BISMILLAH SKRIPSI PUPUT FIX

by pkpa.fhuwks@yopmail.com 1

Submission date: 15-Jan-2024 10:28PM (UTC-0800)
Submission ID: 2271756463
File name: BISMILLAH_SKRIPSI_PUPUT_FIX.pdf (1.38M)
Word count: 16644
Character count: 110622

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

SKRIPSI

OLEH :
RAHMADANI ISLAMI PUTRI
NPM: 20300058

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM PROGRAM SARJANA
2023

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

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

OLEH :

RAHMADANI ISLAMI PUTRI

NPM: 20300058

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

FAKULTAS HUKUM

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM PROGRAM SARJANA

2023

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

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

OLEH :

RAHMADANI ISLAMI PUTRI

NPM: 20300058

SURABAYA,

MENGESAHKAN,

DEKAN,	PEMBIMBING,
Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum.	**ISETYOWATI ANDAYANI, S.H., M.H.**

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

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH :

RAHMADANI ISLAMI PUTRI
NPM: 20300058

TELAH DIPERTAHANKAN
DI DEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL …….
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1…… (KETUA)	1……..
2…… (ANGGOTA)	2……..
3…… (ANGGOTA)	3……..

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karunianya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"TANGGUNG GUGAT BAGI AGEN ASURANSI TERHADAP PERBUATA *MIS – SELLING* YANG DILAKUKAN KEPADA TERTANGGUNG"** dengan tepat waktu dan diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Tentunya, dalam penulisan skripsi ini diperlukan usaha dan tekad yang kuat sehingga karya penulisan ini dapat diselesaikan dengan sempurna. Oleh karenanya, mengawali dengan penuh rasa hormat penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat mendalam dan tak terhingga kepada :

1. Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. T.H.T.KL.(K) yang telah memberi kesempatan penulis untuk menjadi bagian dari Civitas Akademika.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum. yang telah menyediakan berbagai fasilitas sebagai penunjang pembelajaran selama penulis mengikuti perkuliahan.
3. Ibu Nur Khalimatus Sa'diyah, S.H. Selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan pengarahan selama masa perkuliahan.
4. Ibu Isetyowati Andayani, S.H., M.H. Selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu dan memberi pengarahan sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Fries Melia Salviana, S.H., M.H. Selaku Dosen Fakultas Hukum yang telah membantu untuk membimbing saya selama penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberi bekal ilmu hukum dan membimbing dengan baik selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

7. Kepala Tata Usaha berserta jajarannya di Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
8. Untuk kedua orang tua saya tercinta, Alm. Bapak Herkamto dan Ibu Sunarni, Kakak saya Septiyan Ariya Yudistira, Kakak ipar saya Viona Ayu Puspitosari Bangsawan, S.H. , Adik saya Lenira Putri Febriarni, serta Keluarga Besar yang senantiasa memberikan dorongan moral maupun materil dan doa yang tidak pernah berhenti.
9. Teruntuk Kakak Istikhara Sabil Shaffitri, S.H. , Shadeva Hardiyanti, dan Vanja Adhelin Salsa Bila yang telah menemani, memberikan saran, dan memberikan dukungan penuh kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini.
10. Teruntuk *Ladies Law* dan Alumni BEM FH UWKS 2020 yang telah mendengarkan keluh- kesah dan membantu penulis di bangku perkuliahan hingga dapat menuntaskan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Rekan – rekan Fakultas Hukum UWKS angkatan 2020 dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selama di bangku perkuliahan ini baik lewat pikiran, semangat, dan semoga kebaikan kembali pada kalian.

Penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap insan yang membaca. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Surabaya, 16 Januari 2024

Penulis

Rahmadani Islami Putri

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Rahmadani Islami Putri
NPM	: 20300058
Alamat	: Perumahan Grand Juanda City No. B7, Bypass Juanda, Sidoarjo
No. Telp (HP)	: 085648343068

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: "Tanggung Gugat Bagi Agen Asuransi Terhadap Perbuatan *Mis-Selling* Yang Dilakukan Kepada Tertanggung" adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal ilmiah dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya ditemukan adanya unsur plagiarism maupun autoplagiarisme, saya siap menerima sanksi akademi yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung di lingkungan Perguruan Tinggi.

Surabaya,

Yang Menyatakan,

RAHMADANI ISLAMI PUTRI

NPM: 20300058

ABSTRACT

In Indonesia, the financial services sector is an important and inseparable aspect of people's lives, one type of which is insurance companies. In carrying out its business, insurance companies certainly have marketers or what can be called agents to represent insurance companies to market insurance products. However, many insurance agents are negligent in their work, causing losses to the parties. This negligence is said to be Mis-Selling, so there is a need for Insurance Agents to be held liable for Mis-Selling Acts Committed to the Insured.

The purpose of this research is to find out what legal protection is for insureds who suffer losses in cases of mis-selling. As well as to find out and analyze the liability or responsibility of agents and insurance companies to insured parties who are harmed. This research method uses a normative juridical research method, namely a statutory and conceptual approach.

The conclusion of this research is that insurance agents who work on behalf of insurance companies must remain responsible to the insured party, but liability is entirely the responsibility of the insurance company for mis-selling carried out by this agent. The insurance company is obliged to return the insured to its original condition before the insured suffered a loss. It is important for insurance companies to be more careful in choosing agents in marketing insurance products

Keywords: Mis – Selling, Legal Protection, Liability

ABSTRAK

Di Indonesia sektor jasa keuangan merupakan aspek penting yang tak terpisahkan dalam kehidupan masyarakat, salah satu jenisnya adalah perusahaan asuransi. Dalam menjalankan usahanya perusahaan asuransi tentu memiliki tenaga pemasar atau yang dapat disebut agen untuk mewakili perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi. Namun banyak agen asuransi yang lalai dalam pekerjaannya hingga menimbulkan kerugian bagi para pihak, kelalaian tersebut dikatakan sebagai Mis – Selling sehingga dibutuhkannya Tanggung Gugat Bagi Agen Asuransi Terhadap Perbuatan Mis – Selling Yang Dilakukan Kepada Tertanggung.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi para tertanggung yang dirugikan atas kasus mis – selling. Serta untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana tanggung gugat atau pertanggungjawaban agen dan perusahaan asuransi kepada pihak tertanggung yang dirugikan. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu dengan pendekatan perundang – undangan dan konseptual.

Kesimpulan pada penilitian ini adalah agen asuransi yang bekerja atas nama perusahaan asuransi harus tetap bertanggungjawab kepada pihak tertanggung, namun tanggung gugat sepenuhnya merupakan tanggung jawab perusahaan asuransi atas mis – selling yang dilakukan oleh agen ini. Perusahaan asuransi wajib mengembalikan keadaan tertanggung seperti keadaan semula sebelum tertanggung mengalami kerugian. Pentingnya perusahaan asuransi untuk lebih teliti lagi dalam menentukan agen dalam memasarkan produk asuransi.

