

BAB III

**TANGGUNG GUGAT BAGI AGEN ASURANSI TERHADAP
PERBUATAN MIS – SELLING YANG DILAKUKAN KEPADA
TERTANGGUNG**

3.1. Perbuatan Melawan Hukum oleh Agen Asuransi

Dalam dunia perasuransian sering terjadi penyalahgunaan informasi demi mendapatkan keuntungan sepihak. Hal tersebut tak sedikit dilakukan oleh para agen demi pencapaian target penjualan maupun komisi yang mereka dapatkan. Dalam proses penjualan, para agen yang tidak bertanggung jawab tersebut seringkali memberi informasi yang salah terhadap salah satu produk yang mereka tawarkan agar tertanggung tergiur untuk memilih produk tersebut dan tindakan tersebut dikategorikan sebagai *mis - selling*. Tindakan *mis – selling* oleh agen asuransi merupakan tindakan yang melawan hukum dikarenakan termasuk ke dalam bentuk yang merugikan seseorang. Asuransi itu sendiri diciptakan untuk melindungi orang, kelompok, atau aktivitas usaha terhadap risiko kerugian finansial dengan cara membagi atau menyebarkan risiko melalui pembayaran sejumlah premi.

Kode etik Agen Asuransi dibuat untuk menjaga kehormatan dan etika agen dalam bekerja, adanya kode etik bertujuan agar suatu profesi dapat dijalankan dengan profesional serta menjunjung tinggi nilai- nilai moral. Perbuatan agen asuransi atas *mis – selling* ini dianggap sebagai Perbuatan Melawan Hukum yang selanjutnya disebut sebagai PMH. PMH diatur di dalam Buku III KUHPdt pada Pasal 1365-1380 KUHPdt, termasuk ke dalam perikatan yang timbul dari undang-undang.

Menurut Pasal 1365 KUHPdt, yang dimaksud dengan Perbuatan Melawan Hukum yang selanjutnya disebut PMH adalah “Perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain.” Perbuatan melawan hukum adalah suatu bentuk perikatan yang lahir dari undang-undang sebagai akibat dari perbuatan manusia yang melanggar hukum, yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.²⁹

Dalam konteks hukum perdata Indonesia, "Perbuatan Melawan Hukum" atau dalam Bahasa Belanda disebut dengan *onrechtmatige daad* merujuk pada tindakan yang melanggar norma hukum yang mengakibatkan kerugian pada orang lain.³⁰ Kerugian tersebut dapat berupa kerugian materiil atau non-materiil. Konsep ini sejalan dengan prinsip "siapa yang membuat, dia bertanggung jawab" dalam Hukum Perdata. Pasal 1365 KUHPdt menjelaskan bahwa definisi PMH tidak disebutkan secara akurat namun dalam pasal tersebut lebih menitikberatkan kepada konsekuensi hukum dan syarat – syarat yang harus dipenuhi sebagai bentuk ganti rugi akibat PMH.³¹

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPPerdata, suatu perbuatan dikatakan merupakan suatu Perbuatan Melawan Hukum apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:³²

1. Perbuatan

Unsur perbuatan sebagai unsur yang pertama dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu perbuatan yang merupakan kesengajaan

²⁹ Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2017, *Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 81.

³⁰ *Op.Cit*, h. 2

³¹ Sri Redjeki Slamet, 2013, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*, Lex Jurnalica, Vol 10, No 2, h. 108

³² Sudargo Gautama, 2000, *Pengertian Tentang Negara Hukum*, Alumni Bandung, h. 48 – 49

(dilakukan secara aktif) dan perbuatan yang merupakan kelalaian (pasif atau tidak berniat melakukannya).

2. Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum kemudian diartikan tidak hanya perbuatan yang melanggar kaidah-kaidah tertulis, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku dan melanggar kaidah hak subyektif orang lain, tetapi juga perbuatan yang melanggar kaidah yang tidak tertulis, yaitu kaidah yang mengatur tata susila, kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan hidup dalam masyarakat atau terhadap harta benda warga masyarakat. Unsur melawan hukum terpenuhi apabila memenuhi ketentuan sebagai berikut:

a) Bertentangan dengan hak subyektif orang lain

Melanggar hak subyektif orang lain adalah melanggar wewenang khusus yang diberikan oleh hukum kepada seseorang. Sifat hakikat dari hak subyektif adalah wewenang khusus yang diberikan oleh hukum kepada seseorang yang memperolehnya demi kepentingannya.

b) Bertentangan dengan kewajiban hukum si Pelaku sendiri

Yang dimaksudkan adalah tindakan atau kelalaian yang bertentangan dengan kewajiban hukum dianggap sebagai suatu tingkah laku yang melanggar ketentuan undang-undang. Undang-undang diartikan sebagai semua peraturan yang sah yang

dikeluarkan oleh instansi yang berwenang dan memiliki daya ikat hukum, mencakup peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, pemerintah, atau lembaga lain yang memiliki kewenangan untuk membuat peraturan.

c) Bertentangan dengan kesusilaan

Kaidah kesusilaan diartikan sebagai norma-norma sosial dalam masyarakat, sepanjang norma tersebut diterima oleh anggota masyarakat sebagai/dalam bentuk peraturan-peraturan hukum yang tidak tertulis.

