

SKRIPSI
KEDUDUKAN HUKUM NASABAH SEBAGAI TERTANGGUNG ATAS
PENOLAKAN KLAIM ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI
PERSPEKTIF KITAB UNDANG UNDANG HUKUM PERDATA



OLEH :
Rangga Suhendri
502022145

Skripsi ini Disusun untuk Melengkapi Persyaratan
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2026

**KEDUDUKAN HUKUM NASABAH SEBAGAI TERTANGGUNG ATAS
PENOLAKAN KLAIM ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI
PERSPEKTIF KITAB UNDANG UNDANG HUKUM PERDATA**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 pada Jurusan/Program
Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang

Oleh:

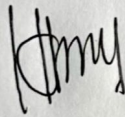
RANGGA SUHENDRI

502022145

Disetujui untuk diajukan dalam Sidang Skripsi

Palembang, 2026

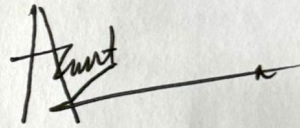
Pembimbing I



Heni Marlina, S.H., M.H.

NBM/NIDN: 1049081/216126902

Pembimbing II



M. Adi Saputra, S.H., M.Kn

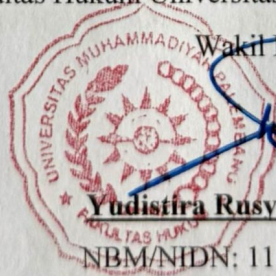
NBM/NIDN: 1435598/0216129103

Mengetahui,

Program Studi Hukum

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang

Wakil Dekan I,



Yudistira Rusydi, S.H., M.Hum.

NBM/NIDN: 1100662/020966801

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS HUKUM
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : KEDUDUKAN HUKUM NASABAH SEBAGAI
TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM
ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI
PERSPEKTIF KITAB UNDANG UNDANG HUKUM
PERDATA**



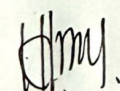
NAMA : Rangga Suhendri

NIM : 502022145

PROGRAM STUDI : Hukum

PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

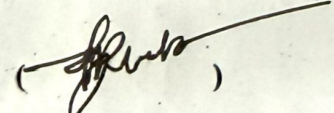
Pembimbing,

1. Heni Marlina, S.H., M.H. : ()

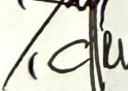
2. M. Adi Saputra, S.H., M.Kn. : ()

Palembang, 18 April 2026

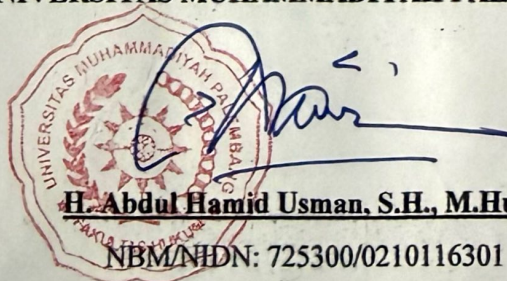
PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:

Ketua : Drs. Slamet Riyanto, S.H., M.H. ()

Anggota : 1. Dr. Ismail Pettanase, S.H., M.H. ()

2. Desni Raspita, S.H., M.H. ()

DISAHKAN OLEH
DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG


H. Abdul Hamid Usman, S.H., M.Hum.
NBM/NIDN: 725300/0210116301

HALAMAN PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

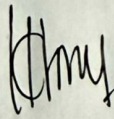
Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
Strata 1

NAMA : Rangga Suhendri
NIM : 502022145
PRODI : PROGRAM SARJANA HUKUM
JUDUL : KEDUDUKAN HUKUM NASABAH SEBAGAI
TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM
ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI
PERSPEKTIF KUHPERDATA

Dengan diterimanya skripsi ini, sesudah lulus dan Ujian Komprensif, Penulis berhak
memakai gelar:

SARJANA HUKUM

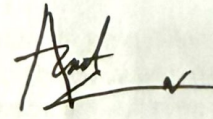
Pembimbing I



Heni Marlina, S.H., M.H.

NBM/NIDN : 1049081/216126902

Pembimbing II



M. Adi Saputra, S.H., M.Kn

NBM/NIDN: 1435598/0216129103

Mengetahui,

Kepala Program Studi Hukum

Universitas Muhammadiyah Palembang



Dr. Helwan Kasra, S.H., M.Hum

NBM/NIDN: 1167483/0010107904

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rangga Suhendri
NIM : 502022145
Email : ranggasuhendri15@gmail.com
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum Program Sarjana
Judul Skripsi : Kedudukan Hukum Terhadap Nasabah Sebagai Tertanggung
Atas Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi
Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di institusi pendidikan lainnya;
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian;
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing; dan
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Palembang, 18 April 2026



PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rangga Suhendri
NIM : 502022145
Email : ranggasuhendri15@gmail.com
Fakultas : Hukum
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Kedudukan Hukum Terhadap Nasabah Sebagai
Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi
Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Dengan ini, saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik.

Saya mengizinkan karya ilmiah tersebut diunggah ke dalam website Universitas Muhammadiyah Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, 18 April 2026


Rangga Suhendri

Mengetahui,
Pembimbing I



Heni Marlina, S.H., M.H.

NBM/NIDN: 1049081/216126902

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

(٢٨٦) وَسَعَهَا إِلَّا نَفْسًا اللَّهُ يُكَلِّفُ لَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah : 286)

Kupersembahkan Skripsi ini:

1. *Teruntuk Ayahanda dan Ibunda tercinta*
2. *Untuk Adikku tersayang*
3. *Dan untuk Almamater ku*

BIODATA MAHASISWA

Data Pribadi

Nama	: Rangga Suhendri
NIM	: 502022145
Tempat, Tanggal Lahir	: Palembang, 15 Mei 2004
Status	: Belum Menikah
Agama	: Islam
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Jl Macan Kumbang Xix A No 1905 A
No. Telp	: -
Email	: ranggasuhendri15@gmail.com
No. Hp	: 081274742674
Nama Ayah	: M. April
Pekerjaan Ayah	: Wirausaha
Alamat	: Jl Macan Kumbang Xix A No 1905 A
No. Hp	: 085810306473
Nama Ibu	: Henna Indra Puspita
Pekerjaan Ibu	: Pns
Alamat	: Jl Macan Kumbang Xix A No 1905 A
No. Hp	: 082175183183
Wali	:

