

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB AGEN ASURANSI TERHADAP PENYIMPANGAN
TUGAS POKOK AGEN DALAM KLAIM PRODUK MITRA BEASISWA
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG PADANG**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh:

RAFIOA ZAHRA FARHAN

1810112089

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM BISNIS (PK II)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

No. Reg: 21 / PK II / TI / 2022

**TANGGUNG JAWAB AGEN ASURANSI TERHADAP PENYIMPANGAN
TUGAS POKOK AGEN DALAM KLAIM PRODUK MITRA BEASISWA
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG PADANG**

Disusun Oleh :

RAFIOA ZAHRA FARHAN

1810112089

Program Kekhususan : Hukum Bisnis (PK II)

Telah Dipertahankan Dalam Sidang Ujian Komprehensif

Pada tanggal 17 Mei 2022

Yang Bersangkutan Dinyatakan LULUS Oleh Tim Penguji Yang Terdiri Dari:

Dekan



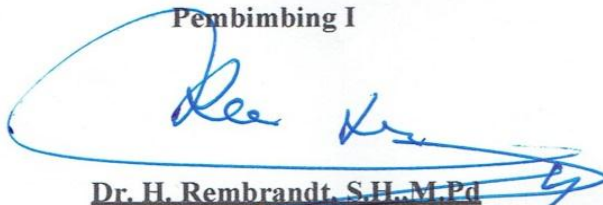
Prof. Dr. Busvra Azheri, S.H., M.Hum
NIP. 196911181994031002

Wakil Dekan I



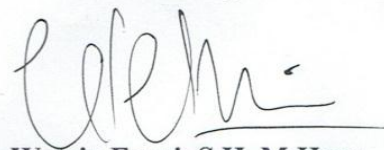
Dr. Ferdi, S.H., M.H
NIP. 196807231993021001

Pembimbing I



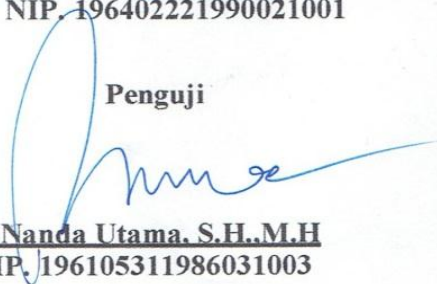
Dr. H. Rembrandt, S.H., M.Pd
NIP. 196402221990021001

Pembimbing II



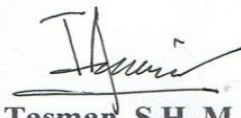
Dr. Wetria Fauzi, S.H., M.Hum
NIP. 197807302000122001

Penguji



H. Nanda Utama, S.H., M.H
NIP. 196105311986031003

Penguji



Tasman, S.H., M.H
NIP. 196311051989011001

	No. Alumni Universitas	Nama Mahasiswa RAFIQA ZAHRA FARHAN	No. Alumni Fakultas
	a) Tempat/Tgl Lahir : Padang, 24 Juli 2000 b) Nama Orang Tua : Harman dan F. Lenita Rias c) Fakultas : Hukum d) PK : Hukum Perdata Bisnis e) No BP : 1810111029 No 12	f) Tanggal Lulus : 17 Mei 2022 g) Predikat Lulus : Dengan Pujian h) Lama Studi : 3 Tahun 8 Bulan i) IPK : j) Alamat : Jl.CubadakRaya	

**TANGGUNG JAWAB AGEN ASURANSI TERHADAP PENYIMPANGANTUGAS POKOK AGEN
DALAM KLAIM PRODUK MITRA BEASISWA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912
CABANG PADANG**

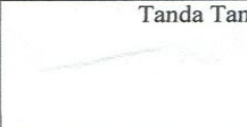

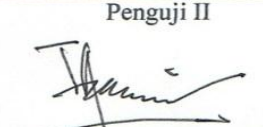
*(Rafiqa Zahra Farhan, 1810112089, Hukum Perdata Bisnis (PK II), Fakultas Hukum, Universitas Andalas,
94 Halaman, 2022)*

ABSTRAK

Agen perusahaan asuransi bertugas untuk menjadi perantara antara nasabah dengan perusahaan asuransi. Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian pada Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2) serta dalam RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa menjelaskan bahwa agen asuransi wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung atau peserta. Namun kenyataannya terdapat permasalahan seorang agen asuransi yang tidak melakukan itikad baik terhadap nasabah serta perusahaan asuransi yang diageni. Adapun rumusan masalah dalam skripsi ini diantaranya yaitu: 1) Bagaimana tanggungjawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa AJB bumiputera 1912 cabang Padang? 2) Bagaimana kendala pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi? 3) Bagaimana upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 cabang Padang untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi? Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Empiris, dan bersifat deskriptif. Dari hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan: 1) Tanggung jawab yang dilakukan agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dilaksanakan dengan aturan yang telah diperjanjikan antara pihak perusahaan AJB Bumiputera Padang dengan para agen asuransi yang bekerja atas nama perusahaan. 2) Terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi diantaranya agen asuransi yang tidak beritikad baik untuk mengganti kerugian, Bukti dari nasabah yang kurang kuat, seperti bukti tanda terima premi yang telah nasabah setorkan kepada agen asuransi. Serta ketidakmampuan seorang agen asuransi dalam hal perekonomian untuk menyelesaikan kerugian yang agen tersebut timbulkan. 3) Terhadap kendala tersebut perusahaan AJB Bumiputera 1912 Padang melakukan upaya diantaranya asuransi bumiputera Padang menyelesaikannya memberikan surat peringatan atau SP kepada agen asuransi tersebut, melakukan pemeriksaan keterangan dari kedua sisi, agen asuransi dan dari pihak nasabah, melakukan penarikan jaminan yang telah diperjanjikan dalam kontrak kerja agen asuransi dengan perusahaan serta adanya alternatif sanksi berupa pemotongan uang saku/uang transportasi atau ditiadakannya uang THR (seperti hari raya, dll).


Kata Kunci: Agen, Asuransi, Tanggung Jawab

Skripsi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 17 Mei 2022 Abstrak telah disetujui oleh penguji,
Penguji,

Tanda Tangan	Penguji I	Penguji II
		
Nama Terang	H.Nanda Utama, S.H, M.H	Tasman, S.H, M.H

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata : **Dr. Dahlil Marjon, S.H., M.H**


Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus:

Alumni Fakultas :	Nama: TandaTangan:
Alumni Universitas :	Nama: TandaTangan;

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim, Syukur Alhamdulillah segala puji kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik mungkin sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan tingkat sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Andalas, dengan judul **Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang**. Sholawat beserta salam selalu dipanjatkan kepada Baginda Rasulullah Nabi Muhammad SAW, yang telah menebarkan iman dan ilmu Islam bagi umatnya.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Jurusan Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari tahap awal sampai pada tahap akhir penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Tercinta Harman, S.Sos., M.M dan Ibunda Tercinta F. Lenita Rias, S.E., M.M yang selalu mendo'akan setiap kegiatan penulis, memberikan kasih sayang, dan memberikan dukungan baik moril dan materil bagi penulisan untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selanjutnya kepada saudari-saudari tersayang, Ulfa Fadhila Farhan, S.KM., dan Aziza Safira Farhan yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis sehingga penulis selalu berusaha



mempersalahkan yang terbaik. Terima kasih yang tak terhingga penulis ucapkan kepada bapak Dr. H. Rembrandt, S.H., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I dan ibu Dr. Wetria Fauzi, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk memberikan masukan, bimbingan, saran, nasihat, dan selalu bersabar dalam membimbing penulis sehingga penulis mampu dan termotivasi menyelesaikan skripsi ini.

Selanjutnya, pada kesempatan kali ini penulis juga akan menyampaikan terima kasih atas segala bantuan dan dukungan kepada.

1. Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Andalas Bapak Prof. Dr. Busyra Azheri, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas, Bapak Dr. Ferdi, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Rembrandt, S.H., M.Pd., selaku Wakil Dekan II, dan Bapak Lerrri Pattra, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III.
2. Bapak Dr. Dahlil Marjon, S.H., M.H selaku Ketua Bagian Hukum Perdata, dan Ibu Hj. Dian Amelia, S.H., M.H selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Andalas.
3. Bapak Nanda Utama, S.H., M.H., dan Bapak Tasman, S.H., M.H., selaku penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang berguna untuk penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Jean Elvardi, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik.



5. Seluruh dosen-dosen Fakultas Hukum Universitas Andalas, khususnya dosen bagian Hukum Perdata, yang telah memberikan ilmu dan pengajarannya di kelas maupun di luar kelas.
6. Seluruh pegawai Tenaga Kependidikan, Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.
7. Kepada instansi dan pihak terkait tempat penulis melakukan penelitian, yang telah bersedia menjadi narasumber untuk kebutuhan pengumpulan data dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Annisa Salsabilla, A.Md.Keb, Luthfia Firmawati, A.Md.Kes dan Raihana Fitria Hendrika yang selalu memotivasi dan selalu menjadi tempat berkeluh kesah.
9. Kepada teman seperjuangan dalam perkuliahan dari semester 2, Sasqia Wulandari, Fadiyah Herlyana, Mutiara Rambu Khafifah, dan Isnu Hijah Manda yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis serta membantu penulis dalam memperbaiki setiap penulisan skripsi ini.
10. Kepada Rifaa Dhiyamisa, Rika Roza Putri, Tiwi Pertama Ningsih, dan Zelbi Azilla yang selalu memberi semangat dan sama-sama sedang berjuang dengan tujuan masing-masing.
11. Teman-teman Tari Pasambahan Inaugurasi 2018 yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
12. Kepada Keluarga Eksekutif Muda BEM NM Fakultas Hukum Universitas Andalas yang telah memberi pengalaman awal bagi penulis dalam berorganisasi di kampus merah ini.



13. Kepada Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas 2 Tahun Periode Kepengurusan 2019/2020 dan 2020/2021 atas pengalaman dan kerjasama yang penulis dapat selama kuliah, pengalaman bekerja dibawah tekanan, support dan pengajarannya. Terkhusus bagi Kakak, Abang, Teman, serta Adik di Kementerian Seni dan Olahraga.

14. Kepada Keluarga Himpunan Mahasiswa Perdata (HIMADATA) periode 2021/2022 yang saling menyemangati satu sama lain untuk segera menyelesaikan pendidikan di kampus merah. Terkhusus kepada Arya, Fadhel dan Alfi serta teman-teman pengurus yang sudah mampu bertahan bersama-sama sampai akhir kepengurusan.

15. Teman-teman angkatan 2018 Fakultas Hukum Universitas Andalas yang sama-sama berjuang dalam menempuh pendidikan di kampus merah ini.

16. Teman-teman KKN Anduring yang selalu memberi semangat kepada penulis.

17. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan baik dari segi materi, penggunaan bahasa, maupun penyajian karena masih kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat mendatangkan manfaat tidak hanya bagi penulis, tetapi juga bagi setiap pembaca untuk diterapkan secara praktis maupun keilmuan.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Tinjauan Asuransi Pada Umumnya.....	19
1. Pengertian Asuransi	19
2. Fungsi dan Tujuan Asuransi	20
3. Prinsip-Prinsip Asuransi.....	23
4. Jenis- jenis Asuransi	27
5. Polis Asuransi	27
6. Premi Asuransi	28
B. Tinjauan Agen Asuransi.....	29
1. Pengertian Agen Asuransi	29
2. Syarat Agen Asuransi	30
3. Kewajiban Agen Asuransi	33
4. Larangan Agen Asuransi.....	35
C. Tinjauan Produk Mitra Beasiswa	37
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang.....	40
B. Kendala pelaksanaan Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama	



Bumiputera 1912 Cabang Padang.....	59
C. Upaya Yang Dilakukan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Agen Asuransi 61	
BAB IV PENUTUP.....	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perasuransian merupakan industri yang memegang peranan penting dalam memberikan perlindungan terhadap kemungkinan-kemungkinan kerugian yang akan terjadi, selain itu asuransi juga berperan memberikan dorongan terhadap arah perkembangan ekonomi nasional. Banyaknya keuntungan dalam penggunaan produk asuransi yang ditawarkan seperti asuransi harta/asset, asuransi jiwa, bahkan asuransi kesehatan dapat dirasakan oleh setiap individu yang mendaftarkan dirinya sebagai pemegang polis dan juga para tertanggung asuransi.

Istilah perasuransian melingkupi kegiatan usaha yang bergerak di bidang usaha asuransi dan usaha penunjang usaha asuransi. Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 menyatakan bahwa:

“Usaha Perasuransian adalah segala usaha menyangkut jasa pertanggungan atau pengelolaan risiko, pertanggungan ulang risiko, pemasaran dan distribusi produk asuransi atau produk asuransi syariah, konsultasi dan keperantaraan asuransi, asuransi syariah, reasuransi, atau reasuransi syariah, atau penilaian kerugian asuransi atau asuransi syariah.

Lembaga asuransi di Indonesia merupakan lembaga jasa keuangan *non-bank* yang telah beroperasi sejak lama dan bertujuan untuk mensejahterakan setiap warga negara dengan cara mengajak setiap warga negaranya untuk sadar akan perlunya mengasuransikan dirinya. Salah satu tujuan tersebut telah direalisasikan oleh pemerintah dengan dibentuknya lembaga asuransi dengan berbentuk badan hukum mutual (usaha bersama) yaitu usaha asuransi yang dimiliki bersama setiap nasabah

pemegang polis. Asuransi dengan badan hukum mutual (usaha bersama) ini diatur didalam Pasal 6 ayat (1) dan ayat (3) Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dengan penjelasan Pasal 6 ayat (3) yaitu membatasi perasuransian dengan bentuk hukum usaha bersama (mutual) hanya perusahaan asuransi yang telah ada pada saat Undang-Undang Perasuransian diundangkan. Maka dari penjelasan Pasal tersebut di Indonesia hanya terdapat satu perusahaan perasuransian yang berbentuk badan hukum mutual (usaha bersama) yaitu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912.



Asuransi jiwa bersama bumiputera merupakan salah satu asuransi terbesar dan tertua di Indonesia yang sejak masa berdirinya asuransi ini pada tahun 1912 sampai saat ini telah banyak mengeluarkan berbagai produk dan memasarkan produknya dengan bantuan oleh agen asuransi. Menurut Ketut Sendra, berkembang 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 penentu dalam hal pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani, dan menguasai portopolio nasabah. Oleh karena itu, dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan dalam bisnis asuransi.¹

Dewasa ini melihat tingkat kesadaran masyarakat untuk mengikuti asuransi

¹ Ketut Sendra, 2004, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa Unit-Link: Proteksi Sekaligus Investasi*, Yogyakarta: Bayu Indra Grafika. hlm. 118.

jiwa tidak lepas dari tingkat kemampuan agen dalam memberikan penjelasan yang tidak bersifat bujukan atau paksaan, cara pemberian pelayanan, sikap untuk menetapkan kepentingan masyarakat, sebelum dan selama asuransi berlaku. Karena itu agen haruslah dituntut selalu belajar menambah wawasan dan meningkatkan kemampuan, akan memberikan pelayanan sebaik-baiknya demi kepentingan pemegang polis di atas kepentingan pribadi.²

Pada umumnya agen perusahaan asuransi bertugas untuk menjadi perantara antara nasabah dengan perusahaan asuransi di dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2) menyatakan bahwa agen asuransi wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung atau peserta. Agen asuransi juga berkewajiban memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung atau peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban, dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi atau produk asuransi Syariah yang ditawarkan.

Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa juga diatur bagaimana sikap serta tugas dari agen asuransi suatu perusahaan asuransi. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang pembuatan surat keputusan rapat anggota tahunan AAJI dengan beberapa dasar yaitu:³

² SK No. 12/AAJI/2004 Tanggal 24 Agustus 2004 Tentang Kode Etik Agen Asuransi Jiwa Indonesia dan Ikrar Bersama Perusahaan Asuransi Jiwa Anggota AAJI

³ Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa

1. Setiap kegiatan pemasaran dan/atau penjualan produk-produk asuransi jiwa harus dilakukan secara jujur dan adil dengan integritas dan profesionalisme tinggi untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Perusahaan Asuransi Jiwa, Tenaga Pemasar dan industri asuransi jiwa pada umumnya.

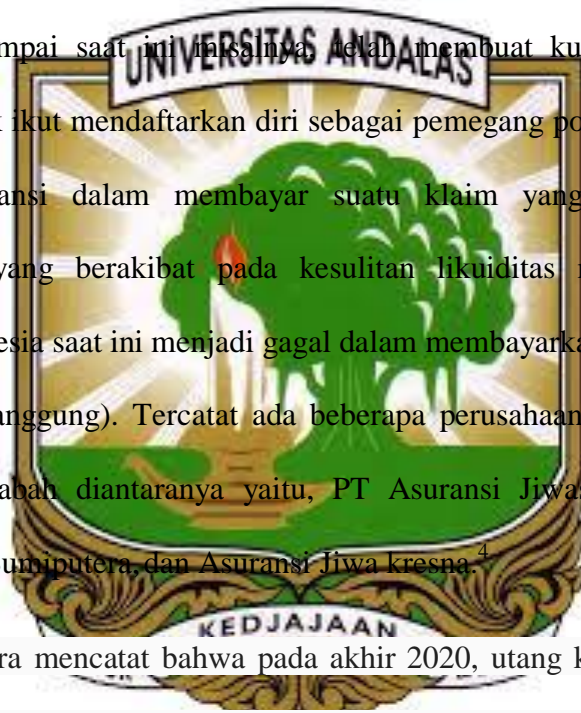
2. AAJI memiliki komitmen untuk selalu menjaga standar profesionalitas dan etika yang tinggi dalam kegiatan pemasaran dan penjualan produk-produk asuransi jiwa di Indonesia. Kode Etik Tenaga Pemasar ini disusun oleh AAJI untuk menjadi dasar, aturan tingkah laku dan etika bagi setiap pelaku kegiatan pemasaran dan/atau penjualan produk-produk asuransi jiwa di Indonesia. Kode Etik Tenaga Pemasar ini telah disahkan oleh perusahaan asuransi jiwa anggota AAJI berdasarkan ketentuan dalam Anggaran Dasar AAJI.

