

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum AJB Bumiputera 1912

1. Profil Perusahaan

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia. Didirikan seabad yang lalu untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat Indonesia, AJB Bumiputera 1912 telah berkembang untuk mengikuti perubahan kebutuhan masyarakat. Pendekatan modern, produk yang beragam, serta teknologi mutakhir yang ditawarkan didukung oleh nilai-nilai tradisional yang melandasi pendirian AJB Bumiputera 1912. AJB Bumiputera 1912 telah merintis industri asuransi jiwa di Indonesia dan hingga saat ini tetap menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional terbesar di Indonesia. AJB Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi mutual, dimiliki oleh pemegang polis Indonesia, dioperasikan untuk kepentingan pemegang polis Indonesia, dan dibangun berdasarkan tiga pilar mutualisme, idealisme dan profesionalisme. AJB Bumiputera 1912 menyadari pentingnya hubungan personal antara nasabah dan penasehat finansial mereka, serta menyediakan akses yang mudah untuk mendapatkan solusi khusus untuk memenuhi semua kebutuhan asuransi nasabah. AJB Bumiputera 1912 dimiliki oleh masyarakat Indonesia dari berbagai latar belakang dan kelompok umur, serta menyediakan berbagai produk dan

layanan yang setara dengan produk asuransi terbaik dunia, namun tetap menjaga keuntungannya di Indonesia bagi para pemegang polisnya.

2. Sejarah AJB Bumiputera 1912

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 merupakan perusahaan asuransi jiwa nasional pertama dan tertua di Indonesia. Dilahirkan 4 tahun setelah berdirinya Boedi Utomo, sebuah gerakan nasional yang merupakan sumber inspirasi para pelopor Bumiputera. Bumiputera didirikan di kota Magelang, Jawa Tengah pada tanggal 12 Februari 1912, dengan nama *Onderlingen Levensverzekering Maatschappij* Persatuan Guru Hindia Belanda / O.L.Mij. PGHB.

Bumiputera berdiri atas prakarsa Mas Ngabehi Dwijdjosewojo, seorang guru sekolah dari Yogyakarta yang menjadi sekretaris pertama pengurus besar Boedi Utomo memelopori berdirinya organisasi yang kemudian menjadi AJB Bumiputera 1912. Pendiri lainnya yaitu M. KH. Soebroto dan M. Adimidjojo masing-masing menjabat sebagai Direktur dan Bendahara pada awal berdirinya perusahaan. R. Soepadmo dan M. Darmowidjojo, keduanya sebagai guru Sekolah Rakyat segera bergabung dan bersama ketiga pendiri lainnya merupakan pemegang polis yang pertama.

AJB Bumiputera 1912 memulai usahanya tanpa dukungan modal sedikitpun. Pembayaran premi pertama oleh kelima tokoh tersebut merupakan modal awal dari perusahaan ini. Lalu AJB Bumiputera 1912 mendapatkan bantuan pemerintah Hindia Belanda yang diberikan setiap

bulan sebesar 300 Goulden dari mulai bulan Oktober 1913 sampai dengan tahun 1923.

AJB Bumiputera 1912 didirikan dengan Akta Notaris De Hont yang berkedudukan di Yogyakarta. Sah menurut hukum sejak berdirinya sebagai suatu bentuk usaha untuk melakukan perbuatan hukum perdata sebagaimana hak dan kewajiban Perseroan Terbatas yang sah sebagai badan hukum berdasarkan pasal 10 Keputusan Kerajaan Belanda tanggal 28 Maret 1870 No 2 Stb 64 sesuai sekretaris gubernur Hindia Belanda tanggal 6 April 1915. Sejak tahun 1912 Bumiputera bertempat di Magelang, lalu pada tahun 1921 berpindah tempat ke Yogyakarta. Pada tahun 1958 kantor pusat AJB Bumiputera 1912, pindah untuk kedua kalinya ke Jakarta yang terletak di Wisma Bumiputera Jalan Sudirman Lantai 21 hingga saat ini.

Setelah melewati perjalanan hampir seabad, AJB Bumiputera 1912 kini sudah mengkaryakan sekitar 30.000 pekerja, melindungi lebih dari 5,2 juta jiwa rakyat Indonesia, dengan jaringan kantor sebanyak 548 di seluruh pelosok Indonesia, tengah berada di tengah capaian baru industri asuransi Indonesia. Pada saat ini kantor AJB Bumiputera 1912 terdapat di hampir seluruh tanah air juga menjalin hubungan dengan mitra kerja dengan negara lain seperti Jepang, Switzerland, Malaysia, Singapura, Philipina dan Belanda.

Berbekal pengalaman panjang melayani rakyat Indonesia, dengan berbagai tantangan zaman yang telah dilewati, menjadikan AJB Bumiputera 1912 semain bertekad untuk tetap menjadi tuan rumah di

negeri sendiri, menjadi asuransi Bangsa Indonesia sebagaimana visi awal pendirinya. AJB Bumiputera 1912 ingin senantiasa berada di benak dan di hati rakyat Indonesia.

3. Filosofi Logo AJB Bumiputera 1912

Gambar 1.

Logo AJB Bumiputera 1912



Sumber: AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket

Logo ini membentuk sebuah mahkota atau aksesori kepala tradisional yang melambangkan kedaulatan, martabat, dan kekuatan yang terdiri dari tiga figur manusia (membangkitkan memori dari tiga pendiri AJB Bumiputera 1912) yang mewakili kesatuan dan kebersamaan bagi seluruh rakyat Indonesia dari berbagai lapisan masyarakat. Logo ini juga merepresentasikan konsep Mutualitas antara tiga pemangku kepentingan AJB Bumiputera 1912 yaitu Pemegang Polis, Karyawan dan Negara.

Simbol mahkota terletak di atas huruf "I" yang berarti Indonesia, merepresentasikan prestasi terbaik dari AJB Bumiputera 1912 sebagai

perusahaan asuransi Indonesia yang menguntungkan bagi negara dan masyarakat Indonesia. Posisi simbol logo di atas huruf "I" juga menyerupai sebuah pohon yang merupakan simbol pertumbuhan dan pembaharuan.