Riwayat Pendidikan

TK	: Taman Kanak-Kanak Dharma Wanita 2
SD	: SD Negri 26 Palembang
SMP	: SMP 33 Palembang
SMA	: SMA 3 Palembang

Mulai mengikuti perkuliahan Program Strata – 1 pada Jurusan Program Studi Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang bulan September tahun 2022

ABSTRAK

KEDUDUKAN HUKUM NASABAH SEBAGAI TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI PERSPEKTIF KITAB UNDANG UNDANG HUKUM PERDATA

RANGGA SUHENDRI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kedudukan hukum nasabah sebagai tertanggung ketika terjadi penolakan klaim asuransi oleh perusahaan asuransi serta mengkaji upaya hukum yang dapat ditempuh nasabah dalam penyelesaian sengketa tersebut berdasarkan perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kitab Undang Undang Hukum Perdata). Hubungan antara nasabah dan perusahaan asuransi pada dasarnya merupakan hubungan kontraktual yang lahir dari perjanjian asuransi sebagaimana diatur dalam KUHD dan tunduk pada ketentuan hukum perjanjian dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata. Dalam praktiknya, sering terjadi penolakan klaim yang menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara tertanggung dan penanggung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Kedudukan nasabah sebagai tertanggung memiliki hak yang sama dalam hubungan perjanjian dengan perusahaan asuransi. Nasabah berhak memperoleh perlindungan terhadap risiko yang diperjanjikan serta menerima pembayaran klaim apabila syarat polis telah terpenuhi. Penolakan klaim oleh perusahaan asuransi dapat dikategorikan sebagai wanprestasi apabila dilakukan tanpa dasar hukum yang sah. Selain itu, nasabah yang dirugikan dapat menempuh berbagai upaya hukum, baik melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti negosiasi dan mediasi, maupun melalui jalur litigasi dengan mengajukan gugatan ke pengadilan berdasarkan ketentuan Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

Kata Kunci: Kedudukan Hukum, Nasabah, Tertanggung, Penolakan Klaim Asuransi, Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

ABSTRACT

THE LEGAL POSITION OF CUSTOMERS AS INSURED PARTIES REGARDING THE REJECTION OF INSURANCE CLAIMS BY INSURANCE COMPANIES FROM THE PERSPECTIVE OF THE CIVIL CODE RANGGA SUHENDRI

This research aims to examine the legal position of customers as insured parties in cases of insurance claim rejection by insurance companies and to analyze the legal remedies that may be pursued by customers in resolving such disputes from the perspective of the Indonesian Civil Code (Kitab Undang Undang Hukum Perdata). The relationship between customers and insurance companies is fundamentally contractual, arising from an insurance agreement regulated in the Commercial Code and subject to the general principles of contract law in the Civil Code. In practice, claim rejections often create an imbalance of bargaining power between the insured and the insurer. This study employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. The data used in this research consist of secondary data, including primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials obtained through literature studies. The results of the research indicate that legally the position of the customer as the insured party holds equal rights within the contractual relationship with the insurance company. The insured has the right to obtain protection against agreed risks and to receive claim payments when the requirements stipulated in the policy have been fulfilled. The rejection of claims by insurance companies may constitute a breach of contract if it is carried out without valid legal grounds. Furthermore, customers who suffer losses may pursue legal remedies through non-litigation mechanisms such as negotiation and mediation, as well as through litigation by filing a lawsuit in court based on the provisions of the Civil Code.

Keywords: *Legal Position, Customer, Insured, Insurance Claim Rejection, Civil Code.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. Wb

Alhamdulillah penulis panjatkan syukur kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“KEDUDUKAN HUKUM NASABAH SEBAGAI TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI PERSPEKTIF KITAB UNDANG UNDANG HUKUM PERDATA”**

Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang;
2. Bapak H. Abdul Hamid Usman, SH., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
3. Bapak Yudistira Rusydi, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan I dan Ibu Dr. Khalisah Hayatuddin, SH., M.Hum selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
4. Bapak Dr. Helwan Kasra, SH., M.Hum selaku Ketua Program Studi dan Ibu Dea Justicia Ardha, SH., MH sebagai Sekertaris Prodi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
5. Ibu Heni Marlina.S.H.,M.H. selaku Pembimbing I dan Bapak M. Adi Saeputra.S.H.,M.Kn selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan

petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini;

6. Bapak dan Ibu dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang;
7. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan tanpa henti;
8. Terima kasih kepada diri saya sendiri, yang bertahan dan berjuang sampai titik ini;
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah hadir dan memberi warna dalam perjalanan ini;
10. Terakhir penulis mengucapkan terima kasih kepada teman-teman yang telah menemani dan membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini;

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, akhirnya segala kritik dan saran penulis terima guna perbaikan dimasa-masa mendatang.

Wassalamu 'alaikum wr.wb.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIASI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vii
BIODATA PENULIS.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Ruang Lingkup.....	7
D. Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian	8
E. Kerangka Konseptual	9
F. Review Studi Terdahulu Yang Relevan.....	12
G. Metode Penelitian.....	14
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Pengertian Asuransi	20
B. Perjanjian Asuransi Dalam Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata.....	27
C. Kedudukan Hukum Nasabah Sebagai Tertanggung	31
D. Penolakan Klaim Asuransi.....	35
E. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Klaim Asuransi.....	39
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Kedudukan Hukum Nasabah Sebagai Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi Berdasarkan Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata	43
B. Kedudukan Hukum Nasabah Sebagai Tertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi Berdasarkan Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata	48
BAB IV PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Asuransi sebagai konsep melindungi dari risiko kehilangan telah ada sejak zaman kuno. Di *Mesopotamia* sekitar 2000 SM, pedagang menggunakan sistem pembagian risiko untuk melindungi kargo kapal dari kerugian akibat badai atau perampokan. Di Yunani dan Roma kuno, kelompok seperti "*collegia*" atau "*societates*" membantu anggota dengan memberikan dukungan finansial saat terjadi bencana, seperti kebakaran atau kematian. Ini mirip dengan asuransi mutual modern, di mana anggota berkontribusi ke dana bersama. Secara keseluruhan, asuransi memainkan peran krusial dalam mengelola ketidakpastian ekonomi, mendukung pertumbuhan bisnis, dan melindungi individu dari risiko seperti kecelakaan, penyakit, dan bencana alam, dengan dampak yang terus berkembang di era globalisasi dan tantangan modern seperti perubahan iklim.