3. Setiap Tenaga Pemasar wajib memahami dan memberlakukan ketentuan-ketentuan dalam Kode Etik Tenaga Pemasar ini. Kode Etik Tenaga Pemasar ini juga berlaku bagi Tenaga Pemasar Non Agen, kecuali ditetapkan lain dalam Kode Etik Tenaga Pemasar.

Perusahaan asuransi pada prakteknya memiliki para agen asuransi yang membantu dalam hal pemasaran suatu produk asuransi yang disuatu asuransi tersebut, namun tidak sedikit pula ditemukan beberapa kesalahan yang dilakukan oleh seorang agen asuransi. Seorang agen asuransi perusahaan asuransi dituntut mempunyai kemampuan dalam menjelaskan produk asuransi jiwa dengan baik dan jelas. Sebab

tidak akan mungkin bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antara perusahaan asuransi dengan calon nasabah. Salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi jiwa untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antara perusahaan asuransi dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen asuransi.

Pada kenyataannya dalam praktek perasuransian tidaklah serta-merta berjalan sesuai yang diinginkan. Permasalahan yang menjadi sorotan dalam dunia perasuransian sampai saat ini masalahnya adalah membuat kurangnya kepercayaan masyarakat untuk ikut mendaftarkan diri sebagai pemegang polis. Ketidakmampuan perusahaan asuransi dalam membayar suatu klaim yang telah jatuh tempo (*Insolvabilitas*) yang berakibat pada kesulitan likuiditas membuat perusahaan asuransi di Indonesia saat ini menjadi gagal dalam membayarkan klaim asuransi para nasabahnya (tertanggung). Tercatat ada beberapa perusahaan asuransi yang gagal bayar klaim nasabah diantaranya yaitu, PT Asuransi Jiwasraya, Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera, dan Asuransi Jiwa Kresna.⁴



Bumiputera mencatat bahwa pada akhir 2020, utang klaim telah mencapai kisaran Rp12 triliun, lebih besar dari perkiraan awal senilai Rp9,6 triliun. Jumlahnya terus meningkat dibandingkan dengan akhir 2019, yakni sebesar Rp5,3 triliun. Bumiputera terakhir kali mempublikasikan kinerja keuangan pada Agustus 2020, yakni melalui laporan keuangan 2019 audited. Berdasarkan dokumen itu, klaim

⁴ <https://finansial.bisnis.com/read/20210216/215/1356839/ogah-disebut-gagal-bayar-ajb-bumiputera-1912-hanya-terjadi-outstanding-claim> . Diakses sabtu/24 April 2021/jam 11.40

yang dibayarkan pada 2019 senilai Rp4,59 triliun atau turun 32,15 persen dibandingkan dengan 2018 sebesar Rp6,77 triliun.⁵

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kasus gagal bayar klaim asuransi oleh perusahaan asuransi, seperti:⁶

1. Kelalaian dari tertanggung itu sendiri dalam memenuhi kelengkapan dokumen-dokumen untuk pengajuan klaim asuransi bahkan kelalaian tertanggung terkait dengan kewajiban pemberitahuan riwayat kesehatan.

Perjanjian asuransi mempunyai sifat-sifat khusus dibandingkan dengan jenis-jenis perjanjian lain yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) diartikan bahwa, “tertanggung harus menyadari bahwa pihaknya mempunyai kewajiban untuk memberikan keterangan yang sebenar-benarnya, sejujur-jujurnya dan selengkap-lengkapannya mengenai keadaan obyek yang diasuransikan”.⁷

Pasal 251 KUHD menyatakan bahwa, “Semua pemberitahuan yang keliru atau tidak benar, atau semua penyembunyian keadaan yang diketahui oleh tertanggung, meskipun dilakukannya dengan itikad baik, yang sifatnya sedemikian, sehingga perjanjian itu tidak akan diadakan, atau tidak diadakan dengan syarat-syarat yang sama, bila penanggung mengetahui keadaan yang sesungguhnya dari semua hal itu, membuat pertanggungan

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ Abdulkadir Muhammad, 2002, *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm. 4.

itu batal”.

2. Kurangnya premi yang dihasilkan perusahaan asuransi.

Sebagaimana pembayaran sejumlah kontribusi (semacam premi), tertanggung berhak memperoleh perlindungan dari ancaman bahaya. Tertanggung yang membayar kontribusi tersebut adalah mereka yang terikat pada suatu hubungan hukum tertentu yang ditetapkan undang-undang.⁸ Sengketa atau perselisihan yang diakibatkan oleh klaim dapat disebabkan oleh interpretasi isi kontrak dan pembayaran premi. Ketidaktahuan tertanggung atas kewajiban-kewajibannya di dalam polis akan sangat berakibat fatal terhadap klaim.⁹

3. Faktor lainnya yaitu diakibatkan oleh adanya agen perusahaan asuransi yang kurang profesional dalam melakukan tugasnya untuk memberikan informasi yang benar kepada nasabah (tertanggung). Promosi yang sangat berlebihan oleh para agen asuransi, yang memaparkan hal yang positif saja termasuk suatu tindakan yang tidak transparan dalam menjual produk asuransi, setelah produk berhasil dijual agen asuransi justru menjauhkan diri dari tertanggung. Tentunya sikap agen asuransi seperti ini bertentangan dengan misi perlindungan konsumen.¹⁰ Sehingga hal seperti inilah yang dapat menyebabkan masalah dikemudian hari yaitu gagalnya



⁸ Wirjono Prodjodikoro, 1979, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Jakarta: PT. Intermasa, hlm 86.
⁹ Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Padang: Andalas University Press. Hlm. 68
¹⁰ *Ibid.* Hlm. 50

pemegang polis atau nasabah untuk melakukan prosedur suatu klaim. Hal ini misalnya terdapat pada pengajuan klaim produk mitra beasiswa asuransi bumiputera.¹¹

Pada data OJK juga tercatat, sepanjang 2020, sebanyak 593 aduan disampaikan. Angka ini juga lebih tinggi dibanding dengan aduan di 2019 yang sebanyak 230 aduan. Pada kuartal I tahun 2021 sudah mencapai 273 aduan. Pengamat asuransi Irvan Rahardjo, mengatakan kondisi ini terjadi karena banyak terjadi salah persepsi dalam penjualan produk oleh agen asuransi. Artinya masyarakat banyak yang membeli produk unit link tanpa diedukasi secara penuh, termasuk risiko dari produk ini.¹²

Selanjutnya permasalahan yang pernah terjadi karena perbuatan agen di perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera adalah saat melakukan penagihan terhadap pemegang polis, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi yang telah dibayarkan oleh pemegang polis tersebut. Seharusnya agen segera menyetorkan hasil penagihan premi dan angsuran pinjaman polis kepada perusahaan. Akibat perbuatan agen tersebut pemegang polis dirugikan karena pembayaran yang dilakukan tidak masuk ke kas perusahaan.¹³ Artinya premi yang tidak disetor oleh agen tersebut dianggap bahwa pemegang polis tidak melakukan pembayaran premi, sehingga status polisnya menjadi tidak berlaku (lapse) karena telah melewati waktu jatuh tempo



¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 Jam 14.00 WIB

¹² Emir Yanwardhana, *Terkuak! 'Dosa Besar' Agen Unit Link ke Nasabah Asuransi* <https://www.cnbcindonesia.com/investment/20210929083853-21-279961/terkuak-dosa-besar-agen-unit-link-ke-nasabah-asuransi> diakses pada tanggal 6 oktober 2021 jam 16.02

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 Jam 14.00 WIB

pembayarannya.¹⁴

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penulisan dan penelitian yang berjudul “TANGGUNG JAWAB AGEN ASURANSI TERHADAP PENYIMPANGAN TUGAS POKOK AGEN DALAM KLAIM PRODUK MITRA BEASISWA ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912 CABANG PADANG”

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah adalah formulasi suatu masalah. Rumusan masalah harus sesuai dan sinkron dengan pembatasan masalah dan disajikan dalam bentuk pertanyaan.¹⁵ Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diketahui rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang?
2. Bagaimana Kendala pelaksanaan Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang?
3. Bagaimana Upaya Yang Dilakukan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera



¹⁴ Didik Setiyawan, 2013, *Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Atas Kerugian Yang Diderita Pemegang Polis Karena Kesalahan Agen*, Jurnal fakultas hukum, 2013, hlm. 6.

¹⁵ Widodo, 2017, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: Raja Grafindo. hlm. 34.

1912 Cabang Padang Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Agen Asuransi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas,
maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang padang
2. Untuk mengetahui kendala pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang padang
3. Untuk mengetahui bentuk upaya yang dilakukan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang padang untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi



D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan yang telah penulis kemukakan diatas maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

a) Manfaat Teoritis

1. Untuk memperkaya ilmu pengetahuan, memperluas cara berpikir serta agar dapat melatih kemampuan penulis dalam melakukan penulisan dan penelitian

dan mewujudkan dalam bentuk karya ilmiah berbentuk skripsi.

2. Untuk memperkaya khasanah ilmu hukum, khususnya hukum perdata serta dapat menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.
3. Penulisan ini secara khusus bermanfaat bagi penulis yaitu untuk memberikan referensi bagi kepentingan akademis penulis, dan juga sebagai bahan tambahan kepustakaan bagi penulis.

b) Manfaat Praktis

1. Manfaat praktis yang diharapkan agar dapat memberikan kontribusi dan manfaat bagi individu, masyarakat, atau pihak yang berkepentingan dalam menambah pengetahuan.
2. Memberikan pengetahuan bagi masyarakat dan terutama penulis untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab dari agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa di asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang Padang.
3. Bagi kalangan praktis, diharapkan bisa mendorong kinerja agen asuransi dalam memberikan pelayanan secara lebih baik lagi.



E. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematis dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan cara menganalisis, melakukan pemeriksaan mendalam terhadap faktor hukum tersebut, kemudian mengusahakan pemecahan atas

permasalahan yang timbul didalam gejala yang bersangkutan. ¹⁶ Metode penelitian adalah segala aktivitas seseorang untuk menjawab permasalahan hukum yang bersifat akademik dan praktis, baik yang bersifat asas- asas hukum, norma-norma hukum yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. ¹⁷

Metode pada hakikatnya memberikan pedoman tentang cara-cara seorang ilmuwan mempelajari, menganalisa dan memahami lingkungan yang dihadapinya. ¹⁸ Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan Penelitian



Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu melihat dari segi kaidah hukumnya. Pendekatan yuridis empiris tidak hanya menekankan pada kenyataan pelaksanaan hukum saja, tetapi juga menekankan pada kenyataan hukum dalam praktek yang dijalankan anggota masyarakat. Pendekatan yuridis mengandung arti pendekatan dari aspek hukumnya, dalam hal ini peraturan-peraturan yang mendasari penyelenggaraan jasa perasuransian pada umumnya dan produk asuransi jiwa pada khususnya baik yang dikeluarkan pemerintah maupun peraturan khusus yang dikeluarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Kebijaksanaan pemerintah sebagai yang tertulis dalam peraturan-peraturan hukum meliputi:

- a. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

¹⁶ Soejono soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Pers, hlm.6

¹⁷ *Ibid.*

¹⁸ *Ibid.*

- b. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang penyelenggaraan Usaha Perasuransian
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.
- d. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.
- e. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Sedangkan aspek empiris yang ada adalah tanggung jawab dari agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa di AJB Bumiputera 1912 cabang Padang.

2. Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini bersifat deskriptif. Suatu penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin.¹⁹ Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran-gambaran dari suatu hal terkait dengan tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa di AJB Bumiputera 1912 cabang Padang.

3. Sumber dan Jenis Data

a) Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan data yang bersumber dari:

¹⁹ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Pres, hlm.10

a. Penelitian Kepustakaan

Merupakan penelitian yang dilakukan terhadap buku-buku, karya ilmiah, Undang-Undang, literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Studi kepustakaan dilakukan di beberapa tempat yaitu:

1. Perpustakaan pusat Universitas Andalas
2. Pustaka Fakultas Hukum Universitas Andalas
3. Buku-buku serta bahan bacaan yang dimiliki penulis

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan ini diperoleh sebagai data pendukung analisis terhadap data kepustakaan atau data sekunder yang diperoleh melalui informasi tentang bagaimana tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa di AJB Bumiputera 1912 cabang Padang.

b) Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah:

a. Data Primer

Data primer atau disebut juga sebagai data yang dikumpulkan dan diperoleh langsung dari sumber pertama.²⁰ Data primer diperoleh dengan cara wawancara yang dilakukan pihak-pihak terkait dalam tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok



²⁰ Ammiruddin, 2003, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 30

agen dalam klaim produk mitra beasiswa di AJB Bumiputera 1912 cabang Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada dan terolah, dengan kata lain data tersebut telah ada baik dalam literatur, peundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, atau sumber-sumber tertulis lainnya.²¹ Penelitian kepustakaan diperlukan untuk memperoleh data sekunder yang tidak dapat dipisahkan dari objek atau permasalahan yang akan dipecahkan atau perumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Data sekunder terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer

Yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari:

1. Undang- Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian
2. Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
3. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian
4. Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian
5. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang



²¹ Soejono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, hlm.29

6. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

b. Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti misalnya, rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya²²

c. Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, contohnya adalah kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan seterusnya.²³

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan guna memperoleh informasi dari responden yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti oleh penulis di lapangan.²⁴ Wawancara dilakukan dengan cara semi terstruktur dimana selain menanyakan pertanyaan yang telah disusun serta pertanyaan yang nantinya dikembangkan oleh penulis.

b. Studi Dokumen

²² *Ibid.* hlm 52

²³ *Ibid.* hlm 52

²⁴ *Ibid.* hlm 67

Studi dokumen meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.²⁵ Penulis memeriksa dan mencocokkan hasil dari penelitian wawancara dengan dokumen yang telah penulis pelajari serta menghubungkan dengan data dokumen dari peraturan perundang-undangan.

5. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Data yang ditemukan dan dikumpulkan akan diolah terlebih dahulu dengan cara melakukan pengoreksian terhadap data yang didapatkan dan disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa di AJB Bumiputera 1912 cabang Padang.

b. Analisis Data

Setelah data yang diperoleh diolah, maka selanjutnya data tersebut disusun secara sistematis dan dipilih secara kualitatif, yaitu hasil penelitian baik data primer maupun data sekunder akan dipelajari dan dianalisis yang kemudian dijabarkan dalam bentuk kalimat yang disusun secara sistematis. Setelah data tersebut disusun dalam laporan

²⁵ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 68

maka data tersebut dicari hubungannya dengan objek yang diteliti yaitu dalam hal tanggung jawab agen asuransi terhadap penyimpangan tugas pokok agen dalam klaim produk mitra beasiswa di AJB Bumiputera 1912 cabang Padang.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Asuransi Pada Umumnya

1. Pengertian Asuransi

Pengertian asuransi tercantum dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang menyatakan sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, dimana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapatkan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti”.

Pengertian asuransi yang mengacu pada Pasal 1 butir (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, menyatakan bahwa:

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan Asuransi dan pemegang polis, 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”.

Dari kedua pengertian asuransi diatas dapat ditarik perbandingan antara kedua rumusan tersebut, yaitu:

1. Pada KUHD tidak terdapat penjelasan dimana adanya asuransi jiwa didalam rumusan Pasal 246 KUHD tersebut, sedangkan dalam Pasal 1 butir (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, menyatakan bahwa asuransi yang

diatur didalam rumusan tersebut meliputi asuransi kerugian dan asuransi jiwa.

2. Pada hal penggantian kerugian yang diberikan dalam rumusan Pasal 1 butir (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 meliputi yaitu dalam kalimat “karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung”, sedangkan dalam Pasal 246 KUHD hanya mencakup jika terjadi keadaan “karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapatkan keuntungan yang diharapkan”. Dari definisi tersebut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 lebih menspesifikasikan apa-apa saja yang menjadi *evenemen* atau peristiwa yang tidak pasti dari tertanggung.