Kata Kunci : *Mis – Selling*, Perlindungan Hukum, Tanggung Gugat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS vi
ABSTRACT vii
ABSTRAK viii
DAFTAR ISI ix
BAB I PENDAHULUAN 1
I. Latar Belakang 1
II. Rumusan Masalah 6
III. Tujuan Penelitian 6
IV. Manfaat Penelitian 7
V. Kerangka Konseptual 8
VI. Metode Penelitian 18
BAB II PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA TERTANGGUNG YANG MENGALAMI *MIS – SELLING* 22
I. Pengaruh Mis – Selling Dalam Asuransi 22
II. Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Yang Mengalami Mis – Selling 40
BAB III TANGGUNG GUGAT BAGI AGEN ASURANSI TERHADAP PERBUATAN MIS – SELLING YANG DILAKUKAN KEPADA TERTANGGUNG 49
I. Perbuatan Melawan Hukum oleh Agen Asuransi 49
II. Tanggung Gugat atas Perbuatan Mis – Selling Yang Dilakukan Oleh Agen Asuransi 60
BAB IV PENUTUP 75
I. Kesimpulan 75
II. Saran 76
DAFTAR BACAAN 78

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, kebutuhan hidup manusia semakin beraneka ragam. Dalam menjalani kehidupan, manusia akan selalu dihadapkan dengan sesuatu yang tidak pasti, baik yang menguntungkan maupun merugikan. Manusia akan selalu mengharapkan bahwa harta benda mereka berada dalam keadaaan yang aman. Selain itu manusia juga mengharapkan kesehatan dan kesehjateraan yang tidak kurang satu apapun. Namun manusia hanya dapat berusaha, tetapi Tuhan Yang Maha Kuasa yang selalu menentukan segalanya. Oleh karena itu, setiap insan tanpa kecuali di bumi ini akan selalu menghadapi berbagai risiko dan kerugian dalam menjalani kehidupannya. Timbulnya suatu risiko dan kerugian termasuk dalam hal ketidakpastian, maka seharusnya manusia dapat mengupayakan hal ketidakpastian tersebut tidak terjadi dalam kehidupan mereka.[1]

Asuransi atau pertanggungan berguna untuk mencukupi kebutuhan hidup manusia. Salah satu kebutuhan hidup manusia ialah kebutuhan terhadap perlindungan atau jaminan Asuransi yang bersumber dari keinginan manusia dalam mengatasi ketidakpastian *(uncertainty).* Ketidakpastian tersebut mengandung risiko yang dapat menimbulkan ancaman bagi setiap pihak, baik sebagai pribadi maupun sebagai pelaku bisnis. Ketidakpastian juga dapat menciptakan sebuah kebutuhan

[1] Man S. Sastrawidjaja, 1997, *Aspek- Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga, Alumni*, Edisi ke-1, Cetakan, h.1-2

untuk mengatasi risiko kerugian yang timbul sebagai konsekuensi dari ketidakpastian tersebut. Risiko yang timbul dapat bersumber dari bencana alam, kecelakaan, penyakit, kelalaian, ketidakmampuan, kesalahan, kegagalan, ataupun dari berbagai sebab lain yang tidak dapat diduga datangnya darimana. Masing-masing risiko memerlukan bentuk penanganan yang berbeda. Sehingga dapat dikatakan bahwa Asuransi merupakan salah satu bentuk pengalihan dan penanganan risiko. [2] Pada hakekatnya risiko itu dapat menimpa setiap orang, baik secara pribadi atau dalam kelompok termasuk badan hukum. Di samping itu risiko dapat pula menimpa pada kegiatan-kegiatan manusia pada umumnya, baik kegiatan yang sederhana sampai kegiatan-kegiatan lain yang paling kompleks, memperkecil risiko tersebut adalah dengan cara mengalihkan pada pihak lain berdasarkan perjanjian. Perjanjian yang dimaksud disini adalah perjanjian asuransi atau perjanjian pertanggungan. Oleh karena itu setiap kali orang berbicara mengenai asuransi, pasti akan sampai pada pemikiran mengenai risiko, paling tidak sampai pada suatu pernyataan bahwa asuransi merupakan suatu cara untuk mengurangi atau menghindari atau mengelakkan sama sekali risiko.

Asuransi memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan perlindungan terhadap ketidakpastian *(uncertainty)*. Industri Asuransi pertama kali masuk di Indonesia berawal dari keberhasilan Bangsa Belanda dalam usaha perkebunan dan perdagangan di negeri jajahannya. Setelah Bangsa Indonesia merdeka, maka mulai tahun 1950 Asuransi berdiri kembali yang dimana pada masa

---

[2] Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1980, *Hukum Pertanggungan dan Perkembangannya, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman*, diterbitkan oleh Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Edisi ke 1, Cetakan ke-1, h. 4-5

ini Bangsa Indonesia mulai membangun roda perekonomian sendiri. Pada saat Pemerintahan Orde Baru 1966 Perusahaan Asuransi yang awal mulanya dibekukan, kemudian dibuka kembali dan mulai berkembang dengat pesat seiring dengan berjalannya waktu, maka dari itu upaya pemerintahan pada masa itu meningkatkan industri Asuransi di Indonesia dengan ketentuan Perundang- undangan.[3]

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD di dalam Pasal 246 KUHD memberikan pengertian dari asuransi atau pertanggungan sebagai berikut: "Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tentu." Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian selanjutnya disebut UU Perasuansian menjelaskan bahwa Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan kepada tertanggung karena kerugian dan risiko yang dialaminya sesuai dengan perjanjian. Di dalam perjanjian Asuransi terdapat dua pihak yaitu Pihak Tertanggung dan Pihak Penanggung yang dimana kedua belah pihak tersebut terikat untuk melaksanakan kewajibannya. Hak dan Kewajiban penanggung dan tertanggung timbul pada saat perjanjian asuransi meskipun polis belum diterbitkan. Perjanjian asuransi terbit ketika pihak

[3] Raden Besse Kartoningrat, Sejarah Perkembangan Hukum Asuransi dari materi kuliah Hukum UWKS diunduh pada 23 September 2022 pukul 09.48 WIB

tertanggung telah menandatangi kontrak perjanjian asuransi dan telah membayar premi, selanjutnya sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku penanggung atau perusahaan asuransi wajib menerbitkan polis asuransi sesuai yang telah diatur dalam Pasal 255 KUHD.[4]

Perkembangan perusahaan asuransi semakin pesat ditambah dengan semakin sadarnya manusia akan pentingnya asuransi, maka pemasaran perusahaan asuransi tak lepas oleh agen yang membantu dalam kinerja perusahaan asuransi. Agen asuransi dapat dikatakan sebagai ujung tombak perusahaan jasa asuransi, dikarenakan kinerja perusahaan asuransi menggunakan perantara oleh agen asuransi dengan tertanggung. Tolak ukur agen asuransi dilihat dari kemampuan agen untuk mendapatkan target dan kepercayaan dari tertanggung, sehingga banyak perusahaan asuransi yang bergantung pada sistem keagenan ini.

Agen asuransi diharapkan dapat memiliki komitmen yang baik dengan perusahaan asuransi dan tertanggung asuransi. Agen Asuransi harus dapat berkomitmen untuk menjaga kepercayaan perusahaan asuransi dan tertanggung asuransi, karena sampai saat ini semakin banyak kasus agen asuransi yang memberikan penjelasan yang tidak sesuai dengan dengan detail produk sebenarnya sehingga terjadi kelalaian oleh pihak agen asuransi yang menyebabkan kerugian oleh tertanggung atau yang dapat kita sebut *Mis-Selling*. Meskipun agen asuransi sudah dilatih dengan program pelatihan yang disediakan oleh perusahaan asuransi, tetapi tetap ada kesalahan yang dilakukan oleh agen asuransi dan kasus ini sudah

[4] Deny Guntara, 2016, *Asuransi dan Ketentuan – Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya, Jurnal Justisi Ilmu Hukum*, h. 30

menjadi kasus umum dalam dunia perasuransian. *Mis- Selling* terjadi karena tidak terpenuhinya hak dan kewajiban tertanggung oleh agen asuransi sehingga merasa dirugikan. Kerugian yang disebabkan oleh *Mis- Selling* karena adanya ketidaksesuaian dari apa yang telah dijanjikan oleh agen asuransi kepada pemegang polis asuransi. Oleh karena itu, pemegang polis asuransi mempunyai hak untuk komplain kepada pihak perusahaan asuransi atas kesalahan yang telah dilakukan oleh agen asuransi tersebut.

Setiap agen asuransi memiliki strategi marketing untuk mencari tertanggung sebanyak mungkin. Demi tercapainya suatu target yang telah ditentukan oleh perusahaan asuransi, setiap agen asuransi memiliki banyak cara agar tertanggung dapat tertarik dengan asuransi. Adapun permasalahan yang sering kali timbul dalam penjualan asuransi yang dilakukan oleh tenaga pemasar atau agen asuransi yang tidak bertanggung jawab dengan melakukan *Mis- Selling* yaitu kesalahan dalam memberi penjelasan terhadap calon nasabah mengenai produk asuransi jiwa yang berakibat menimbulkan kerugian terhadap calon nasabah.

