

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Asuransi atau pertanggungan timbul karena kebutuhan manusia. Manusia selalu dihadapkan kepada suatu yang tidak pasti, yang mungkin menguntungkan tetapi mungkin pula sebaliknya. Resiko atau bahaya yang dapat menimbulkan kerugian pada manusia tersebut membuat manusia merasa takut dan khawatir, sehingga hal tersebut mendorong manusia untuk memikirkan suatu cara agar dapat terhindar dari resiko atau bahaya tersebut. Cara yang dilakukan manusia adalah dengan cara mengalihkan resiko atau bahaya kepada pihak lain yang bersedia menerima peralihan resiko tersebut yaitu Perusahaan Asuransi.

Dalam ketentuan Pasal 1 ayat (1) Undang-undang no 2 Tahun 1992 yang dimana ketentuan ini telah diperbaharui menjadi Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 dan tetap mengatur Tentang Usaha Perasuransian yang menyatakan bahwa, Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikat diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, atau kehilangan keuntungan yang mungkin akan diderita oleh tertanggung, yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.<sup>1</sup>

Sesuai dengan arti yang terdapat dalam UU Republik Indonesia No.40 Tahun 2014 bahwa asuransi didasari perjanjian antara dua pihak maka syarat-syarat sah suatu perjanjian asuransi tersebut diatur dalam pasal 1320 KUHPdt. Menurut ketentuan pasal tersebut, ada 4 (empat) syarat sah suatu perjanjian, yaitu kesepakatan para pihak, kewenangan berbuat, objek tertentu, dan kausa yang halal.

Pada dasarnya perusahaan asuransi dalam kegiatannya, secara terbuka menawarkan suatu perlindungan atau proteksi serta harapan pada masa yang akan datang kepada individu atau

---

<sup>1</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

kelompok dalam masyarakat atau instansi lain , atas kemungkinan menderita lebih lanjut karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak tentu atau belum pasti. Produk-produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi untuk memberikan rasa aman dan perlindungan pada masyarakat yaitu memberikan ketenangan, sebagai investasi dan tabungan, membantu meminimalkan kerugian serta dapat membantu mengatur keuangan. Adanya perlindungan dari kerugian yang mungkin dialami oleh manusia sebagai akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti membuat masyarakat tertarik terhadap penawaran yang diberikan oleh perusahaan asuransi yang bersedia mengambil alih resiko yang mungkin dialami oleh masyarakat, karena dengan adanya asuransi atau perusahaan tersebut maka dapat membuat masyarakat merasa aman dan lebih siap dalam menghadapi segala kerugian atau resiko yang mungkin dialami dari peristiwa yang tidak pasti tersebut.

Banyak manfaat asuransi dalam kehidupan masyarakat salah satunya yang *pertama*, membantu masyarakat dalam rangka mengatasi segala masalah risiko yang dihadapinya. Hal itu akan memberikan ketenangan dan kepercayaan diri yang lebih tinggi kepada yang bersangkutan. *Kedua*, asuransi merupakan sarana pengumpulan dana yang cukup besar sehingga dapat dimanfaatkan untuk kepentingan masyarakat dana pembangunan. *Ketiga*, sebagai sarana untuk mengatasi risiko – risiko yang dihadapi dalam melaksanakan pembangunan. Selain itu, meskipun banyak metode untuk menangani risiko, asuransi merupakan metode yang paling banyak dipakai karena asuransi menjanjikan perlindungan kepada pihak tertanggung terhadap risiko yang dihadapi perorangan maupun risiko yang dihadapi oleh perusahaan.<sup>2</sup>

Dalam hal ini Perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung yang bersedia mengambil alih resiko dari pihak tertanggung, maka terlebih dahulu harus ada hubungan hukum yang mengikat kedua belah pihak . Hubungan Hukum tersebut timbul dengan adanya kesepakatan antara kedua belah pihak yang dituangkan dalam suatu perjanjian tertulis berbentuk akta yang disebut polis. Polis tersebut tidak hanya berisi kesepakatan para pihak mengenai peralihan resiko

---

<sup>2</sup> Budi Untung, *Buku Cerdas Asuransi* (Jakarta: Andi Offset, 2015), hlm.116

namun juga berisi hak dan kewajiban para pihak yang harus dipenuhi. Oleh karena itu polis memiliki fungsi sebagai alat bukti apabila suatu saat terjadi klaim sengketa antara para pihak. Asuransi memiliki beberapa jenis asuransi salah satunya yaitu Asuransi Jiwa . Asuransi Jiwa membicarakan tentang polis yang didasari oleh adanya perjanjian asuransi karena didasari oleh suatu perjanjian .

Dalam Pasal 246 KUHD yang berisi tentang pengertian dari asuransi menyebutkan bahwa perjanjian asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian timbal balik, artinya bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian itu adalah seimbang. Artinya pihak pertama, penanggung dan pihak kedua tertanggung, mempunyai kedudukan yang sama, hak dan kewajiban yang seimbang.<sup>3</sup>

Asuransi jiwa merupakan salah satu jenis asuransi sebagai produk Perusahaan Asuransi . Asuransi jiwa adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi, untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang diasuransikan.