3. Bertentangan dengan Kepatutan, Ketelitian dan Kehati-hatian (Patiha)

Dalam pengertian ini manusia harus mempunyai tenggang rasa dengan lingkungannya dan sesama manusia, sehingga tidak hanya mementingkan kepentingan pribadi tetapi juga kepentingan orang lain sehingga dalam bertindak haruslah sesuai dengan kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian yang berlaku dalam masyarakat.

Menurut Munir Fuady dalam bukunya yang berjudul Perbuatan Melawan Hukum suatu pendekatan yang kontemporer, diartikan bahwa Perbuatan melawan hukum adalah sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku bahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat. Sesuai dengan keten-

-tuan di dalam Pasal 1365 KUHPdt, maka suatu perbuatan melawan hukum haruslah mengandung unsur-unsur sebagai berikut yaitu:³³

1) Adanya suatu perbuatan

Suatu perbuatan merupakan unsur yang sangat penting dalam perbuatan melawan hukum. Perbuatan yang dimaksudkan, baik berbuat sesuatu (bentuk aktif) maupun tidak berbuat sesuatu (bentuk pasif) dimana pelaku mempunyai suatu kewajiban untuk melakukan suatu perbuatan tertentu, tetapi pelaku tidak melakukan kewajibannya tersebut. Maka tindakan pelaku tersebut sudah memenuhi unsur perbuatan dalam perbuatan melawan hukum. Kewajiban tersebut tidak berdasarkan dari kesepakatan (kontrak), karena dalam perbuatan melawan hukum tidak ada unsur “persetujuan atau kata sepakat” dan tidak ada juga unsur “causa yang diperbolehkan” sebagaimana yang terdapat dalam kontrak.³⁴

2) Perbuatan tersebut melawan hukum

Perbuatan yang dilakukan tersebut haruslah melawan hukum. Sejak tahun 1919, unsur melawan hukum ini diartikan dalam arti yang seluas- luasnya, yakni meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Perbuatan yang melanggar undang-undang yang berlaku;
- b. Yang melanggar hak orang lain yang dijamin oleh hukum;
- c. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;

³³ Munir Fuady, 2005, *Perbuatan Melawan Hukum: Pendekatan Kontemporer*, Cet.2, Bandung: Penerbit PT. Citra Aditya Bandung, hal. 36

³⁴ *Ibid*, hal. 11

- d. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan;
- e. Perbuatan yang bertentangan dengan sikap yang baik dalam bermasyarakat untuk memperhatikan kepentingan orang lain.

3) Adanya kesalahan dari pelaku

Untuk dapat dikatakan pelaku melakukan suatu perbuatan melawan hukum, Pasal 1365 KUHPdt menegaskan bahwa adanya unsur kesalahan (*schuld*). Dengan terpenuhinya unsur tersebut maka pelaku perbuatan melawan hukum dapat bertanggung jawab atas perbuatannya berdasarkan kerugian akibat dari kesalahan yang dilakukannya. Suatu tindakan dianggap oleh hukum mengandung unsur kesalahan sehingga dapat dimintakan tanggung jawabnya secara hukum apabila memenuhi unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Ada unsur kesengajaan, atau
- b. Ada unsur kelalaian (*negligence*, *culpa*), dan
- c. Tidak ada alasan pembenar atau alasan pemaaf (*rechtvaardigingsgrond*), seperti keadaan *overmacht*, membela diri, tidak waras, dan lain-lain.

4) Adanya kerugian bagi korban

Adanya kerugian (*schade*) bagi korban merupakan salah satu unsur perbuatan melawan hukum menurut Pasal 1365 KUHPdt. Kerugian yang diderita korban akibat dari perbuatan melawan hukum dapat berupa:

- a. Kerugian materil, terdiri dari kerugian nyata yang diderita serta

keuntungan yang seharusnya diperoleh;

b. Kerugian immateril, berupa ketakutan, rasa sakit, penghinaan, tekanan mental, jatuh nama baik, dan kehilangan kesenangan hidup.

5) Adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian

Dalam Pasal 1365 KUHPdt, hubungan kausala ini dapat terlihat dari kalimat perbuatan yang karena kesalahannya menimbulkan kerugian. Sehingga kerugian itu timbul disebabkan adanya perbuatan atau kerugian itu merupakan akibat dari perbuatan. Hubungan kausal atau hubungan sebab akibat menjadi persyaratan penting karena untuk membuktikan antara perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan kerugian yang dialami harus terhubung dengan dalam suatu kerangka kausalitas.