2. Fungsi dan Tujuan Asuransi

a. Fungsi Asuransi

Menurut Sri Redjeki Hartono, fungsi dasar asuransi adalah suatu upaya untuk menanggulangi ketidakpastian terhadap kerugian khusus untuk kerugian-kerugian murni dan bukan kerugian yang bersifat spekulatif.²⁶ Dalam bukunya, Mulhadi membagi klasifikasi fungsi-fungsi dari asuransi, sebagai berikut:²⁷

1. Fungsi Utama

a. Pengalihan Risiko

Sebagai sarana atau mekanisme pengalihan kemungkinan

²⁶ Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm. 44

²⁷ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, hlm. 38

risiko/kerugian dari tertanggung sebagai “*original risk bearer*” kepada satu atau beberapa penanggung. Sehingga ketidakpastian yang berupa kemungkinan terjadinya kerugian sebagai akibat suatu peristiwa tidak terduga, akan berubah menjadi proteksi asuransi yang pasti, mengubah kerugian menjadi ganti rugi atau santunan klaim dengan syarat pembayaran premi.

b. Penghimpun Dana

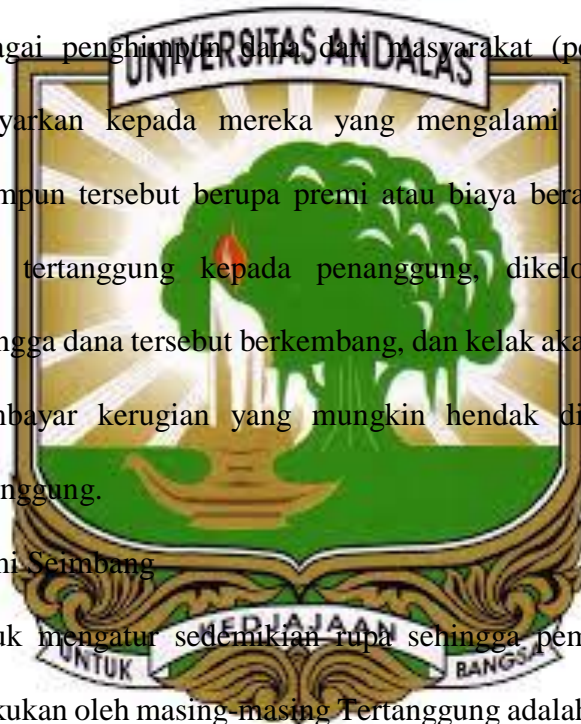
Sebagai penghimpun dana dari masyarakat (pemegang polis) akan dibayarkan kepada mereka yang mengalami musibah, dana yang dihimpun tersebut berupa premi atau biaya berasuransi yang dibayar oleh tertanggung kepada penanggung, dikelola sedemikian rupa sehingga dana tersebut berkembang, dan kelak akan dipergunakan untuk membayar kerugian yang mungkin hendak diderita salah seorang tertanggung.

c. Premi Seimbang

Untuk mengatur sedemikian rupa sehingga pembayaran premi yang dilakukan oleh masing-masing Tertanggung adalah seimbang dan wajar, dibandingkan dengan risiko yang dialihkannya kepada Penanggung.

2. Fungsi Tambahan

- a. Untuk terciptanya pertumbuhan ekonomi
- b. Sarana tabungan investasi dana dan invisible earnings
- c. Sarana pencegahan dan pengendalian kerugian



b. Tujuan Asuransi

Abdulkadir Muhammad dalam bukunya, membagi 4 (empat) tujuan asuransi, yaitu:

a. Teori Pengalihan Risiko

Menurut teori pengalihan risiko, tertanggung menyadari bahwa ada ancaman bahaya terhadap harta kekayaan miliknya atau terhadap jiwanya. Tertanggung mengadakan asuransi dengan tujuan mengalihkan risiko yang mengancam harta kekayaan atau jiwanya. Dengan membayar sejumlah premi kepada perusahaan asuransi (penanggung), sejak itu pula risiko beralih kepada penanggung.²⁸

b. Pembayaran Ganti Kerugian

Jika pada suatu ketika sungguh-sungguh terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian (risiko berubah menjadi kerugian), maka kepada tertanggung yang bersangkutan akan dibayarkan ganti kerugian seimbang dengan jumlah asuransinya.²⁹

c. Pembayaran Santunan / Keamanan sosial

Asuransi kerugian dan asuransi jiwa diadakan berdasarkan perjanjian bebas (sukarela) antara penanggung dan tertanggung, akan tetapi, adapula asuransi yang diatur oleh undang-undang yang dalam hal ini bersifat wajib, artinya tertanggung terikat dengan penanggung karena perintah undang-undang,

²⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 12

²⁹ *Ibid.* hlm.13

bukan karena perjanjian. Asuransi jenis ini disebut juga asuransi sosial. Tertanggung yang membayar premi tersebut adalah yang terikat pada suatu hubungan hukum tertentu yang ditetapkan undang-undang, misalnya hubungan kerja, penumpang angkutan umum. Dengan tujuan apabila terjadi peristiwa yang tidak pasti (*evenemen*), asuransi sosial dapat menjadi perlindungan bagi tertanggung dengan diberikannya santunan sejumlah uang oleh penanggung (BUMN).³⁰

d. Kesejahteraan Anggota

Tujuan asuransi ini adalah untuk mensejahterakan anggotanya, dimana beberapa orang berhimpun dalam suatu perkumpulan dan membayar kontribusi (iuran) kepada perkumpulan, maka perkumpulan itu berkedudukan sebagai penanggung, sedangkan anggota perkumpulan berkedudukan sebagai tertanggung.

Prof. Wirjono Prodjodikoro menyebut asuransi seperti ini mirip dengan “perkumpulan koperasi”. Asuransi ini merupakan asuransi saling menanggung, atau asuransi usaha bersama yang bertujuan mewujudkan kesejahteraan anggota.³¹



3. Prinsip-Prinsip Asuransi

Menurut Mulhadi, didalam bukunya, terdapat 6 (enam) prinsip-prinsip dasar perjanjian asuransi, yaitu:

³⁰ *Ibid.* hlm.14

³¹ *Ibid.* hlm.15

a. Prinsip Kepentingan yang Dapat Diasuransikan (*Insurable Interest*)

Seseorang yang mengasuransikan harus mempunyai kepentingan (*interest*) atas harta benda (objek) yang dapat diasuransikan (*insurable*). Prinsip kepentingan ini diatur dalam Pasal 250 KUHD yang menyatakan :

“Apabila seseorang yang telah mengadakan suatu perjanjian asuransi untuk diri sendiri, atau apabila seorang yang untuknya telah diadakan suatu asuransi, pada saat diadakannya asuransi itu tidak mempunyai suatu kepentingan terhadap barang yang diasuransikan itu, maka penanggung tidak diwajibkan memberikan ganti kerugian”.

Maka dari ketentuan tersebut jelas jelas bahwa kepentingan merupakan syarat mutlak (*essentieel vereiste*) untuk dapat diadakannya perjanjian asuransi.³²

Contoh dari *insurable interest*:

1. Hubungan keluarga : suami, istri, anak, ibu, bapak (ahli waris sesuai hukum *faraid*)
 2. Hubungan bisnis : kreditur dan debitur, perusahaan dengan karyawan
- b. Prinsip Itikad Baik (*utmost good faith*)

Berkenaan dengan asas itikad baik, diatur dalam Pasal 251 KUHD, yang menyatakan bahwa:

“Setiap keterangan yang keliru atau tidak benar, atau setiap tidak memberitahukan hal-hal yang diketahui oleh si Tertanggung betapa pun itikad baik itu ada padanya, yang demikian sifatnya sehingga seandainya Penanggung telah mengetahui keadaan yang sebenarnya, perjanjian itu tidak akan ditutup atau ditutupnya dengan syarat-syarat yang sama, mengakibatkan batalnya pertanggungan”.

³² Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, hlm, 81

Pasal 251 KUHD diatas hanya menekankan kewajiban tertanggung untuk memberitahukan atau menyampaikan segala informasi yang benar (fakta materiil) mengenai objek asuransi kepada penanggung. Namun saat ini dalam Pasal 31 ayat (3) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian telah menjelaskan adanya prinsip itikad baik yang dibebankan kepada agen, pialang asuransi dan pialang asuransi. Sebagaimana Pasal tersebut menyatakan sebagai berikut:

“Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung atau peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban, dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi Syariah yang ditawarkan”.

c. Prinsip Ganti Kerugian

Pada hakikatnya, fungsi asuransi adalah mengalihkan atau membagi risiko yang kemungkinan diderita atau dihadapi oleh tertanggung karena terjadi suatu peristiwa tidak pasti.³³

Prinsip ganti kerugian dijelaskan juga dalam Pasal 246 KUHD, yaitu pada bagian kalimat “... untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti”.³⁴

d. Prinsip Subrogasi

Prinsip ini telah diatur dalam Pasal 284 KUHD yang menyatakan sebagai berikut:

“Seorang Penanggung yang telah membayar kerugian sesuatu barang yang

³³ *Ibid.* hlm.85

³⁴ *Ibid.*

diasuransikan, menggantikan Tertanggung dalam segala hak yang diperolehnya terhadap orang-orang ketiga yang berhubung dengan penerbitan kerugian tersebut, dan Tertanggung itu adalah bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang dapat merugikan hak penanggung terhadap orang-orang ketiga itu”.

Subrogasi adalah hak seorang penanggung yang telah memberikan ganti rugi kepada tertanggung (karena diharuskan berdasarkan ketentuan polis) untuk menggantikan posisi tertanggung dalam rangka menerima segala manfaat (*recovery*) yang mungkin dapat diperoleh dari pihak lain (penyebab terjadinya kerugian), terlepas dari apakah hak tersebut sudah dilaksanakan atau belum.³⁵

e. Prinsip Kontribusi

Prinsip ini akan terjadi apabila seorang tertanggung mengasuransikan suatu objek hartanya ke beberapa perusahaan asuransi yang berbeda, maka apabila terjadi suatu kerugian atas objek tersebut, secara otomatis berlakulah prinsip kontribusi tersebut. Namun bukan berarti semua perusahaan asuransi dapat mengeluarkan penggantian kerugian yang diderita tertanggung, tetapi dengan kata lain, prinsip kontribusi berarti bahwa, apabila perusahaan asuransi telah membayar ganti rugi yang menjadi hak tertanggung, maka perusahaan berhak menuntut perusahaan asuransi lain yang terlibat dalam objek tersebut untuk membayar bagian kerugian sesuai dengan prinsip kontribusi atau disebut juga dengan prinsip saling menanggung.



³⁵ *Ibid.* hlm.86

f. Prinsip Sebab Akibat

Prinsip ini maksudnya adalah bahwa suatu penyebab aktif dan efisien yang menimbulkan suatu kerugian dalam suatu atau sebuah rangkaian kejadian dan menyebabkan suatu akibat, tanpa adanya intervensi dari suatu kekuatan yang berawal dan secara aktif bekerja dari sumber baru serta berdiri sendiri. Maka dari analisa dan pertimbangan tersebutlah baru dapat ditentukan jumlah klaim yang diterima oleh pemegang polis.

4. Jenis- jenis Asuransi

Asuransi pada umumnya dibagi menjadi dua bagian besar yaitu: Asuransi Kerugian dan Asuransi Jiwa.³⁶

1. Asuransi Kerugian terdiri dari:
 - a. Asuransi Kebakaran;
 - b. Asuransi Kehilangan dan Kerusakan;
 - c. Asuransi laut;
 - d. Asuransi Pengangkutan;
 - e. Asuransi Kredit.
2. Asuransi Jiwa terdiri dari:
 - a. Asuransi Kecelakaan;
 - b. Asuransi Kesehatan;
 - c. Asuransi Jiwa Kredit.



5. Polis Asuransi

Polis Asuransi adalah akta perjanjian asuransi atau dokumen lain yang dipersamakan dengan akta perjanjian asuransi, serta dokumen lain yang merupakan

³⁶ Deny Guntara, *Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya*, Jurnal Justisi Ilmu Hukum Vol 1, NO 1, 2016, Hal. 37

satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan perjanjian asuransi, yang dibuat secara tertulis dan memuat perjanjian antara pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis.³⁷ Polis asuransi juga dijelaskan dalam Pasal 255 KUHD, perjanjian asuransi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis.

Isi Polis Asuransi diatur dalam ketentuan Pasal 256 KUHD, semua polis kecuali asuransi jiwa harus menyatakan:

1. Hari pengadaan pertanggungan itu;
2. Nama orang yang mengadakan pertanggungan itu atas beban sendiri atau atas beban orang lain;
3. Uraian yang cukup jelas tentang barang yang dipertanggungkan;
4. Jumlah uang yang untuk itu dipertanggungkan;
5. Bahaya yang diambil oleh penanggung atas bebannya;
6. Waktu mulai dan berakhirnya bahaya yang mungkin terjadi atas beban penanggung;
7. Premi pertanggungan; dan
8. Umumnya, semua keadaan yang pengetahuannya tentang itu mungkin mutlak. Penting bagi penanggung, dan semua syarat yang diperjanjikan antara para pihak. Polis itu harus ditandatangani oleh setiap penanggung.

6. Premi Asuransi

Dalam Pasal 246 KUHD terdapat rumusan “dengan mana penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi”. Sesuai dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa premi adalah salah satu unsur terpenting dalam sebuah asuransi karena merupakan kewajiban yang wajib dipenuhi oleh tertanggung kepada penanggung.³⁸

Sedangkan pengertian premi menurut Pasal 1 angka 29 Undang- Undang Nomor

³⁷ Pasal 1 angka 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 /Pojk.05/2015 Tentang Produk Asuransi Dan Pemasaran Produk Asuransi

³⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 103

40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yaitu: ³⁹

“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.”

B. Tinjauan Agen Asuransi

Dalam menjalankan kegiatan suatu perusahaan, seorang pengusaha tidak dapat bertindak sendiri. Diperlukan adanya pembantu untuk melaksanakan kegiatan usahanya. Pembantu dalam perusahaan dapat dibagi menjadi 2 (dua) fungsi:⁴⁰

B. Membantu didalam perusahaan

C. Membantu diluar perusahaan

1. Pengertian Agen Asuransi

Pengertian agen asuransi diatur dalam Pasal 1 ayat 28 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa: ⁴¹

“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.”

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69 /Pojk.05/2016 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah, agen Asuransi adalah

³⁹ Pasal 1 angka 29 Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

⁴⁰ Danang Sunyoto, 2016, Aspek Hukum Dalam Bisnis, ogakara: Nuha Medika, hlm. 110

⁴¹ Pasal 1 ayat 28 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

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 sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Menurut keputusan RAT AAJI NO. 03/AAJI/2012 tentang standar praktik dan kode etik tenaga pemasar asuransi jiwa, Agen adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa pemasaran produk asuransi jiwa untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi Jiwa.

Sedangkan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19 /Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi, Agen Asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan memasarkan Produk Asuransi.⁴²

2. Syarat Agen Asuransi

Dalam Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 mengatur beberapa ketentuan yang harus ada pada agen asuransi, yaitu:⁴³

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

⁴² Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19 /Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi

⁴³ Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian

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.

Pada peraturan otoritas jasa keuangan juga diatur syarat-syarat dan ketentuan agen asuransi yaitu dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah pada Pasal 16 menyatakan:

- (1) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi yang menggunakan Agen Asuransi wajib memastikan bahwa Agen Asuransi:
 - a. memiliki sertifikat keagenan sesuai dengan bidang usahanya; dan
 - b. terdaftar di OJK.
- (2) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi yang menggunakan Agen Asuransi paling sedikit wajib:
 - a. melaporkan Agen Asuransinya kepada asosiasi yang sesuai dengan bidang usahanya dan
 - b. membuat perjanjian secara tertulis dengan Agen Asuransi yang memasarkan produk asuransinya yang paling sedikit mencantumkan:
 1. Kode etik yang ditetapkan oleh asosiasi sesuai dengan bidang usahanya dalam perjanjian keagenan;
 2. Kewajiban Agen Asuransi untuk mematuhi kode etik atau sejenisnya yang ditetapkan oleh asosiasi Perusahaan Asuransi sesuai dengan bidang usahanya berikut sanksi yang dikenakan pada setiap pelanggaran yang dilakukan Agen Asuransi; dan
 3. Jangka waktu penyerahan Premi atau kontribusi kepada Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi, dalam hal Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi memberikan kewenangan kepada Agen Asuransi untuk menerima Premi atau kontribusi.
- (3) Dalam hal Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi menggunakan Agen Asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi tersebut bertanggung jawab penuh terhadap

konsekuensi yang timbul dari penutupan asuransi yang dilakukan oleh Agen Asuransi bersangkutan.⁴⁴

Pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19/Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi terdapat persyaratan seorang agen asuransi yang dalam memasarkan Produk Asuransi, Agen Asuransi harus memenuhi ketentuan paling sedikit sebagai berikut:⁴⁵

- 
- a. Memenuhi kode etik yang ditetapkan oleh asosiasi yang berwenang dan sesuai dengan jenis usaha Perusahaan, contoh mematuhi kode etik yaitu tidak melakukan Churning, Pooling, dan Twisting;
 - b. Memasarkan Produk Asuransi terbatas pada yang tercantum dalam perjanjian keagenan;
 - c. Menyampaikan identitas sebagai wakil sah dari perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, atau unit syariah pada perusahaan asuransi dengan menunjukkan lisensi keagenan yang berlaku untuk perusahaan asuransi, perusahaan asuransi syariah, atau unit syariah pada perusahaan asuransi yang diwakilinya, yang dilakukan dengan memperkenalkan diri kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta;
 - d. Menyampaikan informasi yang akurat, jelas, jujur, dan tidak menyesatkan mengenai Produk Asuransi kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta sebelum calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta memutuskan untuk melakukan penutupan asuransi dengan Perusahaan;
 - e. Meminta persetujuan Perusahaan apabila terdapat permintaan penutupan asuransi yang berbeda dengan syarat dan ketentuan Produk Asuransi yang dipasarkan;
 - f. Tidak merferensikan kepada Perusahaan lain apabila terdapat permintaan penutupan asuransi yang berbeda dengan syarat dan ketentuan Produk Asuransi yang dipasarkan;
 - g. Memberikan layanan administrasi dalam rangka permohonan menjadi pemegang polis, tertanggung, atau peserta
 - h. Menyerahkan Premi atau Kontribusi kepada Perusahaan sesuai jangka waktu penyerahan Premi atau Kontribusi yang telah ditentukan oleh Perusahaan dalam perjanjian keagenan, dalam hal Perusahaan memberikan

⁴⁴ Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah

⁴⁵ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19 /Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi

- kewenangan kepada Agen Asuransi untuk menerima Premi atau Kontribusi;
- i. Mendukung Perusahaan dalam penerapan praktik prinsip mengenal nasabah (know your customer) untuk memastikan kesesuaian Produk Asuransi dengan kebutuhan pemegang polis, tertanggung, atau peserta;
 - j. Mendukung Perusahaan dalam pelaksanaan kewajiban Anti Pencucian Uang -Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT); dan
 - k. Menolak namanya dicantumkan dalam dokumen surat permohonan penutupan asuransi sebagai Agen Asuransi yang melakukan penutupan, apabila tidak melakukan pemasaran dan/atau pemberian penjelasan Produk Asuransi kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta.

