

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ASURANSI DARI
KESALAHAN INFORMASI OLEH AGEN ASURANSI**

ARTIKEL



Diajukan Oleh:

Kharina Dwi Septia

1610012111087

Pembimbing I : Dr. Zarfinal, S.H., M.H.

Pembimbing II : Elyana Novira, S.H., M.H.

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2020

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN ARTIKEL/JURNAL

No. Reg : 343/Pdt/02/VIII-2020

Nama : KHARINA DWI SEPTIA
Nomor : 1610012111087
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Dari Kesalahan Informasi Oleh Agen Asuransi.

Artikel ini telah **disetujui** oleh **Pembimbing** dan dapat di *upload* ke *website*.

1. Dr. Zarfina, S.H., M.H.

(Pembimbing I)



2. Elyana Novira, S.H., M.H.

(Pembimbing II) _____

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ASURANSI DARI
KESALAHAN INFORMASI OLEH AGEN ASURANSI”**

(studi kasus asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang belakang olo)

Kharina Dwi Septia¹, Zarfinal¹, Elyana Novira¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail : karinadwiseptia13@gmail.com

ABSTRACT

According to the Consumer Protection Act in Article 4 numbers 3 regulates the consumer's right to correct, clear and honest information regarding the conditions of guarantee of goods and / or services. But in practice there are still business actors who pay less attention to the protection of their consumers. Problem formulation is (1) What is the legal relationship between insurance agents and insurance companies in marketing insurance service products? (2) What is the form of legal liability of an insurance company for misinformation of product information provided by an insurance agent? This type of research is empirical juridical. Data sources include primary data and secondary data. Data collection techniques are interviews and document study. Data were analyzed qualitatively. Conclusions of the results of the study (1) The legal relationship between insurance agents and insurance companies is only limited to partners, which are made with a contract system. (2) the form of liability of an insurance company that is to provide an explanation to customers about information on insurance products, as well as to confirm to customers that the guidelines for product information are still contained in the policy, because the policy has legal force.

Keywords : protection, law, customer, insurance

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya perusahaan asuransi di Indonesia, ada perusahaan yang kurang memperhatikan perlindungan terhadap konsumennya. Para agen asuransi hanya fokus terhadap bagaimana cara mereka mendapatkan konsumen atau nasabah baru agar

mau ikut asuransi yang ditawarkannya, walaupun dengan cara melebih-lebihkan informasi produk asuransi.

Akibat ketidaksesuaian penyampaian informasi yang disampaikan oleh agen dengan yang ada dalam polis asuransi, maka mengakibatkan berkurangnya hak konsumen untuk mendapatkan

informasi yang benar, jelas, jujur mengenai produk asuransi. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “ **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ASURANSI DARI KESALAHAN INFORMASI OLEH AGEN ASURANSI**”.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah hubungan hukum antara agen asuransi dengan perusahaan asuransi dalam pemasaran produk jasa asuransi ?
2. Bagaimanakah upaya hukum perusahaan asuransi terhadap kesalahan penyampaian informasi produk oleh agen asuransi ?

C. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yuridis empiris yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.¹ Disamping itu juga dilakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

¹ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 15

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari penelitian di lapangan. Data diperoleh dari Ibu Lisnawati S.E selaku Pimpinan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Belakang Olo sebagai informan. Ibu Emilia dan Bapak M. Saleh Samin selaku nasabah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera Cabang Belakang Olo sebagai responden.

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari :

1. Bahan hukum primer diperoleh dari :
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
 - c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - d. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
2. Bahan hukum sekunder.
Bahan hukum sekunder

terdiri dari buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan upaya hukum perusahaan asuransi terhadap kesalahan penyampaian informasi produk oleh agen asuransi.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data untuk memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan dan responden. Untuk melakukan wawancara disiapkan daftar pertanyaan dalam bentuk semi terstruktur sebagai alat pengumpulan data.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan dengan cara menelusuri literatur-literatur ilmu hukum ataupun hasil-hasil penelitian hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Analisis Data

Semua data yang diperoleh dari hasil penelitian, baik data primer maupun data

sekunder, dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan masalah yang diteliti, diambil kesimpulan yang relevan dengan masalah yang diteliti dan kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Peradatan, dimana perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi

Asuransi atau pertanggungan menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan

dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu.

C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dimana “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.”

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum antara Agen Asuransi dengan Perusahaan Asuransi dalam Pemasaran Produk Jasa Asuransi

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Lisnawati selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Cabang Belakang Olo, hubungan hukum antara agen asuransi dengan perusahaan asuransi tersebut hanyalah sebatas mitra kerja saja. Hubungan hukum antara agen asuransi dengan perusahaan asuransi ini biasanya disebut juga dengan hubungan keagenan. Hubungan keagenan merupakan sebuah

hubungan yang didasari oleh persetujuan dan kepercayaan antara perusahaan asuransi dengan agen asuransi yang dibuat dengan kontrak, dimana pihak kesatu yaitu perusahaan asuransi memberikan kewenangan untuk pihak kedua yaitu agen asuransi untuk bertindak atas nama dan dibawah kendali perusahaan asuransi untuk dapat berurusan dengan pihak ketiga.