Logo AJB Bumiputera 1912 yang baru berwarna biru gradien (warna tradisional AJB Bumiputera 1912). Warna biru mewakili: Kepercayaan, Ketulusan dan Ketenangan. Logo ini mengandung arti modern, inklusif, dan mencerminkan karakter tradisional Indonesia. Penggunaan warna tunggal membuat implementasi logo ini menjadi sangat mudah dan hemat biaya di segenap lapisan organisasi AJB Bumiputera 1912 di seluruh Indonesia.

4. Kode Etik dan Prinsip Perusahaan

a. Idealisme

AJB Bumiputera 1912 bukan berdiri semata-mata untuk mencari keuntungan, melainkan sebagai alat finansial yang lahir dari komitmen untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia melalui bisnis asuransi jiwa.

b. Mutualisme

Sebagai dasar manajemen Perusahaan, nilai sosial mutualisme dimanifestasikan melalui kerjasama, kemitraan, dan sinergi antara pemegang polis dan sesama pemegang polis, antara Perusahaan dan pemegang polis, antara karyawan dan sesama karyawan dalam perusahaan, dan antara karyawan dengan manajemen dalam perusahaan.

c. Profesionalisme

Keunggulan dan kompetensi sumber daya manusia, yang dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan dari waktu ke waktu, menjadikan Perusahaan memiliki sumber daya manusia yang dapat mempertahankan kelangsungan hidup, pengembangan organisasi dan pertumbuhan bisnis.

5. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi AJB Bumiputera 1912

AJB Bumiputera 1912 menjadi perusahaan asuransi jiwa nasional yang kuat, modern dan menguntungkan didukung oleh Sumber Daya Manusia serta mutualisme.

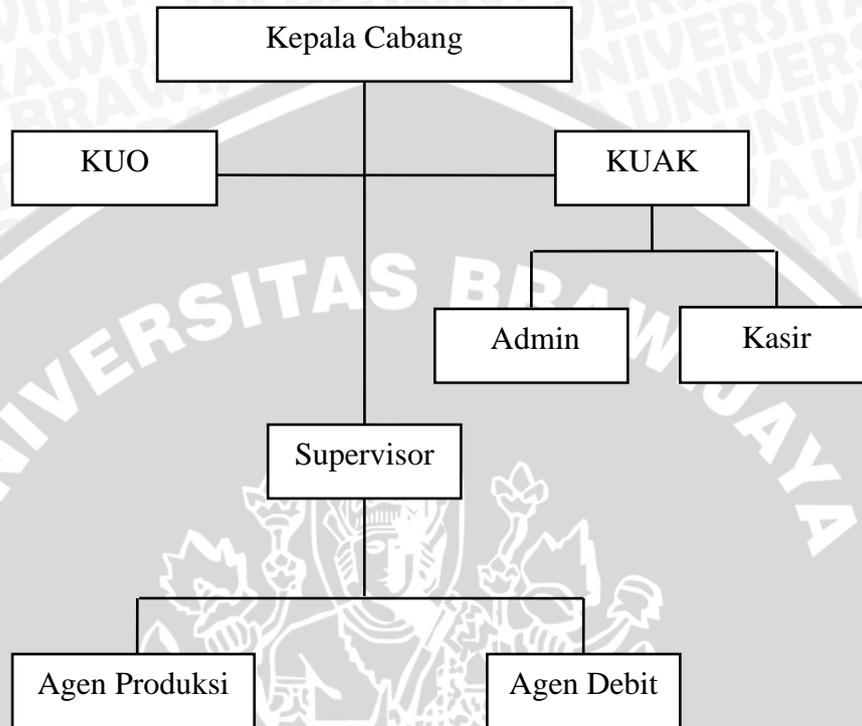
b. Misi AJB Bumiputera 1912

- 1) AJB Bumiputera 1912 menyediakan pelayanan dan produk jasa asuransi jiwa berkualitas sebagai wujud partisipasi dalam pembangunan nasional melalui peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.
- 2) AJB Bumiputera 1912 senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk menjamin pertumbuhan kompetensi karyawan, peningkatan kesejahteraan, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan perusahaan kepada pemegang polis.
- 3) AJB Bumiputera 1912 mendorong terciptanya iklim kerja yang motivatif dan inovatif untuk mendukung proses bisnis internal perusahaan yang efektif dan efisien.

6. Struktur Organisasi

Gambar 2.

Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket



Sumber: AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket

7. Deskripsi Kerja

Manajemen kerja di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket terdiri dari Kepala Cabang, Kepala Unit Operasional, Kepala Unit Administrasi dan Keuangan, Staf dan Administrasi, Kasir, Supervisor, Agen Produksi dan Agen Debit. Berikut ini penjelasan masing-masing jabatan di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang:

- a. Kepala Cabang, sebagai penanggung jawab kinerja perusahaan atas rencana kerja yang dibuat untuk pencapaian target pemegang polis baru.

- b. Kepala Unit dan Administrasi Keuangan (KUAK), sebagai penanggung jawab laporan keuangan dan operasional kantor cabang.
- c. Kepala Unit dan Operasional (KUO), sebagai pembantu Kepala Cabang dalam mempertanggung jawabkan kinerja perusahaan.
- d. Staf dan Administrasi, sebagai penanggung jawab dalam masalah pinjaman polis dan pengurusan klaim yang habis kontrak atau meninggal.
- e. Kasir, sebagai penanggung jawab atas laporan setoran biaya premi ke kantor pusat.
- f. Supervisor (Agen Koordinator) sebagai penanggung jawab dalam mensurvei, mengendalikan serta mengawasi kinerja Agen.
- g. Agen Produksi sebagai penanggung jawab dalam memasarkan program asuransi jiwa kepada calon pemegang polis.
- h. Agen Debit sebagai penanggung jawab dalam hal penagihan premi terhadap pemegang polis.