Asuransi telah menjadi kebutuhan pokok di masyarakat sebagai sarana utama untuk menangani risiko (*risk management*). Sepanjang perkembangannya, sejarah asuransi di Indonesia telah melalui tiga periode yang dikenal sebagai masa penjajahan Belanda, masa penjajahan Jepang, dan masa kemerdekaan Indonesia. Fungsinya tidak hanya sebagai perlindungan keuangan (*social security*) yang mengatasi kerugian dari kejadian tak terduga, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menghasilkan kedamaian dan jaminan hidup (*certainty*). Perkembangan positif ini terlihat dari ekspansi industri

asuransi yang cepat, yang pada dasarnya mencerminkan tingginya derajat kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan ini.¹

Hubungan antara Perusahaan Asuransi (Penanggung) dan Nasabah (Tertanggung) pada hakikatnya dilandasi oleh prinsip itikad baik (*Good Faith*) dan kepercayaan (*Fiduciary Relationship*). Nasabah membayar premi dengan harapan mendapat perlindungan di masa sulit, sementara perusahaan asuransi mengumpulkan premi dengan janji akan memenuhi kewajibannya saat klaim diajukan.²

Namun pada realitanya, harapan ideal tersebut kerap kali berhadapan dengan fakta yang bertolak belakang. Tidak sedikit tertanggung yang justru harus berhadapan dengan kenyataan getir berupa tidak diterimanya pengajuan klaim oleh pihak penanggung. Peristiwa penolakan ini merepresentasikan puncak ketegangan dalam relasi asuransi dan menjadi fenomena yang paling ditakuti oleh nasabah.³

Dampak Finansial: Nasabah mengalami kerugian materiil karena telah membayar premi tetapi tidak mendapat ganti rugi saat dibutuhkan. Dampak Psikologis: Menimbulkan stres, rasa dikhianati, dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem asuransi. Ketimpangan Posisi Tawar: Nasabah sebagai pihak

¹ Palupi, U. B. ABeyond Immediate Needs: An Analysis of Social Insurance and Its Behavioral Economic Impact in Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, Vol. 4 No. 2, (2024). hlm. 96–108.

² Mokhamad Khoirul Huda and Ridawan Khairandy and Agus Yudha Hernoko, *The Principle of Good Faith inLife Insurance Contract : A Comparative Study of Indonesia and The UK*. The Social Sciences, Vol. 13 No. 1. (2018). hlm. 80-86.

³ Hamidah Penolakan Klaim Asuransi Jiwa yang Dilakukan Penanggung terhadap Tertanggung pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. *SYARIAH : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1 No.2, (2023). hlm. 17-25.

individu seringkali merasa lemah (*inferior*) berhadapan dengan perusahaan asuransi yang memiliki sumber daya hukum dan finansial yang besar.⁴

Polis asuransi merupakan kontrak adhesi (*standard contract*) yang dirancang sepihak oleh perusahaan asuransi. Nasabah seringkali tidak memiliki pilihan untuk menawar isi polis dan mungkin tidak sepenuhnya memahami klausul-klausul kompleks, khususnya yang berisi pengecualian (*exclusion clauses*) yang menjadi dasar penolakan klaim.⁵ Asuransi dapat dipahami sebagai suatu cara untuk memindahkan tanggung jawab atas risiko yang mungkin terjadi kepada pihak lain melalui pembayaran sejumlah premi. Meskipun tidak diinginkan, setiap orang berpotensi menghadapi berbagai risiko dalam hidupnya. Oleh karena itu, manusia berupaya mengurangi bahkan menghindari kemungkinan timbulnya risiko tersebut dengan berbagai cara, salah satunya melalui asuransi.⁶

Menanggapi penolakan klaim asuransi jiwa sebagaimana dimaksud dalam Putusan Nomor 192 / Pdt.G /2022/PN PLG, Salbiah dianggap sebagai penggugat yang membantu Kantor Pimpinan Pusat Asuransi Jiwa Bersama sebagai penanggung. Pada tahun 2015, tepatnya tanggal 2 Juli 2015 dan 14 Agustus 2015, penggugat bergabung dengan Asuransi Jiwa Bersama (*Mutual Life Insurance Company*) Bumiputera 1912, dengan nomor polis masing-masing 215101453911 dan 215101629484. Selanjutnya, tergugat I dan

⁴ Rambe, S. H., & Sekarayu, P. “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi.” *Jurnal USM Law Review*, Vol. 5 No. 1, (2022). hlm. 93-109.

⁵ Santri dan Rahdiansyah, “Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Penetapan Klausula Baku”, *UIR Law Review*, Vol. 7, No. 1 (2023): 112–125.

⁶ Taswin, Yusuff, A., A., Amiruddin, E., E., dkk “*Buku Ajar Asuransi Kesehatan*” (Malang: CV. Feniks Muda Sejahtera, 2022), hlm 1.

penggugat menandatangani perjanjian asuransi jiwa yang mencakup jiwa penggugat sendiri (Salbiah).

Polis dengan nomor 215101453911 merupakan produk asuransi Bumi Putra (BP) Maxi yang tidak memerlukan asuransi kesehatan dan tidak memberikan hak atas pembagian keuntungan. Diperkenalkan pada tanggal 26 Juni 2015, setelah enam tahun beroperasi, dimana Salbiah (Penggugat) digunakan sebagai tertanggung dan pemegang polis. Kedua polis tersebut telah berakhir masa kontraknya dan telah memiliki nilai tunai sejak tahun 2020, sehingga memungkinkan untuk diajukan klaim. Sesuai dengan Pasal 8 ayat 2, penggugat telah mengajukan klaim kepada tergugat I, yakni untuk Polis Nomor 215101453911 dengan nomor pengajuan PLIPKLM2020000669 pada tanggal 30 Juni 2020, untuk Polis Nomor 215101629484 dengan nomor pengajuan PLIPKLM2020000886 pada tanggal 30 Juli 2020. Hingga kini, penggugat belum menerima pembayaran klaim dari penggugat I Neny Evalia, yang menunjukkan bahwa Tergugat I telah melanggar kewajiban atau cidera janji berdasarkan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya di sebut KUHPerdata terkait perjanjian pertanggungan asuransi Neny Evalia dalam Polis Nomor 215101453911 dan Polis Nomor 215101629484. Masing-masing polis tersebut telah mencapai nilai sebesar Rp70.000.000,- (tujuh puluh juta rupiah).

