

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya, setiap kegiatan manusia di dunia ini betapapun sederhananya, selalu mengandung berbagai kemungkinan, baik yang positif maupun negatif. Adakalanya beruntung dan adakalanya mengalami kerugian. Sehingga dapat dikatakan, bahwa setiap kegiatan manusia itu selalu mengandung suatu keadaan yang tidak pasti. Keadaan tidak pasti itu adalah sebagai suatu keadaan yang penuh dengan tanda tanya, kemungkinan menderita kerugian itu akan menimbulkan suatu peranan tidak aman. Keadaan tidak pasti yang menimbulkan rasa tidak aman terhadap setiap kemungkinan menderita itu disebut risiko atau dengan perkataan lain risiko adalah suatu ketidakpastian suatu peristiwa yang menciptakan kerugian sehingga menimbulkan rasa tidak aman.¹

Ketidakpastian mengenai akan adanya kerugian, ketidakpastian mengenai berapa kerugian yang akan timbul, dan ketidakpastian tentang kapan kerugian akan terjadi membuat manusia harus selalu waspada terhadap risiko tersebut. Ketidakpastian itulah yang menyebabkan manusia selalu berupaya untuk menemukan cara agar mereka dapat menangani risiko itu sebaik-baiknya, supaya risiko itu bila terjadi jangan sampai menyebabkan kegagalan atas kegiatan usaha dan tujuan hidup yang telah diputuskan.²

¹ Sri Rejeki Hartono, **Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi**, Cetakan Kelima, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, Hal. 14.

² Agus Prawoto, **Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi Berdasarkan Risk Base Capital**, BPFE, Yogyakarta, 2003, Hal. 97.

Risiko sebagaimana dimaksud diatas tidak hanya dihadapi oleh manusia pada masa sekarang saja tetapi jauh sebelumnya, manusia itu pada hakikatnya selalu menghadapi risiko, tetapi dengan permulaan kegiatan manusia mulai ada di muka bumi ini. Meskipun manusia itu pada hakikatnya selalu menghadapi risiko, tetapi dengan akal budinya ia juga berusaha mengatasi, bagaimana cara menanggulangi semua macam risiko yang dihadapinya itu. Oleh karena itu manusia mencari jalan dan upaya bagaimana caranya agar risiko yang seharusnya ia tanggung sendiri itu dapat dikurangi dan dibagi kepada pihak lain yang bersedia ikut menanggung risiko tersebut.³ Salah satu upaya manusia untuk mengalihkan risikonya sendiri ialah dengan jalan mengadakan perjanjian pelimpahan risiko dengan pihak lain. Perjanjian semacam itu disebut sebagai perjanjian asuransi atau pertanggungan.⁴

Tuntutan kebutuhan terhadap pertanggungan asuransi terus berkembang mengikuti tingkat kompleksitas risiko yang timbul dan mengancam pribadi maupun dunia usaha. Perlindungan jasa asuransi dalam mengatasi risiko telah melahirkan usaha perasuransian sebagai suatu bisnis. Industri asuransi dapat memegang peranan penting bagi perekonomian suatu bangsa dalam bentuk penyediaan jasa pengambilalihan risiko, sehingga memungkinkan pribadi atau pelaku usaha membuat suatu perencanaan yang baik untuk perlindungan mereka terhadap risiko yang timbul dari ketidakpastian. Sementara itu, bagi industri asuransi risiko ketidakpastian

³ Sri Rejeki Hartono, **opcit**, Hal. 14.

⁴ Sri Rejeki Hartono, **ibid**, Hal. 15.

yang dihadapi adalah sesuatu yang terukur dan pada umumnya memiliki statistik yang mendukung pengambilalihan risiko yang dilakukan.⁵

Perjanjian asuransi sebagai lembaga pengalihan dan pembagian risiko mempunyai kegunaan yang positif baik bagi masyarakat, perusahaan maupun bagi pembangunan negara. Namun untuk mengembangkan usaha ini banyak faktor yang perlu diperhatikan antara lain peraturan perundang-undangan yang memadai, kesadaran masyarakat, kejujuran para pihak, pelayanan yang baik, tingkat pendapatan masyarakat, pemahaman akan kegunaan asuransi serta pemahaman yang baik terhadap ketentuan perundang-undangan yang terkait.⁶

Menurut ketentuan yang termuat dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian menyatakan bahwa:

asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

Berkaitan dengan asuransi jiwa maka berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa asuransi perjanjian antara penanggung dan tertanggung dimana tertanggung berkewajiban membayar premi untuk mendapatkan perlindungan dari penanggung berupa penggantian kerugian karena terjadinya peristiwa yang tidak pasti (*event*) yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungjawabkan.

⁵ Junaedi Ganie, **Hukum Asuransi Indonesia**, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal. 3.

⁶ Man Suparman Sastrawidjaja, **Hukum asuransi**, PT Alumni, Bandung, 2004, Hal. 1.

Peranan asuransi pada umumnya dan asuransi jiwa khususnya dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat adalah amat penting. Dana yang dihimpun berupa premi setiap bulannya akan berguna sekali dan akan merupakan modal yang dapat dimanfaatkan baik oleh para pemegang polis asuransi jiwa itu sendiri, pemerintah, maupun para pengusaha dalam mengembangkan usahanya. Penggunaan modal yang dihimpun dari premi asuransi jiwa dapat dirasakan oleh segenap lapisan masyarakat.⁷

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

Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi (*no solicitor no insurance policy*). Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani, dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan dalam bisnis asuransi.⁸

⁷ Djoko Prakoso, **Hukum Asuransi Indonesia**, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2004, Hal. 317.