8. Produk

a. Mitra Prima

Program asuransi Mitra Prima AJB Bumiputera 1912 ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang paling mendasar dari program asuransi yaitu perlindungan selama program berlangsung, tabungan ketika program berakhir dan warisan untuk penikmat jika kematian mengakhiri program lebih awal.

b. Mitra Beasiswa

Mitra Beasiswa merupakan program yang menjamin pembiayaan pendidikan anak sepenuhnya, mulai dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terlepas dari perubahan keadaan keuangan.

c. Mitra Permata

Mitra Permata dirancang untuk menyediakan manfaat perlindungan tabungan dengan nilai investasi yang tinggi. Mitra Permata adalah sebuah program asuransi, produk ini dirancang untuk menawarkan fleksibilitas yang tidak terbatas, memungkinkan nasabah untuk menentukan pembayaran premi, jumlah uang pertanggungan, dan nilai penarikan tabungan.

d. Mitra Melati

Mitra Melati AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam Rupiah yang menawarkan manfaat dalam bentuk perlindungan dan tabungan serta menjamin pendapatan investasi biasa.

e. Mitra Cerdas

Mitra Cerdas AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang Rupiah yang menyediakan biaya pendidikan yang terkait dengan investasi. Sehingga, dana yang dirancang untuk biaya pendidikan akan meningkat sejalan dengan hasil investasi.

f. Mitra Sehat

Untuk perlindungan terhadap dampak penyakit dan perawatan rumah sakit, Mitra Sehat AJB Bumiputera 1912 mempersiapkan dana untuk membiayai perawatan serta memberikan hasil investasi terbaik dari premi yang dibayar untuk menanggung biaya hidup keluarga nasabah.

g. Mitra Abadi

Mitra Abadi AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang dolar yang dirancang untuk memberikan perlindungan seumur hidup, memastikan bahwa orang yang nasabah cintai tetap dapat merasakan perlindungan keuangan setelah nasabah meninggal dunia.

h. Mitra Poesaka

Mitra Poesaka AJB Bumiputera 1912 merupakan program asuransi dalam mata uang dolar yang menawarkan perlindungan asuransi dan tabungan yang terkait dengan program investasi, dengan fleksibilitas yang unik yang memungkinkan nasabah untuk merubah pembayaran premi, menarik tabungan, dan meningkatkan nilai pertanggungan.

i. Mitra Guru

Mitra Guru dirancang khusus untuk memberikan perlindungan bagi para guru di Indonesia. Melalui program ini, para guru akan mendapatkan asuransi perlindungan dari AJB Bumiputera 1912 yang nilainya meningkat setiap tahun. Program ini merupakan

perpaduan tabungan dan investasi, yang menyediakan hasil investasi yang kompetitif bagi para guru dari pengembangan dana premi asuransi yang dibayar.

j. Mitra BP-Link

Mitra BP-Link (*Bumiputera Link*) merupakan program asuransi jiwa berbasis investasi dengan pengembangan dana investasi yang maksimal, fleksibel dan dikelola oleh manajer investasi profesional. Serta alternatif perlindungan tambahan sesuai kebutuhan nasabah. Mulai dari asuransi jiwa, rawat inap, pengobatan 53 penyakit kritis (*critical illness*) sampai jaminan apabila nasabah tidak produktif.

B. Tanggung Jawab AJB Bumiputera 1912 Apabila Pemegang Polis Mengalami Kerugian Karena Kesalahan Agen

Sebelum membahas lebih jauh mengenai bagaimana tanggung jawab AJB Bumiputera 1912 apabila Pemegang Polis mengalami kerugian karena kesalahan Agennya maka penulis akan mendeskripsikan terlebih dahulu mengenai prosedur menjadi agen di AJB Bumiputera 1912, hubungan Agen dengan dengan AJB Bumiputera 1912, wewenang dan tanggung jawab Agen, pembatasan kewenangan bagi Agen maupun larangan-larangan bagi Agen di AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket.

1. Prosedur Menjadi Agen di AJB Bumiputera 1912

Prosedur untuk menjadi agen di AJB Bumiputera 1912 dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya harus memenuhi persyaratan

sebagaimana yang telah ditetapkan perusahaan, selanjutnya akan dilakukan proses verifikasi kelengkapan data administrasi oleh perusahaan, kemudian calon agen diwajibkan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan, setelah itu masuk pada tahap akhir yaitu negosiasi kontrak atau perjanjian keagenan. Apabila tercapai kesepakatan antara Calon Agen dengan Perusahaan maka secara sah kedua belah pihak telah terikat untuk menjalin kerjasama.⁷⁰

a. Persyaratan Menjadi Agen AJB Bumiputera 1912

- 1) Pengajuan Surat Permohonan Menjadi Agen
- 2) Menyerahkan Curriculum Vitae (CV)
- 3) Pendidikan minimal:
 - a) Agen Koordinator : Min Strata 1
 - b) Agen Produksi : Min SMA/Sederajat
 - c) Agen Debit : Min SMA/Sederajat
- 4) Menyerahkan foto copy sertifikat keagenan dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI).
- 5) Melampirkan surat rekomendasi dari kepala kantor cabang.
- 6) Menyerahkan foto copy Ijazah terakhir.
- 7) Menyerahkan foto copy Identitas KTP (satu) lembar.
- 8) Menyerahkan foto copy Kartu Keluarga (K.K).
- 9) Menyerahkan foto copy Buku Tabungan.
- 10) Menyerahkan pas photo 3 x 4 sebanyak 2 (dua) lembar.
- 11) Tidak menjadi agen pada perusahaan asuransi lain.

⁷⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

b. Pelatihan

Pelatihan ini dimaksudkan untuk membekali para calon agen baru dengan pengetahuan menyeluruh tentang struktur perusahaan dan kegiatan-kegiatannya, konsep dasar asuransi, produk-produk asuransi, prosedur operasional asuransi, kompensasi serta peraturan pemerintah di dalam industri asuransi. Pelaksanaannya dilakukan selama 3 bulan. Tujuan akhir dari pelatihan pelatihan adalah calon agen baru mampu untuk:⁷¹

- 1) Meningkatkan sikap dan mental positif terhadap profesi seorang agen.
- 2) Meningkatkan pengetahuan tentang profil serta visi dan misi maupun prinsip perusahaan.
- 3) Memiliki pemahaman yang lebih baik tentang sejarah dan konsep dasar serta produk-produk asuransi jiwa.
- 4) Memiliki pemahaman yang menyeluruh dan mendalam mengenai ketentuan dan manfaat produk asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912.
- 5) Mengetahui cara membuat proposal untuk calon nasabah.
- 6) Mengetahui cara mengisi Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) dengan benar.
- 7) Memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peraturan pemerintah di industri asuransi serta etika bisnis asuransi yang profesional.