Selain itu unsur kesalahan sebagai syarat dari adanya perbuatan melawan hukum mempunyai beberapa pengertian, yaitu:³⁵

- 1) Pertanggung jawaban si pelaku atas perbuatan dan atas kerugian, yang ditimbulkan karena perbuatan tersebut; yaitu bahwa setiap kesalahan yang dilakukan membawa suatu pertanggungjawaban yang harus ditunaikan oleh pelakunya, yaitu untuk mengganti kerugian yang timbul akibat perbuatannya tersebut, yang dapat berupa materi maupun immateri.
- 2) Kealpaan sebagai lawan kesengajaan, yaitu perbuatan yang dilakukan

³⁵ Rosa Agustina, 2003, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet.1, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, h. 66

dengan tidak mengindahkan hal-hal yang seharusnya dilakukan, termasuk sikap ketidakhati-hatian dan ketidaktelitian sehingga menyebabkan kerugian.

- 3) Sifat melawan hukum, bahwa kesalahan yang dilakukan merupakan perbuatan yang bertentangan dengan hukum baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis dan juga bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh para ahli mengenai unsur dalam PMH, dapat dikatakan bahwa kesalahan tidak hanya merujuk pada kesalahan yang disengaja (*dolus*), tetapi juga mencakup kesalahan yang terjadi akibat kealpaan atau kelalaian (*culpa*) dari pelaku perbuatan.³⁶

Dalam hukum perdata menjelaskan bahwa terdapat dua jenis kesalahan utama, yaitu *dolus* (kesengajaan) dan *culpa* (kealpaan/kelalaian). Kesalahan *dolus* terjadi ketika seseorang dengan sengaja melakukan suatu tindakan yang melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian pada pihak lain. Sedangkan kesalahan *culpa* terjadi ketika seseorang melakukan tindakan yang melanggar hukum tanpa adanya niat jahat, tetapi karena kurangnya kewaspadaan atau tanggung jawab. Dalam Pasal 1365 KUHPdt yang mengatur mengenai PMH, unsur kesalahan (*culpa*) menjadi salah satu syarat untuk menuntut ganti rugi. Dengan kata lain, jika seseorang mengalami kerugian akibat PMH, maka untuk dapat menuntut ganti rugi tidak hanya

³⁶ *Ibid*, h. 70

harus ada kerugian dan perbuatan melawan hukum, tetapi juga harus terdapat kesalahan dari pelaku perbuatan tersebut.³⁷

Pada pembahasan sebelumnya telah menjelaskan mengenai perbuatan *mis – selling* yang dilakukan oleh agen asuransi kepada tertanggung asuransi. Perbuatan *mis – selling* oleh agen asuransi tersebut dapat dikatakan sebagai PMH disebabkan agen asuransi telah melanggar norma hukum dan peraturan yang berlaku yaitu Pasal 1365 KUHPdt serta segala tindakan *mis – selling* yang dilakukan oleh agen asuransi memenuhi unsur – unsur dari PMH. *Mis – selling* oleh agen asuransi dapat dikatakan sebagai kesalahan yang didasarkan karena kelalaian atau kecerobohan sehingga menimbulkan kerugian kepada tertanggung asuransi yang pada akhirnya agen asuransi dapat dikatakan sebagai PMH dan wajib memberi ganti kerugian.

Sebab dari dikatakannya agen asuransi sebagai PMH karena tugas agen asuransi hanya sebagai pihak ketiga yang diberikan kuasa untuk mempromosikan segala hal yang berkaitan dengan asuransi serta mengawal tertanggung hingga penandatanganan polis asuransi. Agen asuransi bertindak atas nama perusahaan asuransi sehingga agen asuransi tidak memiliki unsur perjanjian dengan tertanggung. Unsur perjanjian yang terikat pada polis asuransi dilakukan oleh tertanggung asuransi dengan penanggung yaitu perusahaan asuransi bukan dengan agen asuransi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perbuatan *mis – selling* yang dilakukan oleh agen asuransi merupakan PMH karena pelanggaran etika atau norma-norma peraturan perusahaan yang menyebabkan kerugian kepada penanggung dan

³⁷ *Ibid*, h. 38 -39

tertanggung. Selain dikatakan sebagai PMH, agen asuransi juga dikatakan sebagai perbuatan wanprestasi karena merujuk pada ketidakmampuan atau kelalaian dalam memenuhi kewajiban kontraktual atau suatu perjanjian yang dimaksudkan adalah tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan yang dijanjikan dalam perjanjian, yang artinya perbuatan wanprestasi ini terjadi antara agen asuransi dengan pihak penanggung yaitu perusahaan asuransi sebab agen asuransi tidak melaksanakan prestasi sesuai dengan perjanjian keagenan antara agen dengan perusahaan.

