

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Humaniora  
Skripsi Juni 2024  
Nikita Febiana Putri  
114201014

“PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PEMEGANG POLIS ASURANSI  
TERHADAP PENOLAKAN KLAIM ASURANSI DARI PERUSAHAAN  
ASURANSI”

**ABSTRAK**

Penolakan klaim asuransi dapat menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakadilan bagi nasabah, yang merasa hak-haknya tidak dipenuhi. Penelitian ini mengkaji aspek hukum yang mengatur hubungan antara nasabah dan perusahaan asuransi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi nasabah yang mengalami penolakan klaim. Klaim asuransi selalu didasarkan kepada perjanjian asuransi antara nasabah dengan perusahaan asuransi. Oleh karenanya perjanjian asuransi merupakan bentuk perlindungan hukum bagi nasabah asuransi (pemegang polis asuransi)

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan studi kasus. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer berupa peraturan perundang-undangan terkait, dan data sekunder berupa literatur hukum, artikel jurnal, serta putusan pengadilan yang relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah pemegang polis asuransi di Indonesia sudah diatur dalam berbagai peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi nasabah, seperti kurangnya pemahaman terhadap isi polis, ketidakseimbangan posisi tawar antara nasabah dan perusahaan asuransi, serta proses penyelesaian sengketa yang panjang dan kompleks.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi tentang hak dan kewajiban nasabah serta isi polis asuransi. Selain itu, disarankan adanya perbaikan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan efisien, serta penguatan peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam pengawasan dan perlindungan konsumen.

Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan nasabah pemegang polis asuransi dapat memperoleh perlindungan hukum yang lebih optimal dan keadilan dalam menghadapi penolakan klaim asuransi.

**Kata kunci:** perlindungan hukum, pemegang polis asuransi, klaim asuransi, penyelesaian sengketa.

Universitas Ngudi Waluyo  
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum dan Humaniora  
Skripsi Juni 2024  
Nikita Febiana Putri  
114201014

*“LEGAL PROTECTION FOR INSURANCE POLICYHOLDER CUSTOMERS AGAINST INSURANCE CLAIM REJECTIONS FROM INSURANCE COMPANIES”*

**ABSTRACT**

*Insurance claim rejections can lead to dissatisfaction and injustice for customers who feel their rights are not being fulfilled. This study examines the legal aspects that govern the relationship between customers and insurance companies, as well as the dispute resolution mechanisms available for customers who experience claim rejections. Insurance claims are always based on the insurance agreement between the customer and the insurance company. Therefore, the insurance agreement constitutes a form of legal protection for insurance customers (policyholders).*

*The research method used is the normative juridical method with a legislative and case study approach. The data used in this study consists of primary data in the form of relevant legislation and secondary data in the form of legal literature, journal articles, and relevant court decisions.*

*The results of the study indicate that legal protection for insurance policyholder customers in Indonesia is already regulated by various regulations, such as Law Number 40 of 2014 concerning Insurance and Financial Services Authority Regulations (POJK). However, in practice, there are still various obstacles faced by customers, such as a lack of understanding of policy contents, imbalance in bargaining positions between customers and insurance companies, and lengthy and complex dispute resolution processes.*

*This study recommends the need for increased education and dissemination about customer rights and obligations as well as the contents of insurance policies. Additionally, it suggests improving the dispute resolution mechanism to be faster and more efficient, and strengthening the role of the Financial Services Authority (OJK) in consumer supervision and protection.*

*With these efforts, it is expected that insurance policyholder customers can obtain optimal legal protection and justice in dealing with insurance claim rejections.*

**Keywords:** *legal protection, insurance policyholders, insurance claims, dispute resolution.*