

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 40 tahun 2014 Tentang Perasuransian menyatakan asuransi merupakan pengalihan atau pemindahan suatu risiko dari pihak tertanggung kepada perusahaan asuransi. Pada dasarnya asuransi terbentuk atas suatu perjanjian antara perusahaan asuransi dan tertanggung dalam hal ini dasar bagi perjanjian asuransi adalah penerimaan premi oleh perusahaan tersebut sebagai imbalan dengan tujuan memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung, atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan didasarkan pada hasil pengelolaan dana oleh perusahaan. Dalam hal ini asuransi sebagai pelindung risiko bagi pihak tertanggung bagi beban risiko yang ditanggungkan. Pada dasarnya asuransi akan terlaksana jika terjadinya kesepakatan para pihak dalam membuat perjanjian asuransi.

Perjanjian asuransi adalah suatu kesepakatan yang dilakukan para pihak dengan tujuan untuk pengalihan dan penyerahan risiko demi mendapatkan suatu manfaat yang sangat positif bagi masyarakat, perusahaan dan pembangunan negara. Dalam mengembangkan usaha ini, suatu sebab yang perlu diperhatikan yakni peraturan perundang-undangan yang cukup, kesadaran dari elemen masyarakat, adanya kejujuran dari para pihak, pelayanan terbaik, pemahaman untuk manfaat asuransi

serta pengertian yang baik terhadap perundang-undangan yang terkait.¹ Setiap perjanjian pastinya timbul suatu kesepakatan yang dilakukan kedua belah pihak. Saat perjanjian diadakan, muncul suatu hak dan kewajiban yang menjadikan perjanjian menjadi mengikat sesuai aturan perjanjian yang dibuat.

Pada dasarnya penetrasi asuransi jiwa sangat kecil berkisar 1-1,5% pada tahun 2018 jika dibandingkan dengan produk domestik bruto sekitar 5,17 % yang menjadikan peluang asuransi sangat besar di Indonesia², namun ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam asuransi, yakni kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas. Dalam hal ini mungkin saja bisa terjadi adanya suatu masalah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga pemasar dengan calon tertanggung serta perusahaan asuransi sebagai mitra dari agen asuransi. Cara yang harus dilakukan perusahaan asuransi adalah dengan cara menghindari kesalahan dalam komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga pemasar (agen asuransi) dengan calon tertanggung serta meningkatkan profesionalisme tenaga pemasar (agen asuransi).

Peranan asuransi dinilai sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat karena asuransi dapat menjaga stabilitas perekonomian dari suatu gejolak sosial di masyarakat. Dana yang dihimpun berupa premi setiap bulan atau tahun sangat berguna dikarenakan dapat menjadi modal dalam suatu manfaat oleh

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

² Stabilitas, 2019, Ini Peluang dan Tantangan Industri Asuransi Jiwa di 2019, www.stabilitas.co.id/home/detail/ini-peluang-dan-tantangan-industri-asuransi-jiwa-2019, diakses pada tanggal 8 April 2020 pukul 11.36.

pihak bertanggung, pemerintah, maupun para pengusaha dalam mengembangkan usahanya. Manfaat modal yang dihimpun dari premi asuransi dapat berguna bagi seluruh lapisan masyarakat.³

Menurut Ketut Sendra, perkembangan perusahaan asuransi dapat ditentukan dari agen asuransi. Artinya jika tidak ada agen maka tidak akan ada polis asuransi. Agen asuransi dapat disebut juga sebagai suatu pihak yang secara langsung menjual produk asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon bertanggung atau peserta, agen bertindak sebagai perwakilan dari perusahaan asuransi.⁴

Agen asuransi merupakan perantara dari perusahaan asuransi yang sangat penting dengan pihak bertanggung baik dalam penutupan pertanggungan maupun dalam penyelesaian klaim. Menurut Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian menyatakan bahwa agen asuransi bekerja sebagai perwakilan dari perusahaan asuransi tepatnya sebagai tenaga pemasar. Penjelasan lainnya mengenai pengaturan agen asuransi terdapat pada Bab 1 Angka 1 Huruf B Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Kode Etik Agen Asuransi menyatakan bahwa seseorang atau badan hukum yang kegiatannya memberikan jasa pemasaran produk asuransi jiwa untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi yang mana agen asuransi melaksanakan tugasnya sesuai dengan perjanjian keagenan pada masing-masing perusahaan asuransi⁵.

³ Djoko Prakoso, 2004, *Hukum Asuransi Indonesia*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hlm.317.

⁴ Ketut Sendra, 2004, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*, PPM, Jakarta, hlm. 118

⁵ Abdul Muis, *Hukum Asuransi Dan Bentuk – Bentuk Perasuransian*, 1996, FH-USU, Medan.hlm. 15.