Ketidakseimbangan Informasi (*Asymmetric Information*): Perusahaan asuransi memiliki pengetahuan dan keahlian yang lebih tinggi mengenai seluk-beluk produknya. Prinsip *Uberrimae Fidei* (Itikad Baik Sempurna) yang

mengharuskan Tertanggung mengungkapkan semua fakta material justru bisa menjadi "jerat hukum" bagi nasabah jika ada kekeliruan atau ketidaklengkapan dalam pengisian formulir. Dasar Hukum Penolakan Klaim yang Diperdebatkan: Perusahaan asuransi sering menolak klaim dengan alasan seperti: Wanprestasi (Kelalaian Nasabah Mematuhi Syarat Polis). Penyembunyian fakta material (*concealment*) atau pemberian keterangan yang tidak benar (*misrepresentation*) pada saat pembuatan polis. Klausul Pengecualian yang ambigu atau ditafsirkan sepihak. Pertanyaan hukumnya: Sejauh mana alasan penolakan ini sah secara hukum dan adil bagi nasabah.⁷

Secara normatif terminologi Lembaga (Pranata Hukum) asuransi, dapat ditemui dalam pasal 1774 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang isinya mengenai perjanjian untung-untungan baik bagi semua pihak maupun sementara pihak.⁸ Relevansi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata sebagai Hukum Privat: Hubungan antara nasabah dan perusahaan asuransi pada dasarnya adalah hubungan kontraktual (Perikatan) yang diatur dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan prinsip-prinsip dasar seperti asas konsensualisme, itikad baik, dan sebab yang halal yang harus menjadi landasan dalam pelaksanaan kontrak asuransi. Kedudukan Hukum Nasabah dalam Konteks Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memandang posisi nasabah (Tertanggung) dalam perjanjian asuransi terkait dengan kesetaraan kedudukannya terhadap

⁷ <https://axa-mandiri.co.id/-/klaim/asuransi-ditolak> diakses pada 10. 00 WIB 19 Oktober 2025 Pada pukul 10.

⁸ Sembiring, Sentosa., *Hukum Asuransi*, (Bandung:Penerbit Nuansa Aulia, 2023), hlm.5.

perusahaan asuransi (Penanggung). Perlindungan hukum bagi nasabah yang dianggap sebagai pihak yang lebih lemah dalam perjanjian baku atau kontrak adhesi dapat diatur atau disimpulkan dari prinsip-prinsip yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Selain itu, penerapan ketentuan Pasal 1349 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata mengenai penafsiran perjanjian menjadi dasar dalam menafsirkan klausul-klausul polis yang berpotensi merugikan nasabah.⁹

Berdasarkan uraian di atas, terdapat ketidakseimbangan kedudukan hukum (*Legal Position*) antara nasabah (Tertanggung) dan perusahaan asuransi (Penanggung) ketika terjadi penolakan klaim. Kedudukan hukum nasabah menjadi sangat lemah dan rentan, sehingga perlindungan hukum berdasarkan prinsip-prinsip keadilan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjadi suatu keniscayaan. Penegasan Pentingnya Penelitian: Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis dan mengkaji secara mendalam kedudukan hukum nasabah sebagai Tertanggung ketika klaim asuransinya ditolak, dengan menggunakan perspektif hukum perdata untuk menemukan konstruksi hukum yang lebih adil dan berimbang.¹⁰

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, tujuan penulis adalah untuk menemukan solusi untuk masalah yang akan dibahas dalam penelitian dalam bentuk skripsi, dengan judul **“KEDUDUKAN**

⁹ Windiantina, W. W. *Klausula Eksonerasi Sebagai Perjanjian Baku Dalam Perjanjian Asuransi. Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, Vol. 11 No. (1), (2020). hlm. 71–84.

¹⁰ Ahmad, N., S., Nasrudin, M., Sulasih, E, S *Analisis Yuridis Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Oleh Pihak Penanggung Terhadap Tertanggung: Studi Kasus Putusan Nomor 97/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel.*

HUKUM NASABAH SEBAGAI TERTANGGUNG ATAS PENOLAKAN KLAIM ASURANSI OLEH PERUSAHAAN ASURANSI PERSPEKTIF KITAB UNDANG UNDANG HUKUM PERDATA”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana proses kedudukan hukum nasabah sebagai tertanggung atas penolakan klaim asuransi oleh perusahaan?
2. Apa upaya hukum yang dapat di tempuh nasabah dalam penyelesaian atas penolakan klaim asuransi berdasarkan perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata?

C. RUANG LINGKUP

Fokus penelitian ini adalah studi kasus sengketa penolakan klaim asuransi jiwa dengan putusan Nomor 192/Pdt.G/2022/PN PLG. Penelitian ini membatasi pembahasan masalah dengan memfokuskan pada “Kedudukan Hukum Nasabah sebagai Tertanggung atas Penolakan Klaim Asuransi oleh Perusahaan Asuransi Perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.” Penelitian ini secara khusus mengkaji hubungan hukum antara tertanggung dan penanggung dalam kerangka hukum perdata, terutama yang bersumber dari ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kitab Undang Undang Hukum Perdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang mengatur perjanjian asuransi. Pembahasan dibatasi pada aspek normatif mengenai kedudukan hukum nasabah, dasar-dasar hukum penolakan klaim, serta analisis

terhadap apakah penolakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum.

D. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan analisis yang mendalam mengenai hubungan hukum antara tertanggung (nasabah) dan penanggung (perusahaan asuransi) dalam konteks penolakan klaim asuransi.

1. Tujuan Penelitian

Untuk memahami dan menganalisis hukum nasabah sebagai tertanggung dalam hubungan perjanjian asuransi antara nasabah dan perusahaan asuransi berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kitab Undang Undang Hukum Perdata), khususnya pasal 246 tentang pengertian perjanjian asuransi. Mengidentifikasi dasar hukum dan alasan yang digunakan perusahaan asuransi dalam menolak klaim nasabah, sekaligus menilai kepatuhannya terhadap asas - asas baik sebagaimana tercantum dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata 1338.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis ataupun praktis, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis yang signifikan. Dengan menambah literatur akademik mengenai posisi hukum sebagai pihak yang diasuransikan dalam kontrak asuransi, serta proses penolakan klaim.