Kontrak adalah hukum mengenai kesepakatan (*the law of deals*) sementara perbuatan melawan hukum adalah hukum mengenai kewajiban (*the law of duties*). Lahirnya tanggung jawab hukum berdasarkan wanprestasi diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai atau disebut sebagai wanprestasi dan atas dasar itu dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi.

Sementara tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan pada adanya hubungan hukum yang bersumber pada undang-undang. Dengan demikian tanggungjawab hukum berdasarkan wanprestasi bersumber dari adanya perjanjian (*obligation by contract*) sementara tanggungjawab hukum berdasarkan perbuatan melawan hukum bersumber dari hukum/perundang-undangan (*obligation by law*).³⁸

³⁸ *Ibid*, h. 40

Dalam kasus PMH tujuan dari ganti rugi adalah mengembalikan pihak yang dirugikan kedalam keadaan sebelum perbuatan melawan hukum terjadi. Ganti rugi di sini berfungsi sebagai alat untuk menggantikan kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan. Gugatan perbuatan melawan hukum adalah menempatkan posisi penggugat kepada keadaan semula sebelum terjadinya perbuatan melawan hukum. Sehingga ganti rugi yang diberikan adalah kerugian nyata atau *reliance loss*. Sedangkan dalam konteks wanprestasi, tujuan ganti rugi adalah memberikan kompensasi kepada pihak yang dirugikan akibat ketidakpenuhan kontraktual. Ganti rugi dalam wanprestasi lebih bersifat kompensasi dan dapat mencakup kerugian langsung, tidak langsung, atau kerugian yang dapat diprediksi.³⁹

Sanksi atau denda dapat diakui sebagai bagian dari ganti rugi dalam wanprestasi, tetapi tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pihak yang gagal memenuhi kewajiban kontraktualnya mengganti kerugian yang timbul akibat pelanggaran tersebut. Ganti rugi berperan sebagai instrumen untuk mengembalikan atau menggantikan kerugian yang timbul akibat PMH maupun wanprestasi, namun fokus dan tujuannya sesuai dengan regulasi yang mendasarinya.

PMH yang telah dilakukan oleh agen asuransi adalah perbuatan yang melanggar ketentuan hukum positif, dalam hal ini adalah ketentuan yang tercantum dalam UU Perasuransian dan POJK No. 6/POJK.07/2020. Pada Pasal 31 ayat (1) dan (2) UU Perasuransian menjelaskan bahwa agen asuransi harus memberikan informasi yang lengkap dan akurat kepada calon pemegang polis tentang produk asuransi yang ditawarkan. Lalu, pada Pasal 16 ayat (1) POJK No. 6/POJK.07/2020

³⁹ *Op.Cit*, h. 35 -36

yang menyebutkan bahwa PUJK harus memberikan informasi yang akurat supaya tidak menyesatkan konsumen. Sesuai dengan regulasi yang telah diatur terbukti bahwa agen asuransi melakukan PMH dalam *mis – selling* yang dilakukan kepada tertanggung.

Dalam *mis- selling* ini kerugian yang dialami oleh calon pemegang polis dapat berupa kerugian materiil, seperti kerugian finansial akibat premi yang tidak sesuai dengan manfaat yang diterima, atau kerugian immateriil, seperti kerugian psikologis akibat merasa tertipu. Dengan demikian, tertanggung asuransi dapat meminta pertanggungjawaban maupun ganti rugi kepada agen asuransi maupun penanggung untuk memenuhi hak dan kewajiban tertanggung sebagai korban dalam *mis – selling* ini.

3.2. Tanggung Gugat atas Perbuatan *Mis – Selling* Yang Dilakukan Oleh Agen Asuransi

Perjanjian yang dibuat pada dasarnya untuk saling menguntungkan para pihak bukan untuk merugikan. Setiap kasus yang terjadi dalam dunia perasuransian diperlukan adanya ganti rugi untuk mengembalikan keadaan seperti awal mula. *Mis – selling* yang dilakukan oleh agen asuransi diharapkan adanya ganti kerugian oleh agen asuransi maupun perusahaan asuransi sebagai penanggung. Tanggung Gugat menurut perundang-undangan bahwa upaya untuk memenuhi kembali tuntutan kerugian yang ditimbulkan oleh suatu perbuatan hukum.⁴⁰

⁴⁰ J.D. Pasalbessy, 2015, *Prinsip Tanggung Gugat Keperdataan Terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup Di Gunung Botak Pulau Buru*, Faculty of Law, Pattimura University.