Agen asuransi juga wajib memberikan pelayanan jasa dalam pemasaran produk asuransi untuk dan atas nama perusahaan sesuai dengan Pasal 5 huruf I Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Kode Etik Agen Asuransi⁶. Namun, dengan banyaknya agen asuransi saat ini, maka kelak ada pula kesenjangan yang terjadi antara agen dan pihak Perusahaan Asuransi, antara lain dengan terjadinya beberapa kesenjangan yang dianggap kurang dan tidak terlaksana dengan baik terhadap kewajiban dan tanggung jawab agen sebagai mitra kerja perusahaan yang memasarkan produk-produk asuransi.

Adapun contohnya sebagai berikut seperti terjadi keterlambatan penyetoran premi pertama oleh agen kepada perusahaan yang menyebabkan keterlambatan yang dialami oleh nasabah untuk mendapatkan polis asuransi, yang sebagaimana mestinya agen harus menyerahkan kepada pihak perusahaan untuk disetujui oleh perusahaan dan diterbitkan polis, maka dari itu adalah menjadi tanggung jawab agen untuk mengirim polis kepada klien dan meminta bukti penerimaan polis⁷.

Pada saat ini banyaknya suatu perbuatan yang menimbulkan kerugian berupa kehilangan atau mengurangi manfaat dari produk asuransi, yang mana kerugian tidak akan terjadi apabila agen tidak melakukan perbuatan yang tidak didelegasikan oleh prinsipal atau dasar-dasar dari perjanjian keagenan. Pada Pasal 1 ayat (28)

⁶ Eki Dyata Fredi Setiawan, Herman Susetyo, 2013, "Pertanggungjawaban Agen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi", *Diponegoro Law Review*, Volume 1 Nomor 2.hlm. 1.

⁷ Melinda Abdul, 2016, "Pelaksanaan Perjanjian Keagenan Asuransi Jiwa pada PT. Prudential assurance Cabang Pekanbaru", *Jurnal Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.hlm 33.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian memaparkan *“Tenaga Pemasar bertugas memasarkan produk perusahaan asuransi dan melayani nasabah atau tertanggung jika sudah terjadi pelaksanaan perjanjian asuransi”*. Oleh sebab itu, banyaknya permasalahan yang ditimbulkan agen asuransi dapat mengurangi kepercayaan tertanggung atau nasabah kepada pihak perusahaan asuransi semakin berkurang.

Permasalahan agen asuransi pada saat ini adalah pemahaman agen asuransi terhadap perjanjian keagenan serta standar kode etik agen asuransi tersebut dinilai masih belum memahami mengenai tugas, kewajiban dan tanggung jawab dari agen asuransi tersebut. Pada saat ini agen asuransi pada dasarnya harus mengikuti peraturan perjanjian keagenan dan standar kode etik yang mengikat.

Jika agen asuransi melakukan tindakan yang melanggar dari kewajiban dan tanggung jawabnya di dalam lampiran bab II Pasal 1-5 mengenai Kewajiban Tenaga Pemasar Keputusan RAT AAJI No.03/AAJI/2012 yaitu kewajiban terhadap peraturan yang berlaku, perjanjian keagenan, profesi, perusahaan asuransi serta tertanggung dan juga pengaturan mengenai kewajiban juga terdapat di Pasal 3 Perjanjian Keagenan PT.Prudential Life Assurance yakni menjelaskan mengenai kewajiban dan tanggung jawab agen. Peraturan mengenai kewajiban dan tanggung jawab tersebut merujuk kepada Pasal 27 dan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, sebab kedua pasal tersebut menjelaskan mengenai kewajiban agen asuransi secara umum. Maka dapat dikatakan pelanggaran yang dilakukan oleh agen asuransi disebut sebagai perbuatan melawan

hukum karena timbul dari tindakan agen asuransi tersebut yang mengakibatkan suatu kerugian kepada para pihak baik dari perusahaan asuransi maupun tertanggung.

Sebagian kecil tindakan agen asuransi yang melakukan kesalahan kepada tertanggung seperti tindakan *churning*, Pengertian *churning* adalah “*tindakan membujuk dan mempengaruhi pemegang polis untuk merubah spesifikasi polis yang ada atau mengganti polis yang ada dengan polis yang baru pada Perusahaan Asuransi Jiwa yang sama, dan/atau membeli polis baru dengan menggunakan dana yang berasal dari polis yang masih aktif dari Perusahaan Asuransi Jiwa yang sama tanpa penjasain terlebih dahulu kepada pemegang polis mengenai kerugian yang dapat diderita oleh pemegang polis akibat perubahan/penggantian tersebut*”.⁸

Pengaturan mengenai tindakan *churning* terdapat di Bab I Pasal 1 huruf D Keputusan RAT AAJI No.05/AAJI/2012 tentang standar kode etik keagenan. Dalam hal ini larangan tindakan *churning* yang dilakukan agen asuransi diatur secara jelas di Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar kode etik agen asuransi⁹. Oleh karena itu, agen asuransi tersebut melakukan tindakan perbuatan melawan hukum (PMH) yaitu memberikan kerugian kepada tertanggung yang dilakukan oleh agen asuransi.