Menjelaskan asas-asas Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan diterapkan pada sengketa penolakan klaim serta perbandingan penolakan klaim dengan norma Kitab Undang Undang Hukum Perdata dan POJK/UU. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi yang berguna bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti. Dalam perusahaan asuransi dan hubungan hukum dengan tertanggung (nasabah) baik itu ketika klaim di terima maupun di tolak sebagaimana mestinya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk membantu masyarakat, khususnya pemegang polis asuransi. Memberikan panduan praktis tentang penolakan klaim dan langkah penyelesaiannya (mediasi gugatan) dan penelitian ini memberikan panduan praktis mengenai langkah-langkah hukum yang dapat diambil ketika klaim ditolak oleh perusahaan asuransi, sehingga nasabah dapat lebih memahami posisi hukum mereka sebagai pihak yang diasuransikan.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI) untuk mempercepat, memperbaiki keadilan, dan mengurangi biaya proses penyelesaian sengketa asuransi.

E. KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual berperan sebagai dasar, pemikiran untuk memahami dan menganalisa inti masalah. Dalam studi ini, kerangka konseptual disusun berdasarkan hubungan antara konsep-konsep berikut:

1. Kedudukan Hukum

Kedudukan hukum merujuk pada status individu atau entitas hukum dalam konteks hubungan hukum perdata yang menghasilkan hak dan kewajiban. Dalam bidang asuransi, posisi hukum pihak-pihak terkait muncul dari kontrak asuransi (polis) yang mengikat mereka sesuai dengan ketentuan undang-undang.¹¹

2. Nasabah

Nasabah merupakan individu yang memanfaatkan layanan dari sebuah perusahaan asuransi dan membangun hubungan hukum melalui kontrak. Hubungan antara nasabah dan bank bersifat hukum (perjanjian) serta dilindungi oleh berbagai peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hukum perdata, posisi nasabah adalah sebagai salah satu pihak dalam perikatan, yang memberikan mereka hak untuk mendapatkan perlindungan asuransi serta kewajiban untuk mematuhi ketentuan polis, khususnya dalam hal pembayaran premi dan penyampaian informasi yang akurat.¹²

¹¹ Sembiring, S., “Kedudukan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Asuransi.” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 23, no. 2 (2016): hlm. 245–260.

¹² Putri, N., P., A., S., “Kedudukan Hukum Nasabah dalam Perjanjian Asuransi Berdasarkan Hukum Perdata.” *Jurnal Kertha Patrika* 41, no. 2 (2019): hlm. 156–169.

3. Tertanggung

Tertanggung merujuk pada individu atau entitas yang memiliki hubungan dengan risiko yang telah diasuransikan. Dalam konteks hukum perdata, tertanggung memiliki posisi sebagai pihak yang memiliki hak untuk meminta kompensasi atau manfaat dari perusahaan asuransi jika terjadi insiden yang tercakup dalam polis, selama tanggung jawabnya telah dilaksanakan.¹³

4. Perusahaan Asuransi

Perusahaan asuransi merupakan entitas hukum yang berfungsi sebagai penanggung. Dari sudut pandang hukum sipil, perusahaan asuransi memiliki tanggung jawab untuk menanggung risiko yang dipindahkan oleh pihak yang diasuransikan dan memberikan kompensasi atau manfaat sesuai dengan kesepakatan, serta berhak menerima premi dan menolak tuntutan yang tidak sesuai dengan ketentuan polis.¹⁴

5. Perspektif Hukum Perdata

Sikap dan metode dalam melihat serta mengevaluasi sebuah permasalahan berdasarkan norma, dasar, dan kaidah hukum sipil, yaitu hukum yang mengatur interaksi antara individu atau entitas di ranah pribadi, khususnya yang berasal dari kontrak dan kewajiban.¹⁵

¹³ Lestari, S., W., “Hak Tertanggung atas Klaim Asuransi dalam Perspektif Hukum Perdata.” *Jurnal Yuridika* 35, no. 1 (2020):hlm. 67–82.

¹⁴ Sutedi, A., “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi sebagai Penanggung.” *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 1 (2016):hlm. 53–68.

¹⁵ Hernoko, A., Y., “Pendekatan Normatif terhadap Perjanjian sebagai Sumber Perikatan.” *Jurnal RechtsVinding* 5, no. 1 (2016):hlm. 25–40.

F. REVIEW STUDI TERDAHULU YANG RELEVAN

Tabel 1.1

Review Studi Terdahulu yang Relevan

No	Nama Peneliti	Judul Jurnal	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Helena P.Sulistiyani ngrum ¹⁶	Prinsip Itikad Baik (Pasal 251 KUHD) dalam hal terjadinya penolakan Klaim Asuransi Kepada Tertanggung sebagai Konsumen (Undang-Undang No 8/1999 tentang perlindungan konsumen.	2017	Menelaah penolakan klaim asuransi terhadap tertanggung (nasabah) dan menghubungkan dengan prinsip itikad baik dalam hukum keperdataan yang merupakan bagian dari hukum kontrak/perikatan .	Fokusnya lebih pada prinsip itikad baik dan perlindungan konsumen daripada secara khusus menganalisis kedudukan nasabah sebagai tertanggung dalam relasi kontraktual berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Tahun dan konteks perusahaan asuransi spesifik mungkin tidak dibahas secara mendalam.
2.	Abidah El-Khalieqy ¹⁷	Akibat Hukum Bagi Nasabah	2021	Membahas nasabah	Konteksnya khusus nasabah

¹⁶ Sulistyaningrum, "Prinsip Itikad Baik," Jurnal Simbur Cahaya. Vol. 24 No.1 hlm. 4312-4347. 2017.