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

8) Mengetahui dan memahami sistem kompensasi yang diberlakukan perusahaan.

c. Negosiasi Kontrak

Negosiasi kontrak ini dilakukan untuk mengikat calon agen baru dengan perusahaan yaitu AJB Bumiputera 1912. Artinya setelah memenuhi semua persyaratan dan mengikuti serangkaian pelatihan yang ditentukan perusahaan, dimana perusahaan akan memberikan penilaian terhadap calon agen untuk dapat melakukan kerjasama dengan perusahaan. Kriteria penilaian tersebut didasarkan pada hasil uji kompetensi tertulis yang dilakukan pada akhir pelatihan. Selanjutnya apabila dinyatakan lulus oleh perusahaan maka dilakukan negosiasi kontrak. Apabila tercapai kesepakatan antara Calon Agen dengan Perusahaan maka secara sah kedua belah pihak telah terikat untuk menjalin hubungan kerjasama.⁷²

Berdasarkan uraian diatas proses penjaringan agen di AJB Bumiputera cabang Malang Celaket telah dilaksanakan dengan baik, namun tujuan yang diharapkan belum dapat tercapai karena masih terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh agen seperti penyalahgunaan premi dari pemegang polis oleh agen. Hal ini terjadi dikarenakan adanya agen yang tidak mempunyai sikap dan mental positif sebagai seorang agen asuransi jiwa walaupun proses pelatihan telah diselenggarakan untuk mencapai tujuan tersebut.

⁷² Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

2. Hubungan Agen dengan AJB Bumiputera 1912

Pada prinsipnya hubungan agen dengan perusahaan asuransi adalah hubungan kemitraan, bukan hubungan ketenagakerjaan. Artinya hubungan ini adalah hubungan yang sama tinggi sama rendah, bukan hubungan atas bawah (subordinasi) seperti yang terjadi antara majikan dan buruh. Artinya hubungan ini merupakan hubungan yang sejajar atau setara (koordinasi). Sifat hubungan ini adalah pemberian kuasa. Sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 1792 KUH Perdata yang menyatakan bahwa:

pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan.

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket selaku perusahaan asuransi jiwa memberikan kuasa kepada seorang agen untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket. Pemberian kuasa ini didasarkan atas dasar kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk perjanjian. Perjanjian tersebut adalah perjanjian keagenan. Menurut ketentuan pasal 1338 KUH Perdata bahwa

semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Di AJB Bumiputera 1912 terdapat 3 bentuk perjanjian keagenan yaitu perjanjian keagenan agen produksi, agen debit, dan agen koordinator (supervisor).⁷³ Agen produksi adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok berdasarkan hak dan kewajibannya untuk

⁷³ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

menjual produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis, melakukan penagihan premi pertama dari hasil penjualan produk asuransi jiwa dan menyetorkannya ke kas perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis kepada Perusahaan, memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan yang akan datang yang berhubungan dengan penerimaan pertanggungan, serta memberikan informasi tentang calon tertanggung, dan/atau Pemegang Polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip underwriting atau seleksi asuransi jiwa.⁷⁴

Sedangkan Agen Debit, adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok berdasarkan hak dan kewajibannya untuk melaksanakan tata cara penagihan premi dan angsuran pinjaman polis sesuai peran dan fungsinya, yaitu melakukan penagihan premi dan angsuran pinjaman polis dari pemegang polis yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, menyetorkan hasil penagihan premi dan angsuran pinjaman polis kepada perusahaan, menyerahkan seluruh dokumen yang diterima dari Pemegang Polis kepada perusahaan, memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan akan datang yang berhubungan dengan penerimaan premi dan angsuran pinjaman polis serta penerimaan pertanggungan, serta memberikan informasi tentang calon tertanggung, dan/atau Pemegang Polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip Underwriting atau seleksi asuransi jiwa.⁷⁵

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

⁷⁵ *ibid.*

Selanjutnya adalah Agen Koordinator, dimana tugas dari Agen Koordinator adalah membuat laporan harian secara tertulis tentang kegiatan agen yang berada dibawah koordinasinya kepada perusahaan, membuat dan melaporkan perencanaan organisasi, produksi, konservasi dan penghimpunan dana pada minggu pertama setiap bulan, merekrut calon agen produksi, memberi rekomendasi calon agen debit untuk diseleksi oleh perusahaan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan, melatih dan membina agen sehingga dapat melaksanakan kewajiban, wewenang dan tanggung jawab sebagai agen produksi atau agen debit, menganalisa kegiatan agen dalam hal operasional produksi, konservasi dan menghimpun dana sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi agen dalam operasional produksi dan konservasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.⁷⁶

3. Wewenang dan Tanggung Jawab Agen

Berdasarkan pada tugas yang dibebankan kepada para agen sebagaimana yang telah diuraikan diatas, yaitu agen koordinator, agen produksi maupun agen debit maka AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket, yang bertindak sebagai pemberi kuasa (prinsipal) memberikan wewenang serta tanggung jawab sesuai dengan tugas yang dibebankan kepada para agennya. Agen maka hanya diperkenankan untuk bertindak sesuai wewenang yang telah diberikan kepadanya sesuai yang tercantum dalam perjanjian keagenan.

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

Wewenang dan tanggung jawab tersebut berupa:⁷⁷

a. Wewenang dan Tanggung Jawab Agen Produksi

- 1) Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 2) Memperkenalkan dan/atau menjual produk asuransi jiwa kepada pemegang polis dan atau calon pemegang polis.
- 3) Mengambil berkas-berkas yang terkait dengan polis asuransi jiwa dari Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis dalam rangka penjualan produk asuransi jiwa.
- 4) Agen Produksi bertanggung jawab atas kebenaran Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang diisi oleh Calon Pemegang Polis atau Calon Tertanggung.

b. Wewenang dan Tanggung Jawab Agen Debit

- 1) Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 2) Memperkenalkan dan/atau menjual produk asuransi jiwa kepada pemegang polis dan atau calon pemegang polis.
- 3) Agen Debit bertanggung jawab atas kebenaran Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ) yang diisi oleh Calon Pemegang Polis atau Calon Tertanggung.
- 4) Agen Debit bertanggung jawab atas tertib administrasi penagihan premi dan pelayanan kepada pemegang polis.

