka dalam penelitian skripsi ini penulis mengangkat judul tentang:“Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Polis Terhadap Perjanjian Asuransi Jiwa Menurut Undang - Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian (Study kasus PT. Prudential, life Insurance Kota Semarang)”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka, permasalahan yang dapat diuraikan dalam penulisan hukum ini adalah :

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)?

⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandar Lampung, Citra Aditya Bakti,2011, hlm.196-197

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan uraian perumusan masalah, maka tujuan masalah yang ingin dicapai dalam penulisan hukum ini antara lain :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa berdasarkan Undang – Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian.
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa di PT. Prudential life, serta solusinya.
3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa antara pemegang polis dan penanggung polis pada (PT. Prudential, life).

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu hukum dengan memberikan masukan dan sumbangan pemikiran khususnya terhadap hukum perdata dan hukum dagang lebih khusus lagi mengenai perjanjian perasuransian menurut Undang – Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian. Selain itu, Pembahasan terhadap masalah yang akan diperoleh dalam penelitian ini akan dapat memberikan gambaran tentang upaya hukum dalam penyelesaian masalah perjanjian asuransi jiwa antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi jiwa PT. Prudential life.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang sangat berharga bagi berbagai pihak baik akademisi, praktisi hukum dan anggota masyarakat yang memerlukan informasi hukum dan atau pihak-pihak yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

E. Terminologi

1. Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *represif*, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.⁵
2. Pemegang polis yaitu “pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan perlindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain”.(Pasal 1 ayat 22 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian).
3. Pemberi polis dalam hal ini bertindak sebagai penanggung (*Insurance underwriter*) yaitu perusahaan asuransi atau pihak yang memperhitungkan resiko-resiko yang berkaitan dengan kontrak

⁵ Ahmad Kamil dan H.M Fauzan, *Perlindungan dan pengangkatan anak di Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada,2008, hlm.11

asuransi, persetujuan pembayaran klaim, dan hal-hal yang penting lain yang menyangkut isi kontrak asuransi yang telah disepakati bersama dalam akta polis.

4. Perjanjian yaitu, “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih” (Pasal 1313 KUH Perdata).
5. Asuransi jiwa adalah “sejenis perjanjian asuransi yang mempertanggungkan jiwa seseorang yang berkepentingan, baik untuk jangka waktu tertentu maupun untuk sepanjang hidupnya” (Pasal 302 KUHD).
6. Undang-Undang perasuransian mendefinisikan mengenai asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:
 - a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
 - b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau

didasarkan pada hasil pengelolaan dana. (Pasal 1 ayat 1 Undang - Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian).

F. Metode penelitian

Dalam penulisan Hukum ini metode penelitian yang digunakan oleh penulis mengandung beberapa hal, antara lain :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bersifat yuridis empiris yaitu, mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta mengkaji apa yang terjadi di masyarakat.⁶Mengenai kejadian yang pernah terjadi dalam masyarakat tentang praktek perjanjian asuransi antara pemegang polis dalam hal ini bertanggung dengan perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung khususnya terhadap perjanjian asuransi pada perusahaan PT. Prudential,life dalam praktek tersebut pihak bertanggung/pemegang polis merasa hak-hak mereka sebagai pemegang polis merasa terabaikan atau dirugikan setelah perjanjian polis tersebut ditandatangani, dalam hal ini pengajuan klaim yang tidak sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan dalam akta polis.

Pendekatan yuridis empiris merupakan pendekatan yang digunakan untuk melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial didalam masyarakat, dan berfungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi dan mengklarifikasi temuan bahan non hukum bagi keperluan penelitian atau penulisan hukum.⁷

⁶ Bambang Waluyo, *penelitian hukum dalam praktek*, Jakarta: Sinar Grafika, 2002, hlm.15

⁷ Zainuddin Ali, *Metode penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2014, hlm.105

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan dengan objek penelitian.⁸

Spesifikasi penulisan skripsi ini bersifat deskriptif analitis digunakan karena penulisan hukum ini berhubungan dengan ketentuan hukum dan suatu keadaan atau obyek tertentu secara faktual dan akurat mengenai perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa dengan melakukan penelitian secara langsung diperusahaan asuransi PT. Prudential, life cabang Semarang. Khususnya mengenai penerapan perlindungan hukum terhadap pemegang polis asuransi Prudential, life.