		Asuransi selaku Debitur terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero)		(tertanggung) yang mengajukan klaim asuransi jiwa terhadap perusahaan asuransi, dengan pendekatan hukum perdata (kontrak asuransi sebagai perjanjian) dan kaitannya dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata (pengaturan unsur-unsur perjanjian	sebagai debitur dalam hubungan kredit-asuransi, bukan umum nasabah tertanggung dalam hubungan asuransi murni, juga mungkin fokus lebih ke akibat hukum daripada secara mendalam kedudukan kontraktual nasabah
3.	Margaretha ¹⁸	Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung atas Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Multi Artha	2019	Sama-sama membahas ketidaksetaraan posisi tertanggung terhadap perusahaan asuransi dan masalah praktik perjanjian baku (polis) yang	Fokus studi ini pada kasus penolakan klaim kendaraan bermotor dan analisis praktik penyebab (dokumen tidak lengkap, lewat batas waktu, perubahan fungsi

¹⁷El-Khalieqy "Akibat Hukum bagi Nasabah Asuransi" Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan, Vol. 10 No.1, hlm, 120-134. Mei 2021

¹⁸Margaretha "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung atas Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Multi Artha cabang. Vol., 2. Hlm. 100. Pekanbaru 2019"

		Guna Cabang Pekanbaru		sering merugikan tertanggung	kendaraan), serta solusi melalui mediasi/litigasi, bukan analisis normatif Kitab Undang Undang Hukum Perdata secara mendalam
--	--	--------------------------	--	---------------------------------	---

G. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah prosedur, teknik, dan strategi yang sistematis dan ilmiah untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang juga dikenal sebagai penelitian doktrin.¹⁹ Pendekatan ini menekankan pada studi mendalam terhadap norma-norma hukum yang berlaku, sebagaimana tercantum dalam undang-undang, pandangan para ahli hukum. Metode ini melainkan mengeksplorasi bahan-bahan hukum sekunder untuk memahami prinsip-prinsip dasar, gagasan, dan aturan hukum yang mengatur interaksi antara pihak yang diasuransikan (nasabah) dan penyedia asuransi (perusahaan). Tujuan utama penelitian ini adalah mengevaluasi posisi hukum pelanggan sebagai pihak yang diasuransikan ketika klaim asuransi mereka ditolak oleh perusahaan, dengan merujuk pada aturan hukum perdata yang

¹⁹ Efendi, J., dan Rijadi, P., *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, (Jakarta: KENCANA, 2023), Hlm. 124.

tercantum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kitab Undang Undang Hukum Perdata).²⁰

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini studi data sekunder digunakan digunakan sebagai sumber utama untuk menjawab permasalahan hukum yang bersifat normatif. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu dengan menelaah berbagai bahan hukum dan literatur yang berhubungan dengan kedudukan hukum nasabah (tertanggung) serta prinsip-prinsip perlindungan hukum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Kitab Undang Undang Hukum Perdata, data ini menggunakan bahan hukum sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah sumber utama yang memiliki kekuatan hukum mengikat secara langsung, karena mengandung norma-norma hukum yang menjadi dasar untuk menyelesaikan permasalahan. Bahan-bahan tersebut meliputi:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kitab Undang Undang Hukum Perdata) dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yang menjadi dasar hukum bagi perjanjian dan kontrak asuransi;
- 2) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Asuransi, yang mengatur operasional usaha asuransi dan perlindungan bagi pemegang polis;

²⁰ Sidi Ahyar Wiraguna," Eksplorasi Metode Penelitian dengan Pendekatan Normatif dan Empiris dalam Penelitian Hukum di Indonesia,"

- 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, yang berfungsi sebagai dasar hukum untuk melindungi pelanggan asuransi; dan
- 4) Putusan pengadilan dari tingkat pertama, banding, hingga kasasi terkait sengketa klaim asuransi, misalnya Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 97/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel dan Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 489/Pdt.G/2021/PN.Mdn.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah sumber hukum tambahan yang berfungsi untuk menjelaskan, menafsirkan, dan menganalisis bahan hukum primer. Bahan-bahan ini meliputi:

- 1) Karya ilmiah tentang hukum perdata dan hukum asuransi;
- 2) Artikel akademik dan jurnal hukum yang mengkaji aspek-aspek hukum kontrak asuransi;
- 3) Disertasi, tesis, dan makalah ilmiah yang berkaitan dengan status hukum tertanggung dalam skenario penolakan klaim;
- 4) Karya ilmiah hukum dan pendapat ahli (doktrin);
- 5) Dokumen hukum resmi atau publikasi yang berkaitan dengan peraturan asuransi dan perlindungan konsumen.²¹

c. Bahan Hukum Tersier

²¹ *Op.cit.* Vol. 05, No. 02, (2023),” no. 21 (2023): hlm. 420.

Sumber hukum tersier berfungsi sebagai pelengkap, memberikan penjelasan mendalam mengenai terminologi dan latar belakang hukum yang relevan dengan studi ini. Kategori-kategori tersebut meliputi:

- 1) Kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) untuk memvalidasi definisi terminologi hukum;
- 2) Ensiklopedia di bidang hukum dan ekonomi;
- 3) Repositori daring yang resmi berafiliasi, seperti portal Mahkamah Agung (MA), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Kementerian Keuangan (Kemenkeu), yang menyediakan data statistik, kerangka regulasi, dan publikasi terkait sektor asuransi.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data melalui penelitian literatur. Pendekatan ini dipilih untuk mengumpulkan data sekunder dari sumber hukum primer, sekunder, dan tersier yang erat kaitannya dengan masalah penelitian. Proses penelitian literatur melibatkan pembacaan, analisis, pengutipan, dan tinjauan mendalam terhadap berbagai dokumen hukum dan literatur ilmiah guna mengidentifikasi kerangka hukum normatif dan teoritis yang relevan.²²

4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan normatif. Data yang digunakan berupa bahan hukum primer, sekunder, dan

²² *Op.cit.*, vol.15, no. 02 (2022): hlm.89–95.