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

c. Wewenang dan Tanggung Jawab Agen Koordinator

- 1) Pengawasan dan pengendalian agennya agar premi asuransi jiwa segera disetorkan ke kas perusahaan.
- 2) Mengusulkan dan merekomendasikan kepada perusahaan untuk mengubah status dan fungsi/peran agen.
- 3) Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan ketentuan perusahaan.
- 4) Memperkenalkan dan/atau menjual produk asuransi jiwa kepada pemegang polis dan atau calon pemegang polis.
- 5) Mengambil berkas-berkas yang terkait dengan polis asuransi jiwa dari Calon Pemegang Polis/Pemegang Polis dalam rangka penjualan produk asuransi jiwa.
- 6) Menyerahkan berkas-berkas yang terkait dengan polis asuransi jiwa kepada perusahaan dalam rangka pelayanan/penjualan produk asuransi jiwa kepada Pemegang Polis.

4. Pembatasan Kewenangan

AJB Bumiputera cabang Malang Celaket memberikan batasan-batasan wewenang kepada setiap Agennya dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini dimaksudkan agar setiap agen tidak melakukan perbuatan diluar wewenang yang telah diberikan kepadanya.

Pembatasan kewenangan tersebut berupa:⁷⁸

⁷⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

- a. Mengubah, memperbaiki, mengganti atau menghilangkan ketentuan dalam polis, tarif, ketentuan, atau tata cara pelayanan dan penjualan perusahaan.
- b. Mengubah, memperbaiki, mengganti atau menghilangkan ketentuan dalam persyaratan aplikasi, tanda terima atau formulir perusahaan kecuali dengan persetujuan tertulis dari perusahaan.
- c. Membuat, menyerahkan, atau dengan cara dan tujuan apapun mengeluarkan kuitansi sebagai tanda terima atas penerimaan pembayaran premi, angsuran pinjaman polis atau bunga pinjaman polis dari Pemegang Polis selain kuitansi resmi yang telah dikeluarkan oleh perusahaan.
- d. Menentukan premi, angsuran pinjaman polis atau bunga pinjaman polis diluar ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.
- e. Memberikan pernyataan mengenai polis, kecuali yang sudah ditentukan dalam polis, materi pemasaran, manual tarif, ilustrasi dan program software yang diberikan oleh perusahaan atau yang sebelumnya telah disetujui secara tertulis oleh pejabat yang berwenang dari perusahaan.
- f. 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 kecuali terlebih dahulu disetujui secara tertulis oleh pejabat yang berwenang dari perusahaan.

- g. Menimbulkan hutang atau membuat kontrak untuk/dan atas nama perusahaan kecuali sesuai dengan wewenang yang telah diberikan perusahaan.

5. Larangan

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket juga memberikan larangan-larangan kepada agennya dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Larangan tersebut antara lain:⁷⁹

- a. Memberikan tanda terima pembayaran premi pertama, premi lanjutan, titipan premi pemulihan polis dan angsuran/pelunasan pinjaman polis selain tanda terima resmi yang dikeluarkan perusahaan sesuai peruntukannya.
- b. Menerima kuasa dari pemegang polis untuk menerima uang yang berhubungan dengan hak-hak pemegang polis.
- c. Melakukan rekayasa/manipulasi penutupan asuransi jiwa, penagihan premi, pinjaman polis dan rekayasa pelayanan lainnya yang mengakibatkan kerugian perusahaan dan/atau pemegang polis/tertanggung.
- d. Melakukan perbuatan yang melanggar kode etik keagenan asuransi jiwa.
- e. Mempublikasikan, mengedarkan, memberitahu dan membocorkan sebagian atau semua informasi, kondisi, data, serta produk perusahaan atau pemegang polis/tertanggung secara langsung atau

⁷⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

tidak langsung kepada pihak manapun termasuk tidak terbatas pada perusahaan asuransi, perusahaan Pialang asuransi, atau agen lain yang bergerak di bidang asuransi kerugian dan/atau asuransi jiwa, kecuali untuk kepentingan menjalankan kegiatannya sesuai dengan ketentuan perusahaan.

- f. Mengeluarkan biaya dan pengeluaran lainnya dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan pemberian jasa kepada siapapun atas beban perusahaan.
- g. Menerima pembayaran premi melalui rekening bank milik pribadi atau rekening bank pihak manapun selain rekening bank perusahaan.

6. Bentuk Tanggung Jawab AJB Bumiputera Apabila Pemegang Polis Mengalami Kerugian Karena Kesalahan Agen

Asuransi adalah suatu perjanjian antara penanggung, yang dengan imbalan pembayaran suatu premi yang telah disepakati, berjanji untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung pada satu pihak dan tertanggung atau pihak yang ditunjuk sebagai pihak lainnya.⁸⁰

Berdasarkan uraian tersebut maka asuransi merupakan perjanjian antara AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket yang bertindak sebagai penanggung, dengan mendapat imbalan pembayaran premi dari tertanggung dalam hal ini adalah Pemegang Polis, untuk memberikan

⁸⁰ Junaedi Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal. 3.

suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung. Berikut ini prosedur pembayaran premi di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket:⁸¹

a. Mekanisme Pembayaran Premi

- 1) Premi asuransi ini merupakan premi tahunan dan atas persetujuan AJB Bumiputera 1912, premi ini dapat dibayar secara angsuran setiap triwulanan, semester, premi tunggal atau premi sekaligus berdasarkan premi tahunan.
- 2) Premi sekaligus berdasarkan premi tahunan merupakan premi yang dibayarkan sesuai dengan Premi Tahunan yang dipertimbangkan untuk pembayaran Premi Tahunan pada tanggal jatuh tempo.

b. Penangguhan Pembayaran Premi

- 1) Manfaat-manfaat asuransi tidak akan berlaku jika pembayaran premi ditangguhkan atau tunggakan premi belum diselesaikan selama tenggang waktu.
- 2) Jika pembayaran premi ditangguhkan atau tunggakan premi belum diselesaikan selama jangka waktu tenggang maka polis asuransi secara otomatis menjadi batal.
- 3) Jika polis asuransi dalam keadaan batal, pemegang polis tidak berhak menerima pengembalian premi atau pembayaran apapun.

c. Masa Tenggang

Masa tenggang pembayaran premi adalah 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal jatuh tempo, atau 1 (satu) bulan kalender.