3. Kewajiban Agen Asuransi

Beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh agen asuransi dalam menjalankan tugas di perusahaan asuransi diantaranya:⁴⁶

1. Agen asuransi wajib terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan
2. Agen asuransi berkewajiban memiliki pengetahuan serta kemampuan yang cukup juga memiliki reputasi yang baik
3. Agen asuransi wajib mendapatkan persetujuan dari perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi Syariah, apabila ingin menerima pembayaran premi atau berkontribusi secara langsung dari pemegang polis
4. Agen asuransi wajib menyerahkan premi atau kontribusi tersebut kepada perusahaan asuransi atau perusahaan asuransi Syariah dalam jangka waktu yang diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan, bila premi atau kontribusi dibayarkan melalui agen asuransi
5. Agen asuransi wajib memberikan segenap keahlian, perhatian, serta kecermatan untuk melayani atau dalam bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung ataupun peserta
6. Agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi/produk asuransi Syariah yang ditawarkan.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69 /Pojk.05/2016
Tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi
Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah pada Pasal

⁴⁶ Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Depok: PT Rajagrafindo Persada, hlm. 131

18 menyatakan bahwa:⁴⁷

“Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi yang menggunakan Agen Asuransi dalam memasarkan produknya wajib memastikan bahwa dalam kegiatan pemasarannya, Agen Asuransi paling sedikit telah melakukan tindakan sebagai berikut: ⁴⁸

- a. menyampaikan identitas sebagai wakil sah dari Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi dengan menunjukkan lisensi keagenan yang berlaku untuk Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi yang diwakilinya;
- b. menyampaikan informasi mengenai produk asuransi yang ditawarkan dan informasi penting yang terkait dengan syarat dan ketentuan polis dengan memperhatikan ketentuan peraturan OJK mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan;
- c. menyampaikan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta atas penerimaan atau penolakan surat penutupan asuransi dari Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta paling lama 5 (lima) hari kerja sejak ada keputusan penerimaan atau penolakan pertanggungan;
- d. menginformasikan dokumen yang diperlukan untuk pengajuan formulir permohonan penutupan asuransi;
- e. meminta dokumen yang diperlukan untuk pengajuan formulir permohonan dan dokumen lainnya yang dimintakan oleh Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, atau Unit Syariah pada Perusahaan Asuransi untuk penutupan asuransi; dan
- f. memastikan pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengisi seluruh formulir surat permohonan pertanggungan asuransi secara lengkap sesuai dengan dokumen yang disampaikan.

⁴⁷ Pasal 18 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah

⁴⁸ *Ibid.*

4. Larangan Agen Asuransi

Terdapat pula larangan bagi agen asuransi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian pada Pasal 28 ayat (4) dan ayat (5) yang menyatakan bahwa:

Pasal 28 Ayat 4:

Agen Asuransi dilarang menahan atau mengelola Premi atau Kontribusi.

Pasal 28 ayat 5:

Agen Asuransi dilarang menggelapkan Premi atau Kontribusi.

Pada Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19/Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi dalam persyaratan agen asuransi disebutkan juga bahwa agen harus melaksanakan tugas pemasaran produk asuransi dengan mengikuti kode etik agen asuransi yang ditetapkan oleh asosiasi yang berwenang dan sesuai dengan jenis usaha Perusahaan yaitu dengan tidak melakukan tindakan *Churning*, *Pooling*, dan *Twisting*. Yang dimaksud dengan *Churning* adalah tindakan pihak yang memasarkan Produk Asuransi dengan cara membujuk dan/atau memengaruhi pemegang polis untuk mengubah atau mengganti Polis Asuransi yang ada dengan Polis Asuransi yang baru pada Perusahaan yang sama, dan/atau membeli Polis Asuransi baru dengan menggunakan dana yang berasal dari Polis Asuransi yang masih aktif dari Perusahaan yang sama tanpa penjelasan terlebih dahulu kepada pemegang polis mengenai kerugian yang dapat diderita oleh pemegang polis akibat perubahan/penggantian tersebut. Sedangkan *Pooling* adalah tindakan mengalihkan penjualan Produk Asuransi yang telah dilakukan oleh Agen Asuransi, atau pihak yang memasarkan Produk Asuransi kepada pihak lainnya. Serta *Twisting* adalah tindakan pihak yang memasarkan



Produk Asuransi dengan cara membujuk dan/atau memengaruhi pemegang polis untuk mengubah spesifikasi atau mengganti Polis Asuransi dengan Polis Asuransi yang baru pada Perusahaan lainnya, dan/atau membeli Polis Asuransi baru dengan menggunakan dana yang berasal dari Polis Asuransi yang masih aktif pada suatu Perusahaan lainnya dalam jangka waktu 6 (enam) bulan sebelum atau sesudah tanggal Polis Asuransi baru di Perusahaan lain diterbitkan.⁴⁹

Perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 memuat bentuk-bentuk larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pihak kedua, yaitu:⁵⁰

1. Memberikan tanda terima pembayaran Premi, selain tanda terima resmi yang dikeluarkan Pihak Kesatu sesuai peruntukannya.
2. Melakukan kas bon untuk setoran premi.
3. Menahan atau mengelola premi asuransi.
4. Melakukan penggelapan premi asuransi.
5. Menerima kuasa dari Pemegang Polis untuk menerima uang yang berhubungan dengan hak-hak Pemegang Polis.
6. Melakukan rekayasa/manipulasi penutupan asuransi jiwa dan rekayasa pelayanan lainnya yang mengakibatkan kerugian Pihak Kesatu dan/atau Pemegang Polis/Tertanggung.
7. Melakukan perbuatan yang melanggar Kode Etik Keagenan asuransi jiwa.
8. Menentukan perhitungan premi di luar ketentuan yang ditetapkan.
9. Menimbulkan hutang atau membuat kontrak dengan Pihak Ketiga untuk atau atas nama Pihak Kesatu.
10. Mengubah, memperbaharui, mengganti atau menghilangkan ketentuan dalam Polis, endorsemen, tarif, ketentuan, atau tata cara pelayanan dan penjualan.
11. Mempublikasikan, mengedarkan, memberitahukan dan membocorkan sebagian atau semua informasi, kondisi, Produk, serta data-data Pihak Kesatu atau Pemegang Polis/Tertanggung secara langsung atau tidak langsung kepada pihak manapun termasuk tetapi tidak terbatas pada perusahaan asuransi, pialang asuransi atau agen lain yang bergerak di bidang asuransi kerugian dan/atau asuransi jiwa.

⁴⁹ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19 /Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi

⁵⁰ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

12. Mengeluarkan biaya dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada siapapun atas beban Pihak Kesatu.
13. Menerima pembayaran premi melalui rekening bank milik pribadi Pihak Kedua atau rekening bank pihak manapun selain rekening bank Pihak Kesatu.
14. Membuat perjanjian yang mengikat Pihak Kesatu dengan Pihak Ketiga.

C. Tinjauan Produk Mitra Beasiswa

Bumiputera merupakan asuransi yang menyediakan suatu produk yang pastinya akan berguna untuk setiap orang tua dan anak-anak mereka yang nantinya akan dipergunakan untuk masa depannya. Produk asuransi tersebut ialah produk mitra beasiswa yang dirancang khusus untuk menjadi mitra anak dalam hal pendidikan, produk ini nantinya akan memastikan agar nasabah secara teratur mendapatkan uang yang mereka butuhkan untuk melanjutkan pendidikan mereka. Masa depan anak-anak juga terlindungi karena program ini dirancang untuk memastikan agar mereka tetap mendapatkan dana beasiswa hingga mereka lulus, walaupun jika orang tua mereka meninggal dunia.⁵¹



Adapun manfaat yang ditawarkan oleh produk mitra beasiswa ini secara rinci, yaitu:⁵²

- i. Dana Kelangsungan Belajar (DKB) yang dibayarkan secara bertahap, sesuai dengan tingkat usia anak, baik Tertanggung hidup atau meninggal dunia.
- ii. Dana Beasiswa anak, dibayarkan pada saat periode asuransi berakhir, baik tertanggung masih hidup atau meninggal dunia.
- iii. Santunan meninggal dunia sebesar 100% dari uang pertanggungan.
- iv. Bebas premi bagi polis jika Tertanggung meninggal dunia.

⁵¹ http://ajb.bumiputera.com/products/product/individual_life_insurance/mitra_beasiswa_/0 diakses minggu 10 Oktober 2021 jam 11.32

⁵² *Ibid.*

- v. Pengembalian simpanan premi bagi polis saat Tertanggung meninggal duniapremi dibayarkan secara penuh setelah jumlah premi diperhitungkan.
- vi. Hak untuk mendapatkan Reversionary Bonus, jika Tertanggung meninggal dunia, penebusan polis, atau habis kontrak.

Adapun spesifikasi yang berada didalam produk mitra beasiswa, diantaranya:⁵³

1. Calon tertanggung dapat berbeda dengan pemegang polis.
2. Penerimaan Dana Beasiswa adalah dari Taman Kanak-kanak hingga Perguruan Tinggi.
3. Maksimal Uang Pertanggungan *NonMedical* Calon tertanggung sampai dengan usia 50 tahun sebesar Rp. 200 juta. Diatas 200 juta harus dilengkapi surat keterangan dokter.
4. Jumlah jaminan resiko asuransi Mitra Beasiswa sebesar 100% UP + RB (Reversionary Bonus).
5. Program asuransi Mitra Beasiswa mempunyai jaminan proteksi dan Tabungan.
6. Jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi, kepada yang ditunjuk akan diberikan santunan sebesar 100% UP, asuransi menjadi bebas premi, dan Dana Kelangsungan Belajar akan tetap diberikan sesuai dengan jenjang pendidikannya atau ketentuan yang berlaku
7. Jika tertanggung masih hidup sampai masa asuransi berakhir, maka dibayarkan 100% UP + RB dan ditambah dengan 40% UP yang merupakan Dana Beasiswa, dibayarkan secara sekaligus ataupun berkala.

Selanjutnya, keuntungan bagi pemegang polis pada produk mitra beasiswa, diantaranya:⁵⁴

1. Jika tertanggung meninggal dunia atau hidup pada waktu masa asuransi berakhir, maka kepada pemegang polis dibayarkan dana dengan rincian sebagai berikut:
 - Usia anak 4 Th (Masuk TK) = 5% x UP
 - Usia anak 6 Th (masuk SD) = 10% x UP
 - Usia anak 12 Th (masuk SMP) = 20% X UP
 - Usia anak 15 Th (Masuk SMA) = 30% x UP
 - Usia anak 18 Th (Masuk PT) = 100 % UP
2. Saat asuransi sudah habis kontrak, kepada yang ditunjuk akan tetap dibayarkan beasiswa sebesar 40% Uang Pertanggungan, secara sekaligus ataupun berkala.
3. Jika tertanggung meninggal akibat kecelakaan, maka kepada ahli waris yang ditunjuk akan diberikan 200% X Uang Pertanggungan

⁵³ Buku Pedoman Asuransi Mitra Beasiswa Berencana oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

⁵⁴ Buku Pedoman Asuransi Mitra Beasiswa Berencana oleh Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

4. Jika Pemegang Polis mengalami kecelakaan dan dirawat di Rumah Sakit, maka akan diberikan penggantian pengobatan sebesar maksimum 10% dari Uang Pertanggungan.
5. Apabila dinyatakan oleh Dokter Pemegang Polis Mengalami Cacat Tetap Sebagian, akan dibayarkan santunan sebesar Prosentase cacat yang dialami
6. Jika Tertanggung mengalami Cacat Tetap Total (CTT) akibat sakit/Kecelakaan dan dinyatakan oleh 2 (dua) orang Dokter bahwa tertanggung tidak dapat bekerja lagi/ berpenghasilan, maka tertanggung dibebaskan kewajibannya membayar premi.
7. Jika tertanggung meninggal dunia dalam masa asuransi, maka kepada yang ditunjuk sebagai ahli waris akan dibayarkan 100% UP, dan selanjutnya dibebaskan dari kewajiban membayar premi dan Dana Kelangsungan Belajar pada saat masuk Taman kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi tetap dibayarkan.
8. Jika tertanggung / pemegang polis meninggal dan telah membayar premi secara sekaligus, maka kepada ahli waris dikembalikan premium deposit disesuaikan dengan tahun meninggalnya.
9. Polis mempunyai unsur Nilai Tunai, sehingga Pemegang polis dapat memanfaatkan fasilitas pinjaman bila ada keperluan yang mendesak.

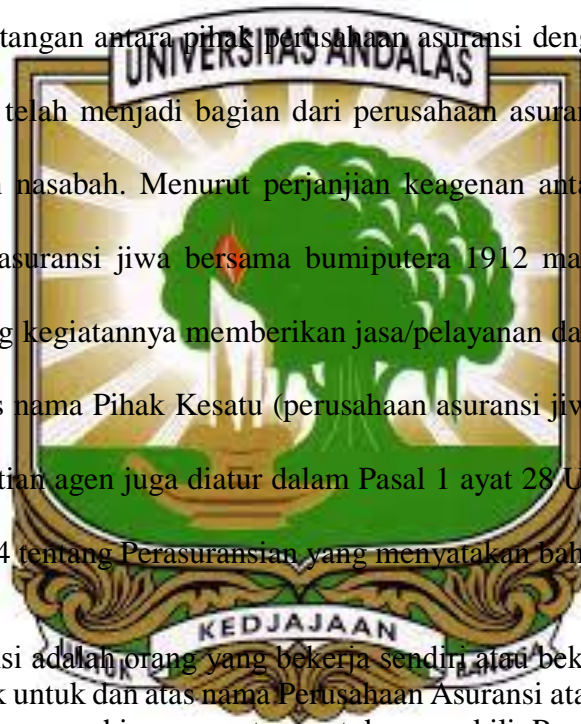


BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang

Agen asuransi dapat disebut sebagai seorang yang memiliki tugas dalam hal perpanjangan tangan antara pihak perusahaan asuransi dengan para nasabah, baik nasabah yang telah menjadi bagian dari perusahaan asuransi maupun yang akan menjadi calon nasabah. Menurut perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 maksud dari agen adalah seseorang yang kegiatannya memberikan jasa/pelayanan dalam pemasaran Produk untuk dan atas nama Pihak Kesatu (perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912). Pengertian agen juga diatur dalam Pasal 1 ayat 28 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa: ⁵⁵



“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.”

Agen asuransi dan perusahaan asuransi dapat dikatakan memiliki hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual ditunjukkan dengan adanya perjanjian keagenan yang mengikat seorang agen dan perusahaan asuransi yang diageni. Perusahaan

⁵⁵ Pasal 1 ayat 28 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

asuransi pada dasarnya merupakan principal yang memberikan kuasa kepada agen untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang diberikan dengan atas nama perusahaan asuransi dengan hubungan kerja yang tidak tetap.⁵⁶ Dalam perjanjian keagenan terdapat beberapa hal yang mengatur mengenai bentuk-bentuk tugas agen, hak, kewajiban serta bentuk sanksi apabila adanya pelanggaran yang dilakukan oleh agen. Pada awal kerja antara agen dan perusahaan asuransi sebagai principal, perjanjian keagenan tertulis dibuat dengan isi perjanjian yang telah disepakati oleh para pihak sesuai dengan kepentingan para pihak tersebut dan tidak bertentangan dan sesuai dengan Pasal 1388 KUHPerdara.⁵⁷ Pada perjanjian keagenan juga kadang memuat tentang peristiwa yang kemungkinan menjadi bentuk perselisihan antara agen dan perusahaan asuransi sehingga menjadi dasar pemutusan hubungan kerja, diantaranya:⁵⁸

1. Ketika agen distributor lalai melaksanakan kewajibannya, sebagaimana tercantum pada perjanjian keagenan/distributor termasuk kewajiban melakukan pembayaran
2. Ketika agen/distributor melaksanakan apa yang tidak boleh dilakukan
3. Apabila para pihak jatuh pailit
4. Keadaan-keadaan lain yang menyebabkan para pihak tidak dapat melaksanakan yang menjadi kewajiban-kewajibannya.

