

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia mengakui keberadaan Tanggung Jawab penuh terhadap seluruh rakyat Indonesia sebagai amanah Konstitusi Undang-Undang Dasar 1945 sebagaimana pasal 28I ayat (4) UUD 1945 mengatakan, bahwa “perlindungan, pemajuan, penegakan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah Tanggung Jawab negara, terutama pemerintah”. Tanggung Jawab, adalah: “keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya)”.¹ Tanggung Jawab menurut para ahli, di antaranya:²

- a. Schiller & Bryan (2002). Tanggung Jawab, adalah “perilaku yang menentukan bagaimana bereaksi terhadap situasi setiap hari, yang memerlukan beberapa jenis keputusan yang bersifat moral”.
- b. Britnes (dalam Mardiyah & Setiawati, 2014). Tanggung Jawab, adalah “tidak boleh mengelak, bila diminta penjelasan tentang perbuatannya”. “Bertanggung jawab berarti dapat diminta penjelasan tentang tingkah lakunya dan bukan saja bisa menjawab melainkan juga harus menjawab”.
- c. Abu dan Munawar (2007). Tanggung Jawab, adalah “perbedaan antara benar dan salah, yang boleh dan yang dilarang, yang dianjurkan dan yang dicegah, yang baik dan yang buruk, dan sadar bahwa harus menjauhi segala yang bersifat negatif dan mencoba membina diri untuk selalu menggunakan hal-hal yang positif”.
- d. Wiyoto (2001). Tanggung Jawab, adalah “kemampuan untuk membuat keputusan yang pantas dan efektif”.
- e. Mudjiono (2012). Tanggung Jawab, adalah “sikap yang berkaitan dengan janji atau tuntutan terhadap hak, tugas, kewajiban sesuai dengan aturan, nilai, norma, adat-istiadat yang dianut warga masyarakat”.
- f. Burhanudin (2000). Tanggung Jawab, adalah “kesanggupan untuk menetapkan sikap terhadap suatu perbuatan yang diimban dan kesanggupan untuk memikul resiko dari sesuatu perbuatan yang dilakukan”.

¹ <https://kbbi.web.id/tanggung%20jawab> di akses pada tanggal 28 November 2023 pukul 20.17 WIB.

² Husnul Abdi, Liputan6, <https://www.liputan6.com/hot/read/4874533/pengertian-tanggung-jawab-menurut-para-ahli-aspek-dan-ciri-cirinya-pada-seseorang?page=5> diakses pada tanggal 28 November 2023 pukul 21.50 WIB.

Penulis berpendapat, bahwa “Tanggung Jawab akan menimbulkan keadilan bagi yang merasa (seharusnya) mendapatkan pertanggungjawaban³ dari si pemberi Tanggung Jawab sesuai dengan apa yang menjadi tuntutan⁴nya terkhusus dalam dunia perasuransian di Indonesia”. Tanggung Jawab akan mendatangkan keadilan yang memiliki arti, adalah “sama berat; tidak berat sebelah; tidak memihak: keputusan hakim itu berpihak kepada yang benar; berpegang pada kebenaran; sepatutnya; tidak sewenang-wenang”.⁴ Hakekat Tanggung Jawab menurut Levinas adalah:⁵

“Tanggung Jawab sebagai fakta terberi eksistensial, tanggung jawab non normatif, tanggung jawab bagi orang lain, tanggung jawab substitusional, tanggung jawab sebagai struktur hakiki dari subjektivitas, tanggung jawab sebagai dasar bagi eksistensi, tanggung jawab memanusiaikan saya, dan tanggung jawab membuat saya unik dari orang lain”.

Teori Keadilan Bermartabat dijelaskan bahwa;⁶

“upaya untuk mewujudkan keadilan tidak hanya dilaksanakan dengan menegakkan norma hukum, tetapi juga perlu menegakkan norma sosial-kemasyarakatan salah satunya berupa norma etika”.

Etika, adalah “ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral (akhlak)”.⁷ Penulis melihat bahwa unsur Etika sudah melekat di dalam konsideran Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618) mengatakan, bahwa:⁸

³ PEN. Maksudnya adalah manusia tidak bisa terlepas dari tanggung jawab selama masih hidup.

⁴ <https://kbbi.web.id/keadilan> diakses pada tanggal 28 November 2023 pukul 22.06 WIB.