⁸ Ketut Sendra, **Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa**, Hal. 118.

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

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

Sehubungan dengan ketentuan tersebut, khususnya dalam ketentuan ayat (2) Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 dalam menjalankan kegiatan usahanya yaitu memberikan jasa maupun memasarkan produk asuransi jiwa kepada calon pemegang polis, menunjuk atau memberikan kuasa kepada agen melalui perjanjian keagenan. Perjanjian keagenan ini meliputi perjanjian keagenan *agen ordinari* (agen produksi), *agen blok* (agen debit), serta agen koordinator *blok* dan *ordinari* asuransi jiwa atau biasa disebut *supervisor*. Ketiga agen tersebut memiliki tugas maupun fungsi yang berbeda-beda.⁹

Agen Ordinari (Agen produksi) adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok melakukan penetrasi pasar berdasarkan hak dan kewajibannya untuk 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,

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Rachmad Amanudin, Kepala Cabang AJB Bumiputera Cabang Malang Celaket, Tanggal 08 April 2013.

memberitahukan kepada perusahaan setiap fakta atau informasi yang diketahuinya saat ini dan yang akan datang yang berhubungan dengan penerimaan pertanggungan, memberikan informasi tentang Calon Tertanggung dan/atau pemegang polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip-prinsip underwriting atau seleksi asuransi jiwa.¹⁰

Sedangkan *Agen Blok* (Agen Debit), adalah seseorang yang mempunyai tugas pokok melakukan penetrasi pasar 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 Calon Pemegang Polis/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 Calon Pemegang Polis, Pemegang Polis kepada perusahaan sesuai dengan prinsip *Underwriting* atau seleksi asuransi jiwa.¹¹

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,

¹⁰ Hasil Wawancara, **Ibid.**

¹¹ Hasil Wawancara, **Ibid.**

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.¹²

Sebagaimana telah diuraikan diatas bahwa agen menjalankan tugasnya berdasarkan perjanjian keagenan untuk melakukan kegiatan bisnis asuransi jiwa untuk dan atas nama pemberi kuasa yaitu AJB Bumiputera 1912. Namun dalam pelaksanaannya masih terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh agen sehingga menyebabkan timbulnya suatu permasalahan. Permasalahan yang pernah terjadi karena perbuatan agen debit adalah saat melakukan penagihan terhadap pemegang polis, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi yang telah dibayarkan oleh pemegang polis tersebut. Seharusnya agen debit 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. 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 pembayarannya.¹³

¹² Hasil Wawancara, **Ibid.**

¹³ Hasil Wawancara, **Ibid.**

Peran agen koordinator menjadi sangat penting dalam hal ini, karena sudah menjadi kewajiban agen koordinator untuk melakukan pengawasan dan pengendalian kegiatan agen dalam operasional produksi dan konservasi sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pihak perusahaan, tidak hanya itu perusahaan sebagai pemberi kuasa kepada agen juga memiliki peran penting dalam masalah ini, karena agen dalam melakukan segala tugas maupun pekerjaannya bertindak untuk dan atas nama pemberi kuasa, dalam hal ini AJB Bumiputera 1912 untuk melakukan kegiatan bisnis asuransi jiwa.¹⁴

Berdasarkan pada permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti dan menuangkannya dalam sebuah penulisan yang berbentuk penulisan hukum mengenai tanggung jawab perusahaan terhadap permasalahan yang terjadi. Oleh sebab itu penulis mengambil judul tentang **Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Atas Kerugian Yang Diderita Pemegang Polis Karena Kesalahan Agen (Studi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Malang Celaket).**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket atas kerugian yang diderita pemegang polis karena kesalahan agen?
2. Apakah tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket terhadap agen apabila melakukan kesalahan yang merugikan pemegang polis?

¹⁴ Hasil Wawancara, *Ibid*.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tanggung jawab AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket apabila pemegang polis mengalami kerugian karena kesalahan agen.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket terhadap agen apabila melakukan kesalahan yang merugikan pemegang polis.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata pada umumnya, khususnya pada hukum asuransi mengenai mengenai tanggung jawab perusahaan asuransi jiwa apabila pemegang polis mengalami kerugian karena kesalahan agen.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat khususnya pengguna jasa asuransi jiwa.

b. Bagi Perusahaan Asuransi

Diharapkan hasil penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan asuransi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

c. Bagi Pemerintah

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk merencanakan atau membuat kebijakan yang berkaitan dengan asuransi jiwa.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dan setiap bab dibagi menjadi sub-sub bab. Sistematika ini bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami tulisan ini serta memberi gambaran secara menyeluruh dari rencana penulisan ini, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori dan pendapat yang mendukung penelitian ini sebagai acuan dalam menganalisa hasil penelitian, teori-teori tersebut diantaranya teori tentang tanggung jawab, teori tentang perjanjian asuransi, teori tentang asuransi jiwa dan teori-teori tentang agen asuransi jiwa.

BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik memperoleh data, populasi dan sampel, teknik analisa data, serta definisi operasional.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum mengenai AJB Bumiputera 1912 cabang Malang, serta hasil penelitian dan pembahasan mengenai tanggung jawab AJB Bumiputera 1912 cabang Malang dan tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket terhadap agen apabila melakukan kesalahan yang merugikan pemegang polis.

BAB V. PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari penulisan yang terdiri dari kesimpulan dan saran, didalam kesimpulan diuraikan mengenai hal-hal penting secara garis besar yang berkaitan dengan hasil penelitian dan pembahasan, sedangkan dalam saran berisikan tentang masukan-masukan berkaitan dengan masalah yang diteliti.