

**PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI JIWA KORBAN KECELAKAAN  
KERETA API PADA PT. JASA RAHARJA CABANG PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana*



**OLEH:**

**MUTIA SEPYANTI**

**2210012111117**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2026**

FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA

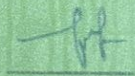
PERSETUJUAN SKRIPSI

No. Reg : 712/Pdt/02/II-2026

Nama : Mutia Sepyanti  
NPM : 2210012111117  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Tesis : PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI JIWA KORBAN  
KECELAKAAN KERETA API PADA PT. JASA  
RAHARJA CABANG PADANG

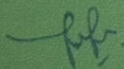
Telah disetujui pada Hari Jumat Tanggal Dua Puluh Bulan Februari Tahun Dua  
Ribu Dua Enam untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing)



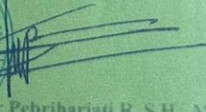
Mengetahui:

Ketua Bagian  
Hukum Perdata



Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA


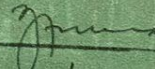

PENGESAHAN SKRIPSI

No. Reg : 712/Pdt/02/II-2026

Nama : Mutia Sepyanti  
NPM : 2210012111111  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Judul Tesis : EFEKTIVITAS PERANAN NOTARIS DALAM  
PEMBUATAN AKTA JAMINAN FIDUSIA PADA  
KANTOR NOTARIS RIZKY RAHMADANI, S.H.M.Kn.  
DI KABUPATEN 50 KOTA

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Bagian Hukum Perdata pada Hari  
Selasa Tanggal Dua Puluh Lima Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Enam dan  
dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 
3. Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(Dijar Pebrihariati R, S.H., M.H.)



# PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI JIWA KORBAN KECELAKAAN KERETA API PADA PT. JASA RAHARJA CABANG PADANG

Mutia Sepyanti<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail: [mutiasepyant189@gmail.com](mailto:mutiasepyant189@gmail.com)

## ABSTRAK

Kecelakaan kereta api merupakan peristiwa yang dapat menimbulkan korban jiwa maupun luka-luka sehingga memerlukan adanya perlindungan hukum dan jaminan sosial bagi korban. PT Jasa Raharja (Persero) sebagai badan usaha milik negara berwenang memberikan santunan asuransi jiwa kepada korban kecelakaan kereta api sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimanakah pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT Jasa Raharja Cabang Padang? (2) Apakah hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa tersebut? dan (3) Apa upaya yang dilakukan PT Jasa Raharja Cabang Padang dalam mengatasi hambatan tersebut? Jenis penelitian adalah penelitian yuridis sosiologis, melalui wawancara dan studi dokumen. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait serta data sekunder yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, dan dokumen pendukung. Hasil penelitian (1) Pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT Jasa Raharja Cabang Padang pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, namun masih terdapat (2) Hambatan berupa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur klaim serta permasalahan penetapan ahli waris. (3) Upaya yang dilakukan antara lain sosialisasi kepada masyarakat, peningkatan koordinasi antarinstansi, dan verifikasi data secara cermat guna menjamin kepastian hukum bagi korban dan ahli waris.

**Kata Kunci:** Klaim Asuransi Jiwa, Kecelakaan Kereta Api, PT Jasa Raharja

## **IMPLEMENTATION OF LIFE INSURANCE CLAIMS FOR VICTIMS OF TRAIN ACCIDENTS AT PT. JASA RAHARJA PADANG BRANCH**

Mutia Sepyanti<sup>1</sup>, Yofiza Media<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Law Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University

E-mail: [mutiasepyant189@gmail.com](mailto:mutiasepyant189@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Train accidents are incidents that may result in fatalities and injuries, thereby requiring legal protection and social security guarantees for the victims. PT Jasa Raharja (Persero), a state-owned enterprise, is authorized to provide life insurance compensation to victims of train accidents in accordance with applicable laws and regulations. The research problems in this study are: (1) How is the implementation of life insurance claims for train accident victims at PT Jasa Raharja Padang Branch? (2) What obstacles are encountered in the implementation of such life insurance claims? and (3) What efforts are undertaken by PT Jasa Raharja Padang Branch to overcome these obstacles? This research employs a socio-legal (juridical-empirical) approach through interviews and document studies. The data sources consist of primary data obtained from interviews with relevant parties and secondary data derived from statutory regulations, legal literature, and supporting documents. The results of the study indicate that: (1) The implementation of life insurance claims for train accident victims at PT Jasa Raharja Padang Branch has generally been carried out in accordance with applicable legal provisions; however, (2) there are obstacles, including a lack of public understanding regarding claim procedures and issues related to the determination of legal heirs. (3) The efforts undertaken include public outreach and socialization, enhanced inter-agency coordination, and careful data verification to ensure legal certainty for victims and their heirs.*