Selanjutnya wawancara penulis dengan Ibu Lisnawati, kewenangan yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada agen asuransi yaitu dalam hal memasarkan produk asuransi dan dapat menerima premi dari pihak ketiga atau tertanggung dalam hal pembayaran premi asuransi. Tetapi sejak Januari 2016, kewenangan agen asuransi dalam hal pembayaran premi dibatasi oleh OJK, dimana OJK memerintahkan untuk hal pembayaran premi harus melalui Bank. Sehingga pembayaran premi tidak lagi dilakukan oleh agen asuransi, walaupun ada pembayaran premi yang dilakukan oleh agen asuransi tersebut maka sifatnya hanya membantu bukan kewajiban agen lagi.

Selanjutnya Ibu Lisnawati, menyatakan kontrak keagenan atau perjanjian keagenan di AJB Bumiputera 1912 ini, biasanya memakai sistim kontrak per satu tahun. Kontrak keagenan atau perjanjian keagenan dibuat dalam bentuk tertulis dan mengatur hal-hal yang berkaitan dengan hak dan kewajiban para pihak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

B. Upaya Hukum Perusahaan Asuransi terhadap Kesalahan Penyampaian Informasi Produk oleh Agen Asuransi

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Lisnawati selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Cabang Belakang Olo, tentang tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap kesalahan penyampaian informasi produk oleh agen asuransi bukanlah tanggung jawab perusahaan asuransi karena pada perjanjian keagenan sendiri telah diatur tentang pembatasan kewenangan pihak kedua (agen), dimana pihak kedua (agen) tidak berwenang memberikan pernyataan kepada pihak ketiga (calon nasabah) di luar ketentuan yang tercantum didalam polis, materi pemasaran, ilustrasi dan program

software yang diberikan oleh pihak kesatu (perusahaan asuransi).

Selanjutnya Ibu Lisnawati, menyatakan perusahaan asuransi mempunyai tindakan dalam menyelesaikan permasalahan terhadap kesalahan penyampaian informasi produk oleh agen asuransi dengan cara memberikan penjelasan kepada nasabah tentang informasi produk asuransi. Jika setelah nasabah diberikan penjelasan tentang informasi produk asuransi, nasabah tetap tidak menerima penjelasan tersebut maka nasabah boleh membatalkan polis asuransi dengan syarat masih dalam rentang waktu 15 hari setelah polis terbit.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Emilia yaitu salah satu nasabah dari AJB Bumiputera 1912 Cabang Belakang Olo, Ibu Emilia mengikuti asuransi pendidikan untuk anaknya. Pada saat pemasaran produk oleh agen, agen tersebut menyampaikan bahwa pembayaran klaim asuransi nantinya dilakukan secara sekaligus. Tetapi setelah Ibu Emilia mendapatkan polis dari pihak perusahaan asuransi ternyata pembayaran klaim asuransi

nantinya dilakukan secara bertahap / secara tahapan.

Ibu Emilia merasa bingung dan dirugikan dengan adanya perbedaan yang disampaikan oleh agen asuransi dengan yang tertera dalam polis, sehingga Ibu Emilia bertanya langsung kepada pihak asuransi setelah 30 hari polis terbit dan langsung dilayani oleh resepsionis asuransi jiwa bersama bumiputera 1912. Pihak resepsionis asuransi menyampaikan kepada Ibu Emilia bahwa untuk pedoman informasi produknya tetap pada yang tertera di dalam polis, karena polislah yang mempunyai kekuatan hukum dan sudah disetujui serta ditandatangani oleh kedua pihak. Kemudian pihak resepsionis asuransi dan dibantu Ibu Lisnawati selaku Kepala Cabang AJB Bumiputera 1912 Cabang Belakang Olo juga menyampaikan dan menjelaskan keuntungan-keuntungan dari pembayaran klaim yang dilakukan secara bertahap, dan Ibu Emilia memahami penjelasan yang diberikan oleh Ibu Lisnawati selaku sehingga mau melanjutkan polis tersebut.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak M.

