

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggung jawab yang dilakukan agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dilaksanakan dengan aturan yang telah diperjanjikan antara pihak perusahaan asuransi jiwa bersama bumniputera Padang dengan para agen asuransi yang bekerja atas nama perusahaan. Apabila agen asuransi berjanji untuk melakukan ganti kerugian atau menerima sanksi terhadap perilaku penyimpangan tugas pokok agen tersebut maka penyelesaian yang dapat diambil adalah hanya dengan jalur kekeluargaan. Namun apabila agen asuransi tersebut tidak memiliki itikad baik terhadap nasabah serta pihak asuransi maka pihak asuransi dapat melaporkannya kepada pihak kepolisian.
2. Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen diantaranya, yaitu:
 - 1) Agen Asuransi yang tidak beritikad baik, seperti menghilang atau melarikan diri dari tanggung jawabnya.
 - 2) Bukti dari nasabah yang kurang kuat, seperti bukti tanda terima premi yang telah nasabah setorkan kepada agen asuransi.
 - 3) Ketidakmampuan seorang agen asuransi dalam hal perekonomian untuk menyelesaikan kerugian yang agen tersebut timbulkan.



3. Terhadap kendala diatas perusahaan AJB Bumiputera 1912 Padang melakukan upaya diantaranya, yaitu:

1) Dalam hal agen asuransi telah terbukti melakukan tindakan penyimpangan tugas serta tidak adanya itikad baik dari agen terhadap kesalahannya maka asuransi bumiputera Padang menyelesaikannya dengan solusi memberikan surat peringatan atau SP kepada agen asuransi tersebut. Surat SP yang dikeluarkan oleh perusahaan bumiputera berisikan mengenai teguran serta sanksi yang akan diberikan kepada agen asuransi.

2) Pihak perusahaan asuransi bumiputera Padang melakukan upaya pemeriksaan keterangan dari kedua sisi, agen asuransi dan dari pihak nasabah. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman serta keberpihakan perusahaan. Untuk tindakan perlindungan konsumen pihak perusahaan asuransi tetap memfasilitasi penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

3) Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala atas ketidakmampuan agen asuransi dalam perekonomiannya, pihak asuransi bumiputera Padang melakukan penarikan jaminan yang telah diperjanjikan dalam perjanjian keagenan antara agen asuransi dengan perusahaan AJB Bumiputera Padang. Lalu alternatif sanksi berupa pemotongan uang saku/uang transportasi atau ditiadakannya uang THR (seperti hari raya, dll). Hal ini diharapkan menjadi salah satu upayapenggantian ganti kerugian yang diterima oleh nasabah.



B. Saran

Setelah menguraikan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat penulis berikan terkait tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang Padang adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan sosialisasi dan pembinaan terhadap semua bentuk tugas serta sanksi yang akan diberikan kepada agen asuransi yang melakukan penyimpangan tugas pokok agen.
2. Melakukan tindak tegas terhadap agen asuransi yang terbukti melakukan kesalahan dengan tujuan untuk membentuk serta memperbaiki kualitas agen asuransi.
3. Bagi nasabah apabila terdapat keraguan dan menemukan penyimpangan tugas agen asuransi maka nasabah dapat melaporkannya kepada perusahaan asuransi yang diageni.