**Keywords:** *Life Insurance Claims, Train Accidents, PT Jasa Raharja*



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	3
A. Latar Belakang .....	3
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Tinjauan Tentang Asuransi.....	11
1. Pengertian Asuransi .....	11
2. Asas dan tujuan Asuransi .....	11
3. Jenis-Jenis Asuransi.....	13
B. Tinjauan Tentang Asuransi Jiwa .....	14
1. Pengertian Asuransi Jiwa .....	14
2. Karakteristik Asuransi Jiwa.....	14
3. Fungsi dan Manfaat Asuransi Jiwa .....	15
C. Tinjauan Tentang Jasa Raharja .....	16
1. Sejarah dan Dasar Hukum Jasa Raharja.....	16
2. Tugas dan Fungsi Jasa Raharja .....	17
3. Jenis Santunan Jasa Raharja .....	18
4. Tinjauan Tentang Klaim Asuransi Jiwa Bagi Korban Kecelakaan Kereta Api .....	20
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	29
A. Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Akibat Kecelakaan Kereta Api pada PT Jasa Rahadja Cabang Padang .....	29

B. Hambatan dalam Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Akibat Kecelakaan Kereta Api pada PT Jasa Raharja Cabang Padang .....	37
C. Upaya PT Jasa Raharja Cabang Padang dalam Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Klaim Asuransi Jiwa Akibat Kecelakaan Kereta Api .....	40
<b>BAB IV_PENUTUP</b> .....	<b>49</b>
A. Simpulan .....	49
B. Saran.....	50

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kecelakaan yang terjadi dalam sistem transportasi, baik pada kendaraan di jalan raya maupun transportasi umum seperti kereta api, merupakan salah satu permasalahan besar yang hingga kini masih menimbulkan ancaman terhadap keselamatan jiwa serta kerugian ekonomi bagi masyarakat. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), kecelakaan lalu lintas adalah suatu peristiwa di jalan yang tidak diduga dan tidak disengaja yang melibatkan kendaraan dengan atau tanpa pengguna jalan lain yang mengakibatkan korban manusia dan/atau kerugian harta benda. Definisi tersebut menunjukkan bahwa kecelakaan lalu lintas tidak hanya berdampak pada aspek keselamatan manusia, tetapi juga menimbulkan kerugian materiil yang signifikan.

Dalam konteks transportasi perkeretaapian, kecelakaan kereta api masih sering terjadi dan cenderung mengalami peningkatan setiap tahunnya, khususnya di wilayah Kota Padang. Kecelakaan tersebut tidak hanya mengakibatkan kerusakan sarana dan prasarana perkeretaapian, tetapi juga menimbulkan korban jiwa maupun korban luka-luka.<sup>1</sup> Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi tersebut, berikut disajikan data kecelakaan kereta

---

<sup>1</sup> Tiara Angela Hanami, Helma, 2023, "Pengelompokan Jumlah Kecelakaan Lalu Lintas di Padang Menggunakan Analisis Cluster dengan Metode Non-Hirarki", *Journal Of Mathematics UNP*, Vol. 8 No. 2, Hlm 73

api di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat, selama tiga tahun terakhir yang menunjukkan jumlah kecelakaan serta jumlah korban meninggal dunia dan korban luka-luka.

**Tabel: 1.1**

**Data Kecelakaan Kereta Api di kota Padang Sumatera Barat selama empat tahun terakhir**

Tahun	Jumlah Kecelakaan	Jumlah Korban Meninggal	Jumlah Korban Luka- Luka
2022	27	7	20
2023	31	2	29
2024	16	1	15
2025	30	3	27