Perusahaan asuransi dalam membuat perjanjian asuransi dengan nasabah atau tertanggung senantiasa diwakilkan kepada agen, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian untuk selanjutnya disingkat UU No. 40 Tahun 2014 , Agen Asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah. Agenlah yang berperan sebagai perantara terjadinya kesepakatan antara tertanggung dan penanggung (Perusahaan Asuransi) yang nantinya akan diatur dalam sebuah perjanjian asuransi. Dari sini disimpulkan

---

<sup>3</sup> Kitab Undang-undang Hukum Dagang Bab IX Pasal 246

bahwa ketika seorang calon tertanggung ingin membeli produk asuransi dari sebuah perusahaan asuransi, maka yang berhubungan dengan calon tertanggung adalah agen asuransi .

Prospek asuransi jiwa di Indonesia cukup cerah, namun ada hal yang cukup krusial dalam asuransi jiwa, yaitu kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi jiwa dengan baik dan jelas. Sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah. Salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi jiwa untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antara tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi (*no solicitor no insurance policy*). Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani, dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan dalam bisnis asuransi.<sup>4</sup>

Berdasarkan ketentuan pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian bahwa:

- (1) Setiap Agen Asuransi hanya dapat menjadi agen dari 1 (satu) Perusahaan Asuransi.
- (2) Agen Asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan Perusahaan Asuransi yang diageni.
- (3) Semua tindakan Agen Asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi menjadi tanggung jawab Perusahaan Asuransi yang diageni.
- (4) Agen Asuransi dalam menjalankan kegiatannya harus memberikan keterangan yang benar dan jelas kepada calon tertanggung tentang program asuransi yang dipasarkan dan ketentuan isi polis, termasuk mengenai hak dan kewajiban calon tertanggung.

---

<sup>4</sup> Ketut Sendra, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa* ( Jakarta : PPM ,2004), hlm. 118

Perusahaan asuransi Jiwa Allianz merupakan salah satu perusahaan global terbesar yang bergerak di bidang layanan asuransi dan manajemen aset. Telah berdiri sejak 1890 di Jerman sebagai perusahaan yang sangat berpengalaman dan mempunyai posisi finansial yang kuat. Perusahaan Asuransi Allianz memulai bisnisnya di Indonesia dengan membuka kantor perwakilan di tahun 1981. Pada tahun 1989, Allianz mendirikan Perusahaan Asuransi Allianz Utama Indonesia sebagai perusahaan asuransi umum. Kemudian, Allianz memasuki bisnis asuransi jiwa, kesehatan dan dana pensiun dengan mendirikan PT Asuransi Allianz Life Indonesia di tahun 1996. Di tahun 2006, Allianz Utama dan Allianz Life memulai bisnis asuransi syariah. Kini Allianz Indonesia didukung oleh lebih dari 1.400 karyawan dan lebih dari 20.000 tenaga penjualan dan ditunjang oleh jaringan mitra perbankan dan mitra distribusi lainnya untuk melayani lebih dari 7 juta tertanggung di Indonesia.

Sebagaimana telah diuraikan diatas bahwa dalam Perusahaan asuransi Allianz, agen menjalankan tugasnya berdasarkan perjanjian keagenan untuk melakukan kegiatan bisnis asuransi jiwa sebagaimana ketentuan yang berlaku dalam perarutan, Namun dalam pelaksanaannya masih terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh agen sehingga menyebabkan timbulnya suatu permasalahan salah satunya melanggar pasal-pasal yang berlaku dalam Undang-Undang Perasuransian .

Pada penulisan ini, penulis lebih tertarik untuk memilih permasalahan mengenai permasalahan yang dibuat oleh agen-agen yang dipekerjakan pada salah satu Perusahaan asuransi swasta yaitu di Perusahaan Asuransi Allianz, Oleh sebab itu, penulis berpendapat bahwa hal-hal tersebut di atas menarik untuk di teliti lebih lanjut yaitu mengenai proses penyelesaian masalah yang disebabkan oleh agen dalam satu perusahaan asuransi bernama Allianz, yang menimbulkan berbagai implikasi bagi Perusahaan asuransi dan Nasabah yang membayar premi

perbulannya , debitur atau kreditur oleh karena harus di tangani dengan baik yang penyelesaiannya dengan secara kekeluargaan atau melalui penyelesaian secara Hukum. Dan untuk itulah penulis mengangkatnya dalam suatu penulisan skripsi dengan judul : **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI JIWA ATAS KESALAHAN YANG DILAKUKAN OLEH AGEN TERHADAP NASABAH” (Studi pada Perusahaan Asuransi Allianz forum nine CMB Niaga di Allianz RAMC Medan )**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Asuransi Jiwa atas kesalahan yang dilakukan oleh agen terhadap nasabah ( Studi pada PT Asuransi Allianz forum nine CMB Niaga di Allianz RAMC Medan )?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh tertanggung terhadap perusahaan asuransi yang tidak bertanggung jawab atas penggantian kerugian akibat kesalahan agen ( Studi pada PT Asuransi Allianz forum nine CMB Niaga di Allianz RAMC Medan )?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai dalam skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab seperti apa yang diberikan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa atas kesalahan yang dilakukan oleh agen terhadap nasabah
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh tertanggung terhadap perusahaan asuransi yang tidak bertanggung jawab atas penggantian kerugian akibat kesalahan agen