tersier yang telah dikumpulkan melalui studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah mengenai kedudukan hukum nasabah sebagai bertanggung atas penolakan klaim asuransi dalam perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan terdiri dari empat bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang, Rumusan Masalah, Ruang Lingkup, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual, Review Studi Terdahulu Yang Relevan, Metode Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan penjelasan mengenai Tinjauan Umum Tentang Ketentuan Hukum Nasabah Sebagai Bertanggung Atas Penolakan Klaim Asuransi Oleh Perusahaan Asuransi Perspektif Kitab Undang Undang Hukum Perdata.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas definisi, konsep dan ketentuan hukum tentang kedudukan hukum, nasabah, bertanggung. dan perusahaan asuransi.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari analisis dan saran-saran konstruktif serta dapat menjadi rekomendasi bagi pengembangan hukum asuransi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Efendi, Jonaedi, dan Prasetijo Rijadi. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Jakarta: Kencana, 2023.
- Muhaimin, “*Hukum Asuransi (Asuransi Konvensional Dan Asuransi Syariah)*” (Mataram: Pustaka Bangsa, 2016).
- Sembiring, Sentosa., *Hukum Asuransi*, (Bandung:Penerbit Nuansa Aulia, 2023).
- Fakhriah, Syahriati, Sarah, and Dea Justicia Ardha. *Hukum Ekonomi Islam*. Palembang: Noer Fikri Offset, 2023.
- Taswin, Yusuff, Andina. Ananda., Amiruddin, Eky., Endriana., dkk “*Buku Ajar Asuransi Kesehatan*” (Malang: CV. Feniks Muda Sejahtera, 2022).
- Hartono, Sri Rejeki. (2001). *Hukum Asuransi dan Perusahaan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Muhammad, Abdulkadir. (2011). *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Prodjodikoro, Wirjono. (2000). *Hukum Asuransi di Indonesia*. Jakarta: Intermasa.
- Sjahdeini, Sutan Remy. (2009). *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Subekti, R. (2010). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Salim HS. (2016). *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Badruzaman, Mariam Darus. (2014). *KUH Perdata Buku III: Hukum Perikatan dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. (2017). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Muljadi, Kartini dan Gunawan Wijaya. (2008). “*Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*”. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sinambela Jamalum “Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Karena Tidak diungkapkannya Risiko Kesehatan”.

Devi Andani et al., “Penerapan Prinsip Pembuktian Sederhana Dalam Keterlambatan Pembayaran Klaim Asuransi”.

Andi Muhammad, Reza Pahlevi, and Fandi Ramadhan, “Proses Penyelesaian Sengketa Perasuransian di Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia”

Farhan Abizar, Revi Fauzi, and Putra Mina, “Tanggung Jawab Hukum Agen Asuransi Terkait Perbuatan Melawan Hukum Dalam Pelaksanaan Pembayaran Premi Oleh Nasabah Asuransi Jiwa”

B. PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Putusan Pengadilan Negeri Palembang Nomor 192/Pdt.G/2022/PN PLG.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Kitab Undang Undang Hukum Perdata Pasal 246 dan Pasal 1338 tentang Perjanjian dan Asas Kebebasan Berkontrak.

POJK 22 Tahun 2023 Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Pasal 246 Kitab Undang- Undang Hukum Dagang (KUHD).

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kitab Undang Undang Hukum Perdata/Burgerlijk Wetboek).

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD/Wetboek van Koophandel).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Peraturan OJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi.

Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

C. JURNAL

- Palupi, U. B. A. Beyond Immediate Needs: An Analysis of Social Insurance and Its Behavioral Economic Impact in Indonesia. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, Vol. 4 No. 2, (2024). Hlm. 96–108.
- Mokhamad Khoirul Huda and Ridawan Khairandy and Agus Yudha Hernoko, NIDN. 0019046503 *The Principle of Good Faith in Life Insurance Contract : A Comparative Study of Indonesia and The UK. The Social Sciences*, Vol 13 No 1. (2018). Hlm. 80-86.
- Hamidah Penolakan Klaim Asuransi Jiwa yang Dilakukan Penanggung terhadap Tertanggung pada PT. Asuransi Jiwa Manulife Indonesia. *Syariah : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 1 No 2, (2023). Hlm. 17-25.
- Rambe, S. H., & Sekarayu, P. Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi. *Jurnal Usm Law review*, Vol 5 No 1, (2022). Hlm. 93-109.
- Santri dan Rahdiansyah, “Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Penetapan Klausula Baku”, *UIR Law Review*, Vol. 7, No. 1 (2023): Hlm 112–125.
- Jamalum Sinambela. Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Karena Tidak Diungkapkannya Risiko Kesehatan. *Fiat Iustitia : Jurnal Hukum*, Vol 6 No 1, (2025). Hlm 22–30.
- Windiantina, W. W. (2020). Klausula Eksonerasi Sebagai Perjanjian Baku dalam Perjanjian Asuransi. *Jurnal Surya Kencana Satu : Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan*, Volt 11 No 1, (2020). Hlm 71–84.
- Ahmad, N., S., Nasrudin, M., Sulasih, E, S Analisis Yuridis Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Oleh Pihak Penanggung Terhadap Tertanggung: *Studi Kasus Putusan Nomor 97/Pdt.G/2020/PN.Jkt.Sel.*
- Sembiring, S., “Kedudukan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Asuransi.” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 23, no. 2 (2016): 245–260.

- Putri, N., P., A., S., “Kedudukan Hukum Nasabah dalam Perjanjian Asuransi Berdasarkan Hukum Perdata.” *Jurnal Kertha Patrika* 41, no. 2 (2019): 156–169.
- Lestari, S., W., “Hak Tertanggung atas Klaim Asuransi dalam Perspektif Hukum Perdata.” *Jurnal Yuridika* 35, no. 1 (2020): 67–82.
- Sutedi, A., “Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Asuransi sebagai Penanggung.” *Jurnal Legislasi Indonesia* 13, no. 1 (2016): 53–68.
- Hernoko, A., Y., “Pendekatan Normatif terhadap Perjanjian sebagai Sumber Perikatan.” *Jurnal RechtsVinding* 5, no. 1 (2016): 25–40.
- Sulistyaningrum, Helena P. (2017). "Prinsip Itikad Baik (Pasal 251 KUHD) dalam hal terjadinya Penolakan Klaim Asuransi Kepada Tertanggung sebagai Konsumen." *Jurnal Hukum Perdata*, Vol. 3, No. 1.
- El-Khalieqy, Abidah. (2021). "Akibat Hukum Bagi Nasabah Asuransi selaku Debitur terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (Persero)." *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 7, No. 2.
- Margaretha. (2019). "Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung atas Penolakan Klaim Asuransi Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Multi Artha Guna Cabang Pekanbaru." *Jurnal JOM Fakultas Hukum Universitas Riau*, Vol. 6, No. 1.
- Henny Saida Flora et al., “*Jurnal Profile Hukum*” 4 (2026): 1–12.
- Khaila Humaira R, M. Zaki Rizaldi, and Asmak Ul Hosnah, “Analisis Yuridis Terhadap Tindak Pidana El-Khalieqy, Abidah. (2021). "Akibat Hukum Bagi Nasabah Asuransi selaku Debitur terhadap Penolakan Klaim Asuransi Jiwa pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.
- Simatupang, Richard B. (2018). "Analisis Hukum terhadap Penolakan Klaim Asuransi Berdasarkan Prinsip Itikad Baik." *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2, hlm. 45-62.
- Wulandari, Fitri. (2020). "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi yang Klaimnya Ditolak oleh Perusahaan Asuransi." *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 8, No. 1, hlm. 110-128.