*Sumber: Website PT. KAI Divre II Sumatera Barat*

Selama tiga tahun terakhir, angka kecelakaan kereta api di kota Padang Sumatera Barat masih menunjukkan kecenderungan yang cukup tinggi. Berdasarkan data dari PT Kereta Api Indonesia (Divre II Sumatera Barat), pada tahun 2022 tercatat 27 kejadian kecelakaan dengan 7 korban jiwa dan 20 korban luka-luka. Jumlah tersebut meningkat pada tahun 2023 menjadi 31 peristiwa dengan total 2 korban jiwa dan 29 korban luka-luka, Pada tahun 2024, jumlah kecelakaan menurun menjadi 16 kejadian dengan 1 korban meninggal dan 15 korban luka-luka. Adapun pada tahun 2025 tercatat 30 kejadian kecelakaan dengan 3 korban jiwa dan 27 korban luka-luka. sebagian besar terjadi di

perlintasan sebidang di wilayah Padang.<sup>2</sup> Menurut laporan Dinas Perhubungan dan Jasa Raharja Sumatera Barat, sekitar 96 persen kecelakaan tersebut disebabkan oleh pelanggaran pengguna jalan yang menerobos palang pintu atau mengabaikan rambu peringatan di perlintasan.<sup>3</sup> Fakta ini menunjukkan bahwa tingkat keselamatan transportasi perkeretaapian di Sumatera Barat masih perlu ditingkatkan, baik dari sisi pengawasan perlintasan maupun kesadaran masyarakat terhadap keselamatan berlalu lintas.

Tingginya angka kecelakaan kereta api tersebut juga berdampak pada meningkatnya jumlah pengajuan klaim asuransi jiwa kepada PT. Jasa Raharja Cabang Padang selaku lembaga penjamin santunan bagi korban kecelakaan transportasi umum. Dalam pelaksanaannya, proses klaim sering kali terkendala oleh berbagai hambatan administratif, keterlambatan verifikasi data, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan klaim. Kondisi ini menegaskan pentingnya kajian terhadap efektivitas pelaksanaan klaim asuransi jiwa bagi korban kecelakaan kereta api di Sumatera Barat, agar program perlindungan sosial yang dijalankan Jasa Raharja dapat benar-benar memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

Salah satu lembaga negara yang memikul tanggung jawab utama dalam menyediakan perlindungan sosial bagi korban kecelakaan lalu lintas serta

---

<sup>2</sup> DetikSumut, 2025, “Terjadi 21 Kasus Kecelakaan, KAI Tutup 9 Perlintasan Ilegal di Sumbar”, *Detik.com*, diakses pada 22 Oktober 2025 <https://www.detik.com/sumut/berita/d-7861751/terjadi-21-kasus-kecelakaan-kai-tutup-9-perlintasan-ilegal-di-sumbar>.

<sup>3</sup> Antara Sumbar, “96 Persen Kecelakaan Kereta Api di Sumbar Terjadi di Perlintasan Sebidang”, *AntaraNews.com*, diakses pada 22 Oktober 2025 dari <https://sumbar.antarane.ws.com/berita/585204/kecelakaan-ka-di-sumbar-96-persen-di-perlintasan-sebidang>.

penumpang transportasi umum, seperti kereta api, adalah PT Jasa Raharja (Persero). Lembaga ini berstatus sebagai badan usaha milik negara, dengan landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964. Sesuai dengan ketentuan tersebut, Jasa Raharja berkewajiban memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas atau kepada ahli waris mereka, berdasarkan peraturan yang berlaku. Program ini memiliki makna sosial yang mendalam, karena menunjukkan komitmen negara untuk menjamin kesejahteraan masyarakat yang terkena dampak bencana di jalan raya atau dalam transportasi umum.

Selain kecelakaan di jalan raya, kecelakaan transportasi umum seperti kereta api juga termasuk dalam perlindungan PT. Jasa Raharja. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang, setiap penumpang angkutan umum, termasuk penumpang kereta api, berhak atas santunan apabila mengalami kecelakaan selama perjalanan. Sebagai contoh, pada Agustus 2025 terjadi kecelakaan antara KA Minangkabau Ekspres dan sebuah minibus di perlintasan sebidang Jati, Kota Padang, yang menewaskan dua orang dan melukai beberapa penumpang.<sup>4</sup> Peristiwa tersebut menunjukkan bahwa kecelakaan transportasi umum masih berpotensi menimbulkan kerugian besar sehingga efektivitas pelaksanaan klaim asuransi jiwa bagi korban kecelakaan

---

<sup>4</sup> “Kecelakaan Kereta Api Tewaskan Dua Penumpang Minibus di Padang,” *AntaraNews.com*, 21 Agustus 2025, <https://www.antaraneews.com/berita/5055053/kecelakaan-kereta-api-tewaskan-dua-penumpang-minibus-di-padang>.