Seperti pada peristiwa yang terjadi yaitu seorang tertanggung yang ingin mengasuransikan kesehatannya, namun agen asuransi menawarkan untuk disertai dengan asuransi jiwa padahal pada kenyatannya tertanggung tersebut hidup sebatang kara karena seluruh anggota keluarganya telah meninggal sehingga apabila tertanggung menyetujui tawaran atas asuransi jiwa tersebut ketika tertanggung meninggal tidak ada ahli waris yang dapat dialihkan untuk menerima asuransi jiwa yang telah ditawarkan oleh agen asuransi, karena mengingt tertanggung merupakan sebatang kara dan tidak memiliki ahli waris. Peristiwa

tersebutlah yang dapat dikatakan sebagai *mis – selling* karena agen asuransi telah menawarkan produk asuransi yang tidak sesuai dengan kebutuhan tertanggung sehingga menimbulkan kerugian. Agen asuransi memanfaatkan ketidakpahaman tertanggung mengenai produk asuransi sehingga agen asuransi dengan sengaja memberikan informasi yang menyesatkan atau tidak akurat.

II. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan menjadi pokok perumusan penelitian hukum ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Para Tertanggung yang Mengalami *Mis – Selling*?
2. Bagaimana Tanggung Gugat Bagi Agen Asuransi Terhadap Perbuatan *Mis – Selling* Yang Dilakukan Kepada Tertanggung?

III. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian hukum yang tertulis dalam karya ilmiah pasti mempunyai tujuan, dalam penulisan proposal penilitian hukum ini juga memiliki tujuan diantara lain :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Perlindungan Hukum Bagi Para Tertanggung yang Mengalami *Mis – Selling*

2. Untuk mengetahui dan menganalisa Tanggung Gugat Bagi Agen Asuransi Terhadap Perbuatan *Mis – Selling* Yang Dilakukan Kepada Tertanggung.

IV. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Praktis

1. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan menjadi wawasan tambahan bagi para praktisi agar dapat menerapkan hukum yang seharusnya, dan membawa keadilan bagi para pihak yang bersangkutan di dalamnya.
2. Dapat memberikan ilmu dan pengetahuan terhadap masyarakat mengenai Tanggung Gugat Bagi Agen Asuransi terhadap Perbuatan *Mis-Selling* yang Dilakukan Kepada Tertanggung.

B. Manfaat Akademis

1. Memberikan sumbangsih pemikiran mengenai pengembangan ilmu pengetahuan serta pemahaman hukum bagi para pihak yang terlibat.
2. Untuk menambah dan memperluas wawasan terhadap penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, serta dapat memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.

V. Kerangka Konseptual

1. Tanggung Gugat

Tanggung-gugat *(liability)* merupakan bentuk spesifik dari tanggungjawab. Pengertian tanggung-gugat merujuk kepada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi/ ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Tanggung Gugat juga termasuk ke dalam menanggung kerugian yang diakibatkan karena kesalahan atau risiko.[5]

Dalam halnya seperti pada dunia perusahaan, bahwa semua perbuatan perusahaan dalam melaksanakan usahanya harus sesuai dengan undang-undang yang berlaku, sehingga suatu perusahaan memiliki rasa tanggung jawab atas apa saja yang terlah terjadi dalam perusahannya jika ada perbuatan yang melawan atau melanggar hukum harus dipertanggungjawabkan secara hukum. Tanggung Gugat tidak hanya berupa ganti kerugian, namun juga pemulihan keadaan semula yang merupakan inti bahwa dari suatu perbuatan melanggar hukum.

Tanggung Gugat itu berkaitan dengan adanya gugatan hukum di lapangan hukum perdata, dimana pada pihak-pihak tertentu (tergugat) dimintai untuk menanggung atas gugatan pihak lain. Gugatan mana terjadi sebagai konsekuensi dari adanya saksi atas kerugian yang diderita oleh

---

[5] Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, h. 258

pihak lainnya (penggugat). Maka dapat dijelaskan bahwa tanggung gugat terdapat dua pihak dimana salah satu berkewajiban bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan kepada pihak lain. Dengan demikian berberapa unsur pokoknya yaitu :

1. Adanya kerugian yang di alami oleh pihak penggugatan kerugian mana merupakan penyebab dari timbulnya gugatan oleh pihak yang merasa dirugikan.
2. Adanya perbuatan orang (tergugat) yang menimbulkan kerugian.
3. Adanya gugatan dari pihak yang dirugikan. Gugatan yang dimaksudkan untuk meminta agar kerugian yang dialaminya ditanggung pihak tergugat.

2. Asuransi

Pengertian asuransi menurut Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan kepada tertanggung karena kerugian dan risiko yang dialaminya sesuai dengan perjanjian. Sedangkan menurut Pasal 246 KUHD adalah “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak

mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti."

Industri asuransi memiliki beberapa hal penting yang harus dipatuhi, yakni:[6]

1. Merupakan suatu perjanjian yang harus memenuhi Pasal 1320 KUHPerdata; Perjanjian tersebut bersifat adhesif yang artinya isi perjanjian tersebut sudah ditentukan oleh Perusahaan Asuransi (kontrak standar). Namun demikian, hal ini tidak sejalan dengan ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tertanggal 20 April 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Terdapat 2 (dua) pihak di dalamnya yaitu Penanggung dan Tertanggung, pihak penanggung merupakan perusahaan asuransi dan pihak tertanggung merupakan pemegang polis asuransi;
3. Adanya premi sebagai bukti bahwa Tertanggung setuju untuk diadakan perjanjian asuransi;
4. Adanya perjanjian asuransi mengakibatkan kedua belah pihak terikat untuk melaksanakan kewajibannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa unsur- unsur yang harus ada pada asuransi adalah :[7]

1. Subyek Hukum (penanggung dan tertanggung);
2. Persetujuan bebas antara penanggung dan tertanggung;

---

[6] Ibid, h.. 31
[7] Ibid, h. 32

3. Benda asuransi dan kepentingan tertanggung;
4. Tujuan yang ingin dicapai;
5. Resiko dan premi;
6. Evenemen (peristiwa yang tidak pasti) dan ganti kerugian;
7. Syarat – syarat yang berlaku;
8. Polis asuransi.

Industri Asuransi memiliki fungsi dasar asuransi untuk menanggulangi ketidakpastian terhadap kerugian khusus untuk kerugian-kerugian murni, dan bukan kerugian yang bersifat spekulatif. [8] Asuransi memiliki dua fungsi yakni fungsi utama dan fungsi tambahan. Fungsi tersebut yakni:[9]

A. Fungsi Utama :

1. Pengalihan Risiko
2. Penghimpun Dsna
3. Premi Seimbang.

B. Fungsi Tambahan :

1. Untuk terciptanya pertumbuhan ekonomi
2. Sarana tabungan investasi dana dan invisible earnings
3. Sarana pencegah dan pengendalian kerugian.

Asuransi sendiri merupakan perjanjian antara dua pihak, yaitu pihak perusahaan asuransi dan pemegang polis. Pihak asuransi atau yang dapat

[8] Junaedy Ganie, 2023, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, h. 44
[9] Mulhadi, 2017, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi,* Depok: PT Rajagrafindo Persada, h. 38

disebut sebagai pihak penanggung sedangkan pihak pemegang polis yang disebut sebagai pihak tertanggung. Awal mula yang menjadi dasar premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian yang mungkin terjadi karena suatu peristiwa yang tidak pasti serta memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggal dan hidupnya tertanggung sesuai dengan hasil pengelolaan dana.[10]

Perjanjian asuransi dinyatakan mulai berlaku dan mengikat para pihak terhitung sejak premi diterima oleh perusahaan asuransi maupun oleh agen asuransi sesuai dengan yang dijelaskan pada Pasal 28 Ayat (3) UU Perasuransian. Lalu dalam Pasal 255 KUHD menjelaskan pihak penanggung atau perusahaan asuransi wajib menerbitkan polis asuransi setelah premi diterima atau telah dibayarkan oleh tertanggung. Premi dan polis asuransi merupakan suatu hal penting yang harus ada di dalam perjanjian asuransi.

