

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan dan kegiatan manusia yang bersifat konsumtif memudahkan pelaku usaha menawarkan berbagai produk baik barang dan atau jasa kepada masyarakat selaku konsumen. Kehidupan dan kegiatan masyarakat tersebut tidaklah abadi yang dapat menyebabkan adanya suatu keadaan yang tidak diketahui lebih dahulu secara tepat. Dengan demikian keadaan tersebut dapat menimbulkan rasa tidak pasti. Keadaan tidak pasti terhadap setiap kemungkinan yang dapat terjadi baik dalam bentuk atau peristiwa yang belum tentu menimbulkan rasa tidak aman yang lazim disebut sebagai resiko.¹

Resiko adalah suatu ketidakpastian akan terjadinya suatu peristiwa yang dapat menimbulkan kerugian. Resiko yang dialami manusia dapat terjadi kapanpun, baik berupa kerugian terhadap harta kekayaan miliknya ataupun kerugian terhadap jiwanya. Salah satu cara untuk mengurangi beban resiko tersebut yaitu dengan mengalihkan atau melimpahkan resiko tersebut kepada pihak atau badan usaha lain yaitu perusahaan asuransi.

Pengertian asuransi atau pertanggungan menurut Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) adalah : “Suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan

¹Sri Rejeki Hartono, 2001, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika , Jakarta, hlm 2.

penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu.

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang selanjutnya disebut Undang-Undang Asuransi menyebutkan, “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.

Prospek asuransi di Indonesia cukup cerah, namun ada hal yang cukup penting dalam asuransi, yaitu kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas. Sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antara pelaku usaha dengan calon nasabah.

Berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi. Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi, dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani, dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan dalam bisnis asuransi.²

Definisi agen asuransi adalah orang yang bekerja pada perusahaan asuransi secara tetap, tetapi tidak dalam hubungan dinas dan memberikan perantara untuk adanya perjanjian asuransi antara perusahaan itu dengan pihak tertanggung. Agen membuat perjanjian untuk kepentingan dan atas nama perusahaan untuk mewakili dalam memasarkan produk-produk yang menjadi layanan perusahaan asuransi tersebut.

Penerapan prinsip-prinsip yang wajib dilaksanakan pelaku usaha maupun agennya dalam perlindungan konsumen bertujuan agar dapat terwujudnya perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.³ Perlindungan konsumen diperlukan dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara

² Ketut Sendra, 2004, *Konsep Dan Penerapan Asuransi Jiwa*, Bayu Indra Grafika, hlm 118.

³ Brama Kuntoro, dkk, 2019, *Perlindungan Hukum Terhadap Asuransi Dalam Hubungan Dengan Agen Asuransi Ditinjau dari UU No.8 Tahun 1999*, Diponegoro Law Journal, Volume 8, Nomor 1.

berkelanjutan dan stabil, sehingga mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Perlindungan bagi konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 4 angka 3 UU Perlindungan Konsumen, mengatur hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen, mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dengan berkembangnya perusahaan asuransi di Indonesia, ada perusahaan yang kurang memperhatikan perlindungan terhadap konsumennya. Para agen asuransi hanya fokus terhadap bagaimana cara mereka mendapatkan konsumen atau nasabah baru agar mau ikut asuransi yang ditawarkannya, walaupun dengan cara melebih-lebihkan informasi produk asuransi.

Akibat ketidaksesuaian penyampaian informasi yang disampaikan oleh agen dengan yang ada dalam polis asuransi, maka mengakibatkan berkurangnya hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai produk asuransi. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul : “ **PERLINDUNGAN HUKUM**

TERHADAP NASABAH ASURANSI DARI KESALAHAN INFORMASI OLEH AGEN ASURANSI”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian adalah :

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

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam masalah yang diteliti sebagai berikut :

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

D. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Untuk menjawab permasalahan di atas, peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris yaitu jenis penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa

yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.⁴ Disamping itu juga dilakukan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data sekunder.

2. Sumber Data

a. Data primer

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

b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari :

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

Bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan tanggung jawab hukum perusahaan asuransi

⁴ Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm 15

terhadap kesalahan penyampaian informasi produk oleh agen asuransi.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

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

b. Studi Dokumen

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

4. Analisis Data

Semua data yang diperoleh dari hasil penelitian, baik data primer maupun data sekunder, dianalisis menggunakan metode kualitatif dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan masalah yang diteliti, diambil kesimpulan yang relevan dengan masalah yang diteliti dan kemudian diuraikan dalam bentuk kalimat.