⁵⁶ Eki Dyata Fredi Setiawan, Herman Susetyo dan Hendro Saptono, 2013, *Pertanggungjawaban Agen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi*, Diponegoro Law Review, Volume 1, Nomor 2

⁵⁷ Richard Buron Simanupang, 2007, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: PT Rineka Cipta, Hlm. 54

⁵⁸ *Ibid.* Hlm. 55

Agen asuransi memiliki wewenang atas segala tindakan yang diberikan atas nama perusahaan asuransi yang diageni atau disebut principal. Dalam kegiatan bisnis, keagenan biasanya diartikan hubungan yang terjadi antara seseorang yang diberi kuasa untuk bertindak atas nama orang/ pihak principal untuk melaksanakan transaksi bisnis dengan pihak lain.⁵⁹ Hal ini diatur dalam Pasal 1792 KUHPerdara yaitu suatu perjanjian dengan mana seseorang memberikan kekuasaan kepada orang lain, yang menerimanya untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan. Pasal 1792 KUHPerdara diimplementasikan kedalam perjanjian keagenan antara agen dengan perusahaan asuransi. Principal akan bertanggung jawab untuk tindakan agen asuransi sepanjang hal tersebut dilakukan pada batas wewenang yang diberikan kepada agen.⁶⁰ Sebagai pihak dalam suatu perjanjian, pemberi kuasa (perusahaan asuransi) berarti pihak yang menunjuk agen asuransi dan bertanggung jawab atas tindakan agen asuransi. Sedangkan agen asuransi berarti mewakili serta bertanggung jawab pada pemberi kuasa (perusahaan asuransi), dan pemberi kuasa bertanggung jawab terhadap agen asuransi apabila terdapat kesalahan atau kecerobohan yang menyebabkan kerugian pada perusahaan asuransi dengan hak untuk mendapatkan ganti kerugian dari agen asuransi serta dapat memutuskan perjanjian keagenan antara agen dan perusahaan asuransi.⁶¹ Oleh karena itu, dalam tindakan agen asuransi untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya haruslah sesuai dengan perjanjian antara



⁵⁹ *Ibid.* Hlm. 53

⁶⁰ Ari Wahyudi Hertanto, 2007, *Aspek-Aspek Hukum Perjanjian Distributor Dan Keagenan (Suatu Analisis Keperdataan)*, jumat Hukum dan Pembangunan Tailun ke-37 No.3 Juli-September 2007, hlm. 388.

⁶¹ Zahry Vandawati, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dan Tanggung Jawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: Pt Revka Petra Media, hlm. 60

agen dan perusahaan asuransi serta sesuai dengan yang diatur dalam perundang-undangan yang berlaku karena setiap bentuk tindakan agen asuransi memiliki dampak yang sama terhadap perusahaan asuransi.⁶²

Dalam Pasal 4 perjanjian keagenan antara agen asuransi dan asuransi jiwa bersama bumiputera memuat mengenai wewenang dan tanggung jawab pihak kedua (agen asuransi), diantaranya:⁶³

1. Untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, Pihak Kesatu memberi wewenang kepada Pihak Kedua untuk:
 - a. Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan Pihak Kesatu.
 - b. Menjual Produk kepada Calon Pemegang Polis di wilayahnya.
 - c. Membantu Pemegang Polis dalam kegiatan pembayaran premi.
 - d. Mengambil dokumen yang terkait dengan permintaan asuransi jiwa Individu dari Calon Pemegang Polis untuk disampaikan kepada Pihak Kesatu.
2. Pihak Kedua bertanggung jawab atas kebenaran bahwa, SPAJ adalah benar diisi oleh Calon Pemegang Polis dan pemeriksaan kesehatan adalah benar atas diri Calon Tertanggung.

Serta dalam Pasal 5 perjanjian keagenan antara agen asuransi dan asuransi jiwa bersama bumiputera mengatur tentang pembatasan kewenangan agen asuransi, diantaranya:⁶⁴

1. Dalam melaksanakan kegiatannya, Pihak Kedua tidak berwenang untuk melakukan hal-hal di bawah ini:
 - a. Memberikan pernyataan kepada Pihak Ketiga diluar ketentuan yang tercantum didalam Polis, materi pemasaran, ilustrasi dan program *software* yang diberikan oleh Pihak Kesatu.
 - b. Mencetak, mempublikasikan, menyebarkan atau menggunakan media iklan, brosur, pernyataan pers, ilustrasi penjualan, deskripsi Polis, atau

⁶² Zahry Vandawati, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dan Tanggung Jawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: Pt Revka Petra Media, hlm. 59

⁶³ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

⁶⁴ *Ibid.*

barang cetakan lainnya tentang Pihak Kesatu, Produk maupun jasanya serta analisa yang mengacu padanama, logo, merk atau Produk.

2. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Angka 1 Pasal ini dapat dilakukan Pihak Kedua apabila sebelumnya telah mendapat ijin tertulis dari pejabat Pihak Kesatu yang berwenang.

Setelah mengetahui bentuk wewenang dan batasan antara agen asuransi dan perusahaan asuransi, maka ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi seorang agen sebelum melaksanakan tugasnya, diantaranya:⁶⁵

1. Persyaratan Umum

Petugas asuransi harus mengikuti prosedur tertentu dan praktisi pada industrinya berikrar dapat menjalankan tugasnya dan mempraktekkan keahliannya. Sebab produk asuransi yang mereka jual menyangkut kepercayaan, hajat hidup nasabahnya dan berkaitan dengan unsur legal.⁶⁶

Persyaratan untuk menjadi agen asuransi diatur dalam Peraturan Pemerintah RI No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Pasal 27. Pasal ini terdiri atas 4 ayat, yaitu:

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

⁶⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 Jam 14.00 WIB

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 Jam 14.00 WIB

kewajiban calon tertanggung.

Persyaratan lainnya yang dilengkapi oleh beberapa peraturan tambahan dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 425/KMK.06/2003 tanggal 30 September 2003, yaitu:⁶⁷

1. Agen asuransi di Indonesia harus memiliki sertifikat dari asosiasi industri asuransi sejenis. (Pasal 7 ayat (2) huruf a.5)
2. Perusahaan Asuransi dilarang memperkerjakan agen yang masih terikat dengan Perusahaan Asuransi lain kecuali agen yang bersangkutan telah mengakhiri perjanjian keagenannya sekurang – kurangnya 6 (enam) bulan (Pasal 38 ayat (2)).

Tenaga pemasar dalam hal ini agen, dituntut wajib mematuhi dan tunduk pada ketentuan peraturan yang berlaku, Kode Etik Tenaga Pemasar, peraturan AAJI dan peraturan Perusahaan Asuransi Jiwa yang diwakili, termasuk segala perubahannya. Agen wajib mematuhi dan tunduk pada ketentuan sebagaimana diatur dalam Perjanjian Keagenan, termasuk dalam melaksanakan seluruh hak dan kewajibannya. Adapun kewajiban agen asuransi terbagi menjadi 2, yaitu:⁶⁸

1. Kewajiban Terhadap Perusahaan Asuransi Jiwa⁶⁹

- a. Dokumen Pemasaran Tenaga Pemasar wajib menggunakan dokumen pemasaran resmi dan terkini yang dikeluarkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang diwakilinya.
- b. Kegiatan Pemasaran Tenaga Pemasar wajib melakukan kegiatan pemasaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Perusahaan Asuransi Jiwa yang diwakilinya.
- c. Premi
 - 1) Tenaga Pemasar wajib memberitahukan jumlah premi yang telah

⁶⁷ Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 425/Kmk.06/2003

Tentang Perizinan Dan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perusahaan Penunjang Usaha Asuransi

⁶⁸ Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa

⁶⁹ *Ibid.*

dibayarkan oleh calon Nasabah atau Nasabah sesuai dengan yang ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa.

- 2) Tenaga Pemasar wajib segera menyetor premi kepada Perusahaan Asuransi Jiwa, dalam hal Tenaga Pemasar diberikan kewenangan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang diwakilinya untuk menerima titipan pembayaran premi dari Nasabah.
- 3) Tenaga Pemasar wajib menjelaskan ketentuan dari tanda terima/kuitansi sementara kepada calon Nasabah atau Nasabah sebelum menerima titipan premi dari calon Nasabah atau Nasabah.

2. Kewajiban Terhadap Profesi⁷⁰

- a. Perjanjian Keagenan Agen wajib memiliki dan menandatangani Perjanjian Keagenan hanya dengan satu Perusahaan Asuransi Jiwa, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perasuransian yang berlaku. Ketentuan ini tidak berlaku bagi Tenaga Pemasar Non Agen.
- b. Sertifikasi Keagenan Tenaga Pemasar wajib memiliki sertifikasi keagenan yang dikeluarkan oleh AAJI sebelum melakukan pemasaran dan/atau penjualan produk asuransi jiwa.
- c. Pelatihan dan Pengembangan Tenaga Pemasar wajib mengikuti pelatihan dan pengembangan dasar dan lanjutan untuk meningkatkan profesionalisme pekerjaannya sebagaimana disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, peraturan AAJI dan Perusahaan Asuransi Jiwa.

Selain dari kewajiban agen asuransi memiliki tugas-tugas terkait yang diberikan oleh perusahaan asuransi kepada seorang agen asuransi menjadi bagian dari tanggung jawab yang harus dipegang oleh seorang agen. Dalam hal ini, seorang agen asuransi yang bekerja atas nama perusahaan asuransi memiliki tugas pokok yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, ada beberapa tugas pokok yang diberikan oleh perusahaan asuransi bumiputera kepada agennya diantaranya, yaitu:⁷¹

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 Jam 14.00 WIB

1. Melakukan Perencanaan dan Pengaturan Kerja
2. Melakukan Penjualan Produk Asuransi Jiwa
3. Melakukan Pelayanan kepada Pemegang Polis
4. Melakukan Pengamatan Perkembangan Pasar

Pada saat melakukan pelayanan terhadap pemegang polis/nasabah asuransi sesuai dengan tugas pokok, agen haruslah dapat memberikan penjelasan ulang hal-hal yang berhubungan dengan asuransi pada saat polis diserahkan, membantu memberikan pelayanan kepada pemegang polis atas permintaannya, seperti perubahan polis, penyelesaian klaim habis kontrak, penebusan dan meninggal, serta memelihara hubungan baik dengan Pemegang Polis. Selain hal-hal tersebut, agen asuransi juga memiliki tanggung jawab keuangan dalam tugasnya yaitu terlaksananya setoran premi dan angsuran polis maksimal 2 kali 24 jam / hari setelah diterima dari Pemegang Polis.⁷²

Berdasarkan kenyataan dalam melaksanakan tugasnya, agen asuransi tidak serta merta melakukannya dengan jujur dan benar. Seperti yang pernah terjadi di asuransi jiwa bersama bumiputera Padang, agen asuransi yang bertugas untuk membantu para nasabah dalam hal memungut pembayaran premi seperti produk mitra beasiswa, tetapi setelah itu yang seharusnya agen tersebut menyetorkannya kepada pihak asuransi namun tidak dilakukan oleh agen asuransi tersebut.⁷³ Kasus penggelapan dana premi inilah yang banyak ditemukan yang tidak hanya pada

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 jam 14.00 WIB

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 jam 14.00 WIB

asuransi jiwa bersama bumiputera Padang saja. Padahal hal tersebut telah dilarang sepenuhnya didalam Pasal 28 ayat 5 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan:

“Agen Asuransi dilarang menggelapkan Premi atau Kontribusi”.

Dalam Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa terdapat larangan tentang Penyalahgunaan Dana Nasabah (*Misappropriation of Funds*) Tenaga Pemasar dilarang untuk mengambil atau menggunakan pembayaran premi, uang atau harta benda lain milik Perusahaan Asuransi Jiwa yang diterima dari calon Nasabah dan/atau Nasabah. Penundaan penyeteroran premi yang diterima dari Nasabah atau calon Nasabah kepada Perusahaan Asuransi Jiwa dalam batas waktu yang telah ditetapkan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa termasuk juga dalam kategori penyalahgunaan dana.⁷⁴

Sebagaimana halnya jika terjadinya perselisihan kepentingan dengan kepentingan prinsipal (*avoiding the conflict of interest*), tidak dibenarkan mengambil keuntungan secara rahasia dari jasa keagenannya (*non secret profit making*), dan tidak dibenarkan menerima suap (*no bribe taking*),⁷⁵ sehingga apabila agen asuransi bertindak tidak sesuai dengan hal yang diluar dari wewenang yang diberikan dalam perjanjian agen maka tanggung jawab tersebut akan dibebankan

⁷⁴ Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa

⁷⁵ Ezra Ridel Moniung, 2015, Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata, Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015, hlm.130

kepada agen asuransi.⁷⁶ Di dalam Pasal 7 ayat 2 perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 juga turut memuat mengenai apabila calon pemegang polis sudah melakukan pembayaran premi kepada pihak kedua, dan pihak kedua tidak melaksanakan ketentuan dalam perjanjian ini, maka kerugian yang timbul akibat perbuatan tersebut menjadi tanggung jawab pihak kedua.⁷⁷

Perilaku menyimpang dari tugas agen asuransi lainnya seperti pada hal memberikan pelayanan terkait penyampaian informasi tentang suatu syarat polis kepada nasabah baru yang tidak sesuai, hal ini terjadi seperti saat agen yang menyembunyikan atau tidak memberi data penyakit dari nasabah yang baru, sehingga hal inilah yang dapat menyebabkan masalah dikemudian hari yaitu gagalnya pemegang polis atau nasabah untuk melakukan prosedur suatu klaim. Hal ini misalnya terdapat pada pengajuan klaim produk mitra beasiswa.⁷⁸ Sehingga perbuatan atas kelalaian agen ini dapat menghambat terjadinya prosedur klaim nasabah. Agen asuransi tersebut dapat dituntut dengan Pasal 75 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa “Setiap Orang yang dengan sengaja tidak memberikan informasi atau memberikan informasi yang tidak benar, palsu, dan/atau menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak



⁷⁶ Pasal 1797 dan Pasal 1801 KUHPerdara

⁷⁷ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 25 Oktober 2021 jam 14.00 WIB

Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).” Hal ini telah dilarang dalam Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 yang menyatakan “Agen asuransi, pialang asuransi, pialang reasuransi, dan perusahaan perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai risiko , manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan”.

Selain aturan yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, KUHD juga telah mengatur Pasal yang dapat melindungi para nasabah dari bentuk kelalaian dari agen asuransi. Hal ini terdapat dalam Pasal 261 KUHD, dapat diketahui bahwa bila adanya kelalaian dalam hal yang terdapat dalam pasal 259 dan 260 KUHD yang dilakukan oleh agen asuransi terhadap kepentingan tertanggung, maka wajib mengganti kerugian yang mungkin dapat timbul akibat kelalaian tersebut.

Dari kasus tersebut agen asuransi pada dasarnya tetap harus bertanggung jawab dikarenakan seorang agen asuransi dapat dituntut baik secara perdata maupun pidana apabila terdapat kesalahan agen asuransi dalam memberikan pelayanan kepada tertanggung.⁷⁹ Mengenai tanggung jawab agen asuransi diatur juga dalam perjanjian keagenan antara AJB Bumiputera dan pihak agen yang bekerja atas nama asuransi bumiputera Padang. Hal ini sesuai dengan kode etik serta segala sesuatu yang telah diperjanjikan antara pihak perusahaan asuransi bumiputera Padang dengan agen asuransi. Seperti yang dicantumkan dalam Pasal 27 Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 mengatur beberapa ketentuan yang harus ada pada agen asuransi, yaitu “Agen asuransi wajib memiliki perjanjian keagenan dengan perusahaan asuransi yang diageni”.

⁷⁹Zahry Vandawati, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dan Tanggung Jawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: Pt Revka Petra Media, hlm. 8

Pada perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 memuat bentuk-bentuk larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pihak kedua, yaitu:⁸⁰

1. Memberikan tanda terima pembayaran Premi, selain tanda terima resmi yang dikeluarkan Pihak Kesatu sesuai peruntukannya.
2. Melakukan kas bon untuk setoran premi.
3. Menahan atau mengelola premi asuransi.
4. Melakukan penggelapan premi asuransi.
5. Menerima kuasa dari Pemegang Polis untuk menerima uang yang berhubungan dengan hak-hak Pemegang Polis.
6. Melakukan rekayasa/manipulasi penutupan asuransi jiwa dan rekayasa pelayanan lainnya yang mengakibatkan kerugian Pihak Kesatu dan/atau Pemegang Polis/Tertanggung.
7. Melakukan perbuatan yang melanggar Kode Etik Keagenan asuransi jiwa.
8. Menentukan perhitungan premi di luar ketentuan yang ditetapkan.
9. Menimbulkan hutang atau membuat kontrak dengan Pihak Ketiga untuk atau atas nama Pihak Kesatu.
15. Mengubah, memperbaharui, mengganti atau menghilangkan ketentuan dalam Polis, endorsemen, tarif, ketentuan, atau tata cara pelayanan dan penjualan.
16. Mempublikasikan, mengedarkan, memberitahukan dan membocorkan sebagian atau semua informasi, kondisi, Produk, serta data-data Pihak Kesatu atau Pemegang Polis/Tertanggung secara langsung atau tidak langsung kepada pihak manapun termasuk tetapi tidak terbatas pada perusahaan asuransi, pialang asuransi atau agen lain yang bergerak di bidang asuransi kerugian dan/atau asuransi jiwa.
17. Mengeluarkan biaya dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada siapapun atas beban Pihak Kesatu.
18. Menerima pembayaran premi melalui rekening bank milik pribadi Pihak Kedua atau rekening bank pihak manapun selain rekening bank Pihak Kesatu.
19. Membuat perjanjian yang mengikat Pihak Kesatu dengan Pihak Ketiga.