Perusahaan asuransi dalam memulai usahanya harus memperoleh persetujuan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut OJK, telah dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (35) UU Perasuransian yang menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga pengatur dan pengawas sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai otoritas jasa keuangan. Selanjutnya dalam Pasal 60 UU Perasuransian menegaskan bahwa izin usaha perusahaan asuransi harus

[10] Ibid, h.31

diperoleh dari OJK terlebih dahulu karena OJK perlu menilai bahwa perusahaan asuransi tersebut layak atau tidak disebut sebagai sektor jasa keuangan, jika layak perusahaan asuransi akan disetujui oleh OJK dan diwajibkan untuk mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan oleh OJK.. Selanjutnya dalam Pasal 70 UU Perasuransian menyatakan bahwa jika terdapat pelanggaran oleh perusahaan asuransi atau individu yang bekerja di dalamnya terhadap ketentuan yang ditetapkan oleh OJK, OJK memiliki wewenang untuk memberikan sanksi.. Pernyataan tersebut menekankan bahwa perusahaan asuransi, sebagai bagian dari sektor jasa keuangan, berada di bawah pengawasan dan regulasi OJK sesuai dengan Pasal 57 UU Perasuransian. Hal ini dilakukan untuk melindungi kepentingan konsumen, memastikan stabilitas sektor keuangan, dan mencegah potensi risiko sistemik.

3. Agen Asuransi

Dalam membangun suatu perusahaan, seorang pengusaha tidak dapat bertindak sendiri, suatu perusahaan memerlukan adanya bantuan kinerja untuk melaksanakan kegiatan usahanya. Bantuan kinerja dalam perusahaan dapat dibagi menjadi dua yaitu membantu kinerja dari dalam perusahaan dan membantu kinerja dari luar perusahaan.[11] Agen merupakan salah satu bentuk pembantu dalam dunia perusahaan dikarenakan kinerja agen dirasa mampu untuk menjadi ujung tombak dalam berjalannya suatu

[11] Danang Sunyoto, 2016, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, ogakara: Nuha Medika, h. 110

perusahaan. Terutama dalam Perusahaan Asuransi kinerja agen sangat dibutuhkan dalam perusahaan asuransi dikarenakan perusahaan asuransi percaya bahwa agen dapat membantu mereka untuk menarik kepercayaan calon nasabah terhadap perusahaan asuransi itu sendiri.

Menurut Pasal 1 Ayat 28 UU Perasuransian menjelaskan bahwa "Agen Asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atauproduk asuransi syariah." Selanjutnya dijelaskan pada Pasal 27 UU Perasuransian bahwa agen asuransi harus terdaftar di OJK, dilanjutkan dengan Pasal 31 ayat (1) UU Perasuransian yang menyebutkan bahwa seorang agen asuransi saat bertransaksi dengan pemegang polis asuransi wajib menerapkan kecermatan, perhatian, dan keahlian. Selanjutnya sesuai dengan Pasal 31 ayat (2) UU Perasuransian yang menyebutkan bahwa seorang agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak menyesatkan, dan tidak palsu kepada pemegang polis asuransi mengenai risiko, manfaat, pembebanan biaya, dan kewajiban yang berkaitan dengan produk asuransi yang dipasarkan. Suatu perjanjian yang dilahirkan diawali oleh penawaran yang terdapat akseptasi di dalamnya. Agen Asuransi merupakan seorang yang memiliki tugas dalam hal perpanjangan tangan antara pihak calon nasabah dengan perusahaan asuransi, agen

diberikan tugas untuk melakukan pelayanan dalam pemasaran produk asuransi atas nama perusahaan asuransi.

Dalam menjalankan kewajibannya Agen Asuransi bekerja dibawah peraturan peraturan perundang – undangan yang mengatur serta memiliki standar praktik dan kode etik tenaga pemasar asuransi, sehingga agen asuransi telah dilatih dan diberi lisensi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia yang selanjutnya disebut AAJI sesuai dengan putusan RAT AAJI NO. 03/AAJI/2012. Kegiatan agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi diatur dan diawasi oleh peraturan serta kode etik yang telah ditetapkan oleh AAJI. Hal ini menunjukkan adanya standar perilaku dan praktik yang harus diikuti oleh agen asuransi untuk menjaga integritas dan kepercayaan dalam industri. Jika agen asuransi melakukan kesalahan, sanksi yang diterapkan telah diatur dalam RAT AAJI NO. 03/AAJI/2012, hal ini menunjukkan bahwa adanya konsekuensi yang jelas bagi agen yang melanggar peraturan atau kode etik yang berlaku. AAJI berperan sebagai entitas yang memberikan lisensi, mengatur, dan mengawasi agen asuransi.

4. Tertanggung

Tertanggung dapat didefinisikan sebagai pemegang polis asuransi atau pihak yang menghadapi risiko sebagaimana yang telah diatur dalam perjanjian asuransi. Tertanggung mendapatkan jaminan kerugian dari perusahaan asuransi ketika terjadinya risiko yang dihadapi oleh pemegang polis/ tertanggung. Bab I Pasal 1 angka (22) Undang – Undang No. 40 Tahun

2014 tentang Perasuransian menjelaskan bahwa "Pemegang Polis adalah Pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan pelindungan atau pengelolaan atas risiko bagi dirinya, tertanggung, atau peserta lain." Selanjutnya dalam Pasal 1 angka (23) menjelaskan juga bahwa "Tertanggung adalah Pihak yang menghadapi risiko sebagaimana diatur dalam perjanjian asuransi atau perjanjian reasuransi."

5. Mis – Selling

Mis-Selling merupakan istilah yang digunakan untuk merujuk pada sebuah penjualan produk yang tidak sesuai pada saaat diperjualkan belikan terhadap konsumen sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.[12] Definisi mengenai *mis- selling* masih diperdebatkan dikarenakan *mis - selling* bukan merupakan konsep regulasi yang ada dalam aturan hukum maupun peraturan Bank Indonesia. Namun secara umum, istilah ini sering digunakan pada sebuah penjualan yang tidak memenuhi persyaratan atau kewajiban nasabah. *Mis - Selling* juga dapat diartikan sebagai suatu produk yang belum memenuhi persyaratan dan penjualan sehingga menjadi sumber utama kerugian nasabah. [13]

---

[12] Hasibuan, Malayu S.P, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Askara, h. 32

[13] Kiki Nitalia Hasibuan, Tesis : "*Mis – Selling Dalam Konteks Hukum Perbankan : Tinjauan Dan Analisis Tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Perbankan"* (Depok: UI,2011), h. 13

Mis – Selling sendiri bukan hanya konsep yang muncul di bisnis perbankan dan keuangan, namun di Industri Perasuranian *mis – selling* ini juga sering dijumpai. Ofcom, Independen regulator dan otoritas persaingan untuk industri komunikasi di Inggris, menyatakan bahwa:

"The term "mis-selling" covers a range of behaviour that could be seen to be harmful to customers, including purposely providing misleading information about services or a contract, pressuring customers to enter into contracts or engaging in slamming where a customer's service is transferred from one provider to another without the customer's consent and/or knowledge."[14] Yang artinya yaitu " Istilah *"Mis - Selling" penjualan salah mencakup berbagai perilaku yang dapat dilihat berbahaya bagi pelanggan, termasuk dengan sengaja memberikan informasi yang menyesatkan tentang pelayanan atau kontrak, menekan pelanggan untuk masuk ke dalam kontrak atau terlibat dalam pengeluaran di mana pelayanan pelanggan dipindahkan dari satu penyedia ke penyedia lain tanpa persetujuan dan/atau pengetahuan dari pelanggan."*

Mis - Selling disebut sebagai penjualan yang "tidak bertanggung jawab" atau *mis - selling* oleh agen yang menjual secara "lalai" dalam memasarkan produknya. Pemahaman secara umum mengenai *mis - selling* adalah "menjual sebuah produk yang tidak sesuai *(inappropriate)* untuk konsumen" dalam hal ini konsumen adalah tertanggung. Sehingga secara

---

[14] Ofcon, "*Protecting Consumers from Mis-selling of Fixed Line Telecommunications Services" http://www.k-c.co.uk/docs/mis-selling-telecommunications-services-kc.pdf* , diunduh 12 November 2010.

garis besar *mis – selling* dapat diartikan sebagai kelalaian atau kecerobohan seorang agen atau badan usaha dalam memasarkan produknya secara semena – mena kepada nasabah.[15]

Aturan khusus mengenai *mis- selling* memang belum diatur dalam ketentuan di Indonesia, namun apabila dilihat melalui bidang industrinya, pengaturan mengenai *mis – selling* dapat ditemukan tersebar dalam beberapa peraturan perundang-undangan perbankan salah satu nya pada Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan, meskipun tidak secara spesifik mengatur mengenai mis-selling namun dapat kita lihat bahwa hak dan kewajiban tertanggung ada dalam regulasi tersebut.