Tanggung gugat dalam arti *liability* adalah tanggung jawab hukum menurut hukum perdata misalnya kewajiban untuk membayar ganti kerugian atas penderitaan yang diderita oleh korban akibat perbuatan pelaku. Arti *liability* sebagai tanggung gugat (*aansprakelijkheid*) yang merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum. Oleh karena itu istilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat.⁴¹

Menurut J.H. Nieuwenhuis, tanggung gugat timbul karena adanya perbuatan melanggar hukum (*onrechmatige daad*) dan merupakan penyebab timbulnya kerugian. Sedangkan pelakunya bersalah (*schuld*), maka orang itu harus bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Tanggung jawab dalam hukum perdata itu ada, jika ada perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III KUHPdt. Secara tegas, apabila diuraikan ketentuan Pasal 1233 KUHPdt, sebenarnya terkandung 4 (empat) unsur penting, yaitu:⁴²

1. Adanya hubungan hukum, Bahwa di dalam hubungan hukum melekat “hak” pada salah satu pihak, dan “kewajiban” pada lain pihak. Jika salah satu pihak tidak memperhatikan atau melanggarnya hubungan tersebut, maka hukum akan memaksakan agar hubungan hukum itu dipenuhi dan dipulihkan kembali.

⁴¹ Peter Mahmud Marzuki, 2008, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, h. 258.

⁴² Mariam Darus Badruzalaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, h. 1-6

2. Kekayaan, Hubungan hukum tidak semata-mata dinilai dengan uang, dan jika masyarakat dan rasa keadilan menghendaki agar suatu hubungan hukum itu diberi akibat hukum, maka hukum pun akan meletakkan akibat pada hubungan sebagai perikatan;
3. Pihak-Pihak, Umumnya dalam hubungan hukum, terdapat 2 (dua) pihak atau lebih, yakni pihak yang berhak atas prestasi dan pihak yang wajib memenuhi prestasi;
4. Prestasi, Prestasi merupakan inti dari suatu perikatan, sebab apabila prestasi telah terpenuhi oleh para pihak, maka saat itulah perikatan berakhir.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengertian tanggung gugat adalah proses hukum dimana seseorang atau pihak meminta pertanggungjawaban atau ganti rugi dari pihak lain karena tindakan yang dianggap kelalaian atau pelanggaran hukum yang menyebabkan kerugian. Tanggung gugat termasuk dalam konteks hukum perdata, di mana kasus-kasus ini biasanya melibatkan sengketa antara individu, perusahaan, atau entitas hukum lainnya.

Dalam sistem hukum perdata, konsep tanggung gugat mencakup pertanggungjawaban hukum seseorang atau pihak terhadap tindakannya yang merugikan pihak lain. Mencakup mengenai gugatan terkait dengan pelanggaran kerugian akibat kelalaian atau tindakan hukum perdata lainnya. Tanggung gugat terjadi ketika perbuatan seseorang merupakan perbuatan yang dilarang oleh hukum

dan telah memiliki aturan di dalamnya.⁴³ Prinsip yang dikenakan mengenai tanggung gugat dalam hubungan hukum antara agen asuransi dengan tertanggung adalah prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan atau kerugian yang dialami oleh tertanggung.

Dengan demikian dalam kasus *mis-selling* ini agen asuransi berkewajiban untuk memenuhi permintaan ganti rugi dan pertanggung jawaban dari tertanggung, seperti yang dijelaskan sebelumnya tanggung gugat agen asuransi kepada tertanggung yang mengalami *mis – selling* merupakan tanggung gugat atas dasar PMH, dengan pasal yang mengaturnya yaitu Pasal 1365 KUHPdt.

Dalam Pasal 1365 KUHPdt menyebutkan bahwa orang yang melakukan suatu perbuatan melawan hukum mempunyai kewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada korban karena perbuatannya, akan tetapi undang-undang tidak mengatur lebih jauh tentang besaran ganti rugi yang diwajibkan dari PMH. Tujuan dari ketetapan Pasal 1365 KUHPdt adalah agar sebisa mungkin memulihkan kerugian yang disebabkan oleh PMH seperti keadaan semula, setidaknya dipulihkan ke keadaan yang mungkin diraih oleh pihak korban jika tidak pernah terjadi suatu PMH.⁴⁴

Proses penyelesaian sengketa secara perdata dalam kasus *mis – selling* ini dapat ditempuh agen asuransi dan tertanggung melalui jalur mediasi. Seperti yang telah disebutkan dalam Pasal 54 UUPerasuransian bahwa perusahaan asuransi wajib

⁴³ Patricia Ruri Wahyu, *Tanggung Gugat Rumah Sakit Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Dokter Ahli Bedah*, h. 28

⁴⁴ *Op.Cit*, h. 30

menjadi anggota lembaga mediasi dengan persetujuan OJK yang berfungsi untuk melakukan penyelesaian sengketa.