kereta api perlu dikaji agar hak korban dan ahli waris dapat terpenuhi dengan cepat dan tepat.

pelaksanaan klaim asuransi jiwa bagi korban kecelakaan kereta api masih menghadapi sejumlah kendala di lapangan. Di wilayah Kota Padang, misalnya, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti proses administrasi yang cukup panjang, keterlambatan pencairan dana santunan, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan klaim. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ketentuan normatif dengan pelaksanaannya di tingkat praktis. Jika sistem pelayanan klaim tidak berjalan secara efektif, transparan, dan tepat waktu, Sehingga sasaran utama Jasa Raharja dalam memberikan perlindungan sosial kepada masyarakat tidak akan terlaksana secara maksimal.<sup>5</sup>

Proses penyelesaian klaim asuransi jiwa bagi korban kecelakaan kereta api di PT Jasa Raharja Cabang Padang masih menghadapi berbagai kendala di lapangan. Di Kota Padang, misalnya, sering terjadi kendala berupa prosedur administrasi yang berbelit, keterlambatan dalam pencairan santunan, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai tata cara pengajuan klaim. Keadaan ini memperlihatkan bahwa pelaksanaan klaim belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila mekanisme pelayanan klaim tidak berjalan secara efisien, transparan, dan tepat waktu, sasaran utama PT Jasa Raharja dalam memberikan perlindungan sosial kepada korban kecelakaan belum dapat terpenuhi secara optimal. Untuk menanggulangi berbagai kendala

---

<sup>5</sup> <https://rri.co.id/sumatera-barat/daerah/1069592/pemko-padang-akan-bantu-sosialisasi-program-jasa-raharja>

dalam pelaksanaan klaim tersebut, PT Jasa Raharja (Persero) melakukan langkah inovatif dengan menerapkan sistem digital bernama *Integrated Claim System* (ICS). Sistem ini merupakan terobosan digital yang mengintegrasikan data dari pihak kepolisian, rumah sakit, serta dinas kependudukan dan catatan sipil, dengan tujuan mempercepat proses verifikasi klaim dan mencegah terjadinya duplikasi data.<sup>6</sup> Langkah tersebut menjadi bagian dari pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi. Meskipun demikian, implementasi ICS di berbagai daerah, termasuk di Kota Padang, masih menghadapi sejumlah kendala teknis dan administratif. Hal tersebut menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas penerapan sistem tersebut agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan optimal.

Melihat berbagai permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan adanya evaluasi mendalam terhadap mekanisme pelaksanaan klaim asuransi jiwa akibat kecelakaan lalu lintas, khususnya di PT Jasa Raharja Cabang Padang. Kajian ini diharapkan dapat menilai sejauh mana proses klaim yang dijalankan sudah mencerminkan prinsip efektivitas, baik dari sisi ketepatan waktu, keakuratan data, maupun kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang masih terjadi di lapangan, serta memberikan alternatif solusi yang relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> PT. Jasa Raharja, *Integrated Claim System (ICS)*, (Jakarta: Jasa Raharja, 2023).

<sup>7</sup> Wahyu Agus Sudrajat, *Analisis Kualitas Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya di Kantor PT. Jasa Raharja Kota Pekanbaru* (Skripsi, Universitas Islam Riau, 2020), Hlm 20-21

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas suatu penelitian dengan judul

**“PELAKSANAAN KLAIM ASURANSI JIWA KORBAN  
KECELAKAAN KERETA API PADA PT. JASA RAHARJA CABANG  
PADANG”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT. Jasa Raharja Cabang Padang?
2. Apakah hambatan yang dihadapi PT Jasa Raharja dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api?
3. Apakah upaya yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Cabang Padang untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT. Jasa Raharja Cabang Padang.
2. Untuk menganalisis hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api pada PT. Jasa Raharja Cabang Padang.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja Cabang Padang dalam mengatasi hambatan pelaksanaan klaim asuransi jiwa korban kecelakaan kereta api.