⁵ Kosmas Sobon, “Jurnal Filsafat”, ISSN: 0853-1870 (p); 2528-6811(e), Vol. 28, No. 1 (2018), p. 47-73, doi: 10.22146/jf.31281

⁶ Fradhana Putra Disantara, “Perspektif Keadilan Bermartabat dalam Paradoks Etika dan Hukum”. Jurnal Litigasi, Vol. 22 (2) Oktober, 2021, hal. 4

⁷ <https://kbbi.web.id/etika> di akses pada tanggal 28 Januari 2023 pukul 12.54 WIB.

⁸ Konsideran Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

“Industri perasuransian yang sehat, dapat diandalkan, amanah, dan kompetitif akan meningkatkan perlindungan bagi pemegang polis, tertanggung, atau peserta, dan berperan mendorong pembangunan nasional”.

Pengaturan terbaru terkait Perasuransian semakin diselaraskan di dalam Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845) (selanjutnya disebut Undang-Undang PPSK). Undang-Undang PPSK menyebutkan beberapa hal yang menjadi dasar pertimbangan dalam pembuatan undang-undang ini, sebagai berikut:⁹

- a. bahwa, “untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil, makmur, dan sejahtera berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, negara perlu mewujudkan pembangunan nasional yang didukung dengan perekonomian yang tangguh melalui pengembangan dan penguatan sektor keuangan yang lebih optimal.”
- b. bahwa, “untuk mendukung dan mewujudkan upaya pengembangan dan penguatan sektor keuangan di Indonesia yang sejalan dengan perkembangan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan beragam; perekonomian nasional dan internasional yang bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi; sistem keuangan yang makin maju; serta untuk memperkuat kerangka pengaturan dan pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan, diperlukan pengaturan baru dan penyesuaian berbagai peraturan di sektor keuangan.”
- c. bahwa, “upaya pengaturan baru dan penyesuaian berbagai peraturan di sektor keuangan, dapat dilakukan perubahan undang-undang di sektor keuangan dengan menggunakan metode omnibus guna menyelaraskan berbagai pengaturan yang terdapat dalam berbagai undang-undang ke dalam 1 (satu) undang-undang secara komprehensif.”

Pengertian Perusahaan Asuransi menurut pasal 1 angka 16 Undang-Undang PPSK, adalah “perusahaan asuransi umum dan perusahaan asuransi jiwa”. Pasal 52 UU ini mengatakan pengertian Asuransi, adalah:¹⁰

“perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis,

⁹ Konsideran Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

¹⁰ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan

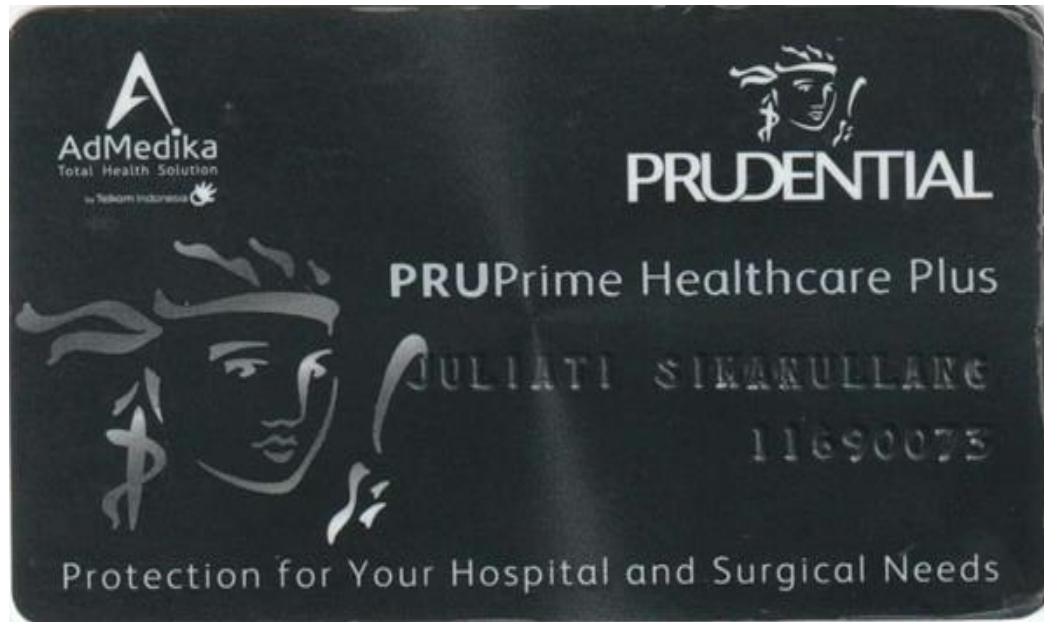
yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk”:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau,
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Berangkat pada sebuah kasus yang dialami seorang Juliati Simanullang dalam hal kepesertaan atau nasabah dari salah satu perusahaan asuransi jiwa yang terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu *PT Prudential Life Assurance* dengan surat pengajuan asuransi jiwa atau di singkat dengan SPAJ nomor 114924098 pada tanggal 26 Juli 2016 dan melalui proses pemeriksaan kesehatan, maka pengajuan asuransi disetujui oleh pihak perusahaan asuransi jiwa dengan nomor polis 11690073, sehingga terbitlah polis pada tanggal 25 Agustus 2016 dan selanjutnya tanggal 25 setiap bulannya adalah menjadi kewajiban pembayaran premi sebagai nasabah aktif dari perusahaan asuransi jiwa. Produk polis asuransi jiwa yang dibeli mengandung produk jaminan biaya kesehatan sesuai dengan ketentuan polis asuransi jiwa sistem Cashless (langsung bisa digunakan) di rumah sakit sesuai daftar rumah sakit rekanan perusahaan asuransi.

