



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI  
TERHADAP PENGGUNA JASA ASURANSI ATAS  
KETIDAKBENARAN INFORMASI YANG DIBERIKAN  
(STUDI KASUS BPSK NOMOR PUTUSAN No. 001/A/BPSK-  
DKI/1/2020)**

**SKRIPSI**

**DAFFA REVIZAMARDANI**

**1610611180**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU HUKUM**

**2023**



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM**

---

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL :**

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP  
PENGGUNA JASA ASURANSI ATAS KETIDAKBENARAN INFORMASI  
YANG DIBERIKAN (STUDI KASUS BPSK NOMOR PUTUSAN No.  
001/A/BPSK-DKI/I/2020)**

**DAFFA REVIZAMARDANI**

**1610611180**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 17 Juni 2023

Mengetahui  
Ketua Program Studi S1 Hukum

Abdul Kholiq, S.H., M.H  
NIP/NIDN 199110132022031006

Menyetujui  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Andriyanto Adhi Nugroho, S.H., M.H  
NIP/NIDN 0330018002



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Daffa Revizamardani

NIM : 1610611180

Program : Studi S1 Ilmu Hukum

Judul Skripsi : Tanggung Jawab Hukum Terhadap Pengguna Jasa Asuransi Atas  
Ketidakbenaran Informasi Yang Diberikan (Studi Kasus BPSK  
Nomor Putusan No.001/A/BPSK/BPSK-DKI/1/2020)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

(Ketua Penguji)

Sylvana Murni Deborah Hutabarat, S.H, M.H

(Penguji I)

Dr. Heru Sugiyono, S.H, M.H

(Dosen Pembimbing)

Andriyanto Adhi Nugroho, S.H, M.H

(Kaprogdi)

Abdul Kholiq, S.H, M.H



U. P. N. Veteran, S.H, LL, M

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir dalam bentuk skripsi adalah benar hasil karya saya sebagai penulis pertama, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti plagiarism dalam penulisan tugas akhir ini, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Daffa Revizamardani

NIM : 1610611180

Tanggal : 17 Juni 2023

Tanda Tangan :



**PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN**  
**AKADEMIS**

---

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Daffa Revizamardani  
Nim : 1610611180  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : S1 Ilmu Hukum  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI KEPADA  
PENGGUNA JASA ASURANSI ATAS KETIDAKBENARAN  
INFORMASI YANG DIBERIKAN (Studi Kasus BPSK Nomor Putusan No.  
001/A/BPSK-DKI/I/2020)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 17 Juni 2023  
Yang Menyatakan ,



(Daffa Revizamardani)

## **RIWAYAT HIDUP**

Nama : Daffa Revizamardani  
Tempat Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 29 Maret 1998  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Taman Malaka Barat Blok E5 No. 20,  
Kelurahan Malaka Sari, Kecamatan Duren Sawit  
Kota Jakarta Timur, DKI Jakarta.  
Email. : [dafdaffa007@gmail.com](mailto:dafdaffa007@gmail.com)  
No Telepon : 087876262769

### Nama Orang Tua

- a. Ayah : Imam Rosananto
- b. Ibu : Deti Nurdiawati

### Pendidikan Formal

1. SD : SDSN 05 MALAKA JAYA (2003-2009)
2. SMP : SMPN 252 JAKARTA TIMUR (2009-2013)
3. SMA : SMAN 91 JAKARTA TIMUR (2012-2015)

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI  
TERHADAP PENGGUNA JASA ASURANSI ATAS  
KETIDAKBENARAN INFORMASI YANG DIBERIKAN  
(STUDI KASUS BPSK NOMOR PUTUSAN No.01/A/BPSK-  
DKI/I/2020)**

***LEGAL RESPONSIBILITY OF INSURANCE COMPANIES TO  
USERS OF INSURANCE SERVICES FOR INCORRECT  
INFORMATION PROVIDED (CASE STUDY OF BPSK  
DECISION NUMBER No. 01/A/BPSK-DKI/I/2020)***

**Daffa Revizamardani**

Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Jl. RS Fatmawati No.1, Jakarta Selatan 12450

Email: [dafdaffa007@gmail.com](mailto:dafdaffa007@gmail.com)

**Abstrak**

Perlindungan hukum terhadap konsumen jasa asuransi yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat karena semakin pesatnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa asuransi, selain untuk jaminan dimasa tua juga untuk berjaga-jaga terhadap masalah yang akan datang. Tetapi banyaknya masyarakat yang belum mengerti mengenai cara kerja jasa asuransi dan juga kurangnya informasi dari pihak penyedia jasa asuransi kepada masyarakat membuat banyak permasalahan hukum terjadi antara pelaku usaha penyedia jasa asuransi dan juga masyarakat yang belum mengerti mengenai jasa asuransi, seperti contoh pada penelitian yang akan dibahas berikut ini ialah permasalahan atas ketidakbenaran informasi yang diberikan oleh pihak perusahaan asuransi terhadap pengguna jasa asuransi. Yang dimana pada kasus ini pihak pengguna jasa asuransi yang dirugikan memilih menyelesaikan permasalahan sengketa nya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jenis penelitian yang di dipakai pada jurnal ini ialah penelitian hukum yuridis normatif yaitu metode penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka dan data sekunder belaka. Dalam penulisan ini penulis memakai teknis penulisan pendekatan kasus. Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi. Kasus kasus yang ditelaah merupakan kasus kasus yang berkekuatan hukum tetap yang diputus oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