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Hari Susanto, Kepala Unit Operasional AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

Sebagaimana diuraikan diatas mengenai mekanisme pembayaran premi di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket bahwa dalam pelaksanaannya pembayaran premi ini dilakukan melalui Agen khususnya Agen Debit dalam rangka memberikan pelayanan kepada Pemegang Polis. Artinya Agen Debit bertindak secara aktif untuk melakukan penagihan premi kepada Pemegang Polis. Namun apabila uang yang telah dibayarkan Pemegang Polis kepada Agen tersebut tidak disetorkan kepada perusahaan, dalam hal ini agen melakukan kesalahan yaitu menyalahgunakan premi tersebut, maka akan berdampak pada manfaat asuransi menjadi tidak berlaku karena pembayaran premi ditangguhkan atau dianggap tunggakan premi belum diselesaikan.

Pada dasarnya kesalahan yang dilakukan oleh agen tidak serta merta memutuskan hubungan pemegang polis dengan perusahaan dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, menurut ketentuan yang termuat dalam pasal 1367 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan bahwa:

Majikan-majikan dan mereka yang mengangkat orang-orang lain untuk mewakili urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.

Berdasarkan uraian tersebut AJB Bumiputera merupakan majikan yang memberikan kuasa kepada para agennya yaitu Agen Produksi, Agen Debit, serta Agen Koordinator untuk mewakili urusan mereka, adalah bertanggung jawab (*vicarious liability*) tentang kerugian yang diterbitkan oleh agennya tersebut. Menurut ketentuan dalam Pasal 27 Peraturan

Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha

Perasuransian bahwa:

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

AJB Bumiputera 1912 sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang perasuransian maka harus bertanggung jawab atas semua tindakan Agen Asuransi yang berkaitan dengan transaksi asuransi. Artinya semua kesalahan agen yang merugikan pemegang polis asuransi jiwa sepenuhnya menjadi tanggung jawab perusahaan dalam hal ini AJB Bumiputera cabang Malang Celaket tersebut.

Bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket adalah tetap memenuhi kewajibannya terhadap pemegang polis yang mengalami kerugian karena kesalahan agen. Apabila pemegang polis telah melakukan pembayaran premi kepada agen tetapi oleh agen yang bersangkutan tidak disetorkan kepada perusahaan, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi tersebut maka apabila terjadi klaim oleh pemegang polis maupun tertanggung, AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket tetap akan bertanggung jawab memenuhi klaim tersebut sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melakukan pembayaran premi maupun syarat-syarat lain yang telah

ditentukan. Adapun syarat-syarat pengajuan klaim di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang adalah sebagai berikut:⁸²

- a. Polis asli atau duplikat jika polis asli atau surat keterangan pengganti polis/pengakuan hutang jika polis asli dijadikan sebagai jaminan pinjaman.
- b. Tanda terima asli dari pembayaran premi terakhir.
- c. Pengajuan klaim.
- d. Fotokopi identifikasi Pemegang Polis.

Sementara itu berkaitan dengan kesalahan yang dilakukan oleh agen, AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket akan meminta pertanggung-jawaban agen yang telah melakukan kesalahan tersebut. Kesalahan yang dilakukan oleh agen merupakan wanprestasi dalam perjanjian keagenan. Menurut Ahmadi Miru wanprestasi dapat berupa:⁸³

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna
- c. terlambat memenuhi prestasi
- d. melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan

Berdasarkan uraian tersebut, maka kesalahan yang dilakukan oleh agen berupa penyalahgunaan dana premi milik pemegang polis merupakan wanprestasi yang dilakukan oleh agen, dimana seharusnya dana hasil penagihan premi tersebut harus diserahkan ke perusahaan selambat-lambatnya 1 x 24 jam sejak premi tersebut diterima oleh agen.

⁸² Hasil Wawancara dengan Bapak Hari Susanto, Kepala Unit Operasional AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket, Tanggal 26 April 2013.

⁸³ Ahmadi Miru, **Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak**, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, Hal. 74.

Agen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu, karena perbuatannya telah merugikan pemegang polis maupun pemegang polis. Sebagaimana diatur dalam perjanjian keagenan bahwa apabila pemegang polis telah melakukan pembayaran premi kepada agen tetapi agen tersebut tidak menyetorkan ke perusahaan maka agen harus membayar ganti rugi sebesar kerugian yang timbul kepada perusahaan.

C. Tindakan Yang Dilakukan AJB Bumiputera 1912 Terhadap Agen Apabila Melakukan Kesalahan Yang Merugikan Pemegang Polis

Agen merupakan ujung tombak dari perusahaan asuransi yang bertugas sebagai perantara yang menghubungkan perusahaan asuransi dengan calon maupun pemegang polis asuransi jiwa. Menurut Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian Agen asuransi adalah seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa dalam memasarkan jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung.

Agen asuransi berbeda dengan agen perusahaan pada umumnya, dimana secara struktural agen asuransi merupakan berada di bawah organisasi perusahaan asuransi sedangkan agen perusahaan pada umumnya merupakan perorangan atau badan yang bertindak mewakili perusahaan diluar organisasi atau secara independen memiliki perusahaan keagenan sendiri.

Agen asuransi hanya dapat mewakili satu perusahaan asuransi saja sedangkan agen perusahaan dapat bertindak mewakili lebih dari satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perekonomian, perdagangan maupun perindustrian.

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi (*no solicitor no insurance policy*). Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani, dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan dalam bisnis asuransi.⁸⁴

Berdasarkan uraian tersebut maka perbuatan agen asuransi dapat menimbulkan permasalahan yang dapat merugikan pemegang polis maupun perusahaan asuransi dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket. Oleh sebab itu perusahaan akan melakukan tindakan agen apabila melakukan kesalahan khususnya dalam hal penyalahgunaan dana premi hasil penagihan dari pemegang polis.

Tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang apabila Agen yaitu agen produksi, agen debit, maupun agen koordinator melakukan penyimpangan-penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menimbulkan kerugian bagi pemegang polis adalah mengambil cara-cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan administratif berupa teguran dalam hal ini melakukan pemanggilan terhadap agen yang bermasalah, memberikan peringatan, pemberhentian secara sepihak hingga mewajibkan agen mengganti kerugian atas kesalahannya tersebut.⁸⁵

⁸⁴ Ketut Sendra, **Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa**, Hal. 118.