Columbia Asia Medan (D/H Gleni Medan), RS	Cashless - Tanpa Persetujuan Akhir	Sumatera Utara	Kota Medan	Jl. Listrik No. 2A, Petisah Tengah, Medan Petisah Kota Medan Sumatera Utara Indonesia 20112	0614566368	1. Rawat Inap 2. Rawat Jalan (Post Rawat Inap, Kecelakaan, Hemodialisa, Kemotherapy dan One Day Surgery) 3. Pre-Admission	Layanan berlaku secara non-tunai (cashless)
---	------------------------------------	----------------	------------	---	------------	---	---

Gambar 1.a “Salah Satu Rekanan Rumah Sakit PT Prudential Life Assurance”
(sumber: <https://bit.ly/PMN-RSRekanan>)



**Gambar 1.b “Kartu Kepesertaan Asuransi Jiwa atasnama Juliati Simanullang”
(sumber: Juliati Simanullang / PT Prudential Life Assurance)**

Pada tanggal 09 Oktober 2021 Juliati Simanullang mengalami keluhan nyeri dada yang khas tidak seperti biasanya dan mengalami sesak lalu berobat ke Rumah Sakit Colombia Asia Medan guna mendapatkan perawatan. Pada tanggal 12 Oktober 2021 dokter yang menangani Juliati Simanullang adalah: Prof, dr. Abdullah Afif Siregar, Sp. A(K), Sp.JP(K) bersama dr. Andre Pasha Ketaren, Sp.JP(K), FIHA, akhirnya memberikan diagnosa “*Ventricular Septal Defect*” yang artinya, adalah “kelainan jantung yang ditandai dengan adanya celah atau lubang di antara kedua bilik jantung”.¹¹

¹¹ Meva Nareza, alodokter, 9 Juni, 2020, <https://www.alodokter.com/defek-septum-ventrikel> diakses pada tanggal 29 November 2023 pukul 13.34 WIB.

COLUMBIA ASIA		Ringkasan Pasien Pulang Rawat Inap	Nama Pasien : JULIATI SIMANULLANG
Alamat : PT. NUSAUTAMA MEDICALINDO,JL. LESTRIK NO. 2A,MEDAN,SUMATERA UTARA,INDONESIA.PIN-20112.			No.KTP : 121607511900001
Telepon : 061-4566368, 061-4533636 Faks : 061-4566585			No.Passpor : NRM : MDAN-0000007826 No. Kunjungan. : A000000004-MDAN Tanggal Lahir : 11/11/1990 Usia : 30 Tahun 11 Bulan 1 Hari Jenis kelamin : PEREMPUAN Golongan Darah : Ruangan/Kamar/Te : W5W / 525 / 525 mpat Tidur

Konsultan Yang Menerima : dr. ANDRE PASHA KETAREN, Sp.JP(K), FIHA Spesialisasi : CARDIOLOGY
 Tanggal Masuk : 09/10/2021
 Tanggal Keluar : 12/10/2021

1. Indikasi Pasien Dirawat :

Tinggi Badan:155.00 Cm | Berat Badan:58.00 Kg | s. keluhan abdominal discomfort | rwy suspect VSD | o. TD 130 HR 80 | PF ejection systolic murmur LLSB | EKG normal sinus | a. dyspepsia + suspect VSD | p. | echo | | konsul dr Eric SpPD |

