



**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PEMEGANG POLIS ASURANSI
TERHADAP PENOLAKAN KLAIM ASURANSI
DARI PERUSAHAAN ASURANSI**

**SKRIPSI Oleh
NIKITA FEBIANA PUTRI
NIM. 114201014**

**PROGRAM STUDI S1 HUKUM
FAKULTAS HUKUM HUMANIORA
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO**

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
PEMBIMBING**

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PEMEGANG POLIS
ASURANSI TERHADAP PENOLAKAN KLAIM ASURANSI
DARI PERUSAHAAN ASURANSI**



Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing serta telah diperkenankan untuk diujikan.

Ungaran, 19 Juli 2024

Pembimbing Skripsi

Indra Yulianawan, S.H., M.H

NIDN. 0614077603

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PEMEGANG POLIS
ASURANSI TERHADAP PENOLAKAN KLAIM ASURANSI
DARI PERUSAHAAN ASURANSI**

Oleh :

Nikita Febiana Putri

114201014

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Proqram Studi S1 Ilmu Hukum
Fakultas Hukum dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo, pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juli 2024

Tim Penguji : Ketua Tim Penguji

Dr. Arista Candra Irawati, S.H.,M.H
NIDN/ 0609077101

Anggota/Penguji I

Dr. Hendra Wijaya, S.T.S.H.,M.H
NIDK. 8935460022

Anggota/Penguji II

Indra Yulawan, S.H.,M.H
NIDN : 0614077603

Dekan Fakultas



Ketua Program Studi Ilmu Hukum

Dr. Arista Candra irawati, S.H.,M.H
NIDN/0609077101

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Nikita Febiana Putri

NIM 114201014

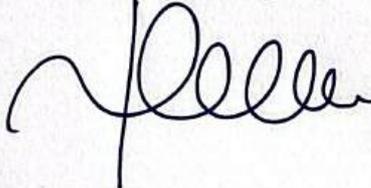
Program Studi/Fakultas : S1 Ilmu Hukum/ Fakultas Hukum dan Humainora

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Dari Perusahaan Asuransi” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademil apapun dipeguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini merupakan ide dan hasil karya murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing dan narasumber.
3. Skripsi ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebut nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo.

Ungaran, 19 Juli 2024

Pembimbing



Indra Yuliawan, S.H., M.H

NIDN.0614077603

Yang membuat pernyataan



Nikita Febiana Putri

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

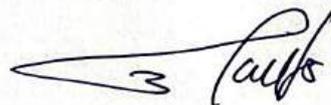
Nama : Nikita Febiana Putri
NIM : 114201014
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum dan Humainora Universitas Ngudi Waluyo
Jenis Karya Ilmiah : Skripsi
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis
Asuransi Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Dari
Perusahaan Asuransi

Dengan ini menyatakan bahwa saya setuju untuk :

1. Memberikan hak bebas royalti/ pemberian dana kepada Universitas Ngudi Waluyo atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan disiplin ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak untuk menyimpan dan mempublikasikan, tanpa meminta lagi persetujuan dari saya selama mencantumkan nama saya sebagai pembuat karya tulis ini.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Ngudi Waluyo, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian surat keterangan pernyataan publikasi ini saya buat dengan sadar dan semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ungaran, 19 Juli 2024



Nikita Febiana Putri

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN SKRIPSIKU INI KEPADA :

Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Ngudi Waluyo

Ayah dan Ibu saya yang tercinta.

MOTTO

Hidup yang tidak di pertaruhkan tidak akan pernah dimenangkan, dan untuk memulai hal yang baru mencoba sesuatu yang lain yang memang terkadang kita harus mempertahankan apa yang kita punya.

JANGAN NYERAH DULU, HIDUP MASIH SERU.

PERSEMBAHAN SKRIPSI

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa dan atas segala rahmat-nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis berhasil menyusun suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “ Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Dari Perusahaan Asuransi” guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo.

Oleh karena kebatasan kemampuan dan pengetahuan penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan – kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, sehingga hasilnya masih jauh dari sempurna.

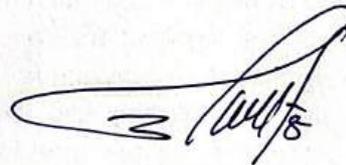
Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan semangat dan bantuan materil dan spiritual dari berbagai pihak yang mana bantuan tersebut sangat berharga bagi terselesainya penyusunan skripsi ini, oleh karena itu sudah sepatutnya pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya kepada :