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

1. Pemanggilan

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket akan melakukan pemanggilan terhadap agen untuk memberikan teguran apabila agen melakukan kesalahan. Sebagaimana tercantum dalam ketentuan dalam perjanjian keagenan bahwa setiap perbedaan pendapat dan perselisihan antara kedua belah pihak baik Perusahaan dan Agen berkenaan dengan perjanjian tersebut atau dalam pelaksanaan perjanjian maka terlebih dahulu menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cara musyawarah untuk mufakat.

Sebagai contoh apabila terjadi penyimpangan yang dilakukan oleh agen yang tidak memenuhi kewajibannya berupa tidak segera menyetorkan dana premi dari pemegang polis melebihi batas waktu yang telah ditetapkan yaitu 1 x 24 jam sejak premi diterima dari pemegang polis, maka perusahaan akan memanggil agen yang bersangkutan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Apabila agen mengulangi kesalahannya lagi atau apabila penyelesaian secara kekeluargaan melalui musyawarah mufakat ini tidak tercapai maka AJB Bumiputera cabang Malang Celaket akan memberikan peringatan terhadap agen yang bermasalah tersebut.⁸⁶

2. Peringatan

Peringatan ini diberikan kepada agen yang melakukan kesalahan ataupun tidak merespon teguran yang telah dilakukan perusahaan. Artinya apabila agen melakukan kesalahan yang sama lebih dari 2 kali maka perusahaan akan memberikan peringatan keras dengan

⁸⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

melayangkan surat peringatan dalam bentuk tertulis kepada agen yang bersangkutan. Di AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket surat peringatan ini diberikan dalam 3 tahapan Surat Peringatan (SP) pertama, apabila tidak direspon atau tidak ditanggapi oleh agen yang bersangkutan maka dilanjutkan dengan SP kedua, jika tidak ditanggapi juga maka diberikan surat peringatan ketiga. Surat Peringatan ini dikeluarkan oleh Kantor Wilayah yang berpusat di Malang. Pemberian Surat Peringatan Ketiga ini berkaitan pada tahap pemberhentian secara sepihak oleh Pihak AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket.⁸⁷

3. Pemberhentian Sepihak

Per pemberhentian sepihak ini dapat dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket dengan memberitahukan secara tertulis kepada agen yang bersangkutan dalam hal agen merusak nama baik perusahaan, tidak aktif selama 2 bulan secara terus-menerus dengan alasan yang tidak jelas atau tidak dapat diterima oleh perusahaan, melanggar larangan-larangan sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian, menyalahgunakan dana premi yang diterima dari pemegang polis, lisensi keagenannya diputus atau dicabut oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, maupun agen yang bersangkutan dijatuhi hukuman pidana oleh Pengadilan.⁸⁸

Berkaitan dengan hal tersebut apabila agen menyalahgunakan premi yang diterima dari pemegang polis dengan tidak menyerahkan dana tersebut kedalam kas perusahaan maka pemberhentian secara

⁸⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

⁸⁸ **Ibid.**

sepihak dapat dilakukan oleh perusahaan apabila tindakan-tindakan berupa teguran maupun peringatan dalam hal musyawarah untuk mufakat tidak dapat tercapai. Konsekuensi yang diterima agen dalam hal melakukan kesalahan tersebut berupa:⁸⁹

- a. Semua dokumen, sarana prasarana penjualan dan atribut milik pihak kesatu yaitu Pihak AJB Bumiputera 1912 yang dipergunakan oleh agen harus segera dikembalikan kepada pihak AJB Bumiputera 1912 paling lambat 1 x 24 jam sejak pemberhentian secara sepihak ini dilakukan atau diakhiri.
- b. AJB Bumiputera 1912 berhak untuk mengiklankan melalui media massa atau mengirimkan pemberitahuan kepada lembaga pemerintah dan atau lembaga non pemerintah, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), Pemegang Polis dan khalayak ramai bahwa Agen yang bersangkutan tidak lagi terikat perjanjian keagenan dengan AJB Bumiputera 1912, oleh sebab itu agen tersebut tidak berhak lagi untuk melakukan kegiatan pemasaran maupun penagihan premi asuransi jiwa atas nama pihak AJB Bumiputera 1912.

4. Ganti Kerugian

Sebagaimana telah diuraikan diatas maka kedua belah pihak tidak lagi terikat untuk menjalin kerjasama sejak pemberhentian secara sepihak tersebut diakhiri. Namun pemberhentian secara sepihak ini tidak serta merta menyelesaikan masalah apabila timbul kerugian dari perbuatan

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

agen yang bersangkutan, oleh sebab itu perusahaan juga membebankan ganti kerugian kepada agen tersebut.

AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket mewajibkan agen untuk mengganti kerugian yang menjadi tanggungannya selambat-lambatnya 2 x 24 jam sejak pemberhentian secara sepihak tersebut diakhiri. Apabila pemegang polis telah melakukan pembayaran premi kepada agen tetapi agen tidak menyetorkan hasil penagihan premi maka agen harus mengganti kerugian yang timbul karena perbuatannya tersebut. Mekanisme penggantian kerugian ini dilakukan dengan pemotongan hak-hak agen berupa provisi maupun insentif bonus dari agen yang bersangkutan, penahanan lisensi agen yang bersangkutan maupun jaminan berupa surat jaminan yang harus ditandatangani agen serta penjamin yaitu orang-orang terdekat agen tersebut, untuk menjamin bahwa kerugian tersebut akan dibayarkan pada waktu yang telah disepakati.⁹⁰

Berdasarkan uraian diatas dalam pelaksanaannya terdapat hambatan-hambatan yang dialami perusahaan dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket sehubungan dengan tindakan administratif yang dilakukan perusahaan terhadap agen ketika melakukan kesalahan yang merugikan perusahaan maupun pemegang polis. Hambatan yang dialami berkaitan dengan tahap pemanggilan, tahap peringatan, tahap pemberhentian secara sepihak maupun hambatan pada tahap ganti kerugian.

⁹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 24 April 2013.