3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis dan sumber data, sebagai berikut :

- a. Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dapat dibagi menjadi :

⁸Ibid, Zainuddin Ali, hlm, 105-106

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang bersifat *authoritatif* artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer mempunyai kekuatan yang mengikat bagi pihak - pihak yang berkepentingan, berupa peraturan perundang - undangan dan putusan pengadilan.⁹ Peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, seperti :

- a) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata);
- b) Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (KUHD);
- c) Undang–Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang perasuransian;
- d) Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2008 Tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggraan usaha Perasuransian;
- f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 17/POJK.05/2017 Tentang Prosedur dan Tata Cara Pengenaan sanksi Administratif di bidang perasuransian dan pemblokiran kekayaan perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang menjelaskan tentang bahan hukum primer, seperti :

⁹Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana, 2006, hlm.141

- a) Hasil-hasil penelitian;
 - b) Hasil karya dari kalangan pakar hukum;
 - c) Dokumen-dokumen yang berkaitan dengan perasuransian;
 - d) Makalah mengenai perasuransian;
 - e) Artikel dari jurnal Nasional;
 - f) Skripsi para senior dan sebagainya.
- 3) Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan hukum penunjang yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti kamus umum, kamus hukum, majalah/jurnal atau surat kabar,¹⁰ sepanjang memuat informasi yang relevan dengan materi penelitian ini.

4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam pengumpulan data, adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan melalui membaca, menelaah, dan menganalisis sumber data dari perundang-undangan, artikel, surat kabar, buku - buku mengenai perlindungan hukum dan jurnal yang berkaitan dengan perasuransian dan lain-lain.

¹⁰Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji dan Sri Mamudji, *penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2007, hlm.23

b. Studi Lapangan

Dalam teknik studi lapangan penulis melakukan penelitian secara langsung di lapangan dan digunakan penulis sebagai data penunjang, diperoleh dengan melakukan:

1) Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap apa yang terjadi di lapangan mengenai permasalahan yang terdapat di dalam kehidupan masyarakat terkait dengan perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa PT. Prudential,life.

2) Wawancara

Merupakan kegiatan tanya jawab yang dilakukan peneliti secara langsung terhadap narasumber yaitu dengan Legal Staff di perusahaan asuransi PT. Prudential, life cabang Semarang. Metode yang digunakan dalam melakukan wawancara ini ialah metode bebas terpimpin merupakan metode yang mengharuskan untuk menyiapkan beberapa pokok-pokok pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan kegiatan wawancara, tetapi tidak memberikan batasan kepada peneliti jika ingin mengajukan pertanyaan hal yang lain.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di perusahaan perasuransian Prudential Life Insurance cabang Kota Semarang, yang beralamat di jalan dr.Cipto, Karangturi, Semarang timur, Kota Semarang, Jawa tengah.

6. Analisis Data Penelitian

Merupakan suatu proses atau langkah-langkah dalam pengorganisasian dan mengurutkan bahan hukum yang dikumpulkan pada suatu pola kategori dan satuan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan diatas. Jadi, bahan hukum yang diperoleh dari kepustakaan, bahan hukum primer seperti peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder seperti buku-buku teks, literatur, karya tulis ilmiah dan bahan hukum tersier seperti kamus, tulisan, dan lain-lain diuraikan dan dihubungkan dengan begitu rupa sehingga disajikan dalam penulisan yang lebih sistematis guna membahas dan menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Cara pengolahan bahan hukum dilakukan secara deduktif yang menarik kesimpulan dari suatu permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan konkrit yang dihadapi. Dengan demikian, kegiatan analisis ini diharapkan akan dapat menghasilkan kesimpulan dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang benar, jelas dan akurat.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan terbagi atas BAB I yaitu tentang Pendahuluan, BAB II tentang Tinjauan Umum, BAB III tentang pembahasan atas Rumusan Masalah, BAB IV tentang Kesimpulan. Adapun isi dari penulisan hukum ini meliputi :

BAB I yaitu Pendahuluan, memberi penjelasan mengenai gambaran yang bersifat umum tentang berbagai aspek - aspek disertai dengan alasan yang merupakan dasar dari penulisan ini, meliputi : latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Dalam bab ini berisi materi dan teori Tinjauan Umum tentang perasuransian yang meliputi: sejarah dan perkembangan perasuransian, istilah dan definisi perasuransian, perasuransian dalam perspektif islam, Tujuan dan manfaat asuransi, Jenis-Jenis Perasuransian, subjek dan objek asuransi, Pemegang Polis, perjanjian Asuransi jiwa terdiri dari pengertian perjanjian asuransi jiwa, syarat sahnya perjanjian asuransi, asas-asas atau prinsip-prinsip dalam perjanjian asuransi, Berakhirnya perjanjian asuransi, serta asuransi jiwa dalam perspektif islam.

BAB III adalah hasil penelitian dan pembahasan merupakan bab yang menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan penulis tentang perlindungan hukum bagi pemegang polis terhadap perjanjian asuransi jiwa di perusahaan PT. prudential, life berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, dan faktor-faktor apa yang menjadi penyebab munculnya masalah

perasuransian khususnya terhadap pemegang polis di PT. Prudential life, serta bagaimana solusi dan penyelesaian sengketa dari permasalahan tersebut.

BAB IV adalah penutup yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan yang telah diuraikan, serta saran dari penulis berkaitan dengan perlindungan hukum pemegang polis terhadap pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa di perusahaan asuransi PT. Prudential, life.