Jalur mediasi adalah salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa di luar jalur pengadilan sesuai dengan yang disepakati oleh kedua belah pihak yaitu agen asuransi dan tertanggung. Secara umum, mediasi mempunyai maksud untuk mencapai suatu kesepakatan, akan tetapi mediasi lebih berfokus demi terciptanya dialog yang membangun dengan menekankan pada pemulihan korban, tanggung jawab pelaku, dan pemulihan terhadap kerusakan dan penderitaan akibat dari PMH oleh agen asuransi. Namun apabila mekanisme penyelesaian sengketa para pihak melalui jalur mediasi atau secara kekeluargaan tidak menemukan titik tengah, maka pihak tertanggung dapat melakukan penyelesaian sengketa untuk menuntut kasus *mis – selling* dan meminta ganti rugi dengan melalui pengadilan setempat maupun melalui luar pengadilan.

Jika tertanggung memilih untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan, maka *mis – selling* diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa selanjutnya disebut LAPS, sebagai mana diatur di dalam Pasal 42 POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menyebutkan bahwa ketika penanggung atau perusahaan asuransi tidak dapat mencapai kesepakatan dalam penyelesaian sengketa maka tertanggung dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui LAPS, LAPS sendiri merupakan lembaga yang berada dibawah pengawasan OJK. Pada Pasal 32 POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, menyebutkan:

- (1) LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani Sengketa dengan kriteria:
 - a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
 - b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya; dan
 - c. Sengketa bersifat keperdataan.
- (2) Selain Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Penanganan sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) bersifat rahasia.”

Kemudian pada Pasal 33 ayat (1) POJK No. 61 /POJK.07/2020, menyebutkan bahwa:

- (1) Penyelesaian Sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung di hadapan mediator atau arbiter;
 - b. Media elektronik; dan/atau
 - c. Pemeriksaan dokumen.

Mis – selling yang diperbuat oleh agen asuransi bukan hanya tanggung jawab agen asuransi, namun pihak penanggung yaitu perusahaan asuransi pun ikut serta untuk memberikan ganti rugi dan pertanggungjawaban kepada tertanggung. Tertanggung mempunyai hak untuk mengajukan keluhan atau komplain kepada pihak asuransi atas kasus *mis- selling* yang telah dilakukan oleh agen asuransi karena tertanggung juga memiliki perlindungan hukum yang telah ditetapkan oleh peraturan dan undang – undang yang berlaku.

Pada Pasal 1 ayat (18) UU Perasuransian menjelaskan bahwa perusahaan asuransi memiliki kekayaan berupa dana jaminan yang bertujuan untuk memberikan jaminan kepada pemegang polis atau tertanggung dalam situasi dimana perusahaan tidak dapat memenuhi kewajiban sesuai dengan polis asuransi yang telah dikeluarkan. Dana jaminan ini berperan sebagai lapisan perlindungan tambahan yang dirancang untuk melindungi kepentingan pemegang polis dan memastikan bahwa kewajiban perusahaan asuransi dapat dipenuhi bahkan dalam situasi yang sulit seperti ketika perusahaan asuransi menghadapi kendala seperti kasus *mis-selling*. Sehingga dengan dana jaminan ini perusahaan asuransi menunjukkan tanggung jawab dan kewajiban untuk membayar ganti rugi kepada tertanggung asuransi.

POJK No. 6/POJK.07/2022 menyebutkan bahwa PUJK atau yang dapat disebut perusahaan asuransi wajib memiliki dan menerapkan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Berdasarkan Pasal 38 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 menjelaskan bahwa perusahaan asuransi dilarang untuk mengenakan biaya apapun kepada pemegang polis asuransi jiwa selaku konsumen

atas pengajuan pengaduan. Setelah keluhan atau pengaduan telah diajukan, perusahaan asuransi akan melihat dan menganalisa laporan keluhan tersebut secara kompeten, objektif, dan benar.

Analisa laporan tersebut dilakukan dengan maksud untuk menemukan bukti konkret apakah *mis – selling* telah dilakukan oleh agen asuransi atau tidak, setelah menemukan bahwa laporan dari tertanggung tersebut memang benar maka pihak perusahaan asuransi akan mengupayakan penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat/kekeluargaan tanpa membatasi hak pemegang polis untuk melakukan upaya hukum sesuai hak hukumnya hingga menemukan kesepakatan bersama yang disetujui oleh tertanggung dan agen asuransi.