## **D.MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaatnya baik bagi penulis maupun bagi pihak lain. Manfaat penelitian ini antara lain sebagai berikut teoritis tentang pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa

1. Untuk meningkatkan kasana dalam bidang ilmu pengetahuan asuransi.
2. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan secara jelas dan detail mengenai permasalahan-permasalahan yang ada dalam peraturan dan pelaksanaan perjanjian asuransi jiwa
3. Diharapkan mampu memberikan masukan atau sebagai bahan referensi bagi para masyarakat yang mencari Perusahaan asuransi jiwa terbaik untuk mendaftarkan diri sebagai nasabah dalam membeli asuransi jiwa, serta menjadi nasabah yang lebih cerdas kedepannya dalam memilih agen yang jujur dan baik dan diharapkan mampu memberikan masukan terhadap perusahaan asuransi.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. TINJAUAN UMUM TENTANG PERUSAHAAN ASURANSI JIWA**

##### **1. Dasar Hukum Pengaturan dan Defenisi Perusahaan Asuransi Jiwa**

Dasar hukum tentang Perusahaan Asuransi Jiwa terdapat pada Undang-undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian pasal (1) ayat 6 bahwa

“Usaha Asuransi Jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/ atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”<sup>5</sup>

Dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 pasal (2) ayat 2 “ Perusahaan asuransi jiwa hanya dapat menyelenggarakan Usaha Asuransi Jiwa termasuk lini usaha anuitas, lini usaha asuransi kesehatan, dan lini usaha asuransi kecelakaan diri”<sup>6</sup>

Jadi sesuai dengan dasar hukumnya Perusahaan Asuransi Jiwa hanya memberikan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis/tertanggung atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis/tertanggung atau pihak lain yang berhak tersebut pada waktu-waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian pihak ketiga, atau memberikan jaminan pemenuhan kewajiban pihak yang dijamin kepada pihak lain apabila pihak yang dijamin tersebut tidak dapat memenuhi kewajibannya

## **2. Tujuan Perusahaan Asuransi Jiwa**

Tujuan utama dari Asuransi Jiwa untuk memberikan perlindungan finansial apabila pihak tertanggung meninggal dunia karena akan menjamin kehidupan keluarga pihak tertanggung yang meninggal dunia. Selain itu tujuan dibuatnya Perusahaan Asuransi Jiwa yaitu :

- i. Untuk mengalihkan ragam risiko yang mungkin terjadi dengan nasabah, di mana risiko tersebut akan digantikan oleh perusahaan asuransi tersebut setelah nasabah melakukan sejumlah pembayaran premi kepada perusahaan asuransi.
- ii. Jaminan bagi pihak nasabah mendapatkan perlindungan dengan risiko kerugian di masa depan yang mungkin akan terjadi.

---

<sup>5</sup>Undang-Undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian pasal (1) ayat 6

<sup>6</sup>Undang-undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian pasal (2) ayat 2

- iii. Memperkecil nilai dan potensi kerugian yang lebih besar bila mengeluarkan biaya sendiri saat mengalami sebuah risiko.
- iv. Khusus untuk asuransi jiwa, yang dapat digunakan sekaligus untuk menabung karena sebagian biaya preminya akan dikembalikan kepada nasabah dalam kurun waktu tertentu.
- v. Untuk efisiensi bagi sebuah perusahaan karena mengurangi biaya untuk pengawasan, pengamanan, dan perlindungan yang memakan banyak biaya dan waktu.
- vi. Untuk mendapatkan ganti rugi kepada pihak nasabah sesuai dengan nilai premi asuransi.
- vii. Untuk menutup *loss of earning power* seseorang atau suatu badan usaha ketika sudah tidak bekerja atau tidak berfungsi lagi.

### **3. Tugas Pokok Perusahaan Asuransi Jiwa**

Sesuai dengan pengertian asuransi yaitu perjanjian antara penanggung dan tertanggung, yang dengan imbalan pembayaran suatu premi yang telah disepakati, berjanji untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung pada satu pihak dan tertanggung atau pihak yang ditunjuk sebagai pihak lainnya. Dimana perusahaan asuransi Jiwa termasuk kedalam pihak penanggung yang harus menepati perjanjian yang telah dibuat tersebut, selain itu adapun beberapa tugas pokok Perusahaan Asuransi Jiwa, yaitu :<sup>7</sup>