2. Diagnosa Masuk :

Dyspnea	Kode ICD	Info Tambahan
Chest pain, unspecified	R05.0	
	R07.4	
	Q21.0	

3. Ringkasan Perawatan dan Pengobatan :

Tinggi Badan:00 Cm | S : Nyeri dada sudah berkurang | O : KU baik; dyspnea (-); cyanosis (-); Cor : PSM 3/6 di LSB 3-4; Pulmo : vesikuler; Abd / Extr : tak | A : Dyspepsia + VSD | Terapi : | Obat2 dilanjutkan. | Boleh PBJ | | Tinggi Badan:00 Cm | Penjelasan pada pasien dan keluarga mengenai tindakan kateterisasi dan AMVO serta pembedahan. | | Tinggi Badan:00 Cm | echo : | VSD L->R shunt 15 mm | gradient trans VSD 110 mmHg | LVEDD 53 mm | AR mild | | r. VSD closure atau VSD AMVO | | alih rawat ke prof Afif SpJP | konsul dr Dody Prabisma SpBTKV untuk option operasi VSD closure | | Tinggi Badan:00 Cm | s. kondisi stabil | o. TD 100-105 HR 80 | a. dyspepsia + suspect VSD | p. | echo | anjuran gastroskopi dilakukan setelah echo | | nyeri perut, sukit bab dispepsia + konstipasi kapsul (new enzymplex/zypraz 0,5) + kolonoskopi bsk pk 9.30 pagi | Tinggi Badan:155.00 Cm | Berat Badan:58.00 Kg | s. nyeri dada di kiri, terasa denyut. Jika naik tangga terasa capek. sesak nafas disangkal. | o: CM, TD 128/78, HR 78, | a: angina | p: call dr. Andre; bim dapat terhubung | mohon follow up kembali | | nyeri perut, kembung toraks dbn | abd NTE dispepsia galflux 3x1 ac braxidin 3x1 pc abdomen upper lower | Tinggi Badan:155.00 Cm | Berat Badan:58.00 Kg | s. keluhan abdominal discomfort | rwy suspect VSD | o. TD 130 HR 80 | PF ejection systolic murmur LLSB | EKG normal sinus | a. dyspepsia + suspect VSD | p. | echo | | konsul dr Eric SpPD |

4. Ringkasan Hasil Pemeriksaan Penunjang :

GLUKOSA SEWAKTU (GLUCOSE RANDOM) | SGOT | SGPT | DARAH LENGKAP (DARAH RUTIN,LED,RETIKULOSIT,IPF) | PANEL GINJAL 1 (UREUM, KREATININ, URIC ACID) | RAPID ANTIGEN SARS COV-2 | SARS COV-2 RNA NEXT DAY | X-RAY THORAX | USS UPPER & LOWER ABDOMEN

5. Pembedahan/Tindakan Yang Dilakukan :

N/A

6. Diagnosa Akhir :

Dyspnea	Kode ICD	Info Tambahan
Chest pain, unspecified	R06.0	
Ventricular septal defect	R07.4	
	Q21.0	

7. Kondisi Pada Saat Pulang :

perbaiki

8. Obat Pulang :

Dicetak Oleh : NAZRA.FARHANY

Pada : 12/10/2021 02:23:55 PM

Page 1 of 2

GALFLUX 10 MG TABLET (DOMPERIDONE)
 Dosage: 1 TABLET | Frequency: 3 X SEHARI | Duration: 3 Hari
 Route : PER ORAL | Instructions : AC
 BRAXIDIN 5/2.5 MG TABLET (CHLORDIAZEPOXIDE, CLIDINIUM)
 Dosage: 1 TABLET | Frequency: 3 X SEHARI | Duration: 3 Hari
 Route : PER ORAL | Instructions : PC
 ULTRACET TABLET (TRAMADOL, PARACETANOL)
 Dosage: 1 TABLET | Frequency: 3 X SEHARI | Duration: 3 Hari
 Route : PER ORAL | Instructions : *****
 NEW ENZYMPLEX TABLET (DIMETHICONE, VIT B COMPLEX, ENZYME)
 Dosage: 1 TABLET | Frequency: 3 X SEHARI | Duration: 3 Hari
 Route : PER ORAL | Instructions : -

9. Saran :

Kateterisasi Jantung

10. Rencana Kontrol :

N/A

11. Konsultan/Dokter Yang Menangani :

DR. YOSEPH CHRISTIAN
 DR. ANDRE PASHA KETAREN
 DR. ERIC HALIM SIKAMPON
 DR. ABDULLAH AFIF SIREGAR

Tanda Tangan


 Prof. dr. ABDULLAH AFIF SIREGAR, Sp.A(K), Sp.JP(K)
 SPESIALIS KONSULTAN ANAK, KARDIOLOGI

Konsultan - PAEDIATRICS
 No. SIP : 445/50808/XI/2016

Pasien / Keluarga Pasien

"Untuk dan Atas Nama : "

dr. ANDRE PASHA KETAREN, Sp.JP(K),
 SPESIALIS PENYAKIT JANTUNG DAN
 PEMBULUH DARAH

Konsultan - CARDIOLOGY

No. Pendaftaran : 1225/SIP/DPMPSTP/MDN/3.1/II
 1.2021

Dicetak Oleh : NAZRA.FARHANY

Pada : 12/10/2021 02:23:56 PM

Page 2 of 2

Gambar 1.c "Resume Medis Juliati Simanullang"
 (sumber: RS Colombia Asia Medan)