Sebagaimana larangan tersebut, maka pihak perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 turut mengatur mengenai berakhirnya perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912, hal ini terdapat dalam Pasal 10 mengenai berakhirnya perjanjian yang dilakukan oleh pihak perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 terhadap

⁸⁰ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

pihak kedua (agen asuransi), yaitu.⁸¹

Pihak Kesatu berhak mengakhiri Perjanjian ini segera setelah memberitahukan secara tertulis kepada Pihak Kedua dalam hal:

- a. Lisensi keagenan Pihak Kedua dibatalkan, diputuskan, atau dicabut oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).
- b. Pihak Kedua menyalahgunakan atau menggelapkan dana Pihak Kesatu yang berasal dari Pemegang Polis.
- c. Pihak Kedua dengan cara apapun telah menimbulkan risiko merusak nama baik Pihak Kesatu.
- d. Pihak Kedua tidak aktif selama 3 (tiga) bulan secara terus menerus tanpa alasan yang dapat diterima oleh Pihak Kesatu.
- e. Pihak Kedua melanggar Perjanjian ini dan/atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam Negara Republik Indonesia yang berdampak langsung pada pelaksanaan Perjanjian ini.
- f. Pihak Kedua membujuk atau mencoba untuk membujuk Pemegang Polis untuk melepaskan atau mengganti Polis dengan Polis lain yang diterbitkan Pihak Kesatu.
- g. Pihak Kedua dengan sengaja memberikan informasi yang salah tentang ketentuan Polis, manfaat Polis maupun Premi kepada Pemegang Polis sehingga merugikan Pihak Kesatu.
- h. Pihak Kedua dijatuhi hukuman pidana oleh Pengadilan.
- i. Pihak Kedua meninggal dunia atau menjadi cacat yang dinyatakan oleh dokter dan Pihak Kesatu berpendapat bahwa Pihak Kedua tidak dapat melaksanakan kewajiban berdasarkan Perjanjian ini.
- j. Dalam hal Pihak Kedua tidak dapat memenuhi tanggung jawab sesuai dengan Pasal 4 Ayat 2 butir (a) (Polis) dan (b, c, dan d) (Premi) Perjanjian ini selama 6 (enam) bulan berturut-turut.

Bapak Hendri menuturkan bahwa pada perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera Padang memberlakukan pendisiplinan para agen asuransi yang bermasalah yang bertujuan sebagai bentuk pertanggung jawaban agen asuransi. Hal ini sesuai dengan aturan yang diatur dalam perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912, yaitu.⁸²

⁸¹ *Ibid.*

⁸² Hasil wawancara dengan Ketua Bagian Klaim Asuransi, Bapak Hendri di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

1. Peringatan

Dalam kesempatan ini, pihak asuransi bumiputera juga turut melaksanakan konseling kepada agen asuransi tersebut untuk mengetahui penyebab dan faktor mengapa hal-hal dari penyimpangan tugas agen tersebut dapat terjadi.⁸³ Tahap peringatan ini dimuat dalam perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 pada Pasal 3 mengenai hak dari pihak kesatu (asuransi jiwa bersama bumiputera 1912), yaitu:⁸⁴

“Pihak kesatu berhak memberikan teguran dan pemutusan perjanjian kepada pihak kedua apabila melakukan kesalahan/kelalaian serta tidak menjalankan perjanjian ini”.

Pada Pasal 70 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dinyatakan pula bahwa “Otoritas Jasa Keuangan berwenang mengenakan sanksi administratif kepada setiap orang yang melakukan pelanggaran terhadap ketentuan dalam Undang-Undang ini dan peraturan pelaksanaannya”.

2. Pernyataan dari agen asuransi

Setelah didapatkan pernyataan atau penjelasan mengenai faktor kesalahan yang dilakukan agen asuransi tersebut kemudian pada bagian ini dapat dipertimbangkan langkah selanjutnya terkait penyimpangan tugas agen asuransi tersebut.⁸⁵



⁸³ Hasil wawancara dengan Ketua Bagian Klaim Asuransi, Bapak Hendri di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁸⁴ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ketua Bagian Klaim Asuransi, Bapak Hendri di AJB Bumiputera Padang,

3. Pengawasan

Hal ini dilakukan oleh supervisor atau pengawas yang berwenang di perusahaan asuransi bumiputera Padang. Pada tahap ini, setiap agen asuransi diawasi kembali kinerjanya selama menjadi agen, baik sebelum atau sesudah terjadinya kasus penyimpangan yang dilakukan agen tersebut. Hal ini dilakukan untuk dapat menilai bagaimana sikap dari agen, sehingga dapat ditentukan pula cara penyelesaian yang tepat bagi agen asuransi tersebut.⁸⁶

4. Penyelesaian

Di tahap inilah pihak asuransi serta tertanggung/ pemegang polis atau nasabah yang dirugikan serta agen asuransi menentukan proses penyelesaian kasus tersebut. Apabila pihak nasabah yang dirugikan serta agen dapat mengembalikan semua kerugian yang telah agen tersebut timbulkan maka penyelesaian yang dapat diambil adalah hanya dengan jalur kekeluargaan. Hal tersebut diatur sebagai pilihan hukum serta penyelesaian perselisihan yang dimuat dalam Pasal 12 ayat 2 perjanjian keagenan antara agen asuransi dan asuransi jiwa bersama bumiputera, yang menyatakan “Apabila terjadi sengketa sebagai akibat dari pelaksanaan Perjanjian ini, akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.”⁸⁷

Berdasarkan proses penyelesaian ini ketika agen asuransi melakukan kewajibannya dalam pemenuhan ganti kerugian maka pihak perusahaan asuransi

Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ketua Bagian Klaim Asuransi, Bapak Hendri di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁸⁷ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

bumiputera dapat memegang surat jaminan yang telah dijamin sebelumnya didalam perjanjian keagenan yang telah dibuat dan disetujui oleh agen asuransi. Selain surat jaminan, agen asuransi dalam pemenuhan kewajibannya turut dikenakan pengurangan tunjangan operasional yang dilakukan oleh perusahaan asuransi bumiputera.⁸⁸ Ketentuan ini diatur perjanjian keagenan antara agen asuransi dan asuransi jiwa bersama bumiputera yang menyebutkan bahwa pada Pasal 1 ayat 13 yang dimaksud surat jaminan adalah surat pernyataan jaminan yang dibuat oleh Penjamin atas kebenaran identitas Agen yang mengadakan kontrak Perjanjian Keagenan dengan Pihak Kesatu, dan jaminan apabila Agen yang bersangkutan menyimpang/melanggar ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian Keagenan yang mengakibatkan kerugian material dan citra Pihak Kesatu serta Pemegang Polis.⁸⁹

Pada Pasal 71 ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menyebutkan mengenai sanksi administratif, diantaranya pelanggaran mengenai Pasal 28 dan Pasal 31 yang dilakukan oleh agen asuransi dalam hal penggelapan uang premi serta agen asuransi yang tidak memberikan informasi yang benar. Pasal 71 ayat 2 menyatakan:

Sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pasal 71 berupa:

- a. peringatan tertulis
- b. pembatasan kegiatan usaha, untuk sebagian atau seluruh kegiatan usaha
- c. larangan untuk memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah untuk lini usaha tertentu
- d. pencabutan izin usaha

⁸⁸ Wawancara dengan Yusmita, Agen Asuransi AJB Bumiputera 1912 Padang, tanggal 13 Januari 2022 Pukul 14.40 WIB

⁸⁹ *Ibid.*

- e. pembatalan pernyataan pendaftaran bagi pialang asuransi, pialang reasuransi, dan agen asuransi
- f. pembatalan pernyataan pendaftaran bagi konsultan aktuarial, akuntan publik, penilai, atau pihak lain yang memberikan jasa bagi perusahaan perasuransian
- g. pembatalan persetujuan bagi lembaga mediasi atau asosiasi
- h. denda administratif
- i. larangan menjadi pemegang saham, Pengendali, direksi, dewan komisaris, atau yang setara dengan pemegang saham, Pengendali, direksi, dan dewan komisaris pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c, dewan pengawas syariah, atau menduduki jabatan eksekutif di bawah direksi, atau yang setara dengan jabatan eksekutif di bawah direksi pada badan hukum berbentuk koperasi atau usaha bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) huruf c, pada Perusahaan Perasuransian.

Pada perjanjian keagenan agen asuransi jiwa individu asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 terdapat frasa yang menyatakan bahwa apabila terbukti agen asuransi terbukti melakukan kesalahan didalam tugasnya maka pihak perusahaan asuransi bumiputera dapat memegang bahkan mengambil jaminan tersebut sampai agen asuransi tersebut menyelesaikan tanggung jawab ganti kerugian terhadap nasabah.⁹⁰ Apabila agen asuransi tersebut tidak memiliki itikad baik dalam hal penggantian kerugian terhadap nasabah serta pihak asuransi maka pihak asuransi dapat melaporkannya kepada pihak kepolisian.⁹¹ Dalam hal ini Pasal yang dapat menjerat agen asuransi adalah sesuai dengan Pasal 76 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menyatakan bahwa:

“Setiap Orang yang menggelapkan Premi atau Kontribusi sebagaimana

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

dimaksud dalam Pasal 28 ayat (5) dan Pasal 29 ayat (4) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)”.

Sedangkan dalam kasus agen asuransi tidak menyampaikan hal yang semestinya kepada nasabah maka akan dapat dijerat dengan Pasal 75 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa:

“Setiap Orang yang dengan sengaja tidak memberikan informasi atau memberikan informasi yang tidak benar, palsu, dan/atau menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah)”.

Pasal diatas menyebutkan bahwa “orang yang dengan sengaja” yang dalam hal ini didalam Pasal 31 ayat (2) menyatakan:

“Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan ke pada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan”.

Dibawah ini dapat dilihat dalam tabel mengenai bentuk penyimpangan/kesalahan agen asuransi AJB Bumiputera Padang

Bentuk Penyimpangan/ Kesalahan Agen Asuransi	Jumlah Agen Asuransi yang melakukan penyimpangan pada tahun 2012 s/d 2018
1. Penyalahgunaan dana premi	60 Orang
2. Memberikan informasi yang	30 Orang

tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya	
--	--

Dari tabel diatas jumlah agen asuransi yang melakukan penyimpangan/kesalahan memiliki alur penyelesaian tanggung jawab yang berbeda-beda (Perusahaan AJB Bumiputera tidak memberikan data konkrit berapa jumlah agen dengan alur penyelesaian yang ditempuh serta data diatas hanya dapat diambil hingga tahun tersebut dikarenakan perusahaan AJB Bumiputera 1912 Padang dari tahun 2018 telah menyatakan gagal klaim dan selama covid 19 menerima pembayaran premi melalui bank/m-banking). Adapun alur penyelesaian tanggung jawab secara singkat terkait penyimpangan/kesalahan agen asuransi AJB Bumiputera Padang sebagai berikut:



Hasil wawancara penulis menemukan faktor yang mengakibatkan adanya penyimpangan/ kesalahan agen asuransi AJB Bumiputera Padang, diantaranya :

1. Faktor internal agen asuransi tersebut seperti masalah perekonomiannya
2. Faktor eksternal, perusahaan AJB Bumiputera Padang yang kurang menerapkan prinsip Good Corporate Government (GCG)

Pada Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa turut diatur mengenai sanksi pelanggaran kode etik agen asuransi serta tata cara pelaksanaan sanksi, yaitu:

1. Perusahaan Asuransi Jiwa dapat mengenakan sanksi kepada setiap Tenaga Pemasar yang melakukan pelanggaran atas ketentuan dalam Kode Etik Tenaga Pemasar, antara lain, berupa:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Pelaporan pelanggaran Tenaga Pemasar kepada AAJI untuk dimasukkan ke dalam Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah dan/atau untuk dilakukan pencabutan sertifikasi keagenan;
- c. Penonaktifan Tenaga Pemasar sementara (skorsing); dan/atau
- d. Pengakhiran Perjanjian Keagenan. Pengenaan sanksi dapat dilakukan secara sekaligus bergantung kepada jenis pelanggaran ketentuan Kode Etik Tenaga Pemasar.

2. AAJI dapat mengenakan sanksi kepada setiap Tenaga Pemasar yang melakukan pelanggaran Kode Etik Tenaga Pemasar berdasarkan pelaporan tertulis dari Perusahaan Asuransi Jiwa yang antara lain berupa:

- a. Pencabutan sertifikasi keagenan; dan/atau
- b. Pencantuman pada Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah.

3. Pencabutan sertifikasi keagenan dan/atau pencantuman dalam daftar tenaga pemasar bermasalah dapat dilakukan oleh AAJI dalam hal Tenaga Pemasar terbukti:

- a. Melakukan kegiatan pemasaran produk asuransi jiwa tanpa memiliki



- sertifikasi yang sah dan masih berlaku dari AAJI;
- b. Melakukan tindak pidana yang terkait dengan usaha perasuransian;
 - c. Membantu dan/atau memfasilitasi tindak pidana pencucian uang;
 - d. Melakukan Twisting; atau
 - e. Melakukan pelanggaran berat lainnya.
4. Sanksi pencabutan sertifikasi Tenaga Pemasar dan sanksi pencantuman dalam daftar tenaga pemasar bermasalah berlaku untuk jangka waktu paling sedikit 5 (lima) tahun.



B. Kendala pelaksanaan Tanggung Jawab Agen Asuransi Terhadap Penyimpangan Tugas Pokok Agen Dalam Klaim Produk Mitra Beasiswa Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang

Pada bentuk pelaksanaan tanggung jawab yang harus dipenuhi dan dijalankan oleh agen asuransi yang terjadi akibat penyimpangan tugas yang diberikan pihak perusahaan asuransi bumiputera Padang, tentu saja tidak semulus seperti yang diharapkan. Terdapat pula beberapa kendala yang ditemukan pada proses pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi yang bermasalah tersebut. Bapak Hendri menuturkan bahwa semua kendala yang terdapat dalam prakteknya disebutkan ada beberapa faktor diantaranya, yaitu:⁹²

1. Agen Asuransi yang tidak beritikad baik, seperti menghilang atau melarikan diri dari tanggung jawabnya.

Hal ini terkadang dilakukan oleh pihak agen yang terbukti sengaja melakukan penggelapan dana premi nasabah asuransi bumiputera, sehingga hal demikian menjadikan agen tersebut takut hingga lari dari tanggung jawab yang seharusnya.⁹³ Sebagaimana yang diatur dalam kewajiban agen asuransi pada perjanjian keagenan antara agen asuransi jiwa individu dan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 Pasal 3 ayat (4) huruf j yang menyatakan “Mematuhi Kode Etik Keagenan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di

⁹² Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁹³ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

Negara Kesatuan Republik Indonesia serta bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan yang dilaksanakannya”.⁹⁴

2. Bukti dari nasabah yang kurang kuat, seperti bukti tanda terima premi yang telah nasabah setorkan kepada agen asuransi.

Kurangnya alat bukti atau hilangnya tanda bukti pembayaran premi melalui agen seperti yang pernah terjadi di asuransi bumiputera Padang merupakan salah satu bentuk ketidak hati-hatian dari seorang nasabah yang dirugikan turut menjadi faktor kendala dalam pelaksanaan tanggung jawab seorang agen tersebut. Hal inilah yang dapat mempersulit pihak perusahaan asuransi bumiputera untuk melakukan pembuktian terkait penyimpangan yang dilakukan agen asuransi bumiputera.⁹⁵

3. Ketidakmampuan seorang agen asuransi dalam hal perekonomian untuk menyelesaikan kerugian yang agen tersebut timbulkan. Faktor perekonomian selalu menjadi alasan bagi seseorang untuk melakukan suatu perbuatan yang merugikan orang lain termasuk agen asuransi.⁹⁶



C. Upaya Yang Dilakukan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Padang Untuk Mengatasi Kendala Dalam Pelaksanaan Tanggung Jawab Agen Asuransi

⁹⁴ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

Mengacu pada Pasal 7 Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan mengenai kewajiban-kewajiban yang harus ditanggung oleh perusahaan asuransi serta agen asuransi sebagai perantara yaitu dengan memberikan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian yang diderita konsumen. Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang Perlindungan Konsumen (*Consumer Protection Guidelines*) juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi. Salah satunya adalah tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi, serta tersedianya upaya ganti rugi terhadap kerugian nasabah.⁹⁷

Beberapa upaya yang dilakukan oleh asuransi A/B Bumiputera Padang dalam mengatasi kendala pelaksanaan tanggung jawab agen asuransi yang bermasalah diantaranya:

1. Agen Asuransi yang tidak beritikad baik, seperti menghilang atau melarikan diri dari tanggung jawabnya.

Dalam hal agen asuransi telah terbukti melakukan tindakan penyimpangan tugas yang telah diberikan perusahaan, asuransi bumiputera Padang menyelesaikannya dengan solusi memberikan surat peringatan atau SP kepada agen asuransi tersebut. Surat peringatan yang dikeluarkan oleh perusahaan

⁹⁷ Zahry Vandawati, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dan Tanggung Jawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: Pt Revka Petra Media, hlm. 16

bumiputera berisikan mengenai teguran atau peringatan kepada agen tersebut yang telah lalai dan tidak melakukan itikad baik terhadap nasabah bahkan terhadap perusahaan. Surat peringatan tersebut dilayangkan sebanyak 3 kali yang memuat tentang teguran, pemberian sanksi serta yang paling akhir adalah tindakan pemecatan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi bumiputera Padang.⁹⁸ Hal ini juga dapat dilihat dalam perjanjian keagenan pada Pasal 10 ayat 3 tentang berakhirnya perjanjian keagenan, dimana pihak kesatu (perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 Padang) berhak mengakhiri Perjanjian ini segera setelah memberitahukan secara tertulis kepada Pihak Kedua (agen asuransi) dalam hal diantaranya:⁹⁹

- 
- a. Lisensi keagenan Pihak Kedua dibatalkan, diputuskan, atau dicabut oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).
 - b. Pihak Kedua menyalahgunakan atau menggelapkan dana Pihak Kesatu yang berasal dari Pemegang Polis.
 - c. Pihak Kedua dengan cara apapun telah menimbulkan risiko merusak nama baik Pihak Kesatu.
 - d. Pihak Kedua tidak aktif selama 3 (tiga) bulan secara terus menerus tanpa alasan yang dapat diterima oleh Pihak Kesatu.
 - e. Pihak Kedua melanggar Perjanjian ini dan/atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam Negara Republik Indonesia yang berdampak langsung pada pelaksanaan Perjanjian ini.
 - f. Pihak Kedua membujuk atau mencoba untuk membujuk Pemegang Polis untuk melepaskan atau mengganti Polis dengan Polis lain yang diterbitkan Pihak Kesatu.
 - g. Pihak Kedua dengan sengaja memberikan informasi yang salah tentang ketentuan Polis, manfaat Polis maupun Premi kepada Pemegang Polis sehingga merugikan Pihak Kesatu.
 - h. Pihak Kedua dijatuhi hukuman pidana oleh Pengadilan.
 - i. Pihak Kedua meninggal dunia atau menjadi cacat yang dinyatakan oleh dokter dan Pihak Kesatu berpendapat bahwa Pihak Kedua tidak

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

⁹⁹ Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

- dapat melaksanakan kewajiban berdasarkan Perjanjian ini.
- j. Dalam hal Pihak Kedua tidak dapat memenuhi tanggung jawab sesuai dengan Pasal 4 Ayat 2 butir (a) (Polis) dan (b, c, dan d) (Premi) Perjanjian ini selama 6 (enam) bulan berturut-turut.