## D. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Studi ini memanfaatkan pendekatan yuridis empiris *socio legal research* dengan metode kualitatif. Pendekatan tersebut digunakan untuk menganalisis ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan klaim asuransi jiwa serta menelusuri penerapannya secara nyata di PT Jasa Raharja Cabang Padang. Melalui metode ini, peneliti berusaha memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan, hambatan, dan bentuk perlindungan hukum bagi korban kecelakaan kereta api melalui hasil wawancara, observasi, dan penelaahan dokumen di lapangan.<sup>8</sup>

### 2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama di lapangan melalui kegiatan wawancara dengan Bapak Dwi Apriyanto S.E., M.M. selaku Kepala Sub Bagian Pelayanan Santunan PT. Jasa Raharja Cabang Padang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui sumber tidak langsung, yaitu melalui kegiatan studi kepustakaan dan penelaahan berbagai dokumen yang relevan dengan penelitian. Sumber data tersebut

---

<sup>8</sup> Syafrida Hafni Sahir, 2022, *Metodologi Penelitian* (Medan: Universitas Medan Area, 2022), hlm. 6.

dapat berupa peraturan perundang-undangan, pedoman pelaksanaan perusahaan, laporan tahunan, maupun publikasi dari media cetak dan media daring yang berkaitan dengan topik penelitian. Data ini berfungsi untuk melengkapi, memperkuat, serta memberikan landasan teoritis terhadap hasil temuan yang berasal dari data primer.<sup>9</sup>

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur, yaitu bergantung pada pertanyaan disusun dalam kerangka tematik tetap namun tidak berurutan atau kaku dalam penyusunan kata. Wawancara ini umumnya bersifat kualitatif dan digunakan sebagai alat eksplorasi di bidang pemasaran, ilmu sosial, metodologi survei, serta penelitian lainnya. Metode ini juga cocok untuk penelitian lapangan dengan banyak pewawancara, memberikan kerangka teoritis yang sama kepada semua, sambil memungkinkan penyelidikan berbagai aspek dari pertanyaan penelitian.<sup>10</sup>

#### b. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan klaim di kantor cabang PT. Jasa Raharja Padang.

---

<sup>9</sup> Muh. Yani Balaka, 2022, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Widina Bhakti Persada), Hlm 21-22

<sup>10</sup> Sulaiman Saat dan Sitti Mania, 2020, *Pengantar Metodologi Penelitian: Panduan bagi Peneliti Muda* (Makassar: Pustaka Almaida), Hlm.84

Melalui observasi ini, peneliti dapat menilai bagaimana alur kerja pelayanan, interaksi antara petugas dengan nasabah, serta kecepatan dan ketepatan proses klaim.

c. Studi Dokumen

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai dokumen seperti formulir klaim, laporan administrasi, peraturan internal, serta publikasi dari media massa. Dokumen-dokumen ini membantu peneliti membandingkan antara teori, regulasi, dan pelaksanaan di lapangan.

#### 4. Analisis Data

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Analisis kualitatif merupakan cara pengolahan data penelitian yang berpedoman pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, serta nilai-nilai yang hidup dan berkembang di tengah masyarakat. Selanjutnya, hasil analisis tersebut disusun dalam bentuk uraian kalimat yang menggambarkan temuan penelitian.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Refi Arioen, dkk., *Buku Ajar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: CV. Eureka Media Aksara), Hlm 76

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Tentang Asuransi

##### 1. Pengertian Asuransi

Secara garis besar, asuransi diartikan sebagai mekanisme antisipatif yang dilakukan oleh sekelompok individu untuk mengelola risiko kerugian kecil yang muncul secara tak terduga. Jika kerugian tersebut menimpa salah satu anggota kelompok, maka seluruh anggota lainnya akan menanggung beban kerugian tersebut bersama-sama melalui sistem yang telah disepakati.

Dalam konteks hukum, asuransi merupakan hubungan hukum yang timbul akibat adanya perjanjian. Hubungan hukum tersebut melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak, yang pelaksanaannya harus didasarkan pada asas itikad baik. Oleh karena itu, keberadaan asuransi tidak hanya dilihat sebagai instrumen ekonomi, tetapi juga sebagai institusi hukum yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan terhadap kepentingan masyarakat.<sup>12</sup>

##### 2. Asas dan Tujuan Asuransi

Asuransi dijalankan berdasarkan sejumlah asas penting yang menjadi acuan dalam pelaksanaannya

###### a. Asas *Indemnitas* (Prinsip Ganti Rugi)

---

<sup>12</sup> Dwi Tatak Subagiyo dan Fries Melia Salviana, 2016, *Hukum Asuransi* (Surabaya: PT Revka Petra Media), hlm. 17.