VI. Metode Penelitian

A. Tipologi Penelitian dan Metode Pendekatan

Penelitian ini merupakan penelitian normatif yang dimana penelitian ini dikhususkan untuk meneliti sisi perundang-undangan itu sendiri, tidak untuk meneliti gejala sosial akibat dari perundang-undangan. Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statue approach*). Metode pendekatan tersebut digunakan dalam skripsi ini karena mengacu pada undang-undang.

---

[15] Ibid, h. 14

B. Bahan Hukum

Bahan hukum yang dimaksud dalam penulisan skripsi ini diklasifikasikan menjadi dua, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum primer adalah bahan yang berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur dan berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Sedangkan bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang digunakan untuk memperjelas bahan hukum primer.

1. Bahan Hukum Primer

1. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUHPdt.
2. Undang – Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD.
3. Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian selanjutnya disebut UU Perasuransian.
4. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut UUPK.
5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan selanjutnya disebut POJK No.6/POJK.07/2022.
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor

Jasa Keuangan selanjutnya disebut POJK No. 61/POJK.07/2020.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum pelengkap dari bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat diperoleh dari teks ilmiah mengenai hukum asuransi, tulisan hukum dalam bentuk artikel atau buku, jurnal, dan makalah-makalah serta penelitian hukum yang berisi isu-isu hukum yang aktual dan yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

C. Metode Pengumpulan Badan Hukum

Dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh berdasarkan bahan hukum primer. Bahan hukum primer tersebut kemudian dikumpulkan, diinventarisi, diinterpretasi, serta diklasifikasikan dan dianalisis secara sistematis. Selain bahan hukum primer, bahan hukum sekunder juga digunakan sebagai pendukung bahan hukum primer. Setelah mengumpulkan bahan-bahan hukum tersebut kemudian dilakukan pengolahan data dengan menganalisis dan menyajikan data secara argumentatif.

D. Analisis Bahan Hukum

Dalam penelitian ini menggunakan analisa interpretasi sistematis yaitu yang didasarkan pada norma-norma, asas-asas hukum, serta nilai-nilai

yang dapat diinterpretasikan dalam sistem hukum tersendiri yang berkaitan dengan pokok pembahasan dalam penelitian ini.

E. Pertanggungjawaban Sistematika

Bab I berisi Pendahuluan. Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal-hal mendasar yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, antara lain: latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, metode pendekatan, bahan hukum, pengumpulan bahan hukum, analisa bahan hukum, kerangka konseptual, dan diakhiri dengan pertanggungjawaban sitematika.

Bab II merupakan pembahasan terhadap permasalahan pertama, didalam Bab ini akan membahas mengenai Perlindungan Hukum Bagi Para Tertanggung yang Mengalami *Mis – Selling*.

Bab III merupakan pembahasan terhadap permasalahan kedua, di dalam Bab ini akan dibahas mengenai Tanggung Gugat Bagi Agen Asuransi Terhadap Perbuatan *Mis – Selling* Yang Dilakukan Kepada Tertanggung.

Bab IV adalah penutup, didalam Bab ini berisikan kesimpulan serta saran-saran yang berkaitan dengan penelitian atau permasalahan yang ada.

BAB II

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA TERTANGGUNG YANG MENGALAMI *MIS – SELLING*

I. Pengaruh *Mis – Selling* Dalam Asuransi

Asuransi menyediakan perlindungan dari risiko terjadinya kerugian yang akan datang karena dapat membantu menciptakan stabilitas keuangan dengan mengurangi ketidakpastian dan dampak finansial yang dapat merugikan pihak-pihak yang terlibat. Dengan demikian, asuransi berperan dalam menjaga stabilitas ekonomi secara keseluruhan. Metode penanganan paling banyak digunakan oleh masyarakat mulai dari individu hingga perusahaan merupakan asuransi. Asuransi memiliki peran sebagai suatu perjanjian sehingga mengikat pada seluruh ketentuan, yang berlaku dalam Buku Ke-III KUHPdt dengan pasal 1313 yang menjelaskan bahwa suatu perjanjian ialah bentuk tindakan dengan tertuju satu orang ataupun lebih mengkaitkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Suatu perjanjian yang dilahirkan diawali oleh penawaran yang terdapat akseptasi di dalamnya.[16] Pada dasarnya, unsur kesepakatan harus ada dalam pembuatan semua perjanjian asuransi.[17] Perjanjian asuransi yang dituang menjadi polis menimbulkan perikatan perdata.[18]

---

[16] Saragih Djasadin, 2019, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, ind.hill, h. 3.
[17] Besty Habeahan, 2020, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Atas Kepailitian Perusahaan Asuransi"*, Repository Universitas KHBP Nommensen. h. 25.
[18] Sastrawidjaja, Endang, 2004, *Hukum Asuransi*, Alumni, Bandung, h. 3

Perjanjian asuransi bekerja dengan melibatkan seluruh pihak penanggung dan tertanggung ke dalam suatu perikatan yang dimana perikatan merupakan bentuk hubungan hukum antar dua pihak yang saling mengkaitkan diri melalui perjanjian. Yang dimana pihak penanggung merupakan pihak yang memberikan jasa manajemen risiko kepada tertanggung, dalam hal ini Perusahaan Asuransi dikatakan sebagai penanggung atau yang menerbitkan polis asuransi. Sedangkan tertanggung merupakan orang yang mengalihkan risiko nya dengan menandatangani polis asuransi dan membayar premi yang telah disepakati kepada perusahaan asuransi atau penanggung

Dalam membuat suatu perjanjian sendiri harus menggunakan sistem terbuka sehingga pihak penanggung dan tertanggung dapat memiliki kebebasan untuk memilah isi perjanjian yang telah dibuat supaya isi perjanjian tersebut tidak menentang undang- undang dan peraturan yang berlaku. Perjanjian tersebut dikatakan sah ketika pihak penanggung dan tertanggung sudah mencapai kesepakatan antar dua belah pihak. Ketika kedua belah pihak telah mencapai kesepakatan terkait segala aspek utama dari perjanjian tersebut, sehingga perjanjian tersebut dapat dikatakan sah di mata hukum.