1. Universitas Ngudi Waluyo yang telah memberikan kesempatan saya selama kuliah sehingga memiliki bekal ilmu sehingga terselesainya skripsi ini;
2. Prof. Dr. Subyantoro, M.Hum, selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo;
3. Budianti, S.Pd., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Hukum dan Humoniora Universitas Ngudi Waluyo;
4. Indra Yuliawan, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Hukum dan Humoniora Universitas Ngudi Waluyo, sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi ini, juga tak bosan – bosannya memberikan masukan, saran, serta semangat yang memotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan dan tanpa halangan;
5. Dr. Arista Candra Irawati, S.H., M.H selaku ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Ngudi Waluyo yang senantiasa memberikan saran, masukan,serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;

6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi S1 Ilmu Hukum Universitas Ngudi Waluyo telah membantu demi kelancaran penyusunan skripsi ini;
7. PT. Mayangkara Group yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini serta memberikan arahan dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini;
8. Kedua orang tua saya tersayang dan tercinta yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa dan doa yang tak pernah putus sehingga saya selalu diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Kekasih tersayang saya yang berinisial A.W.B.S yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa, yang selalu memberi semangat dan arahan yang baik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
10. Teman-teman saya yang saya hormati, Lukluk Akmila, Maurina Setia Dara, Farhana Hendriastuti, Dhea Pristiwanti dan masih banyak lagi, yang telah memberikan arahan, semangat, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai akhir kata, penulis memohon kepada tuhan yang maha esa berkenan memberikan balasan pahala yang setimpal atas kebaikan dan kemurahan kepada mereka yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Ungaran, 19 Juli 2024



Nikita Febiana Putri

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 berdasarkan 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.*

PRAKATA



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Yang Maha Esa, bersyukur atas segala pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Perlindungan Hukum Nasabah Pemegang Polis Asuransi Terhadap Penolakan Klaim Asuransi Dari Perusahaan Asuransi”. Tidak lupa shalawat serta salam penulis aturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam yang karena dialah yang mengantarkan kita dari zaman bodoh hingga zaman penul ilmu seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Strata 1(S1) Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo. Penulis menyadari segala kekurangan dan ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima untuk kemajuan proses belajar penulis kelak dikemudian hari.

Penulis menyadari sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sejak penyusunan, ide sampai dengan terselesainya skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebanyak – banyaknya dan sedalam – dalamnya kepada :

1. ALLAH SWT , karena berkat rahmat, hidayah, dan pertolongannya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar;
2. Kedua orangtua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga dapat terselesainya skripsi ini dengan baik
3. Indra Yuliawan, S.H., M.H, selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi Hukum dan Humaniora Universitas Ngudi Waluyo, sekaligus sebagai dosen pembimbing penulis yang dengan sabra dan ketekunannya memberikan pengarahan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Dr. Arista Candra Irawati, S.H., M.H selaku ketua Program Studi Ilmu Hukum Universitas Ngudi Waluyo yang senantiasa memberikan saran, masukan,serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. PT. Mayangkara Group yang telah memberikan izin untuk penelitian skripsi ini serta memberikan arahan dan saran hingga terselesaikannya skripsi ini;
6. Kedua orang tua saya tersayang dan tercinta yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa dan doa yang tak pernah putus sehingga saya selalu diberi kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Kekasih tersayang saya yang berinisial A.W.B.S yang selalu memberikan dukungan yang luar biasa, yang selalu memberi semangat dan arahan yang baik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-teman saya yang saya hormati, Lukluk Akmila, Maurina Setia Dara, Farhana Hendriastuti, Dhea Pristiwanti dan masih banyak lagi, yang telah memberikan arahan, semangat, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ungaran, 19 Juli 2024



Nikita Febiana Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
PERSEMBAHAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teoritis.....	7
A.1 Pengertian Perlindungan Hukum	7
A.2 Pengertian Hukum Perjanjian.....	8
A.3 Asas-asas dalam Kebebasan Berkontrak	11
A.4 Pengertian tentang Pemegang Polis Asuransi.....	17
A.5 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	20
B. Kerangka Teoritis.....	21
C. Kerangka Berpikir.....	36
D. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Metode Pendekatan Masalah	40

B. Latar Penelitian	40
C. Fokus Penelitian.....	41
D. Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Keabsahan Data	44
G. Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
1. Profil Singkat Mayangkara Group.....	46
2. Visi dan Misi Mayangkara Group	48
3. Struksur Organisasi Mayangkara Group	49
4. Unit Kerja Mayangkara Group	49
B. Hasil dan Pembahasan	50
1. Upaya hukum yang dilakukan Oleh Nasabah Pemegang Polis Atas Penolakan Klaim Asuransi yang dilakukan oleh Perusahaan Asuransi.....	50
2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pemegang Polis Atas Penolakan Klaim Asuransi yang dilakukan oleh Perusahaan Asuransi terkait Putusan Nomor 164/PDT/2022/PN SBY	64
C. Keterbatasan Penelitian.....	69
BAB V PENUTUP.....	70
A. Simpulan	70
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72