Pada tanggal 12 Oktober 2021, perusahaan asuransi jiwa mengkonfirmasi kepada pihak Rumah Sakit Colombia Asia Medan bahwa “terkait biaya jaminan perobatan Juliati Simanullang adalah **ditolak (tidak dapat dijamin)** oleh penanggung” dengan alasan “adanya klausula perjanjian Pengecualian Polis Asuransi” pasal 7 ayat (15) pada buku polis asuransi jiwa yang berbunyi:

“Asuransi Tambahan PRUprime healthcare plus tidak berlaku untuk setiap hal di bawah ini”:

“Perawatan dan/atau pengobatan yang timbul sehubungan dengan atau yang diakibatkan oleh kelainan bawaan, cacat lahir, kelainan/keterlambatan perkembangan atau penyakit keturunan (hereditary disease) baik yang diketahui ataupun tidak diketahui Tertanggung sebelum pengajuan klaim”.

Pengecualian berawal dari kata kecuali artinya, adalah “tidak termasuk, yang selain dari; yang lain daripada, sesuatu yang diistimewakan”.¹² Penulis memaknai bahwa Pengecualian Polis, adalah “yang tidak termasuk dalam polis asuransi”.

Klausula, adalah “ketentuan tersendiri dari suatu perjanjian, yang salah satu pokok atau pasalnya diperluas atau dibatasi; yg memperluas atau membatasi”.¹³ Penulis berpendapat bahwa Pengecualian Polis, merupakan “klausula baku” artinya, adalah “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”.¹⁴ Juliati Simanullang akhirnya membayar biaya perobatan rumah sakit sesuai tagihan.

¹² <https://kbbi.web.id/pengecualian> diakses pada tanggal 29 Januari 2024 pukul 14.31 WIB.

¹³ <https://kbbi.co.id/arti-kata/klausul> diakses pada tanggal 29 Januari 2024 pukul 15.30 WIB.

¹⁴ Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**KWITANSI
 OFFICIAL RECEIPT**

**SETORAN
 DEPOSIT**

NAMA PEMBAYAR : JULIATI SIMANULLANG
 PAYER NAME
 ALAMAT PEMBAYAR : KOMP GRAHA TJ SARI BLOK K NO 6, RT/RW --/--, KEL/DESA PB SELAYANG II, KEC MEDAN SELAYANG, MEDAN,
 PAYER ADDRESS
 DEBITUR : JULIATI SIMANULLANG
 DEBITOR
 KODE DEBITUR : MDAN-000007826
 DEBITOR CODE
 No. KTP : 1216075111900001
 IC No.
 NO KWITANSI : RPT-747325
 RECEIPT NO.
 TANGGAL / WAKTU : 13/10/2021 8:35:35AM
 DATE / TIME
 NAMA KASIR : JUNITA SEBAYANG
 CASHIER NAME
 ID TRANSAKSI :
 TRANSACTION ID
 NO. KUNJUNGAN :
 VISIT NO.

TELAH DITERIMA DEPOSIT DENGAN KARTU KREDIT IDR : 16,636,528.00
 BEING AMOUNT RECEIVED FOR DEPOSIT IN CREDIT CARD
 [INDONESIAN RUPIAH: ENAM BELAS JUTA ENAM RATUS TIGA PULUH - ENAM RIBU LIMA RATUS DUA PULUH - DELAPAN KOMA NO
 [INDONESIAN RUPIAH: SIXTEEN MILLION SIX HUNDRED THIRTY-SIX THOUSAND FIVE HUNDRED TWENTY-EIGHT COMMA ZERO ONLY]
 TRANSFER BANK / NO. KARTU KREDIT / NO. CEK / NO. PG : 528919XXXXX127 JENIS KARTU : MASTER MANDIRI
 BANK TRANSFER / CREDIT CARD NO. / CHEQUE NO. / PG NO. CARD TYPE
 KETERANGAN :
 REMARKS

****KWITANSI INI TELAH DICETAK DARI SISTEM KOMPUTER. TANDA TANGAN TIDAK DIPERLUKAN**
 THIS IS A COMPUTER-GENERATED RECEIPT. NO SIGNATURE IS REQUIRED**

PT. NUSALUTAMA MEDICALINDO
 NPWP : 01.651.668.4-058.000

PAID
 13 OCT 2021
 BY:.....