Asuransi dibentuk dengan asas – asas yang mengatur yang berfungsi sebagai salah satu landasan hukum yang jelas dan adil dalam perjanjian asuransi. Adanya asas asuransi bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, keadilan, dan perlindungan bagi pihak yang terlibat dalam perjanjian asuransi. Selain itu, asas asuransi juga bertujuan untuk membantu tertanggung untuk mengelola risiko kehidupan yang tidak terduga dan memberikan perlindungan finansial,

kesehjateraan, dan keamanan. Dengan adanya asas – asas asuransi, perjanjian asuransi dapat berjalan secara transparan, dan sesuai dengan prinsip – prinsip hukum yang berlaku, sehingga memberikan manfaat terbaik bagi semua pihak yang terlibat. Setiap undang – undang dan perjanjian asuransi tidak dapat bertentangan dengan asas asuransi, karena asas merupakan norma yang bersifat statis dan menjadi pedoman hukum positif, sehingga praktik dalam perasuransian harus sesuai dengan asas dalam asuransi.[19] Berikut merupakan asas- asas dalam asuransi adalah :

1. Asas Indemnitas

Asas Indemnitas adalah satu asas utama dalam perjanjian asuransi, karena merupakan asas yang mendasari mekanisme kerja dan memberi arah tujuan dari perjanjian asuransi itu sendiri. Perjanjian asuransi mempunyai tujuan utama dan spesifik ialah untuk memberi suatu ganti kerugian kepada pihak tertanggung oleh pihak penanggung. Pengertian kerugian itu tidak boleh menyebabkan posisi keuangan pihak tertanggung menjadi lebih diuntungkan dari posisi sebelum menderita kerugian. Jadi, terbatas pada keadaan awal atau posisi awal, artinya hanya mengembalikannya pada posisi awal.[20]

2. Asas Kepentingan Yang Dapat Diasuransikan (*Insurable Interest*)

Asas kepentingan yang dapat diasuransikan merupakan kedua dalam perjanjian asuransi/pertanggungan. Maksudnya adalah bahwa pihak

[19] Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Andalas University Press, h.46
[20] Ibid, h.47

tertanggung mempunyai keterlibatan sedemikian rupa dengan akibat dari suatu peristiwa yang belum pasti terjadinya dan yang bersangkutan menjadi menderita kerugian. Setiap pihak yang bermaksud mengadakan perjanjian asuransi harus mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan, maksudnya ialah bahwa pihak tertanggung mempunyai keterlibatan sedemikian rupa dengan akibat dari suatu peristiwa yang belum pasti terjadinya dan yang bersangkutan menjadi menderita kerugian.[21] Pengertian kepentingan yang dimaksud disini adalah, adanya keterikatan hukum antara tertanggung dengan objek asuransi atau sering juga disebut kepentingan adalah kekayaan atau hak subjektif yang jika terjadi peristiwa, tertanggung akan mengalami kerugian.[22]

3. Asas Itikad Baik (*utmost good faith*)

Perjanjian asuranasi sejak dahulu kala merupakan suatu *contractus uberrima fidei*, yaitu perjanjian dimana kedua belah pihak diwajibkan dengan sungguh-sungguh melaksanakan dengan itikad baik.[23]

Asas itikad baik juga diatur dalam pasal 1338 ayat (3) dan pasal 1339 KUHPdt yang menentukan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan mengindahkan itikad baik dan juga terdapat dalam pasal 31 ayat (2) UU Perasuransian yang menjelaskan bahwa faktor kejujuran atau asas itikad baik sangat penting dalam perjanjian asuransi.

---

[21] Ibid, h.47
[22] Sentosa Sembiring, 2014, *Hukum Asuransi*, Nuansa Aulia, Bandung, h. 30
[23] Ibid, h.27

4. Asas Subrogasi

Kerugian yang diderita seorang tertanggung akibat suatu peristiwa yang tidak diharapkan terjadi, dilihat dari segi timbulnya kerugian tersebut, ada dua kemungkinan bahwa tertanggung selain dapat menuntut kepada pihak ketiga karena kesalahan yang menyebabkan terjadinya kerugian juga kepada pihak penanggung. Dalam kasus seperti ini, tertanggung dapat meminta ganti rugi dari dua sumber yaitu perusahaan asuransi dan pihak ketiga. Penggantian dua kerugian dari dua sumber itu jelas bertentangan dengan asas indemnitas dan larangan untuk memperkaya diri sendiri dengan melawan hukum. Sebaliknya akan sangat tidak adil jika pihak ketiga dibebaskan begitu saja dari tindakan apa pun yang menimbulkan kerugian bagi tertanggung.[24] Asas Subrogasi diatur di dalam Pasal 1365KUHPdt yang menjelaskan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan menyebabkan kerugian berkewajiban untuk mengganti kerugian yang disebabkan oleh suatu perbuatan tersebut.

Perjanjian Asuransi memiliki sebuah dokumen perjanjian yang berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang sah untuk membuktikan bahwa asuransi telah terjadi. Dokumen perjanjian tersebut memberikan kejelasan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak yaitu antara tertanggung dengan penanggung. Dokumen perjanjian itu yang dinamakan dengan Polis asuransi dalam Pasal 255 KUHD

[24] M. Suparman Sastrawidjaja dan Endang, 1993, *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, Bandung : Alumni, h. 60

menunjukkan bahwa kesepakatan asuransi harus dibuat secara tertulis dan diakui secara resmi. Menurut Prof. Abdulkadir Muhammad, S.H., polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi.

Polis asuransi mencakup syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban pihak penanggung dan tertanggung. Oleh karena itu, penting bagi pihak-pihak yang terlibat untuk memahami isi polis dengan baik. Polis asuransi dibuat untuk menjadi landasan atau dasar pemenuhan hak dan kewajiban para pihak yang bertujuan untuk menciptakan kejelasan mengenai apa yang diharapkan dari masing-masing pihak selama berlakunya perjanjian asuransi. Penegasan bahwa perjanjian asuransi mulai berlaku dengan diterbitkannya polis menunjukkan bahwa polis adalah titik awal efektivitas perjanjian asuransi dan mengindikasikan momen dimulainya perlindungan asuransi. Memahami peran polis asuransi sebagai dokumen tertulis yang mengatur hak dan kewajiban pihak-pihak terlibat, serta sebagai alat bukti sah, penting untuk meminimalkan ketidakjelasan dan sengketa di masa depan dalam konteks perjanjian asuransi.

Di dalam UU Perasuransian istilah tertanggung disebut juga dengan pemegang polis yang sebelumnya hanya disebut dengan tertanggung. Pada angka 22 BAB 1 Ketentuan Umum UU Perasuransian disebutkan tentang pengertian

pemegang polis yaitu : Pemegang polis adalah pihak yang mengikatkan diri berdasarkan perjanjian dengan perusahaan asuransi, Perusahaan asuransi syariah, perusahaan reasuransi atau perusahaan reasuransi syariah untuk mendapatkan pelindungan atau pengelolaan risiko baginya, tertanggung atau peserta lain.

Polis asuransi menjadi bukti tertulis yang sah mengenai jaminan perusahaan asuransi untuk mengganti kerugian yang mungkin dialami oleh tertanggung. Dengan memiliki polis, tertanggung dapat menuntut haknya secara hukum jika perusahaan asuransi tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan dalam polis. Sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 52 UU Perasuransian menjelaskan bahwa kedudukan polis merupakan hak utama dan kedudukannya lebih tinggi dari pihak lainnya. Polis asuransi menjadi dokumen yang sangat penting dalam menyelesaikan sengketa ketika ada perselisihan antara tertanggung dan perusahaan asuransi, polis akan menjadi bukti konkret mengenai kewajiban dan hak masing-masing pihak. Polis memberikan jaminan tertulis tentang perlindungan finansial yang diberikan oleh perusahaan asuransi.

Di dalam asuransi penanggung dan tertanggung tidak hanya mengikatkan diri kepada polis saja, namun telah dijelaskan di dalam Pasal 1 angka 29 UU Perasuransian bahwa Premi adalah sejumlah uang yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi atau perusahaan reasuransi dan disetujui oleh pemegang polis untuk dibayarkan berdasarkan perjanjian asuransi atau perjanjian reasuransi, atau sejumlah uang yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mendasari program asuransi wajib untuk memperoleh manfaat. Premi merupakan salah satu kewajiban yang wajib dipenuhi oleh tertanggung dalam

perjanjian asuransi. Premi adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh tertanggung sesuai dengan perjanjian asuransi. Keteraturan pembayaran premi menjadi faktor penting untuk menjaga keberlakuan kontrak asuransi. Dengan menerima premi, penanggung memberikan dasar hukum untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya dalam kontrak asuransi, termasuk pemberian perlindungan dan penyelesaian klaim.

