

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI
INDONESIA**

SKRIPSI



OLEH :

MUHAMMAD MAULANA ARDHI

NBI : 1311900338

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI
INDONESIA**

SKRIPSI



OLEH:

MUHAMMAD MAULANA ARDHI

1311900338

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI
INDONESIA**

SKRIPSI



OLEH:

MUHAMMAD MAULANA ARDHI

1311900338

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI
INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi salah satu
syarat guna mencapai gelar sarjana hukum**

**OLEH:
MUHAMMAD MAULANA ARDHI
1311900338**

DOSEN PEMBIMBING:


DR. ROSALINDA ELSINA L. S.H., M.KN.
NPP: 20310210840

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG
MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI
INDONESIA**

Oleh :

Muhammad Maulana ardhi

NBI : 1311900338

**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Lulus Skripsi Fakultas Hukum**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : Jumat, 12 Januari 2024

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK : 1484/ST/FH/XII/2023

Tanggal : 06 Desember 2023

TIM PENGUJI:

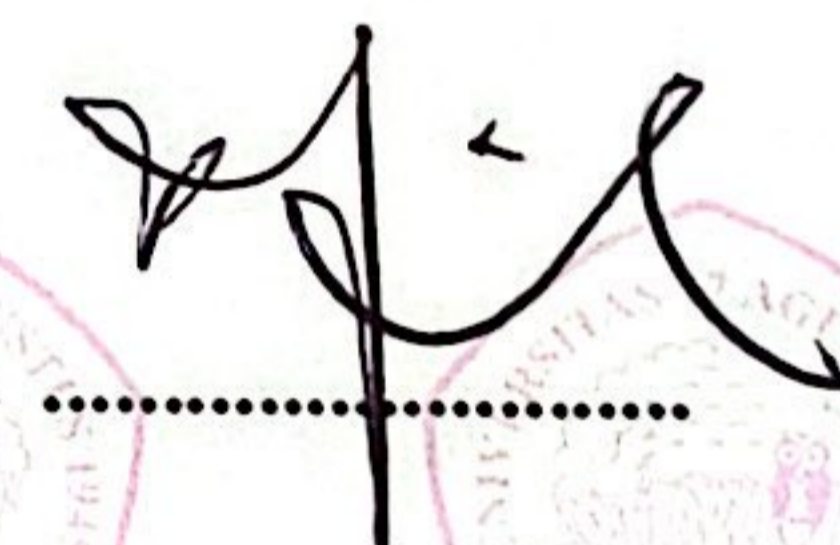
**KETUA : Dr. Hufron, S.H., M.H.
NIP/NPP : 20310130610**



**SEKRETARIS : Dr. Syofyan Hadi, S.H., M.H.
NIP/NPP : 20310130611**



**ANGGOTA : H.R. Adianto Mardijono, S.H., M.Si
NIP/NPP : 20310930349**



**Mengesahkan,
Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945
Dekan,**



**Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.
NPP : 20310860065**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Maulana Ardhi
NIB : 1311900338
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Evidence of Law yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI INDONESIA

benar bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Maulana Ardhi

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Maulana Ardhi
NIB : 1311900338
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI INDONESIA

Merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil "Duplikasi" dari orang lain. Sepengetahuan saya, dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain guna mendapatkan gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara ditulis dikutip dalam Naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Maulana Ardhi

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad MaulanaArdhi
Progam Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Jurnal Hukum Mimbar Keadilan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI INDONESIA” Benar bebas dari publikasi ganda, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 10 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Maulana Ardhi

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Maulana Ardhi
NIB : 1311900338
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI INDONESIA

Dengan ini saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya hakum untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelola dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalty pada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Muhammad Maulana Ardhi

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Nikmat serta kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta kesabaran. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Penulisan Skripsi sebagai Tugas Akhir dapat terselesaikan. Teristimewa kupersembahkan sebuah tulisan ini kepada Orang Tua tercinta yang sangat saya sayangi dan sangat saya hormati karena berkat mereka saya mempunyai kesempatan untuk hidup lebih baik serta Terimakasih atas kasih sayang, do'a, motivasi, semangat, serta pengorbanan yang telah engkau berikan sampai dengan hari ini tulisan ini dibuat.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENDAPATKAN PENOLAKAN KLAIM ASURANSI KESEHATAN DI INDONESIA”** sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Arfiana, Ibu tercinta yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Moch. Lazuadi, Ayah tercinta yang karenanya penulis berkeinginan untuk segera menyelesaikan pendidikan serta segera mendapat gelar Sarjana.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menjadi bagian dari civitas academica Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. H. Slamet Suhartono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Wiwik Afifah, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Dosen Wali yang telah luar biasa mendidik dan dengan sabar menuntun Penulis selama menjadi Mahasiswa sampai dengan keperluan tugas akhir strata 1.
6. Dr. Rosalinda Elsin L, S.H., M.Kn selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membina penulis dengan sangat luar biasa serta dorongan penyemangatnya selama proses penulisan skripsi ini sehingga skripsi penulis terselesaikan.
7. Seluruh Dosen pengajar, yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan yang saling memberi semangat agar dapat segera menyelesaikan penelitian dan menyelesaikan studi.