Ketika suatu perusahaan asuransi tidak dapat menyelesaikan penyelesaian pengaduan secara kekeluargaan. Selanjutnya dijelaskan pada Pasal 52 POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menyebutkan bahwa dalam perlindungan konsumen, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum kepada tertanggung dengan cara membantu tertanggung untuk mendesak PUJK yang selanjutnya disebut perusahaan asuransi atau penanggung untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yaitu pengaduan tertanggung atas kasus *mis – selling*, jika penanggung tidak melaksanakan perintah dari OJK untuk menyelesaikan pengaduan tertanggung maka penanggung akan dikenai sanksi sesuai dengan peraturan mengenai OJK yaitu yang diatur dalam Pasal 53 POJK Nomor 6/POJK.07/2022. Dalam Pasal 52 ayat (3) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 menyebutkan bahwa Pengajuan gugatan dilakukan untuk:

- a. untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
- b. untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Yang dimaksudkan oleh Pasal 52 POJK Nomor 6/POJK.07/2022 menyebutkan bahwa ganti kerugian hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan. Dengan demikian, bentuk pertanggungjawaban dan bentuk ganti rugi yang diberikan penanggung kepada tertanggung adalah dengan tetap memenuhi kewajibannya sebagai penanggung meskipun kerugian yang dialami oleh tertanggung disebabkan karena kesalahan agen asuransi. Penanggung wajib bertanggung jawab untuk memenuhi polis asuransi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati hingga waktu penutupan polis asuransi.

Ketentuan tersebut juga diatur dalam ketentuan Pasal 23 POJK No. 6/POJK.07/2022 yang menjelaskan bahwa: “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk dan/atau layanan ditawarkan kepada konsumen”. Pengaturan mengenai tanggung jawab PUJK sebagaimana disebutkan diatas, menunjukkan bahwa sebagai PUJK tidak akan lepas dari kewajibannya sebagaimana ditentukan dalam

Peraturan dan Perundang-Undangan. Selanjutnya berdasarkan Pasal 8 POJK No. 6/POJK.07/2022 menjelaskan bahwa PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai PUJK dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan PUJK. Kepentingan tertanggung akan diwakili kepentingannya oleh OJK untuk melakukan pembelaan hukum serta untuk mengajukan gugatan memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian. OJK bertanggung jawab untuk melindungi kepentingan konsumen di sektor jasa keuangan. Jika ada pihak yang merugikan atau menyalahgunakan keuangan tertanggung, OJK dapat bersikap untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi.

Perbuatan *mis – selling* yang dilakukan oleh agen asuransi banyak sekali merugikan para pihak tidak hanya tertanggung saja namun penanggung atau perusahaan asuransi juga dirugikan. *Mis – selling* yang dilakukan oleh agen asuransi kepada perusahaan asuransi merupakan perbuatan wanprestasi karena didasari dalam perjanjian keagenan yang telah disepakati yaitu pada RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 yang menjelaskan bahwa perjanjian keagenan dibuat oleh agen asuransi dengan perusahaan asuransi dengan persetujuan kedua belah pihak. Maka tanggung gugat agen asuransi kepada perusahaan asuransi merupakan tanggung gugat secara wanprestasi sehingga agen asuransi wajib memenuhi tanggung gugat dengan sanksi yang telah ditetapkan sesuai dengan kesepakatan awal kontrak perjanjian dengan perusahaan asuransi, apabila agen tidak sanggup untuk memenuhi tanggung gugat tersebut terhadap perusahaan asuransi yang telah dijatuhkan citra nya.

Maka agen akan dikenai sanksi karena terbukti melanggar UU Perasuransian yaitu pada Pasal 71 ayat (1) dan (2) yang menjelaskan bahwa bagi agen asuransi yang melanggar pasal ini akan terkena sanksi administratif dapat berupa peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, larangan untuk memasarkan produk, hingga pencabutan izin usaha, denda administratif, dan sanksi administratif lainnya. Selanjutnya diatur dalam Pasal 75 UU Perasuransian dimana dalam pasal tersebut menyebutkan bahwa bagi setiap orang yang dengan sengaja memberikan informasi yang tidak benar, palsu, atau menyesatkan kepada pemegang polis asuransi maka dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Di dalam hubungan kontraktual antara agen asuransi dengan perusahaan asuransi terdapat suatu perjanjian keagenan yang diatur di dalam lisensi RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 sehingga ketika terjadi kasus *mis – selling* ini agen asuransi dapat dikenakan sanksi yang telah diatur di dalam lisensi tersebut karena terbukti melanggar kode etik agen asuransi. Selain itu juga sanksi administratif yang didapatkan oleh agen asuransi berbentuk peringatan tertulis yang dilaksanakan maksimal tiga kali berturut- turut atas setiap pelanggaran yang telah dibuatnya sesuai dengan regulasi yang mengaturnya. Dalam hal pemberlakuan peringatan tertulis diberikan jangka waktu maksimal satu bulan sejak ditetapkannya sanksi administratif tersebut. Tanggung gugat secara administrasi tersebut dapat berupa:⁴⁵

⁴⁵ Desta Putra Widiyanto, 2021, *Tanggung Jawab Hukum Agen Asuransi Terkait Praktik Fraud Pada Perusahaan Asuransi Yang Merugikan Nasabah*, Jurnal Program Pascasarjana Ilmu Hukum Vol. 7 No. 1, h. 115 – 116.