Selain dari bentuk upaya akhir pemberian surat peringatan dan sampai tahap pemecatan yang diterima agen dari kurangnya itikad baik dari agen asuransi, agen asuransi yang tidak beritikad baik dalam pelaksanaan penyelesaian masalah dengan upaya pertama musyawarah dan mufakat dalam penggantian kerugian maka pihak perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 Padang dalam Pasal 12 ayat 2 dan 3 Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912, menyatakan bahwa:

1. Apabila terjadi sengketa sebagai akibat dari pelaksanaan Perjanjian ini, akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.
 2. Apabila salah satu Pihak masih keberatan dengan hasil penyelesaian melalui musyawarah mufakat sebagaimana dimaksud pada ayat 2 Pasal ini, maka Para Pihak sepakat untuk memilih domisili hukum yang tetap dan tidak berubah di wilayah Kepaniteraan Pengadilan Negeri dimana Perjanjian ini ditandatangani.
2. Bukti dari nasabah yang kurang kuat, seperti bukti tanda terima premi yang telah nasabah setorkan kepada agen asuransi.

Untuk mengatasi kendala seperti ini, pihak perusahaan asuransi bumiputera Padang sebelumnya telah melakukan upaya pemeriksaan keterangan dari kedua sisi, agen asuransi dan dari pihak nasabah. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi kesalahpahaman serta keberpihakan perusahaan. Setelah dilakukannya pemeriksaan, apabila memang terbukti agen asuransi tersebut mengakui

perbuatannya maka pelaksanaan sanksi dapat dijalankan. Namun apabila memang tidak terbukti atau memang bukti tanda terima tersebut tidak dapat dijadikan barang bukti maka pihak asuransi tidak dapat menjalankan pendisiplinan agen asuransinya. Tetapi dari kejadian yang pernah terjadi ini, pihak asuransi bumiputera Padang saat ini lebih banyak menerima pembayaran uang premi nasabah secara langsung kepada perusahaan tanpa adanya perantara dari agen asuransi.¹⁰⁰

Selain itu, apabila terdapat kelalaian dari agen asuransi serta masih dalam tahap menunggu itikad baik agen untuk pelaksanaan ganti kerugian maka sesuai Pasal 28 ayat 7 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa:

“Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah wajib bertanggung jawab atas pembayaran klaim yang timbul apabila Agen Asuransi telah menerima Premi atau Kontribusi, tetapi belum menyerahkannya kepada Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah tersebut”.

Sehingga solusi apabila tertanggung dan perusahaan asuransi yang sedang menunggu itikad baik agen maka perusahaan asuransi sebagai pemberi kuasa atas agen diharapkan melaksanakan tanggung jawab untuk pembayaran klaim kepada tertanggung/ ahli waris. Namun, dengan ketentuan atau pelaksanaan tata cara klaim yang telah ditentukan dalam polis asuransi.

Perlindungan konsumen dalam hal penolakan pengajuan klaim juga turut diatur dan dilindungi dalam peraturan otoritas jasa keuangan pada Pasal 29 dan Pasal

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ketua Bagian Klaim Asuransi, Bapak Hendri di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

30 ayat 3 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor

Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa:

“Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan”.

Pasal 30 ayat 3 berbunyi “Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan”.

Upaya dari perusahaan asuransi dalam melaksanakan perlindungan konsumen/ tertanggung yang dirugikan maka dapat melaporkan kepada lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan sesuai dengan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 dan sesuai dengan Pasal 32 dan Pasal 35 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang pada Pasal 32 menyatakan bahwa “Pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen”. Serta pada Pasal 35 yang menyatakan bahwa:

“Setelah menerima pengaduan konsumen, pelaku usaha jasa keuangan wajib melakukan:

- a. Pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, dan obyektif
- b. Melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, dan
- c. Menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan konsumen benar

3. Ketidakmampuan seorang agen asuransi dalam hal perekonomian untuk menyelesaikan kerugian yang agen tersebut timbulkan

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala atas ketidakmampuan

agen asuransi dalam perekonomiannya maka langkah pertama sebagai perusahaan asuransi maka bumipuera Padang melakukan tugasnya



menanggulangi kerugian yang ditimbulkan oleh agen asuransi dengan jaminan yang sesuai dan terdapat dalam kontrak kerja agen asuransi. Hal lain yaitu pihak asuransi bumiputera Padang melakukan alternatif sanksi berupa pemotongan uang saku/uang transportasi atau ditiadakannya uang THR (seperti hari raya, dll). Hal ini diharapkan menjadi salah satu upaya penggantian ganti kerugian yang diterima oleh nasabah. Serta dapat memberikan efek jera kepada agen asuransi yang melakukan penyimpangan tugas yang diberikan pihak perusahaan asuransi AJB Bumiputera Padang.¹⁰¹

Perjanjian keagenan antara agen asuransi dan asuransi jiwa bersama bumiputera menyebutkan pada Pasal 1 ayat 13 mengenai surat jaminan sebagai alat penjamin bagi pihak kesatu (perusahaan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912) apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pihak kedua (agen asuransi) dengan maksud dari surat jaminan adalah surat pernyataan jaminan yang dibuat oleh Penjamin atas kebenaran identitas Agen yang mengadakan kontrak Perjanjian Keagenan dengan Pihak Kesatu, dan jaminan apabila Agen yang bersangkutan menyimpang/melanggar ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian Keagenan yang mengakibatkan kerugian material dan citra Pihak Kesatu serta Pemegang Polis.¹⁰² Dengan diaturnya surat jaminan tersebut sehingga pihak kedua (agen asuransi) diharapkan tetap akan melaksanakan itikad



¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

¹⁰² Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912

baik dalam penggantian kerugian walaupun terdapat kendala dalam perekonomian.

Serta sebagaimana yang telah diperjanjikan dalam perjanjian keagenan, perusahaan asuransi bumiputera Padang turut dapat memberikan sanksi seperti sebagai berikut dengan tujuan untuk mengatasi kendala agen asuransi dalam hal perekonomiannya. Agen asuransi tidak lagi diberikan sebagaimana halnya hak, remunerasi serta penghargaan yang diberikan perusahaan asuransi bumiputera Padang seperti¹⁰³

1. Provisi Penutupan
2. Sumbangan Uang Jalan
3. Asuransi Kematian
4. Sumbangan Pengobatan Akibat Kecelakaan
5. Tunjangan Hari Raya
6. Pinjaman untuk membeli Kendaraan Bermotor bagi Supervisor
7. Uang Saku Dinas pada acara - acara khusus
8. Fasilitas mengikuti pendidikan / pelatihan, Seminar, Lokakarya, Konferensi dan lain – lain
9. Kompetisi TAA (Top Agen Awards) se Indonesia
10. Promosi bagi yang memenuhi persyaratan

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Bapak Hendri, Ketua Bagian Klaim Asuransi di AJB Bumiputera Padang, Tanggal 13 Januari 2022 jam 14.30 WIB

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 Bumiputera 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 perkenomannya, 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.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2002, *Asuransi Dalam Perspektif Syariah*, Bandung: Citra Aditya Bakti
- Abdulkadir Muhammad. 2015. *Hukum Asuransi Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Amiruddin. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Djoko Prakoso dan I Ketut Murtika. 2010. *Hukum Asuransi Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Ganie, Junaedy. 2011. *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika
- Ketut Sendra, 2004, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa Unit-Link: Proteksi Sekaligus Investasi*, Yogyakarta: Bayu Indra Grafika
- Mulhadi. 2017. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Mulyadi Nitisusastro, 2013. *Asuransi dan Usaha Perasuransian di Indonesia*. Bandung: Alfabeta
- Richard Buron Simanupang, 2007, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Jakarta: PT Rineka Cipta
- Soekanto, Soejono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Padang: Andalas University Press.
- Widodo, 2017, *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*, Jakarta: Raja Grafindo
- Wirjono Prodjodikoro, 1979, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Jakarta: PT. Intermedia
- Zahry Vandawati, 2015, *Perlindungan Hukum Tertanggung Dan Tanggung Jawab Penanggung Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa*, Surabaya: Pt Revka Petra Media



2. Peraturan Perundang- Undangan

Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 425/Kmk.06/2003 Tentang Perizinan Dan Penyelenggaraan Kegiatan Usaha Perusahaan Penunjang Usaha Asuransi

Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik Dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 152/Pmk.010/2012 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23 /Pojk.05/2015 Tentang Produk Asuransi Dan Pemasaran Produk Asuransi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 69/POJK.05/2016 tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, Dan Perusahaan Reasuransi Syariah

Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian.

Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang penyelenggaraan Usaha Perasuransian

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 19/Seojk.05/2020 Tentang Saluran Pemasaran Produk Asuransi

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

3. Jurnal dan Skripsi

Ari Wahyudi Hertanto, 2007, *Aspek-Aspek Hukum Perjanjian Distributor Dan Keagenan (Suatu Analisis Keperdataan)*, jurnal Hukum dan Pembangunan Tailun ke-37 No.3 Juli-September 2007

Didik Setiyawan, 2013, *Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Atas Kerugian Yang Diderita Pemegang Polis Karena Kesalahan Agen*, Jurnal fakultas hukum

Eki Dyata Fredi Setiawan, Herman Susetyo dan Hendro Saptono, 2013, *Pertanggungjawaban Agen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi*, Diponegoro Law Review, Volume 1, Nomor 2

Ezra Ridel Moniung, 2015, *Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata*, Lex Privatum, Vol.III/No. 1/Jan-Mar/2015

Guntara, Deny. 2016, *Asuransi Dan Ketentuan-Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya*, Jurnal Justisi Ilmu Hukum Vol 1, N0 1.

Imadasari, Rheza. 2013. *Penyelesaian Klaim Asuransi Jiwa Menurut Klaim Ex-Gratia*, Unnes Law Journal, Vol.2

Ratih, Yatika JR. 2019, *Pelaksanaan Pengawasan Asuransi Jiwasraya Oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Sumatera Barat Di Kota Padang*.

Ratna Syamsiar, *Manfaat Dan Mekanisme Penyelesaian Klaim Asuransi Prudential*, Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum Volume 7 No. 1

4. Situs Web

Wibi Pangestu Pratama. 2021. *Ogah Disebut Gagal Bayar, Ajb Bumiputera 1912: Hanya Terjadi Outstanding Claim*.

<https://finansial.bisnis.com/read/20210216/215/1356839/ogah-disebut-gagal-bayar-ajb-bumiputera-1912-hanya-terjadi-outstanding-claim> Diakses 24 April 2021 jam 11.40

Emir Yanwardhana, 2021. "Terkuak! 'Dosa Besar' Agen Unit Link ke Nasabah Asuransi"

<https://www.cnbcindonesia.com/investment/20210929083853-21-279961/terkuak-dosa-besar-agen-unit-link-ke-nasabah-asuransi> Diakses pada tanggal 6 oktober 2021 jam 16.02

http://ajb.bumiputera.com/products/product/individual_life_insurance/mitra_beasi_swa_/0 . Diakses 10 Oktober 2021 jam 11.32



LAMPIRAN

**PERJANJIAN KEAGENAN
AGEN ASURANSI JIWA INDIVIDU
ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912**

Nomor: / /AAJI/

Pada hari ini tanggal..... bulan..... tahun
bertempat di, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. **ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912** berkedudukan di Jakarta dan berkantor pusat di Wisma Bumiputera Lantai 18-21, Jalan Jenderal Sudirman Kavling 75, Jakarta 12910, dalam hal ini diwakili oleh..... dalam kedudukannya selaku..... selanjutnya disebut **PIHAK KESATU**.

- | | |
|--------------------|-------|
| 2. Nama | |
| Tempat/tgl lahir | |
| No. KTP/SIM/Paspor | |
| Alamat | |
| No. Lisensi | |
| Masa Berlaku | |



dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama pribadi, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK KESATU dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama disebut sebagai **“Para Pihak”** dan masing-masing disebut **“Pihak”**.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Para Pihak sepakat untuk mengikatkan diri dalam Perjanjian Keagenan Agen Asuransi Jiwa Individu selanjutnya disebut **Perjanjian**, dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

**Pasal 1
Definisi**

Dalam Perjanjian ini, kecuali konteks kalimatnya mensyaratkan lain, istilah di bawah ini mempunyai arti sebagai berikut :

1. **Perjanjian Keagenan** adalah perjanjian kemitraan yang dilakukan antara Agen dengan Pihak Kesatu yang bukan merupakan perjanjian ketenagakerjaan, yang memuat hak dan kewajiban masing-masing Pihak berikut setiap perubahan dan/atau tambahan (Lampiran) yang dilakukan dari waktu ke waktu bila ada, yang merupakan satu kesatuan dengan isi Perjanjian ini.
2. **Agen** adalah seseorang yang kegiatannya memberikan jasa/pelayanan dalam pemasaran Produk untuk dan atas nama Pihak Kesatu.

3. **Agen Asuransi Jiwa Individu** adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok melakukan penetrasi pasar pada segmen pasarnya berdasarkan *database* pasar untuk penutupan Polis baru dan mengelola portofolio berdasarkan *database* portofolio dalam wilayahnya.
4. **Agen Koordinator Asuransi Jiwa Individu** yaitu seseorang yang mempunyai kewajiban pokok melakukan rekrut, seleksi, pelatihan, penggerakan, pengawasan, pengendalian, pembinaan, dan penjualan produk baru serta pengembangan terhadap Agen Asuransi Jiwa Individu yang berada di bawah koordinasinya.
5. **Polis** adalah akta yang memuat perjanjian asuransi jiwa Individu antara Pemegang Polis dengan Pihak Kesatu.
6. **Dokumen** adalah berkas yang harus dipenuhi oleh Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis untuk memenuhi persyaratan permintaan asuransi jiwa *Individu* yang ditetapkan oleh Pihak Kesatu.
7. **Premi** adalah sejumlah uang yang wajib dibayar oleh Pemegang Polis atau Tertanggung melalui Pemegang Polis kepada Pihak Kesatu untuk menjamin kelangsungan berlakunya Polis, meliputi Premi Tahun Pertama (PTP) dan Premi Lanjutan (PL).
8. **Produk Asuransi Jiwa Individu**, selanjutnya disebut **Produk**, adalah semua produk asuransi jiwa Individu yang dikeluarkan oleh Pihak Kesatu.
9. **Pemegang Polis** adalah seseorang atau badan yang mengadakan perjanjian asuransi jiwa Individu dengan Pihak Kesatu.
10. **Surat Permintaan Asuransi Jiwa Individu**, selanjutnya disebut **SPAJ**, adalah Surat Permintaan Asuransi Jiwa dalam bentuk dan isi yang telah dipersiapkan dan disetujui oleh Pihak Kesatu.
11. **Tertanggung** adalah seseorang yang atas jiwanya dikaitkan dengan risiko asuransi dan pembayaran manfaat asuransi.
12. **Penjamin** adalah seseorang yang memberikan jaminan terhadap Agen yang mengadakan kontrak perjanjian keagenan dengan Pihak Kesatu.
13. **Surat Jaminan** adalah surat pernyataan jaminan yang dibuat oleh Penjamin atas kebenaran identitas Agen yang mengadakan kontrak Perjanjian Keagenan dengan Pihak Kesatu, dan jaminan apabila Agen yang bersangkutan menyimpang/melanggar ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian Keagenan yang mengakibatkan kerugian material dan citra Pihak Kesatu serta Pemegang Polis.
14. **Kantor Cabang Asuransi Jiwa Individu** adalah unit kerja Pihak Kesatu yang melakukan kegiatan operasional pemasaran asuransi jiwa individu dan pelayanan kepada Pemegang Polis.



15. **Branch Manager Asuransi Jiwa Individu** adalah pejabat yang memimpin dan mengelola Kantor Cabang Asuransi Jiwa Individu.

Pasal 2 **Penunjukan**

1. Pihak Kesatu menunjuk Pihak Kedua sebagai Agen Asuransi Jiwa Individu.
2. Pihak Kedua menyetujui dan menerima penunjukan dari Pihak Kesatu sebagai Agen Asuransi Jiwa Individu.
3. Penunjukan dari Pihak Kesatu kepada Pihak Kedua tidak dapat dialihkan kepada pihak manapun tanpa persetujuan tertulis dari Pihak Kesatu.
4. Pihak Kedua setuju ditempatkan di Kantor Cabang Asuransi Jiwa Individu tempat Perjanjian ini ditandatangani.
5. Pihak Kedua berada dibawah koordinasi Agen Koordinator Asuransi Jiwa Individu yang ditunjuk Pihak Kesatu sebagai pengawas pelaksanaan kewajiban Pihak Kedua dalam Perjanjian ini.