- a) Perusahaan Asuransi Jiwa bertugas menyediakan pelayanan dan produk Asuransi Jiwa berkualitas terbaik sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat
- b) Perusahaan Asuransi Jiwa menghimpun dana yang masuk. Pengelolaan bisnis yang baik menghendaki dana-dana yang telah masuk tersebut lalu di investasikan, supaya dana tersebut lebih produktif
- c) Perusahaan Asuransi Jiwa bertugas memberikan jasa dalam penanggulangan risiko yang dikaitkan hidup atau matinya seseorang yang jiwanya diasuransikan atau si tertanggung tersebut sesuai dengan ketentuan isi polis dan perjanjian asuransi dengan si tertanggung
- d) Perusahaan Asuransi Jiwa bertugas membayar uang santunan jika terjadi evenemen matinya tertanggung
- e) Perusahaan Asuransi Jiwa bertugas membayar sejumlah uang pengembalian kepada tertanggung jika berakhirnya jangka waktu asuransi tanpa terjadinya evenemen

### **4. Bentuk-Bentuk Asuransi Jiwa**

---

<sup>7</sup> Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi Dan Perusahaan Asuransi* (Jakarta : Sinar Grafika, 1992 ), hlm. 8

a) Asuransi Jiwa Berjangka (*Term Life Insurance*)

Asuransi jiwa berjangka atau *term life insurance* ini fungsinya untuk memberi proteksi kepada tertanggung dalam jangka waktu tertentu saja. Asuransi jiwa ini biasanya menawarkan kontrak untuk 5, 10, atau 20 tahun, dengan premi tetap dan terhitung murah.

b) Asuransi Jiwa Seumur Hidup (*Whole Life Insurance*)

Asuransi jiwa jenis seumur hidup atau *whole life insurance* ini memberikan perlindungan seumur hidup, meski biasanya perusahaan asuransi membatasi manfaat perlindungan hingga hanya 100 tahun.

c) Asuransi Jiwa Dwiguna (*Endowment Insurance*)

Jenis asuransi jiwa dwiguna atau *endowment insurance* ini sesuai dengan namanya adalah asuransi yang memiliki dua manfaat, yaitu sebagai asuransi jiwa berjangka sekaligus tabungan. Artinya nasabah sebagai pemegang polis dapat memperoleh nilai tunai dari premi asuransi yang sudah dibayarkan berupa uang pertanggungan jika tertanggung meninggal dunia dalam periode tertentu sesuai dengan kebijakan polis asuransi bersangkutan dan juga dapat menarik polis asuransi dalam waktu tertentu sebelum masa kontrak berakhir.

d) Asuransi Jiwa Unit Link

Asuransi jiwa jenis unit link merupakan asuransi jiwa yang menggabungkan manfaat asuransi dengan investasi, dan paling sering ditawarkan oleh agen asuransi bagi yang tertarik berinvestasi namun tidak mengerti tentang investasi dan ingin tetap memastikan jiwa tetap mendapatkan manfaat perlindungan dari kematian<sup>8</sup>

## 5. Cara Kerja Perusahaan Asuransi Jiwa

Adapun cara kerja Perusahaan Asuransi Jiwa secara umum yaitu :

- a) melakukan pemasaran produk asuransi jiwa melalui pekerjanya yang disebut agenn. Ketika seorang agen telah dipekerjakan oleh perusahaan asuransi jiwa, agen haruslah menemukan nasabah/pemegang polis, setelahnya Agen menarik Nasabah dengan cara menawarkan produk dan menjelaskan tentang bagaimana kinerja Perusahaan Asurans jiwa serta memberi pelayanan yang baik kepada calon tertanggung dengan tidak melanggar kode etik profesi agen asuransi.
- b) Mengumpulkan Premi: nasabah/pihak yang ditanggung itu, diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menanggung . Sahnya suatu pertanggungan dilakukan melalui perjanjian tertulis didalam akta yang diberi nama polis , sedangkan jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh tertanggung/nasabah ditulis dalam bentuk premi. Nasabah akan diberi jadwal pembayaran premi yang biasanya dilakukan setiap bulan

---

<sup>8</sup> [https://www.researchgate.net/publication/326224618\\_Asuransi\\_Jiwa\\_-\\_Kajian\\_Teori](https://www.researchgate.net/publication/326224618_Asuransi_Jiwa_-_Kajian_Teori)

- c) Membayar Klaim: Jika terjadi klaim dari nasabah/tertanggung yang mengalami suatu risiko kejadian tidak disengaja atas jiwanya seperti kematian karena kecelakaan atau sakit terkecuali kematian karena direncanakan atau yang disebut bunuh diri. Perusahaan asuransi Jiwa harus membayarkan sesuai dengan ketentuan. Perusahaan asuransi akan memastikan kejadian atas klaim yang dilakukan nasabah adalah benar-benar musibah dan bukan merupakan kejadian yang disengaja. Dalam klausul polis, biasanya tertera perjanjian bahwa kalau kejadian memiliki unsur kesengajaan, ganti rugi tidak akan diberikan perusahaan asuransi.<sup>9</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang Premi dan Polis Asuransi Jiwa**

### **1. Dasar Hukum Pengaturan dan Defenisi Premi dan Polis Jiwa**

Asuransi Jiwa tentu memiliki harga, harga dalam asuransi jiwa juga sama sebutannya pada asuransi umum lainnya, harga tersebut disebut dengan premi dan memiliki bentuk tingkat Premi (*premium rates*). Dalam industri asuransi, keputusan penetapan harga sesuai dengan kebijakan, bunga yang dikenakan untuk standar pembayaran premi dan fasilitas kredit.

Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi atau perusahaan reasuransi dan disetujui oleh Pemegang Polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian Asuransi atau perjanjian reasuransi, atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat<sup>10</sup>.

Secara teori strategi yang dapat diterapkan setiap perusahaan asuransi adalah menetapkan premi lebih tinggi atau lebih rendah berdasarkan tingkatan atau sumber standar dari pemegang polis. Untuk menyatakan telah terjadi perjanjian asuransi antara pihak penanggung dan pihak tertanggung yang berisi syarat dan ketentuan yang telah disepakat oleh kedua belah pihak. Sebagai alat bukti tertulis yang tercantum dalam polis harus jelas tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan penafsiran sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam pelaksanaan asuransi. Inti dari kata sepakat merupakan dasar dan landasan dalam melakukan perjanjian

---

<sup>9</sup> Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi* (Jakarta : PPM, 2002), hlm. 19

<sup>10</sup> Undang-Undang Republik Indonesia 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal (1) ayat 29

asuransi, kemudian perjanjian pertanggungan tersebut harus dilengkapi dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi agar terciptanya sebuah Polis.<sup>11</sup>

Tertulis dalam ketentuan Pasal 255 KUHD perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis. Berdasarkan ketentuan tersebut, maka dapat diketahui bahwa polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi, sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi.

Menurut ketentuan pasal 304 KUHD ,Polis Asuransi jiwa memuat :<sup>12</sup>

1. Hari diadakan asuransi
2. Nama tertanggung
3. Nama orang yang jiwanya di asuransikan
4. Saat mulai dan berakhirnya evenemen
5. Jumlah Asuransi
6. Premi Asuransi

Disamping itu polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan Asuransi. Namun Pasal 257 KUHD ayat (1) menyatakan bahwa perjanjian pertanggungan itu telah ada, segera setelah adanya kata sepakat, bahkan sebelum polis itu ditandatangani. Tetapi lain halnya menurut Pasal 258 KUHD ayat (1) yang mengatakan bahwa untuk membuktikan adanya perjanjian pertanggungan, harus dibuktikan dengan surat, akan tetapi semua upaya pembuktian akan diperkenankan bilamana ada permulaan pembuktian dengan surat. dari bunyi pasal ini jelas bahwa polis bukan merupakan syarat sahnya perjanjian tetapi merupakan sekedar alat bukti dalam perjanjian pertanggungan.<sup>13</sup>

## **2.Fungsi Polis Jiwa**

---

<sup>11</sup> Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi* (Jakarta : Sinar Grafika, 1995), hlm. 122

<sup>12</sup> Kitab Undang-undang Hukum Dagang Pasal 304

<sup>13</sup> Emmy Pangaribuan Simanjuntak, *Beberapa Aspek Hukum Dagang di Indonesia* (Jakarta : Bina Cipta ,1997) , hlm. 34

Seperti yang telah dijelaskan dalam KUHD bahwa polis sangatlah penting sebagai alat bukti tertulis telah terjadi perjanjian asuransi antara Perusahaan Asuransi dan Nasabah, maka adapun fungsi polis asuransi jiwa untuk masing-masing pihak yaitu :<sup>14</sup>

**a. Fungsi polis bagi nasabah pengguna asuransi (tertanggung):**

1. Menjadi alat bukti tertulis atas jaminan penanggungan atas berbagai risiko dan penggantian kerugian yang mungkin terjadi pada tertanggung, di mana kerugian tersebut tertulis di dalam polis
2. Menjadi bukti pembayaran premi yang diberikan kepada pihak perusahaan asuransi selaku penanggung
3. Menjadi bukti paling otentik untuk menuntut penanggung, jika sewaktu-waktu lalai atau tidak memenuhi jaminan yang menjadi tanggungannya

**b. Fungsi polis bagi perusahaan asuransi (penanggung):**

- 1) Menjadi alat bukti atau tanda terima premi asuransi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung
- 2) Menjadi bukti tertulis atas jaminan yang diberikannya kepada tertanggung untuk membayar ganti rugi yang mungkin diderita oleh tertanggung
- 3) **Menjadi bukti paling otentik untuk menolak tuntutan ganti rugi atau klaim yang diajukan oleh tertanggung, jika penyebab kerugian tersebut tidak memenuhi syarat polis yang dimiliki**

### **3. Hak Dan Kewajiban Pihak-Pihak dalam Polis Jiwa**

---

<sup>14</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia* (Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 59