Dicetak Oleh : JUNITA SEBAYANG
 Printed by

13/10/2021 08:35:41AM

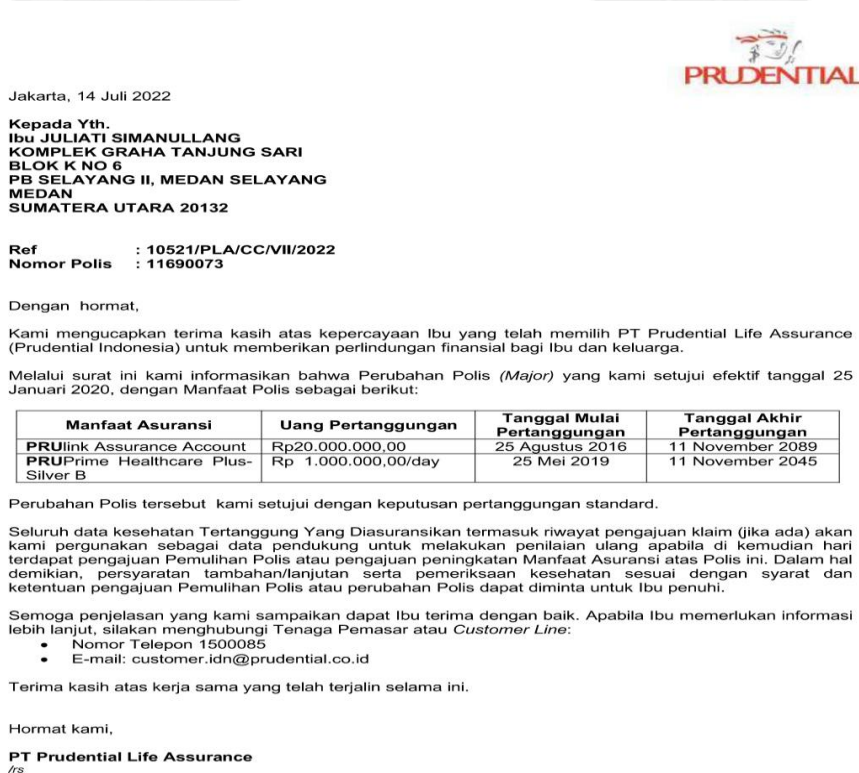
Page 1 of 1

**Gambar 1.e “Tagihan Biaya Pengobatan Rumah Sakit Juliati Simanullang”
 (sumber: RS Colombia Asia Medan)**



**Gambar 1.f “Pembayaran Tagihan Biaya Pengobatan Rumah Sakit Juliati Simanullang”
 (sumber: Bill Payment Kartu Kredit Ucandi Simanjuntak)**

Juliati Simanullang mengajukan permohonan pembatalan klausula perjanjian pengecualian polis atas “**penolakan klaim**” kepada perusahaan asuransi jiwa alhasil permohonan tersebut “**disetujui**” oleh perusahaan asuransi jiwa pada tanggal 14 Juli 2022 yang artinya, “pihak perusahaan asuransi jiwa PT *Prudential Life Assurance* **meniadakan (tidak memberlakukan/gugur)** pasal 7 ayat (15) pada polis asuransi jiwa Juliati Simanullang menjadi *pertanggungangan standar*”. dan biaya perawatan di Rumah Sakit Colombia Asia Medan tanggal 12 Oktober 2021 dibayarkan penuh dengan cara reimburse.



PT Prudential Life Assurance Prudential Tower, Jl. Jend. Sudirman Kav. 79, Jakarta 12910, Indonesia
 Tel: (62 21) 2995 8888 Fax: (62 21) 2995 8800 Customer Care: 1500085
 E-mail: customer.idn@prudential.co.id Website: www.prudential.co.id

PT Prudential Life Assurance terdaftar di dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Gambar 1.g “Jawaban atas permohonan pembatalan klausula perjanjian pengecualian polis”

(sumber: PT Prudential Life Assurance)

Juliati Simanullang akhirnya memutuskan untuk berangkat ke RS Gleneagles Hospital, Penang pada tanggal 21 Juli 2022 guna melakukan pengobatan lanjutan dimana sebelumnya sudah mendapatkan rujukan dari Rumah Sakit Adventist Hospital, Penang pertanggal 13 Juli 2022 terkait dokter yang patut (berkompeten) menangani kasus yang dialami yaitu, “dokter yang bernama Dr. Hafiz Steven Law Bin Abdullah”.