Premi dianggap sebagai pertimbangan yang diberikan oleh tertanggung kepada penanggung sebagai imbalan atas janji perlindungan yang diberikan oleh perusahaan asuransi. Pembayaran premi oleh tertanggung menjadi dasar bagi penanggung untuk memberikan perlindungan asuransi. Konsep pembayaran premi menciptakan unsur timbal balik dalam kontrak asuransi, dengan membayar premi tertanggung mendapatkan jaminan perlindungan dari risiko tertentu. Pentingnya premi sebagai unsur dalam kontrak asuransi menegaskan bahwa kontrak asuransi memerlukan keterlibatan dan kewajiban dari kedua belah pihak. Pembayaran premi secara teratur adalah kunci untuk memastikan kelangsungan perlindungan asuransi dan pemenuhan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam perjanjian asuransi.

Perusahaan asuransi tidak akan bekerja sendiri dalam mencapai target perusahaannya, Perusahaan asuransi pasti membutuhkan bantuan dari seorang *sales/* agen yang berguna untuk membantu kinerja perusahaan dalam mencapai targetnya. Usaha agen asuransi yang memberikan jasa keperantaraan dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. Agen asuransi membantu perusahaan menjangkau pasar yang lebih luas, mereka dapat berinteraksi dengan calon nasabah di berbagai daerah dan memperluas basis klien perusahaan dengan cara melakukan pendekatan secara personal. Agen asuransi dapat

membantu dalam proses penanganan klaim asuransi serta menjadi perantara antara nasabah dan perusahaan asuransi karena dapat memastikan bahwa klaim dapat diproses dengan cepat dan efisien. Memanfaatkan peran agen asuransi yang profesional dan efisien dapat membuat perusahaan asuransi meningkatkan citra perusahaan.

Hubungan agen asuransi dengan perusahaan asuransi merupakan hubungan kontraktual. Hubungan kontraktual sendiri merupakan hubungan hukum yang didasarkan pada suatu perjanjian. Maka dari itu, hubungan kontraktual ini ditunjukan oleh adanya perjanjian keagenan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi dengan agen asuransi yang setiap hak dan kewajibannya harus dipenuhi. Perjanjian keagenan tersebut mengatur dan memberi pedoman bagi agen asuransi untuk melakukan tugasnya yaitu melakukan pemasaran produk asuransi dan juga terlampir kode etik yang harus dipatuhi agen asuransi.[25]

Perjanjian keagenan antara perusahaan asuransi dengan agen asuransi yang pada dasarnya berisi perjanjian pemberian kuasa, yaitu seseorang mendapat kekuasaan atau wewenang mengikat orang lain dengan tindakannya itu. Sedangkan hubungan hukum agen asuransi dengan tertanggung adalah hubungan antara pemberi kuasa dan penerima kuasa. Agen asuransi merupakan pihak ketiga antara penanggung dengan tertanggung yang bertindak atas nama perusahaan asuransi, yang dimana agen memasarkan dan menjual produk asuransi kepada tertanggung kemudian mengawal tertanggung hingga penutupan asuransi. Jadi dapat

---

[25]Eki Dyata Fredi Setiawan, 2013, *PertanggungjawabanAgen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi*, Vol 1, Nomor 2, h. 15

disimpulkan bahwa agen asuransi hanya bertugas sebagai pemasar produk asuransi sedangkan perjanjian polis asuransi tetap terjadi antara pihak penanggung dengan tertanggung.

Sehingga dalam menjalankan kewajibannya sebagai pemasar produk asuransi, agen asuransi telah memiliki standar kode etik dan telah diberi lisensi oleh Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia sesuai dengan putusan RAT AAJI NO. 03/AAJI/2012 sehingga agen asuransi dapat dikatakan telah memenuhi kualifikasi untuk memasarkan produk asuransi. Agen asuransi bekerja dengan cara menemui tertanggung atau pemegang polis untuk memasarkan dan menjelaskan suatu produk asuransi tersebut yang berguna untuk membuat tertanggung tertarik dengan suatu produk asuransi dari sebuah perusahaan asuransi tempat agen bekerja. Pada saat memasarkan suatu produk asuransi kepada calon tertanggung, agen asuransi diwajibkan untuk menjelaskan suatu produk secara rinci dan detail tanpa kekurangan atau kelebihan apapun.

Agen asuransi harus beroperasi dengan tingkat etika dan profesionalisme yang tinggi yang mencakup memberikan informasi yang jujur, menghindari praktik penjualan yang menyesatkan, dan menjaga kepercayaan nasabah. Beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh agen asuransi dalam menjalankan tugas di perusahaan asuransi diantaranya:[26]

1. Agen asuransi wajib terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan.
2. Agen asuransi berkewajiban memiliki pengetahuan serta kemampuan yang cukup juga memiliki reputasi yang baik.

[26] Ibid, h. 131

3. Agen asuransi wajib mendapatkan persetujuan dari perusahaan asuransi apabila ingin menerima pembayaran premi atau berkontribusi secara langsung dari pemegang polis.
4. Agen asuransi wajib menyerahkan premi atau kontribusi tersebut kepada perusahaan asuransi dalam jangka waktu yang diatur dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan, bila premi atau kontribusi dibayarkan melalui agen asuransi.
5. Agen asuransi wajib memberikan segenap keahlian, perhatian, serta kecermatan untuk melayani atau dalam bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung ataupun peserta.
6. Agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi/produk asuransi Syariah yang ditawarkan.

Sesuai dengan pasal 31 ayat (1) UU Perasuransian yang menyebutkan bahwa seorang agen asuransi saat bertransaksi dengan pemegang polis asuransi wajib menerapkan kecermatan, perhatian, dan keahlian. Selanjutnya sesuai dengan Pasal 31 ayat (2) UU Perasuransian yang menyebutkan bahwa seorang agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak menyesatkan, dan tidak palsu kepada pemegang polis asuransi mengenai risiko, manfaat, pembebanan biaya, dan kewajiban yang berkaitan dengan produk asuransi yang dipasarkan.

Agen Asuransi telah memiliki regulasi dan kode etik yang telah mengatur tetapi kenyataannya di lapangan banyak sekali agen asuransi yang melanggar aturan tersebut. Agen asuransi secara lalai tidak menjelaskan secara menyeluruh dan rinci mengenai suatu produk asuransi yang dipasarkan kepada tertanggung sehingga menimbulkan *mis – selling. Mis – Selling* sering terjadi di dalam dunia perasuransian yang mengakibatkan banyak pihak yang mengalami kerugian terutama pada tertanggung. Faktor utama terjadinya *mis – selling* dikarenakan keinginan agen asuransi untuk mencapai target perusahaan, agen asuransi mendapatkan tekanan dalam mencapai target penjualan sehingga menghalalkan segala cara agar produk asuransinya dapat mencapai target.

Agen asuransi memanfaatkan ketidakpahaman atau kurangnya pengetahuan calon tertanggung tentang produk asuransi, perilaku inilah yang menyebabkan tertanggung dapat tertipu dengan promosi yang dilakukan oleh agen asuransi serta kurangnya pengetahuan mengenai produk asuransi juga dapat menjadi pemicu terjadinya *mis – selling*. Dampak yang terjadi akibat *mis – selling* ini dapat menimbulkan turunnya kepercayaan tertanggung kepada perusahaan asuransi yang akhirnya menyebabkan kerugian kepada perusahaan asuransi tersebut sehingga mengalami kebangkrutan padahal perbuatan ini dilakukan oleh agen asuransi.

Menurut Collins English Dictionary definisi mis-sell adalah *(vb pl -sells, -selling, –sold*) dalam pemahaman ilmu ekonomi, akuntansi dan keuangan atau perbankan dan keuangan adalah "*to sell a financial product that is inappropriate for the needs of the customer"* yang artinya adalah menjual sebuah produk keuangan yang tidak sesuai *(inappopriate)* untuk konsumen".