Pada perjanjian asuransi ini tatanan hubungan hukum antara para pihak tertanggung dan pihak penanggung sangatlah diperlukan. Tatanan hukum ini otomatis menimbulkan hak dan kewajiban. Jadi Menurut Sudikno Merkusomo, tatanan yang diciptakan oleh hukum baru menjadi kenyataan apabila kepada subyek hukum diberi hak dan dibebani kewajiban. Setiap hubungan hukum yang diciptakan oleh hukum selalu mempunyai dua segi yang isinya di satu pihak “hak”, sedangkan di pihak lain “kewajiban”. Tidak ada hak tanpa kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa hak. Uraian tersebut menunjukkan bahwa dalam suatu hubungan hukum perjanjian hak dan kewajiban selalu berada pada posisi yang berbeda. Hak pada satu pihak akan merupakan kewajiban pada pihak lain. Hak itu memberi kenikmatan dan keleluasaan kepada satu pihak, sedangkan kewajiban merupakan pembatasan dan beban pada pihak lain. Berkaitan dengan hak dan kewajiban, lebih lanjut Sudikno Mertokusumo mengatakan bahwa hak dan kewajiban bukanlah merupakan kumpulan peraturan atau kaedah, melainkan merupakan perimbangan kekuasaan dalam bentuk hak individual di satu pihak yang tercermin pada kewajiban di pihak lawan. Kalau ada hak otomatis maka ada kewajiban kepada seseorang oleh hukum<sup>15</sup>.

Maka dalam suatu perjanjian asuransi atau pertanggungan diatur hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat di dalamnya yaitu penanggung dan tertanggung (Perusahaan Asuransi dan Nasabah). Pasal 26 KUHD antara lain menetapkan bahwa pertanggungan itu suatu perjanjian, penanggung berkewajiban untuk mengganti kerugian apabila terjadi *evenemen* (peristiwa yang tidak tentu menjadi kenyataan) yang merugikan tertanggung serta berhak untuk mendapatkan uang santunan. Kemudian dalam Pasal 257 KUHD menetapkan bahwa hak dan kewajiban itu mulai berlaku pada saat perjanjian pertanggungan ditutup<sup>16</sup>

Sementara itu perincian mengenai hak dan kewajiban dari tertanggung sebagai berikut :

a) Kewajiban tertanggung yaitu :

- 1) Berkewajiban Membayar Premi sebelum jatuh tempo
- 2) Kewajiban Membayar uang premi dibebankan kepada tertanggung atau orang yang berkepentingan misalnya keluarga si tertanggung
- 3) Berkewajiban dalam memberitakan keadaan fisik tertanggung kepada Perusahaan Asuransi Jiwa sewaktu-waktu.

b) Hak dari tertanggung

1. Tertanggung punya hak atas pengganti kerugian dari Perusahaan Asuransi
2. Tertanggung mempunyai hak untuk menuntut penyerahan polis, sedangkan orang yang berkepentingan mempunyai hak untuk menuntut ganti kerugian kepada penanggung

Sedangkan dari Perusahaan Asuransi (Penanggung) hak dan kewajiban sebagai berikut :

a) Kewajiban Penanggung :

---

<sup>15</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum (suatu pengantar)* (Yogyakarta : Liberty ,1991), hlm. 39

<sup>16</sup>H.M.N. Poerwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia* ( Jakarta: Djambatan, 2008), hlm. 35

- 1) Mengganti biaya yang dikeluarkan oleh tertanggung untuk menghalang atau membatasi kerugian.
  - 2) Mengganti kerugian, jika itu memang terjadi.
  - 3) Penanggung yang mengganti suatu kerugian mendapat semua hak yang dipunyai oleh tertanggung terhadap orang yang menyebabkan kerugian.
- b) Hak Penanggung :
- 1) Penanggung punya hak untuk menerima uang pembayaran premi dari nasabah secara teratur sesuai perjanjian yang tertulis dalam polis<sup>17</sup>

## C. TINJAUAN UMUM TENTANG AGEN

### 1. Dasar Hukum Pengaturan Agen

Indonesia belum memiliki Undang-Undang secara khusus yang mengatur pengaturan tentang agen. Peraturan yang digunakan sebagai dasar mengatur agen adalah Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen Atau Distributor Barang dan/atau Jasa.. Karakteristik Agen berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006 Tentang Ketentuan Dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Agen Atau Distributor Barang Dan/Atau Jasa :

- a) Agen adalah perusahaan perdagangan nasional
- b) Agen bertindak selaku perantara
- c) Agen bertindak untuk dan atas nama prinsipalnya
- d) Hubungan hukum dituangkan dalam betuk perjanjian keagenan
- e) Tujuan dibentuknya agen adalah untuk pemasaran barang dan/atau jasa
- f) Agen tidak perlu melakukan pemindahan hak atas barang dan/atau jasa yang dikuasakan padanya oleh prinsipal<sup>18</sup>

Sikap-sikap seorang agen yang benar adalah sebagai berikut:

- a. Seorang agen harus kreatif untuk mencapai keberhasilan. Misalnya, menggunakan media massa baik cetak maupun elektronik untuk memasarkan produk asuransi.
- b. Seorang agen menyampaikan, menginformasikan, dan mempresentasikan produk-produk asuransi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

---

<sup>17</sup> M. Isa Arif, *Bidang Usaha Perasuransian* (Jakarta : Pradnya Paramita,1987), hlm. 97

<sup>18</sup> Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 11/M-DAG/PER/3/2006

- c. Seorang agen harus selalu optimis dan tidak mudah putus asa ketika mengalami kegagalan. Selain itu, agen perlu menyusun strategi yang tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan nasabah<sup>19</sup>

## **2. Defenisi Agen dan Proses Menjadi Agen Asuransi**

Banyak sekali pengertian-pengertian tentang Agen tetapi secara singkat dan mudah diingat yaitu Agen adalah orang yang menjadi penghubung antara pihak penanggung dan tertanggung atau dapat dikatakan juga orang yang melakukan pemasaran pada perusahaan asuransi. Seorang agen harus menginformasikan produk-produk asuransi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sehingga, seorang agen harus memiliki profesionalisme kerja dan pengetahuan mengenai produk-produk asuransi yang ditawarkan kepada calon nasabah atau tertanggungnya nanti.