Saleh Samin yang juga nasabah dari AJB Bumi Putera 1912 Cabang Belakang Olo, Bapak M. Saleh Samin mengikuti asuransi pendidikan untuk anaknya, sama halnya dengan yang dialami Ibu Emilia. Dimana terjadi perbedaan antara yang disampaikan agen asuransi dengan yang tertera dalam polis. Bapak M. Saleh Samin menyampaikan keluhannya dan bertanya langsung kepada pihak asuransi yaitu resepsionis asuransi, setelah 7 hari polis diterbitkan oleh asuransi AJB Bumiputera. Disana Bapak M. Saleh Samin mendapatkan penjelasan dari pihak resepsionis asuransi bahwa mengenai informasi produknya tetap berpedoman pada yang tertera di dalam polis, tetapi Bapak M. Saleh Samin tetap merasa dirinya ditipu atas ketidaksesuaian informasi produk yang dipasarkan oleh agen dengan yang ada dalam polis, untuk itu Bapak M. Saleh Samin menolak untuk melanjutkan polis tersebut sehingga bapak memutuskan untuk membatalkan perjanjian asuransi dengan asuransi AJB Bumiputera dan meminta pengembalian premi asuransi yang telah dibayarkan. Pihak perusahaan

asuransi menerima keputusan Bapak M. Saleh Samin dan mengembalikan premi yang telah dibayarkan.

IV. UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada Bapak Zarfinal, S.H., M.H sebagai Pembimbing I, dan Ibu Elyana Novira, S.H., M.H sebagai Pembimbing II, yang banyak membantu dan memberikan nasehat maupun saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Tafdil Husni, S.E, MBA selaku Rektor Universitas Bung Hatta Padang.

2. Ibu Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

3. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H sebagai Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

4. Bapak Adri S.H., M.H sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

5. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati, R,S.H., M.H. selaku Penasehat Akademik.

6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta Padang, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.

7. Bapak/Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang telah melayani penulis selama studi.

8. Ibu Lisnawati, S.E, Ibu Emilia, dan Bapak M. Saleh Samin yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis dalam proses penelitian.

Terimakasih yang tak terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta ayahanda dan ibunda, Marjulis dan Syafridawati, S.Pd.SD yang telah memberikan semangat, do'a, dan segala memberikan dukungan dan do'anya.

Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan dan seangkatan kuliah di Fakultas Hukum, Feronika Indah Permata Sari S.H, Dila Maini S.H, Febrima Herlanty S.H, Berliana monica. Terimakasih juga untuk sahabat-sahabatku Dian Sartika S.Farm, Sri Meiyanti S.E yang selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan, dukungan, semangat dan motivasi.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Emmy Pangaribuan Simanjuntak. 1980. *Hukum Pertanggungjawaban (Pokok-pokok Pertanggungjawaban Kerugian, Kebakaran Dan Jiwa)*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.

H.M.N. Purwisutjipto. 2005. *Hukum Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.

Ketut Sendra. 2004. *Konsep Dan Penerapan Asuransi Jiwa*. Bayu Indra Grafika.

M Shidqon Prabowo. Pujiono. 2016. *Buku Ajar Hukum Dagang*. Yogyakarta: Rangkang Education.

M. Sadar dan Taufik Makarao dan Habloel Mawadi. 2012. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: Akademia.

Neng Yani Nurhayani. 2015. *Hukum Perdata*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Nurwidiatmo. 2010. *Analisis dan Evaluasi Hukum Tentang Perasuransian (Asuransi Syari'ah) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992*. Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI.

R. Soeroso. 2011. *Perjanjian Dibawah Tangan Pedoman Praktis Pembuatan Dan Aplikasi Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Salim H. S. 2006. *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Sinar Grafika. Jakarta: Sinar Grafika.

Prabowo, M Shidqon. Pujiono. 2016. *Buku Ajar Hukum Dagang*. Yogyakarta: Rangkang Education.

Sri Rejeki Hartono. 2001. *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*. Jakarta: Sinar Grafika.

Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana.

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

C. Sumber Lain

Brama Kuntoro, dkk. 2019. Perlindungan Hukum Terhadap Asuransi Dalam Hubungan Dengan Agen Asuransi Ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999. *Diponegoro Law Journal*. Volume 8 Nomor 1.

Gustia Ngurah Anom. Addendum Kontrak Pemborongan Perspektif Hukum Perjanjian di Indonesia. *Jurnal Advokasi*. vol.5 No.2.

Legal Banking. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*.
<https://legalbanking.wordpress.com/materi-hukum/dsar-dasar-hukum-asuransi/>.

Nita Nurrachmawati Atmasari. *Perlindungan Konsumen*.
<http://nitanurrachmawatiatmasari.blogspot.com/2011/02/perlindungan-konsumen.html>.

Si Manis. *Pengertian Perlindungan Konsumen, Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen Lengkap*.
<https://www.pelajaran.co.id/2018/01/pengertian-tujuan-dan-asas-perlindungan-konsumen.htm>.

Wibowo.T.Tunardy. *Hukum Perikatan*.
<http://www.jurnalhukum.com/jenis-jenis-perjanjian/>.

Widi Nugrahaningsih, Mira Erlinawati. Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Bisnis Online, *Jurnal Serambi Hukum*. Vol.11 No.01.