⁸Bab 1 huruf d keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang standar kode etik agen asuransi, hlm.1.

⁹ Pasal 5 huruf b Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang standar kode etik agen asuransi, hlm.7.

Jika agen asuransi melakukan tindakan *churning* tersebut akan berdampak terhadap kerugian yang diterima oleh tertanggung, dimana proses ini akan menurunkan *cash value*¹⁰ dari polis *existing* atau polis yang sudah aktif, juga dapat mengakibatkan polis asuransi tidak mempunyai manfaat yang menyebabkan adanya pembukaan polis asuransi yang baru. Pada beberapa kasus, proses ini akan membuat polis *existing* tidak bernilai. Ketika polis tersebut tidak bernilai, maka tidak tersedia dana tambahan (Nilai Tunai) untuk membayar polis baru, sehingga polis baru pun akan hilang. Pada akhirnya, proses ini mengakibatkan tertanggung hanya mempunyai sedikit dana ataupun tidak sama sekali untuk ditinggalkan bagi para ahli waris mereka.

Akibat yang ditimbulkan dari agen asuransi seperti memberikan ganti kerugian kepada tertanggung berupa sanksi yang diberikan oleh perusahaan asuransi dan asosiasi asuransi Indonesia dalam hal ini pengaturan yang mengatur mengenai *churning* sudah ada di dalam keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang standar kode etik agen asuransi dan di dalam perjanjian keagenan, namun peraturan mengenai dilarangnya *churning* tidak ada didalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Maka adanya peraturan yang terdapat di dalam perjanjian keagenan dan Keputusan RAT AAJI tentang standar kode etik agen asuransi dapat membantu melaksanakan sanksi dari peraturan terhadap agen asuransi tersebut.

¹⁰ *cash value* adalah Jumlah uang sesuai yang tercantum dalam Tabel Nilai Tunai dan diberikan apabila Pemegang Polis melakukan Penutupan Polis

Dalam hal ini tanggung jawab dari agen asuransi dikatakan sangat penting karena tugas dari agen asuransi bukan hanya memaparkan produk asuransi dan memberi pelayanan terhadap nasabah saja, akan tetapi tanggung jawab dari agen asuransi sebenarnya adalah siap memberikan ganti kerugian yang dilakukan oleh agen asuransi yang diakibatkan karena perbuatan yang dilanggar sesuai ketentuan perjanjian keagenan dan Keputusan RAT AAJI tentang standar kode etik agen asuransi.

Jadi penulis dapat menganalisis dalam perjanjian asuransi tersebut agar dapat mengetahui bagaimana tanggung jawab agen asuransi jika melakukan tindakan perbuatan melawan hukum yakni perbuatan *churning* yang dilakukan agen asuransi dan akibat hukum dari perbuatan agen asuransi jika melakukan tindakan *churning* tersebut. Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik mengkaji lebih dalam yang berjudul “**TANGGUNG JAWAB AGEN ASURANSI DALAM TINDAKAN *CHURNING* TERHADAP PERJANJIAN ASURANSI**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Bagaimana tanggung jawab agen asuransi jika melakukan suatu tindakan perbuatan melawan hukum (*churning*) dalam melakukan pekerjaannya?
2. Bagaimana akibat hukum agen asuransi jika melakukan perbuatan melawan hukum (*churning*) dalam melakukan pekerjaannya?

C. Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab agen asuransi jika melakukan suatu tindakan perbuatan melawan hukum (*Churning*) dalam melakukan pekerjaannya
2. Untuk mengetahui akibat hukum agen asuransi jika melakukan perbuatan melawan hukum (*churning*) dalam melakukan pekerjaannya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kajian ilmu hukum tentang tanggung jawab agen asuransi dalam hal perjanjian asuransi.

2. Secara praktis

- a. Membuat pemahaman kepada penulis dan pembaca agar pentingnya tanggung jawab agen asuransi dalam perjanjian asuransi.
- b. Membantu bagaimana menyelesaikan permasalahan yang berkaitan tentang perjanjian asuransi.
- c. Memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan khususnya tentang perjanjian dalam asuransi.