Menurut ketentuan UU RI Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian Pasal 1 Ayat 28, mendefinisikan Agen adalah “Seorang yang bekerja sendiri atau pada badan usaha untuk memasarkan produk asuransi dan memenuhi persyaratan mewakili perusahaan asuransi, baik asuransi konvensional maupun syariah”. Sesuai pengertian hukum Agen bekerja pada suatu Perusahaan Asuransi , tetapi cara menjadi agen berbeda dengan cara melamar kerja di Perusahaan Umumnya, Menjadi seorang agen sudah diperbolehkan dari umur 17 tahun keatas bahkan orang yang sudah sangat tua masih diperbolehkan menjadi seorang agen<sup>20</sup>

Adapun Proses umum menjadi seorang Agen melalui beberapa tahap yaitu :

1. Mendatangi agen asuransi jiwa atau kantor (cabang/pusat) perusahaan asuransi jiwa.
2. Mendaftar sebagai agen asuransi jiwa.
3. Mengikuti pelatihan dasar mengenai asuransi jiwa.
4. Mengikuti serta lulus ujian sertifikasi yang diadakan oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).
5. Mengikuti peraturan dari perusahaan asuransi jiwa.<sup>21</sup>
- 6.

## **3. Kewajiban dan Tugas-tugas agen**

---

<sup>19</sup> Abdullah Amrin, *Strategi Pemasaran Asuransi Syariah* ( Jakarta : PT.Grasindo, 2007), hlm. 112

<sup>20</sup> Undang-Undang Tentang Perasuransian No 40 tahun 2014 pasal (1) ayat 28

<sup>21</sup> <https://www.finansialku.com/agen-asuransi-keuntungan-dan-cara-menjadi-agen/>, diakses pada 6 Juli 2020

POJK Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi Pasal 16 Ayat 1 huruf a bahwa Kewajiban Agen Asuransi adalah “Memiliki sertifikat keagenan baik yang memasarkan produk asuransi kumpulan maupun produk asuransi perorangan”.<sup>22</sup>

Seorang agen memiliki tugas menawarkan dan menjual produk asuransi secara langsung kepada nasabah serta menginformasikan produk tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun tugas-tugas seorang agen yaitu :<sup>23</sup>

- i. Mengikuti pelatihan atau seminar yang diadakan oleh perusahaan asuransi, baik itu yang berkaitan dengan *product knowledge*, pengembangan diri, maupun peningkatan *skill*. Seorang agen harus memahami program asuransi yang menguntungkan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah tersebut. Agen dapat menjelaskan mengenai pentingnya asuransi dalam kehidupan, serta bagaimana kinerja perusahaan asuransi tersebut.
- ii. Melakukan segmentasi dan *targeting* untuk mencari calon nasabah. Kemudian setelah menetapkan sasaran, seorang agen bertemu secara langsung dengan calon nasabah.
- iii. Mendapatkan calon nasabah sebanyak-banyaknya dengan mempengaruhi dan menyediakan berbagai pelayanan kepada calon nasabah tersebut, seperti konsultasi keuangan nasabah.
- iv. Agen perlu mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan calon tertanggung (nasabah) dalam hal menjual produk yang ditawarkan.

#### **4. Tanggung jawab agen terhadap Perusahaan Asuransi dan Nasabah**

Salah satu tanggung jawab agen untuk Perusahaan Asuransi berdasarkan UU RI Nomor 40 Tahun 2014 tentang Usaha Perasuransian Pasal 28 Ayat 6, yaitu “Menyerahkan premi atau kontribusi kepada perusahaan asuransi konvensional maupun syariah dalam jangka waktu yang telah diatur oleh peraturan Otoritas Jasa Keuangan.”<sup>24</sup>

a) Tanggung jawab seorang agen terhadap Perusahaan Asuransi : <sup>25</sup>

---

<sup>22</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016 Pasal 16 Ayat (1) huruf a

<sup>23</sup> Deddy Karyanto, *Cara cepat Jadi Agen Asuransi Hebat* (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010), hlm. 3

<sup>24</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal (28) Ayat 6

<sup>25</sup> Ketut Sendra, *Panduan Sukses Menjual Asuransi* (Jakarta : PPM, 2002), hlm. 19