Pada tahap pemanggilan dan tahap peringatan hambatan yang dialami AJB Bumiputera cabang Malang Celaket adalah agen tidak memenuhi pemanggilan serta tidak mengindahkan peringatan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap agen yang bersangkutan. Akibatnya penyelesaian permasalahan dengan cara musyawarah mufakat tidak dapat dilakukan karena agen yang bersangkutan tidak memenuhi pemanggilan maupun tidak mengindahkan peringatan tersebut.⁹¹

Pada tahap pemberhentian secara sepihak ini berkaitan erat dengan tahapan tindakan administratif lainnya khususnya dalam hal ganti kerugian. Artinya perusahaan dapat dengan mudah memberhentikan agen yang melakukan kesalahan yaitu penyalahgunaan dana premi pemegang polis tetapi mengalami kesulitan dalam hal meminta ganti rugi kepada agen tersebut karena agen tidak memenuhi tahap pemanggilan, tahap peringatan serta tidak mengindahkan tahap pemberhentian secara sepihak.⁹²

Berkaitan dengan hambatan-hambatan tersebut upaya dan tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket adalah melaporkan kepada Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) tentang kesalahan yang dilakukan oleh agen tersebut dalam hal ini agen melakukan penyalahgunaan premi hasil penagihan dari pemegang polis, sehingga lisensi agen tersebut akan dinon-aktifkan ataupun dicabut lisensi keagenannya sebagai agen asuransi jiwa.⁹³

⁹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 16 Juli 2013.

⁹² **ibid.**

⁹³ **ibid.**

Upaya lainnya adalah AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket mengiklankan melalui media massa atau mengirimkan pemberitahuan kepada lembaga pemerintah dan atau lembaga non pemerintah, Pemegang Polis dan khalayak ramai bahwa Agen yang bersangkutan tidak lagi terikat perjanjian keagenan dengan AJB Bumiputera 1912, oleh sebab itu agen tersebut tidak berhak lagi untuk melakukan kegiatan pemasaran maupun penagihan premi asuransi jiwa atas nama pihak AJB Bumiputera 1912.⁹⁴

Selanjutnya upaya yang dilakukan AJB Bumiputera cabang Malang Celaket adalah melakukan gugatan secara perdata melalui Pengadilan Negeri karena agen telah melakukan wanprestasi berkaitan dengan perjanjian keagenan yang merugikan perusahaan serta perbuatan melawan hukum yang merugikan pihak ketiga dalam hal ini pemegang polis.⁹⁵ Menurut Ahmadi Miru wanprestasi dapat berupa:⁹⁶

- a. Sama sekali tidak memenuhi prestasi
- b. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna
- c. terlambat memenuhi prestasi
- d. melakukan apa yang dalam perjanjian dilarang untuk dilakukan

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam hal ini agen telah melakukan wanprestasi baik tidak memenuhi prestasi maupun melanggar apa yang dilarang dalam perjanjian keagenan. Dalam hal ini antara AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket dengan Agen yang bersangkutan. Tentunya

⁹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 16 Juli 2013.

⁹⁵ **ibid.**

⁹⁶ Ahmadi Miru, **Hukum Kontrak Dan Perancangan Kontrak**, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, Hal. 74.

gugatan tersebut melalui Pengadilan Negeri setempat untuk menyelesaikan sengketa yang berkaitan dengan ganti kerugian.

Berkaitan dengan perbuatan melawan hukum yang merugikan pemegang polis maka menurut prinsip tanggung jawab pada unsur kesalahan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung-jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:⁹⁷

- a. adanya perbuatan melanggar hukum
- b. adanya unsur kesalahan
- c. adanya kerugian yang diderita
- d. adanya hubungan kasualitas antara kesalahan dan kerugian

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.⁹⁸ Artinya agen yang melakukan penyalahgunaan premi tersebut telah melakukan perbuatan melawan hukum sebagaimana telah memenuhi unsur-unsur pokok pada uraian diatas.

Pada dasarnya kerugian yang timbul karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian tersebut mengganti kerugian yang ditimbulkannya. Artinya agen yang bersangkutan harus mengganti kerugian tersebut. Ganti kerugian itu dapat berupa biaya, rugi maupun bunga sebagaimana diatur dalam pasal 1243 KUH Perdata.

⁹⁷ Celina Tiwi Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Cetakan Ketiga Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal. 93.

⁹⁸ **ibid.**

Gugatan yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket, merupakan upaya atau tindakan perdata supaya agen mempertanggung-jawabkan perbuatannya karena telah merugikan perusahaan maupun pemegang polis melalui mekanisme peradilan yakni Pengadilan Negeri setempat.

Selain itu upaya yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket adalah melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian untuk melacak keberadaan agen yang telah menyalahgunakan dana premi nasabah tersebut.⁹⁹ Penyalahgunaan dana premi yang tidak disetorkan kepada perusahaan merupakan suatu tindak pidana yaitu penggelapan premi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 21 ayat 2 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa:

Barang siapa menggelapkan premi asuransi diancam dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Berdasarkan ketentuan tersebut maka jelaslah bahwa perbuatan agen yang melakukan penyalahgunaan atau menggelapkan dana premi hasil penagihan dari pemegang polis adalah merupakan tindak pidana yang dapat dihukum pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah) akibat dari perbuatannya tersebut.

Hal tersebut dipertegas dengan Pasal 21 ayat 3 Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian bahwa:

⁹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 16 Juli 2013.

Barang siapa menggelapkan dengan cara mengalihkan, menjaminkan, dan atau menggunakan tanpa hak kekayaan Perusahaan Asuransi Jiwa atau Perusahaan Asuransi Kerugian atau Perusahaan Reasuransi, diancam dengan pidana penjara paling lama 15 (lima belas) tahun dan denda paling banyak Rp 2.500.000.000,- (dua milyar lima ratus juta rupiah).

Ayat tersebut menjelaskan mengenai cara-cara yang digunakan dalam melakukan penggelapan premi yaitu dengan cara mengalihkan, menjaminkan, dan atau menggunakan tanpa hak kekayaan Perusahaan Asuransi Jiwa atau Perusahaan Asuransi Kerugian atau Perusahaan Reasuransi. Artinya perbuatan agen tersebut merupakan tindak pidana penggelapan premi yang melanggar hak kekayaan perusahaan asuransi jiwa dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket adalah tindakan administratif berupa pemanggilan, peringatan, pemberhentian secara sepihak hingga ganti kerugian serta tindakan lainnya yaitu gugatan secara perdata maupun lewat jalur pidana sesuai dengan proses hukum yang berlaku.