13/07/2022

Penang Adventist Hospital

Dr. Hafiz Steven Law Bin Abdullah
 Consultant Cardiologist Surgeon
 iMC, Penang.

Dear Dr. Hafiz,
 Re:

2206443 PA2205478
 Name: MADAM JULIATI SIMANULLANG
 DOR: 13111995 ICTP: C946934
 Di: DR MARY ANTON 503010MFA
 Adm. Exp: 31V AM 2023 Date: 13/07/2022

Diagnosis: VSD - large.
 • Aortic Valve Regurgitation - moderate
 with prolapse of RCC of Ao Valve.
 • Mitral Valve Regurgitation - mild

Current Medication:

1. VASTERER MR 35mg / TRIMETAZIDINE - 7 TAB BD
 2. CONCOR (2.5mg) / BISOPROLOL - 1.25mg OM
 3. FRUSEMIDG (40mg Tab) - 20mg BD
 4. AZDACEONE (25mg Tab) - 12.5mg BD
 5. NORGESIC 7 Tab TDS

This 32 yr old lady was refd to me by Dr. AS Ieh.
 H/O:
 - Para 2 / known to have CHD since since of age.
 - Exertional dyspnoea + chest discomfort x 1yr →
 ↑ in last 1/2.

PENANG ADVENTIST HOSPITAL 檳安醫院
 Operated by Adventist Hospital & Clinic Services (M) (Reg. No. 199301000960)
 465, Jalan Burma, 10350 Penang, Malaysia
 Tel: (+604) 222 7200 LoCall: 1-300-88-4325 Fax: (+604) 228 0443
 E-mail: enquiry@pah.com.my Website: www.pah.com.my Facebook: fb.com/pahpg

MSQH ACCREDITED APH

Dipindai dengan CamScanner

**Gambar 1.h “Pengantar Medis Ke Dr. Hafiz Steven Law Bin Abdullah”
 (sumber: Adventist Hospital)**

Perusahaan asuransi jiwa menanggung semua biaya tagihan rumah sakit Juliati Simanullang (sesuai tagihan).



INITIAL GUARANTEE LETTER

IA International Assistance SdnBhd
Unit I-5, Sunway PJ51A Jalan SS9A/19
KG Baru Sungai Way 47300
Petaling Jaya, SelangorDarul Ehsan
Tel: 1800-22-0911 Fax: 603-7875 1911

GLENEAGLES PENANG
NO.1, JALAN PANGKOR

27 Jul 2022 20:03:24
241231-1/IGL/1

PATIENT INFORMATION			
Patient Name	JULIATI SIMANULLANG	Company	PRUprime Healthcare Plus
Employee Name	JULIATI SIMANULLANG	Plan Code	H1Z1D
IC / Card No	66897571/11690073	Diagnosis	ventricular septal defect
DOB / SEX	1990-11-11/F	Admission	2022-07-28

This is to confirm that we provide the Admission guarantee for the above-mentioned patient to your hospital / medical centre:

Room and Board inclusive of meals	LOWEST STD SINGLE (NO UPGRADE)	Estimated Cost	MYR 85,000.00
Remarks :			

This guarantee is subject to:

1. Terms and conditions including the exclusion of the patient's insurance policy
2. This guarantee DOES NOT COVER All unnecessary & unrelated investigations / procedures to the diagnosis
3. All Charges should NOT exceed the fees stated in 13th Schedule of PHFSR
4. Item of personal nature such as newspaper, telephone calls, television are excluded
5. ORTHOPAEDIC APPLIANCES/PROCEDURES/INTERM BILL more than estimated cost, MEDICAL PROVIDER TO CALL IA and submit **REQUEST FOR SUPERCEEDING GUARANTEE FORM and INTERIM BILLS for approval.**
6. Patient shall bear all cost incurred for bills which are not payable under the insurance policy

This guarantee is to facilitate ADMISSION ONLY, kindly send to us by fax to **+603 – 787 51 911** in order to determine the issuance of the Top up and/or final guarantee:

1. REQUEST FOR SUPERCEEDING GUARANTEE FORM and INTERIM BILLS
2. Discharge section (Page 2 of Pre – Admission form)
3. Investigation reports (lab, X-ray, imaging, ct scan, MRI, USG, etc) and itemised bill
4. Should you need any further clarification, please contact us at our 24 hour hotline **1-800-220-911**

Thank you.
Yours sincerely,

FAX		
DATE	TIME	USER
2022-07-27	20:00	christina

christina

This is a computer-generated document. No signature is required.