- i. agen asuransi bertanggung jawab memasarkan dan menjual jasa asuransi untuk jaminan kerugian
- ii. Bertanggung jawab dalam hal penguasaan produk dan segala peraturan yang ditetapkan perusahaan asuransi.
- iii. Bertanggung jawab sebagai perantara terjadinya kesepakatan antara tertanggung dan penanggung yang nantinya akan diatur dalam perjanjian asuransi
- iv. Melaksanakan tugas dan berusaha mencapai target yang telah menjadi kesepakatan.

b)Tanggung Jawab Agen Terhadap Nasabah :

- i. Memberikan penjelasan dan edukasi secara jelas dan rinci kepada calon tertanggung yang berkenaan dengan produk asuransi, termasuk segala macam hak dan kewajiban tertanggung dan penanggung.
- ii. Melayani dan membantu tertanggung dalam hal yang berkaitan dengan asuransi, seperti mengajukan klaim asuransi.
- iii. Memberikan konsultasi ataupun membantu mencari solusi untuk pihak tertanggung jika terdapat masalah.
- iv. Memelihara hubungan baik dengan pemegang polis atau tertanggung.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah sebatas masalah yang diteliti yaitu :

- a) Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Asuransi Jiwa atas kesalahan yang dilakukan oleh agen terhadap nasabah ( Studi pada PT Asuransi Allianz forum nine CMB Niaga di Allianz RAMC Medan )?
- b) Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan oleh tertanggung terhadap perusahaan asuransi yang tidak bertanggung jawab atas penggantian kerugian akibat kesalahan agen ( Studi pada PT Asuransi Allianz forum nine CMB Niaga di Allianz RAMC Medan )?

## **B. Sumber Data**

Data adalah sebuah unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Data haruslah merupakan keterkaitan antara informasi dalam arti bahwa data harus mengungkapkan kaitan antara sumber informasi dan bentuk simbolik asli pada satu sisi, dan sisi lain data harus sesuai dengan teori dan pengetahuan.<sup>26</sup>

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat dari lapangan sedangkan data sekunder adalah data yang bersumber dari bahan hukum, antara lain :

### **1. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer adalah sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan memiliki sifat yang berisfat autoritatif artinya memiliki otoritas , bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan , catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan .

Dalam penelitian ini, sumber data primernya yang di dapat dari lapangan , yaitu :

- a. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- b. Undang-undang Republik Indonesia Tentang Perasuransian
- c. Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD)
- d. Buku Prof Dr. Peter Mahmud Marzuki S.H. M.H. LL.M.

### **2. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah dokumen atau bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer , yang termasuk bahan hukum sekunder yaitu :

- a) Buku-buku Hukum Asuransi

---

<sup>26</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdya Karya ,1993), hlm. 9

- b) Jurnal Ilmu Hukum atau artikel Hukum dan Perundang-undangan
- c) Karya Ilmiah dan internet serta bahan lainnya yang berkaitan dengan penulisan skripsi yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder diantaranya kamus hukum dan lain-lainnya yang berhubungan dengan asuransi.

### 3. Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti Kamus hukum dan lain-lainnya yang berhubungan dengan Asuransi.

## C. Metode Pengumpulan Data

Untuk mempermudah dalam memperoleh data dan informasi yang lengkap maka penulis mengumpulkan berbagai sumber data. Dalam hal ini penulis memakai dua cara yaitu :

### 1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan menghimpun data dari berbagai literatur yang diperoleh dari perpustakaan. Literatur yang dipergunakan tidak terbatas hanya pada buku-buku saja tetapi dapat juga pada bahan-bahan yang tertera pada bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti, skripsi, perundang-undangan, Internet, Kamus Hukum dan segalanya yang berhubungan dengan asuransi.

### 2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian Lapangan (*Field Research*) adalah metode yang dilakukan secara langsung melalui lapangan dengan melakukan wawancara dengan Ibu Konny

Kristanty Sitompul sebagai leader dan Bapak Sahat Rinaldi Siregar sebagai Agen di Perusahaan asuransi Allianz forum nine CMB Niaga.

#### **D. Analisa Data**

Pada tahap ini data yang terkumpul dan kemudian diolah dengan menggunakan metode analisis data kualitatif, menurut KBBI (kamus besar bahasa Indonesia) Arti kata kualitatif berdasarkan mutu: pembangunan pendidikan harus memperhatikan baik segi -- maupun segi kuantitatifnya, jadi Data kualitatif adalah data deskriptif atau bisa disebut juga naratif. Pengumpulan data kualitatif dapat diperoleh melalui : Observasi, Observasi adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mendengar dan melihat perilaku atau fenomena sosial yang menjadi fokus penelitiannya dalam rangka memperoleh data penelitian, Wawancara, dan Studi Literatur

Semua data yang dikumpulkan di analisis secara kualitatif, yakni pemilihan teori-teori, norma-norma, doktrin-doktrin, dan pasal-pasal dalam perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian. Data diuraikan dalam kalimat yang teratur, logis dan efektif sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis, kemudian ditarik kesimpulan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan dari jenis tanggung jawab seperti apa yang akan diberikan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa Allianz terhadap kesalahan yang diberikan oleh agen terhadap nasabah