- Purwanto, Agus. (2019). "Kedudukan Hukum Tertanggung dalam Sengketa Klaim Asuransi Jiwa: Kajian Normatif Berdasarkan Kitab Undang Undang Hukum Perdata." *Jurnal Rechtsvinding*, Vol. 8, No. 3, hlm. 389-405.
- Astuti, Dewi. (2021). "Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi atas Penolakan Klaim yang Tidak Berdasarkan Hukum." *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, Vol. 51, No. 2, hlm. 234-251.
- Niru Anita Sinaga, "Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjaian dalam" 7, no. 2 (2018): 107–210.
- Ika Dwi Purwaningsih, Nasrun Hipan, and Arianti A Ogotan, "Melindungi Nasabah Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia" 5 (2021): 158–72.
- Debby T Antow and Adi T Koesoemo, "Lex Crimen Vol.XII/No.2/Mei/2023 Tinjauan Hak dan Kewajiban Penanggung dan Tertanggung dalam Perasuransian di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." no. 2 (2023).
- Universitas Islam and Sumatera Utara, "Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4 (2025) Tema/Edisi : Hukum Perdata (Bulan Keempat) <https://jhlgl.rewangrencang.com/>" 6, no. 4 (2025): 1–17.
- Aan Wahana Prayoga, Rizky Riswandha Satria Utama "Dasar dan Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 83/PUU-XXII/2024 terkait Pembatalan Perjanjian Asuransi Secara Sepihak Oleh perusahaan Asuransi" 6, no. 4 (2025): 1–19.
- Perjanjian Asuransi, Berdasarkan Prinsip, and Utmost Good, "*Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*" Vol. 9 No. 1 (Februari, 2021)" 9, no. 1 (2021): 211–222.
- Silvy Sondari Gadzali, "Prosedur Klaim Reimbursement Karyawan Pada PT . Federal International Finance (FIF Group) Cabang Subang" 5, no. 1 (2023): 40–55.
- Halim Al Hafizh, Komang Febrinayanti Dantes, and I Nengah Suastika, "Wanprestasi Klaim Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera 1912 (Putusan Pengadilan Negeri Yogyakarta Nomor 182 / Pdt . g / 2020 / Pn / Yyk" 6, no. 2 (2023): 379–387.

- Soraya Hafidzah Rambe and Paramitha Sekarayu, “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi Legal Protection Customers On Failure Of Insurance Claims Due To Non-Transparent Information In The Insurance Policy” 5, no. 1 (2022): 93–109.
- Tony Rahardja, “Peran Negosiasi Dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa: Studi Kasus Di Indonesia” 3, no. 30 (2025): 84–93.
- Muhammad Rouf and Rahman Amin, “Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Jual Beli Melalui Mediasi” 11 (2025): 103–113.
- Jurnal Riset et al.*, “Tinjauan Hukum Terhadap Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Mediasi Di Pengadilan Negeri Denpasar Sengketa Yang Letaknya Ada Diluar Pengadilan (out of Court Settlement). Mediasi Pada Umumnya Atau Oleh Hakim Itu Sendiri . Apabila Dalam Pengajuan Gugatan Ke Pengadilan Negeri Dan,” 2026.
- Auliak Kusuma Yudi, “Proses Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi Dispute Resolution Process In Civil Law : A Non-Litigasi Perspective,” no. Dewi 2022 (2024): 7824–31.
- Wayan Santoso, “*Jurnal Hukum Saraswati (JHS)*, Volume. 05, Nomor 02, (2023),” no. 21 (2023): 420–40.
- Icha Tri Utami et al., “Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Menyelesaikan Masalah Penolakan Klaim Polis Asuransi” 1, no. 6 (2024): 103–111.
- Maulana Ardhi and Rosalinda Elsina L, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Mendapatkan Penolakan Klaim Asuransi Jiwa di Indonesia” 3, no. 2 (2024): 172–180.
- Dewangga Galih and Aji Daru, “Analisis Yuridis Penyebab Gagal Klaim Oleh Nasabah Di Perusahaan Asuransi Cigna (Studi Kasus Polis Nomor AU000000000760W)” 15, no. 02 (2022): 89–95.
- Mohammad Rizky and Putra Ekaswari, “Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Asuransi Terhadap Penundaan Klaim Kepada Tertanggung” 9 (2025):92–97.

Penolakan Klaim and Asuransi Kepada, “Prinsip Itikad Baik dalam Penolakan Klaim Asuransi Kepada Tertanggung” 1999,12–47.

Jurnal Ilmiah Manajemen et al., “Analisis Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah oleh Perusahaan Asuransi" Nurul Sinar Mas Bukittinggi Menolak Pertanggungangan Atas Klaim Nya . Bukittinggi Terdapat Pada Pemegang Polis Asuransi Kerugian Berjenis Produk Asuransi” 3, no. 2 (2023), <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v3i2.524>.

Nurul Sakinah, Habibatur Ridhah, “Analisis Penyebab Penolakan Klaim Asuransi Kerugian Syariah Oleh Perusahaan Asuransi” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis dan Kewirausahaan*. Vol.3 No.2 Juni 2023.

Ika Dwi Purwaningsih, “Tinjauan Tentang Prinsip kerahasiaan Bank untuk Melindungi Nasabah Berdasarkan Hukum Positif di Indonesia”. *Jurnal Yustiabel* Vol.5 No. 2 Oktober 2021.

Susi Nurkholidah, “Penolakan Klaim Asuransi Jiwa Dan Kesehatan Pada PT. Allianz Indonesia” 10, no. 1 (2018).

Vianca Regina A. "Pertanggungjawaban Hukum Perusahaan Asuransi Kepada Tertanggung dalam Hal Gagal Bayar.” Vol. 13 no. 12., 2025, hlm. 274-2755.

D. SUMBER LAINNYA

<https://axa-mandiri.co.id/-/klaim/asuransi-ditolak> diakses pada tanggal 1 November 2025

Putusan Pengadilan Negeri Palembang Nomor 192/Pdt.G/2022/PN PLG.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 2826 K/Pdt/2013 tentang Sengketa Klaim Asuransi Jiwa.

Putusan Mahkamah Agung Nomor 1726 K/Pdt/2015 tentang Penolakan Klaim Asuransi Kebakaran.