**Gambar 1.i “Bukti Klaim Biaya Tagihan Rumah Sakit Juliati Simanullang”
(sumber: Internasional Assitance)**

Penulis tertarik untuk menelitinya dan memberi judul *“Tanggung Jawab Non Litigasi Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Penyelesaian Sengketa atas Klausula Perjanjian Pengecualian Polis dalam Perspektif Keadilan Bermartabat”*. Penulis meyakini sepenuhnya bahwa setiap manusia memiliki hak yang sama yang tertuang dalam pasal 28D ayat (1) UUD 1945 di katakan, bahwa “setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum”. Penulis mengucap syukur kepada Tuhan Yesus, mulai dari penolakan hingga proses permohonan pembatalan klausula perjanjian pengecualian polis dan proses akhir penyelesaian sengketa ini, akhirnya Juliati Simanullang bisa menjalani operasi hingga ke luar negeri ditangani oleh dokter yang terkenal dengan pertolongan jaminan biaya pengobatan dari perusahaan asuransi jiwa. Semoga Tuhan selalu memberi kesehatan kepada Juliati Simanullang yang merupakan isteri tercinta penulis yang sudah dikarunia 2 orang anak.



**Gambar 1.j “Foto Dokumentasi Pasca Operasi Juliati Simanullang”
(sumber: Juliati Simanullang)**

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian tesis ini penulis menemukan apa yang menjadi rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Penyelesaian Sengketa Non Litigasi dalam Penyelesaian Masalah untuk Mencari Keadilan Bermartabat bagi Nasabah?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Perspektif Keadilan Bermartabat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diinginkan oleh penulis dengan harapan adalah agar mampu

1. Menganalisis Implementasi Penyelesaian Sengketa Non Litigasi dalam Penyelesaian Masalah untuk Mencari Keadilan Bermartabat bagi Nasabah
2. Menganalisis Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Penyelesaian Sengketa Non Litigasi Perspektif Keadilan Bermartabat

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penulis menginginkan agar melalui penelitian ini dapat menambah pengetahuan terkhusus dalam kemahiran dunia perasuransian secara normatif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis menginginkan agar melalui penelitian ini menjadi masukan bagi para pelaku usaha perasuransian di Indonesia dalam memberikan klausula perjanjian polis asuransi jiwa yang taat pada asas hukum dan mengutamakan kepentingan nasabah di atas segalanya dan menempatkan keadilan bermartabat dalam segala klausula yang ada. Penulis berharap juga bisa memberikan masukan kepada pengambil keputusan dan perubahan peraturan perundang-undangan jika nantinya diperlukan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) Penulisan Tugas Akhir Tesis yang di berikan oleh pihak Universitas Pelita Harapan Kampus Jakarta guna persamaan ataupun keseragaman di kalangan Mahasiswa, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari;

1.1 Latar Belakang Masalah

1.2 Rumusan Masalah

1.3 Tujuan Penelitian

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1.4.2 Manfaat Praktis

1.5 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari;

2.1 Tinjauan Teori

- 2.1.1 Ketentuan Umum dan Khusus Polis Asuransi Jiwa serta *Legal Standing* PT Prudential Life Assurance
- 2.1.2 Perjanjian Polis Asuransi Jiwa
- 2.1.3 Teori Keadilan Bermartabat
- 2.2 Tinjauan Konseptual
- 2.2.1 Pengaturan Klausula Perjanjian Pengecualian Polis Asuransi Jiwa

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari;

- 2.1 Jenis Penelitian
- 2.2 Jenis Data
- 2.3 Cara Perolehan Data
- 2.4 Jenis Pendekatan
- 2.5 Analisis Data
- 2.6 Jadwal Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA, terdiri dari ;

- 4.1 Hasil Penelitian
 - 4.1.1 Keabsahan suatu Perjanjian Polis Asuransi Jiwa
 - 4.1.2 Kedudukan para Pihak dalam sebuah Perjanjian Polis Asuransi Jiwa
 - 4.1.3 Hak dan Kewajiban para Pihak dalam sebuah Perjanjian Polis Asuransi Jiwa
 - 4.1.4 Keabsahan suatu Penyelesaian Sengketa dalam Menyelesaikan Permasalahan diantara para Pihak
- 4.2 Analisis
 - 4.2.1 Implementasi Penyelesaian Sengketa Non Litigasi dalam

Penyelesaian Masalah

4.2.2 Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa terhadap Penyelesaian
Sengketa Non Litigasi Perspektif Keadilan Bermartabat

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