9. Pihak-pihak yang tidak dapat disebut satu-persatu yang telah memberi dorongan kepada penulis untuk tidak berhenti berusaha dan segera menyelesaikan tulisan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang hukum.

Surabaya, 08 Januari 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami terkait kewajiban nasabah agar dapat diterimanya klaim dan tidak terjadinya penolakan klaim oleh perusahaan asuransi kesehatan di Indonesia dan terkait perlindungan hukum terhadap penolakan klaim bagi nasabah pada asuransi kesehatan. Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian secara normatif dengan menggunakan metode pendekatan Peraturan Perundang-Undangan; pendekatan konseptual; dan pendekatan kasus pada Putusan No. 155/Pdt.G/2012/PN.Jkt.Ut dan Putusan No. 620/Pdt.G/2014 PN.Jkt.Sel. Sehingga didapati bahwa agar tidak terjadinya penolakan klaim maka Nasabah sebagai tertanggung terlebih dahulu harus memahami terkait kewajibannya sesuai dengan polis yakni Pertama, Nasabah membayar premi sesuai yang diperhitungkan; Kedua, nasabah berhak memberikan informasi sebenar-benarnya; Ketiga, nasabah berkewajiban untuk memberikan bukti yakni dengan melengkapi surat-surat yang diperlukan dalam pengajuan klaim selambat-lambatnya 30 hari setelah berakhirnya perawatan kesehatan. Selanjutnya dalam hal pengajuan klaim maka perusahaan asuransi berkewajiban untuk melakukan penginvestigasian berkas dimana apabila dalam pengajuan tidak sesuai dengan ketentuan di polis asuransi maka klaim yang diajukan akan ditolak. Terkait perlindungan hukum nasabah sebagai tertanggung terdapat dua perlindungan hukum yakni Pertama, Perlindungan hukum secara internal yang dibuat oleh perusahaan asuransi demi kepentingan penanggung dan tertanggung asuransi dengan terbentuknya polis asuransi. Kedua, Perlindungan hukum secara eksternal yang dibuat oleh pihak berwenang melalui pembentukan peraturan yang ditujukan untuk kepentingan pihak yang lemah tanpa memihak pihak tertentu sebagaimana dalam UUD NRI 1945; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.05/2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah; Peraturan OJK No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan; KUH Perdata; KUH Dagang. Adapun upaya perlindungan terhadap sengketa penolakan klaim dapat diselesaikan secara non litigasi sebagaimana Peraturan OJK No. 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan litigasi melalui pengadilan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Polis Asuransi, Klaim

ABSTRACT

This research aims to find out and understand customer obligations so that claims can be accepted and claims are not rejected by health insurance companies in Indonesia and related to legal protection against claim rejection for health insurance customers. The type of research used is normative research using the Legislative Regulations approach; conceptual approach; and the case approach in Decision no. 155/Pdt.G/2012/PN.Jkt.Ut and Decision no. 620/Pdt.G/2014 PN.Jkt.Sel. So it is found that in order to avoid claim rejection, the customer as the insured must first understand his obligations in accordance with the policy, namely, first, the customer pays the premium according to what is calculated; Second, customers have the right to provide true information; Third, customers are obliged to provide evidence, namely by completing the documents required for submitting a claim no later than 30 days after the end of health care. Furthermore, in the case of submitting a claim, the insurance company is obliged to carry out an investigation of the files, where if the submission does not comply with the provisions of the insurance policy, the claim submitted will be rejected. Regarding the legal protection of customers as insured, there are two legal protections, namely first, internal legal protection created by the insurance company for the benefit of the insurer and the insured by forming an insurance policy. Second, external legal protection created by the authorities through the formation of regulations aimed at the interests of weak parties without favoring certain parties as in the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia; Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection; Financial Services Authority Regulation Number 38/POJK.05/2020 concerning Amendments to Financial Services Authority Regulation Number 69/POJK.05/2016 concerning the Implementation of Insurance, Sharia Insurance Companies, Reinsurance Companies and Sharia Reinsurance Companies; OJK Regulation no. 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector; Civil Code; Commercial Code. Meanwhile, efforts to protect claims rejection disputes can be resolved non-litigation as per OJK Regulation No. 61/POJK.07/2020 concerning Alternative Institutions for Dispute Resolution in the Financial Services Sector and litigation through the courts.

Keywords: *Legal Protection, Insurance Policy, Claim*

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Jenis Penelitian	7
1.5.2 Metode Pendekatan.....	8
1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum	9
1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	10
1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum	10
1.6 Sistematika Penulisan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perlindungan Hukum.....	13
2.2 Asuransi	15
2.3 Klaim dalam Asuransi	17
2.4 Polis Asuransi.....	19
2.5 Perjanjian.....	20
2.6 Wanprestasi	22
BAB III PEMBAHASAN.....	35
3.1 Kewajiban Nasabah agar diterimanya Klaim dan Tidak Terjadinya Penolakan.....	35
3.1.1 Hak dan Kewajiban Para Pihak.....	37

3.2	Perlindungan Hukum bagi Nasabah atas Penolakan Klaim Asuransi Kesehatan.....	49
3.2.1.	Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Asuransi Kesehatan di Indonesia 56	
3.2.2	Proses Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi Kesehatan.....	65
BAB IV	PENUTUP	71
4.1	Simpulan	71
4.2	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73