**Kata Kunci :** Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Jasa Asuransi, Konsumen Jasa Asuransi

### ***Abstract***

*Legal protection for consumers of insurance services regulated in the Consumer Protection Act, is a form of legal protection provided by the government to the public because of the increasing public interest in using insurance services, in addition to guaranteeing old age as well as to guard against future problems. However, the large number of people who do not understand how insurance services work and also the lack of information from insurance service providers to the public makes many legal problems occur between business actors providing insurance services and also people who do not understand insurance services, as an example in the research that will be discussed below is the problem of incorrect information provided by the insurance company to users of insurance services. In this case, the user of the insurance service who was harmed chose to resolve the dispute at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). The type of research used in this journal is normative juridical research, namely research methods carried out by examining literature and secondary data only. In this writing, the writer uses a case approach technical writing. This approach is carried out by examining cases related to the legal issues at hand. The cases reviewed were cases with permanent legal force decided by the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK).*

***Keywords : Consumer Protection, Dispute Resolution, Insurance Service, Consumer Insurance Service***



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha penyayang dan maha pengasih atas segala limpahan rahmat, taufin dan hidayah-nya sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN ASURANSI TERHADAP PENGGUNA JASA ASURANSI ATAS KETIDAKBENARAN INFORMASI YANG DIBERIKAN (STUDI KASUS BPSK NOMOR PUTUSAN No. 001/A/BPSK-DKI/I/2020)”**. Skripsi ini pada dasarnya saya buat sebagai bentuk syarat kelulusan untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Nasional “VETERAN” Jakarta.

Saya harus akui pada penulisan skripsi ini membutuhkan usaha serta kerja keras, akan tetapi karena dukungan dan dorongan dari berbagai pihak saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu penghargaan setinggi-tingginya dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia-nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Anter Venus, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
3. Dr. Suherman S.H., LL.M, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
4. Dr. Beniharmoni Harefa S.H., LL.M, selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
5. Taupiqqurahman, S.H., M.KN, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
6. Dr. Slamet Tri Wahyudi, S.H., M.H, selaku Wakil dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
7. Andriyanto Adhi Nugroho., S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing saya, terimakasih sebesar-besar nya atas dukungan, masukan, serta waktu yang diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Muhammad Helmi Fahrozi, S.H, M.H, selaku dosen pembimbing akademik saya yang telah memberikan dukungan dan arahan dari awal hingga akhir saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta.
10. Hj. Joko, selaku ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ( BPSK ) pada saat saya melakan penelitian kasus.
11. Teman-teman terdekat saya Ghema, Bayu, Thareq, Oliv, Gigiz, Gio, Andro, Ilvan, Apih, Dapay yang selalu membatu dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi di luar lingkup kampus sehingga saya dapat dengan lancar menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman terdekat saya pada lingkup kampus Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta, Reyhan, Kiki, Deri, Wimar, Bima, Nabila, Fitri, Silmi, David yang selalu memberikan dukungan, masukan, dan arahan selama saya menempuh pendidikan pada Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jakarta. Sehingga akhirnya saya dapat dapat menyelesaikan perkuliahan.
13. Diri saya sendiri yang selalu kuat dan kokoh dalam menjalani hambatan yang datang selama saya berkuliah maupun diluar perkuliahan sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Saya selaku penulis menyadari bahwa penulisan dan penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Saya meminta maaf jikalau masih banyak kekurangan pada penulisan skirpsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 10 Juni 2023



(Daffa Revizamardani)

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Persetujuan Skripsi .....</b>	<b>II</b>
<b>Pernyataan Orisinalitas .....</b>	<b>III</b>
<b>Pernyataan Persetujuan Publikasi .....</b>	<b>IV</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>V</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>VI</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>VIII</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>X</b>
<b>BAB I Pendahuluan .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Metode Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II Tinjauan Umum .....</b>	<b>13</b>
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu ( <i>Litelature Review</i> ) .....	13
B. Tinjauan Teori .....	16
1. Perlindungan Hukum .....	16
2. Teori Tanggung Jawab .....	17
3. Tinjauan Umum Tentang Asuransi .....	19
4. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Dasar Perlindungan Konsumen .....	23
5. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha .....	28
6. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen .....	30
<b>BAB III Deskripsi Hasil Temuan .....</b>	<b>34</b>
A. Kronologi Kasus Studi Kasus BPSK Putusan No. 001/A/BPSK- DKI/I/2020 .....	34
B. Bentuk Pelanggaran Hukum Yang Dilakukan Oleh Pihak Perusahaan Asuransi Atas Ketidakbenaran Informasi Yang Diberikan Terhadap Pengguna Jasa Asuransi Studi Kasus BPSK Putusan No. 001/A/BPSK-DKI/I./2020 .....	36
C. Penyelesaian Sengketa Oleh BPSK Studi Kasus BPSK Putusan No. 001/A/BPSK-DKI/I/2020 .....	37

<b>BAB IV Pembahasan .....</b>	<b>41</b>
A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Asuransi Atas Ketidakbenaran Informasi Yang Diberikan Oleh Perusahaan Asuransi (Studi Kasus Putusan BPSK No. 001/A/BPSK-DKI/A/2020) .....	41
B. Bentuk Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Asuransi Atas Ketidakbenaran Informasi Yang Diberikan (Studi Kasus Putusan BPSK No. 001/A/BPSK-DKI/I/2020) .....	47
<b>BAB V Penutup .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	55

## **DAFTAR PUSTAKA**