1. Hak Pihak Kesatu :
 - a. Memberikan teguran dan pemutusan perjanjian kepada Pihak Kedua apabila melakukan kesalahan/kelalaian serta tidak menjalankan Perjanjian ini.
 - b. Mendapatkan informasi selengkap-lengkapny tentang rencana kerja Pihak Kedua.
 - c. Mendapatkan data pasar yang valid di wilayah operasional Pihak Kedua.
 - d. Portofolio yang diperoleh dari pihak kedua menjadi milik Pihak Kesatu.
2. Kewajiban Pihak Kesatu :
 - a. Menunjuk Agen Koordinator Asuransi Jiwa Individu sebagai pengawas pelaksanaan Perjanjian ini sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 Ayat 5.
 - b. Memenuhi hak-hak Pihak Kedua sesuai yang ditentukan dalam Perjanjian ini.
3. Hak Pihak Kedua :
 - a. Mendapatkan hak-hak berupa imbalan jasa yang besaran dan bentuknya sesuai dengan ketentuan Pihak Kesatu, antara lain :
 - (1) Tunjangan Operasional (TO).
 - (2) Komisi.
 - (3) Inkaso.

b. Mendapatkan hak-hak tambahan manfaat, berupa :

- (1) Asuransi Kecelakaan Diri.
- (2) Penghargaan, bagi yang berprestasi sesuai ketentuan Pihak Kesatu.
- (3) Mendapatkan promosi jabatan sesuai dengan ketentuan Pihak Kesatu.

4. Kewajiban Pihak Kedua :

- a. Memiliki sertifikasi keagenan yang diterbitkan oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).
- b. Melakukan pendataan pasar potensial dan disimpan dalam Database Pasar (Bank Prospek).
- c. Melakukan kegiatan pemasaran Produk kepada Calon Pemegang Polis dan Pemegang Polis sesuai standar prosedur operasi yang ditetapkan oleh Pihak Kesatu sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Ayat 2.
- d. Melakukan kegiatan penagihan Premi dan pelayanan kepada Pemegang Polis di wilayahnya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Ayat 2.
- e. Memelihara dan mengembangkan portofolio, menjaga hubungan baik dan pelayanan kepada Pemegang Polis sebagai upaya mempertahankan pasar.
- f. Mematuhi mekanisme dan prosedur penagihan dan pembayaran Premi ke kas/rekening Pihak Kesatu.
- g. Melaporkan kegiatan harian setiap hari kepada Pihak Kesatu.
- h. Menyerahkan seluruh dokumen kelengkapan SPAJ lengkap yang diterima dari Calon Pemegang Polis kepada Pihak Kesatu.
- i. Memberitahukan kepada Pihak Kesatu setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan yang akan datang yang berhubungan dengan permintaan dan penerimaan asuransi jiwa Individu.
- j. Mematuhi Kode Etik Keagenan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia serta bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan yang dilaksanakannya.
- k. Mematuhi dan melaksanakan ketentuan Perjanjian ini serta melaksanakan proses kegiatan yang dijalankan berdasarkan Perjanjian ini sesuai ketentuan-ketentuan yang berlaku di Pihak Kesatu, termasuk dan tidak terbatas pada prosedur penjualan, penagihan, dan pelayanan, yang berhubungan dengan pemasaran Produk.
- l. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur kepada Calon Pemegang Polis atau Pemegang Polis berkenaan dengan ketentuan-ketentuan yang menyangkut Produk, hak dan kewajiban Calon Pemegang Polis atau Pemegang Polis, termasuk namun tidak terbatas pada Syarat - syarat Umum Polis dan Syarat – syarat Khusus Polis.
- m. Menyerahkan Polis beserta berkas-berkas terkait dalam rangka pelayanan kepada Pemegang Polis serta menjelaskan kembali secara menyeluruh makna dan muatan yang terkandung dalam Polis, Syarat - syarat Umum Polis, dan Syarat – syarat Khusus Polis.
- n. Membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatan pemasaran Produk kepada Agen Koordinator Asuransi Jiwa Individu.
- o. Menyerahkan Surat Jaminan dari Penjamin sesuai dengan form yang telah ditentukan oleh Pihak Kesatu (menjadi satu kesatuan dengan Perjanjian Keagenan Asuransi Jiwa Individu).

Pasal 4

Wewenang dan Tanggung Jawab

1. Untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan Perjanjian ini, Pihak Kesatu memberi wewenang kepada Pihak Kedua untuk :
 - a. Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan Pihak Kesatu.
 - b. Menjual Produk kepada Calon Pemegang Polis di wilayahnya.
 - c. Membantu Pemegang Polis dalam kegiatan pembayaran premi.
 - d. Mengambil dokumen yang terkait dengan permintaan asuransi jiwa Individu dari Calon Pemegang Polis untuk disampaikan kepada Pihak Kesatu.
2. Pihak Kedua bertanggung jawab melakukan pelayanan dan pemasaran Produk dengan jumlah minimal :
 - a. Polis
 - b. Premi Pertama (PP)
 - c. Premi Lanjutan Tahun Pertama (PLTP)
 - d. Premi Lanjutan (PL)
3. Pihak Kedua bertanggung jawab atas kebenaran bahwa, SPAJ adalah benar diisi oleh Calon Pemegang Polis dan pemeriksaan kesehatan adalah benar atas diri Calon Tertanggung.



Pasal 5 Pembatasan Kewenangan

1. Dalam melaksanakan kegiatannya, Pihak Kedua tidak berwenang untuk melakukan hal-hal di bawah ini :
 - a. Memberikan pernyataan kepada Pihak Ketiga di luar ketentuan yang tercantum didalam Polis, materi pemasaran, ilustrasi dan program *software* yang diberikan oleh Pihak Kesatu.
 - b. Mencetak, mempublikasikan, menyebarkan atau menggunakan media iklan, brosur, pernyataan pers, ilustrasi penjualan, deskripsi Polis, atau barang cetakan lainnya tentang Pihak Kesatu, Produk maupun jasanya serta analisa yang mengacu pada nama, logo, merk atau Produk.
2. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada Angka 1 Pasal ini dapat dilakukan Pihak Kedua apabila sebelumnya telah mendapat ijin tertulis dari pejabat Pihak Kesatu yang berwenang.

Pasal 6

Larangan

Pihak Kedua dilarang :

1. Memberikan tanda terima pembayaran Premi, selain tanda terima resmi yang dikeluarkan Pihak Kesatu sesuai peruntukannya.
2. Melakukan kas bon untuk setoran premi.
3. Menahan atau mengelola premi asuransi.
4. Melakukan penggelapan premi asuransi.
5. Menerima kuasa dari Pemegang Polis untuk menerima uang yang berhubungan dengan hak-hak Pemegang Polis.
6. Melakukan rekayasa/manipulasi penutupan asuransi jiwa dan rekayasa pelayanan lainnya yang mengakibatkan kerugian Pihak Kesatu dan/atau Pemegang Polis/Tertanggung.
7. Melakukan perbuatan yang melanggar Kode Etik Keagenan asuransi jiwa.
8. Menentukan perhitungan premi di luar ketentuan yang ditetapkan.
9. Menimbulkan hutang atau membuat kontrak dengan Pihak Ketiga untuk atau atas nama Pihak Kesatu.
10. Mengubah, memperbaharui, mengganti atau menghilangkan ketentuan dalam Polis, endorsemen, tarif, ketentuan, atau tata cara pelayanan dan penjualan.
11. Mempublikasikan, mengedarkan, memberitahukan dan membocorkan sebagian atau semua informasi, kondisi, Produk, serta data-data Pihak Kesatu atau Pemegang Polis/Tertanggung secara langsung atau tidak langsung kepada pihak manapun termasuk tetapi tidak terbatas pada perusahaan asuransi, pialang asuransi atau agen lain yang bergerak di bidang asuransi kerugian dan/atau asuransi jiwa.
12. Mengeluarkan biaya dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada siapapun atas beban Pihak Kesatu.
13. Menerima pembayaran premi melalui rekening bank milik pribadi Pihak Kedua atau rekening bank pihak manapun selain rekening bank Pihak Kesatu.
14. Membuat perjanjian yang mengikat Pihak Kesatu dengan Pihak Ketiga.



Pasal 7 Sanksi

1. Apabila salah satu pihak lalai melaksanakan isi Perjanjian ini, baik sebagian atau seluruhnya, dan mengakibatkan kerugian pada pihak lainnya maka Pihak yang lalai harus membayar ganti rugi sebesar kerugian yang timbul kepada pihak lainnya.
2. Apabila Calon Pemegang Polis sudah melakukan pembayaran Premi kepada Pihak Kedua, dan Pihak Kedua tidak melaksanakan ketentuan dalam Perjanjian ini, maka kerugian yang timbul akibat perbuatan tersebut menjadi tanggung jawab Pihak Kedua.
3. Apabila Pihak Kedua melakukan segala perbuatan yang memenuhi unsur pidana yang terkait dengan Perjanjian ini maka Pihak Kesatu akan memprosesnya secara hukum.

Pasal 8 **Ketentuan Pembayaran Hak-hak Pihak Kedua**

1. Imbalan jasa sebagaimana dimaksud pada Pasal 3 Ayat 3.a, dibayarkan kepada Pihak Kedua selama Pihak Kedua masih aktif serta Perjanjian ini masih berlaku.
2. Pihak Kedua memberikan data kepada Pihak Pertama yang sesuai dengan data Pihak Kedua :
 - a. Nomor rekening :
 - b. Nama Bank :
 - c. Nama Pemilik Rekening :
 - d. Nomor NPWP :
 - e. Nama Pemilik NPWP :
 - f. Nama Ahli Waris :
3. Dalam hal Premi yang telah diterima Pihak Kesatu dikembalikan kepada Pemegang Polis dengan alasan apapun, maka Pihak Kedua wajib mengembalikan imbalan jasa yang telah diterimanya berkenaan dengan Premi yang dikembalikan tersebut.
4. Apabila Pihak Kedua meninggal dunia sedangkan imbalan jasa yang timbul dan menjadi hak Pihak Kedua belum diberikan maka imbalan jasa tersebut akan diserahkan kepada ahli waris yang sah dari Pihak Kedua.
5. Imbalan jasa yang diterima Pihak Kedua dikenakan pajak sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 9 **Masa Berlaku Perjanjian**

Perjanjian ini mulai berlaku sejak ditandatangani oleh Para Pihak dan berakhir pada tanggal 31 Desember tahun serta dapat diperpanjang untuk 1 (satu) tahun berikutnya berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

Pasal 10 **Berakhirnya Perjanjian**

1. Perjanjian ini dapat diakhiri secara sepihak, baik oleh Pihak Kesatu maupun Pihak Kedua dengan cara memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya dalam tenggang waktu 1 (satu) bulan sebelumnya apabila pengakhiran dilakukan oleh Pihak Kedua atau 7 (tujuh) hari kerja apabila pengakhiran dilakukan oleh Pihak Kesatu.
2. Dalam hal Perjanjian ini akan diakhiri, Para Pihak setuju mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata sehubungan dengan pemutusan Perjanjian ini.
3. Pihak Kesatu berhak mengakhiri Perjanjian ini segera setelah memberitahukan secara tertulis kepada Pihak Kedua dalam hal :

- a. Lisensi keagenan Pihak Kedua dibatalkan, diputuskan, atau dicabut oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).
- b. Pihak Kedua menyalahgunakan atau menggelapkan dana Pihak Kesatu yang berasal dari Pemegang Polis.
- c. Pihak Kedua dengan cara apapun telah menimbulkan risiko merusak nama baik Pihak Kesatu.
- d. Pihak Kedua tidak aktif selama 3 (tiga) bulan secara terus menerus tanpa alasan yang dapat diterima oleh Pihak Kesatu.
- e. Pihak Kedua melanggar Perjanjian ini dan/atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam Negara Republik Indonesia yang berdampak langsung pada pelaksanaan Perjanjian ini.
- f. Pihak Kedua membujuk atau mencoba untuk membujuk Pemegang Polis untuk melepaskan atau mengganti Polis dengan Polis lain yang diterbitkan Pihak Kesatu.
- g. Pihak Kedua dengan sengaja memberikan informasi yang salah tentang ketentuan Polis, manfaat Polis maupun Premi kepada Pemegang Polis sehingga merugikan Pihak Kesatu.
- h. Pihak Kedua dijatuhi hukuman pidana oleh Pengadilan.
- i. Pihak Kedua meninggal dunia atau menjadi cacat yang dinyatakan oleh dokter dan Pihak Kesatu berpendapat bahwa Pihak Kedua tidak dapat melaksanakan kewajiban berdasarkan Perjanjian ini.
- j. Dalam hal Pihak Kedua tidak dapat memenuhi tanggung jawab sesuai dengan Pasal 4 Ayat 2 butir (a) (Polis) dan (b,c,dan d) (Premi) Perjanjian ini selama 6 (enam) bulan berturut-turut.



Pasal 11
Konsekuensi Pengakhiran Perjanjian

1. Dengan pengakhiran/pembatalan Perjanjian disepakati secara tegas semua hak dari Pihak Kedua berdasarkan Perjanjian menjadi batal.
2. Semua dokumen, sarana prasarana penjualan dan atribut Pihak Kesatu yang disimpan dan digunakan oleh Pihak Kedua harus segera dikembalikan kepada Pihak Kesatu paling lambat 1x 24 jam sejak Perjanjian ini diakhiri.
3. Pihak Kesatu berhak untuk mengiklankan melalui mass media atau mengirim surat pemberitahuan kepada lembaga pemerintah atau lembaga non pemerintah, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, Pemegang Polis dan khalayak ramai bahwa Pihak Kedua tidak bekerja lagi pada Pihak Kesatu, karenanya Pihak Kedua tidak berhak untuk melakukan kegiatan pemasaran asuransi jiwa atas nama Pihak Kesatu.
4. Tidak satupun pasal dari Perjanjian ini yang dapat menghalangi Pihak Kesatu untuk mengambil tindakan hukum atau melaksanakan hak untuk mendapatkan penggantian yang ada terhadap Pihak Kedua setelah berakhirnya Perjanjian ini.
5. Apabila Perjanjian ini menjadi batal, Para Pihak harus tetap melaksanakan dan menyelesaikan utang piutang yang menjadi tanggung jawabnya paling lambat 2x24 jam sejak berakhirnya Perjanjian ini.

Pasal 12

Pilihan Hukum dan Penyelesaian Perselisihan

1. Perjanjian ini tunduk pada hukum negara kesatuan Republik Indonesia.
2. Apabila terjadi sengketa sebagai akibat dari pelaksanaan Perjanjian ini, akan diselesaikan secara musyawarah untuk mencapai mufakat.
3. Apabila salah satu Pihak masih keberatan dengan hasil penyelesaian melalui musyawarah mufakat sebagaimana dimaksud pada ayat 2 Pasal ini, maka Para Pihak sepakat untuk memilih domisili hukum yang tetap dan tidak berubah di wilayah Kepaniteraan Pengadilan Negeri dimana Perjanjian ini ditandatangani.

Pasal 13 Pemberitahuan

Kecuali ditentukan lain dalam Perjanjian ini, semua pemberitahuan yang diperlukan dan diperkenankan berdasarkan Perjanjian ini akan diberikan secara tertulis. Pemberitahuan tersebut dianggap berlaku setelah diterima oleh masing-masing Pihak.

Pasal 14 Force Majeure

1. Yang dimaksud dengan Force Majeure adalah hal-hal yang dapat mempengaruhi jalannya pelaksanaan kewajiban Para Pihak, keadaan mana berada di luar kemampuan Para Pihak untuk mencegahnya, antara lain namun tidak terbatas pada hal-hal seperti gempa bumi, huru-hara yang bersifat massal, kebakaran, banjir, kebijaksanaan pemerintah yang berkaitan langsung dengan lingkup usaha Pihak Kesatu, sehingga salah satu dari Para Pihak tidak dapat melaksanakan atau menyelesaikan kewajibannya sebagaimana diuraikan dalam Perjanjian ini.
2. Pihak yang mengalami Force Majeure tersebut harus memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja sejak terjadinya Force Majeure tersebut. Apabila pihak yang mengalami Force Majeure tidak memberitahukan kejadian tersebut dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka tidak dapat lagi menggunakan Force Majeure sebagai alasan keterlambatan pelaksanaan kewajibannya.
3. Apabila Force Majeure tersebut mengakibatkan salah satu dari Para Pihak tidak dapat melaksanakan kewajibannya sama sekali, maka mengenai kelanjutan dari Perjanjian ini, Para Pihak akan membicarakan dan menyelesaikannya secara musyawarah.

Pasal 15 Addendum

Hal-hal yang belum diatur dalam Perjanjian ini maupun perubahan-perubahan yang perlu diadakan, akan dituangkan dalam addendum yang ditandatangani oleh Para Pihak dan merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari Perjanjian ini serta mengikat Para Pihak.

Penutup

1. Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani pada hari dan tanggal sebagaimana tersebut pada awal perjanjian, dalam rangkap 2 (dua) masing-masing bermeterai cukup dan mempunyai kekuatan pembuktian yang sama bagi Para Pihak.
2. 1 (satu) set Perjanjian pertama dipegang oleh Pihak Kesatu dan 1 (satu) set Perjanjian kedua dipegang oleh Pihak Kedua.

PIHAK KESATU

PIHAK KEDUA

Meterai
Rp. 6.000

Nama :



Nama :

Nama :