1. Peringatan Tertulis

Peringatan tertulis merupakan pemberitahuan dalam bentuk tulisan yang dikeluarkan oleh perusahaan kepada karyawan agar dapat mengatasi kesalahan yang dilakukan dalam melaksanakan tugasnya atau kemampuan dalam bekerja yang buruk di dalam perusahaan dan menekankan perbaikan kinerja untuk ke depannya. Peringatan tertulis merupakan sanksi administratif yang dikenakan kepada pihak-pihak yang telah melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tak berhenti pada perusahaan asuransi, sanksi administratif juga dapat dikenakan kepada agen asuransi selaku perorangan maupun badan hukum. Ketentuan tersebut tertera dalam pasal 71 ayat (1) UU Perasuransian yang menyebutkan bahwa sanksi administratif berupa peringatan tertulis dapat dikenakan kepada agen asuransi.

2. Terminasi

Terminasi merupakan salah satu jenis dari pemutusan hubungan kerja, terminasi memiliki arti yang luas yang mencakup berakhirnya hubungan kerja secara permanen antara perusahaan dan agen asuransi karena faktor tertentu. Biasanya istilah ini memiliki arti agen asuransi telah diberhentikan atau diputusnya kemitraan dari perusahaan karena faktor tertentu. Terminasi merupakan suatu titik awal dari proses perubahan perusahaan agar menjadi lebih baik lagi untuk ke depannya.

Terminasi dijalankan sebagai cara dalam memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada tertanggung dan sebagai bentuk

tanggungjawab dari perusahaan asuransi akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh agen asuransinya. Dengan adanya sanksi terminasi tersebut tentu memberikan pengaruh yang besar bagi karyawan itu sendiri. Dengan dipecatnya ia dari pekerjaannya maka kebutuhan karyawan tersebut tentu membawa pengaruh buruk dari segi psikologis maupun dari segi finansial.

3. Daftar Tenaga Pemasar atau Agen Bermasalah

Pada dasarnya, kode etik yang mengatur bagi para agen yaitu mengenai kewajiban, hal-hal yang dilarang serta hukuman. Agen asuransi harus patuh terhadap ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam perjanjian keagenan. Dalam kaitannya dengan tertanggung, agen harus memberikan informasi secara jelas dan lengkap tentang produk asuransi yang akan ditawarkan termasuk tentang karakteristik, manfaat, dan semua syarat-syarat, merahasiakan data pribadi tertanggung, memastikan bahwa para tertanggung memberikan keterangan yang benar, memastikan tertanggung telah mengerti produk asuransi yang akan dibeli, melakukan analisa serta penilaian terhadap tertanggung agar menentukan produk asuransi yang sesuai bagi tertanggung, melayani tertanggung secara profesional.

Selain kewajiban, ada juga ketentuan mengenai larangan yaitu, memanipulasi data penjualan agar mendapatkan keuntungan pribadi, menyalahgunakan dana tertanggung, memberikan pernyataan yang tidak benar, memberikan potongan harga premi, menerima pemberian hadiah

dari tertanggung, membayarkan premi atas nama tertanggung dan berbohong tentang informasi data kesehatan tertanggung yang menyebabkan klaim ditolak.

Dalam hal akan adanya kode etik yang dilanggar, maka hukuman yang dapat dikenakan oleh perusahaan asuransi bagi agen salah satunya adalah usulan pencantuman pada daftar tenaga bermasalah. Pada perusahaan asuransi jiwa misalnya, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dapat memberikan sanksi kepada setiap tenaga pemasar atau agen yang kedapatan melanggar kode etik tenaga pemasar yang didasari pada laporan tertulis dari perusahaan asuransi jiwa yang antara lain berupa pencabutan sertifikasi keagenan dan pencantuman pada daftar tenaga bermasalah.

4. *Blacklist*

Blacklist atau daftar hitam merupakan rekam jejak mengenai perilaku buruk seseorang. *Blacklist* atau daftar hitam biasanya didasari berbagai hal yang pernah seseorang perbuat yang bertentangan dengan hukum yang berlaku. Bagi para agen asuransi yang telah melakukan tindakan melanggar hukum maka akan memungkinkan perusahaan untuk memasukkan nama agen tersebut ke dalam daftar hitam perusahaan.

Ketika agen asuransi telah diberikan peringatan secara tertulis secara berkala serta diberikan sanksi administratif oleh perusahaan asuransi untuk mempertanggungjawabkan kesalahannya tersebut diharapkan agen mempunyai itikad baik untuk menanggung kesalahannya. Apabila agen tidak sanggup untuk

memenuhi pertanggungjawaban dari kesalahan *mis – selling* yang diperbuatnya, perusahaan asuransi dapat melakukan tindakan yang diinginkan sesuai dengan regulasi yang mengatur supaya agen asuransi dapat mempunyai efek jera atas perbuatannya.