Pada saat melaksanakan penawaran produk, penjualan produk, dan pemberian informasi kepada tertanggung wajib untuk dilakukan secara berhati-hati terkait dengan kebenaran dan keakuratan suatu informasi. Kesalahan yang timbul berupa kelalaian tidak menjelaskan secara jelas mengenai transparansi produk perasuransian yang ditawarkan kepada tertanggung akan menciptakan sebuah *mis-selling*. *Mis-Selling* dalam perasuransian merupakan istilah penjualan produk yang tidak sesuai seperti apa yang dijelaskan pada saat proses penawaran kepada tertanggung sektor jasa keuangan. *Mis-Selling* terjadi karena adanya sebuah kesalahan penjualan produk dalam menjabarkan dengan benar risiko kehilangan atau tidak sempurna dalam memastikan bahwa produk tersebut sesuai dengan kriteria atau tidak.[27]

Mis-selling lumrah diistilahkan juga sebagai penjualan yang "tidak bertanggung jawab" atau *Mis-Selling* oleh agen yang menjual secara "tidak etis". Pemahaman secara umum mengenai *Mis-Selling* adalah "menjual sebuah produk yang tidak sesuai (inappropriate) untuk konsumen".[28] Ketua Umum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi mengkritik sistem marketing asuransi. Menurutnya, perusahaan asuransi tidak hanya menonjolkan sisi kelebihan produknya, tapi juga mest*i* menunjukkan hal-hal yang harus diketahui konsumennya. Apalagi kalau marketingnya lewat telepon, konsumen seharusnya mendapatkan kesempatan membaca polisnya, tidak bisa asal dibacakan. Banyak cara marketing asuransi yang merugikan konsumen. Di sisi lain, konsumen banyak

[27] *Opcit*, h.14
[28] Ibid, h. 15

yang belum paham dengan dunia perasuransian.[29] Memberikan penjelasan secara detail kepada calon tertanggung mengenai produk asuransi merupakan kewajiban perusahaan asuransi, demikian juga dengan perantara lainnya seperti agen asuransi. Namun kewajiban ini terkadang diabaikan demi mengejar target pengumpulan premi yang dihasilkan.

Kewajiban ini sangat berkaitan dengan prinsip dasar dalam perjanjian pada umumnya, yakni prinsip itikad baik. Selain itu, saat ini dikenal asas khusus dalam kontrak asuransi yang menyebutkan bahwa penanggung juga wajib tunduk patuh pada aturan hukum asuransi yang berkembang secara global yaitu prinsip *utmost good faith*.[30] *Mis-selling* ini termasuk melanggar asas dari asuransi yaitu asas *utmost good faith*, karena sesuai dengan pasal 31 ayat (1) dan (2) UU Perasuransian yang merupakan pedoman dari asas *utmost good faith* menjelaskan bahwa agen asuransi wajib menerapkan kecermatan dan wajib memberika informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada pemegang polis (tertanggung). Asas *utmost good faith* bisa menjadi pedoman pihak yang dirugikan sebagai landasan hukum dalam menghadapi kasus *mis – selling* yang dilakukan oleh pihak yang terlibat dalam perusahaan asuransi.

Untuk lebih dapat memahami pengertian dan konteks *Mis-Selling*, berikut adalah beberapa contoh situasi yang dapat dikategorikan sebagai *Mis-Selling* :[31]

---

[29] Gabriela Jessica, *"Perusahaan Asuransi Harus Ditertibkan"*, https://mediaindonesia.com/read/ detail/124954-perusahaan-asuransi-harus-ditertibkan, Diakses 04 November 2020.

[30] Mulhadi, Dedi Harianto, 2022, *Misrepresentation Sebagai Fraud Dalam Perkara Kontrak Asuransi Yang Dilakukan Penanggung*, Arena Hukum, Vol.15, h. 60

[31] Opcit, h. 17

a. Pensiunan yang diberi penawaran produk investasi berisiko tinggi dengan nilai investasi besar.

b. Menjual produk pada tertanggung yang tidak membutuhkannya.

c. Kurangnya informasi terkait kelalaian.

d. Penjualan produk yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan tipe tertanggung.

e. Hal ini termasuk juga memberikan informasi yang kurang jelas mengenai produk tersebut yang meliputi tingkat risiko, kelebihan dan kekurangan, mekanisme perhitungan serta penjaminan.

Mis – Selling belum mempunyai regulasi khusus yang diatur di Indonesia, namun apabila dilihat dari bidang industrinya terutama dalam bidang perasuransian, regulasi mengenai *Mis – Selling* diatur di dalam 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. Jika kita melihat selanjutnya, Pemegang polis asuransi memiliki kedudukan hukum yang lebih tinggi dibandingkan pihak lain, sesuai dengan Pasal 52 UU No. 40 Tahun 2014.[32] 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

[32] Ida, marwanto, Gede, 2019, *"Kedudukan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Yang Dinyatakan Pailit"*, Kerthasemaya, Vol. 7, h. 9.

asuransi maka dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp 5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Selain itu pada Pasal 7 UUPK mengatur tentang kewajiban bagi pelaku usaha. Pelaku usaha wajib beritikad baik dan memberikan informasi yang tidak menyesatkan dalam menjalankan kegiatan usahanya serta memberi kompensasi atau ganti rugi jika terjadi kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha itu sendiri. Selanjutnya dilanjutkan pada Pasal 8 UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang untuk memproduksi atau memasarkan suatu barang atau jasanya yang tidak sesuai dengan kebutuhan para konsumennya, sehingga para pelaku usaha dituntut untuk memasarkan atau menjualkan suatu produk yang benar dan jujur. Sehingga Pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 7 dan 8 UUPK akan dikenai sanksi administratif oleh Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Selanjutnya diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/PJOK.07/2022 yang selanjutnya dapat disebut POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan yang menjelaskan dalam Pasal 16 bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya dapat disebut PUJK wajib menyediakan informasi yang jelas dan akurat sehingga tidak menyesatkan tertanggung. Selanjutnya dalam Pasal 44 ayat (1) bahwa PUJK yang melanggar ketentuan penilaian sendiri sebagaimana dimaksud dalam Pasal 43 dikenai sanksi administratif berupa denda yaitu kewajiban membayar sejumlah uang dengan rincian sebagai berikut:

a. Sebesar Rp100.000,00 (seratus ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah)

bagi PUJK berupa Bank Umum, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur, Perusahaan Pergadaian Pemerintah, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urun Dana, atau

b. Sebesar Rp50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) per hari keterlambatan dan paling banyak sebesar Rp5.000.000,00 (lima juta rupiah) bagi PUJK berupa Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, dan Perusahaan Penjaminan.

Lalu dilanjutkan dalam Pasal 45 POJK 6/POJK.07/2022 menjelaskan bahwa bagi PUJK yang melanggar dapat dikenakan sanksi pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha hingga pencabutan izin produk dan/atau layanan. Berdasarkan dari peraturan – peraturan tersebut dalam dilihat bahwa sebenarnya regulasi mengenai *Mis – Selling* secara tidak langsung telah diatur oleh peraturan yang berlaku dan dimana peraturan tersebut seharusnya bisa menjadi pedoman bagi pihak yang terlibat. *Mis – Selling* sendiri dapat menyebabkan sanksi dan konsekuensi hukum bagi agen asuransi dan perusahaan asuransi.

Mis – Selling menimbulkan dampak yang sangat besar tidak hanya pada agen asuransi saja yang mendapatkan sanksi hukum, namun perusahaan asuransi pun mendapatkan sanski administratif bahkan sampai pencabutan izin usaha.

Namun setelah dilihat tertanggung asuransi korban *Mis – Selling* juga mengalami kerugian finansial yang tinggi dikarenakan polis yang telah ditandatangani oleh tertanggung tidak dapat memenuhi perlindungan yang dijanjikan pada awal kesepakatan antara agen asuransi dengan tertanggung. Jika *Mis - Selling* telah terjadi, maka sebagai tertanggung tentunya memperoleh hak untuk merebut kembali hak- hak nya sebagai konsumen, disini tertanggung dapat dikatakan konsumen karena tertanggung adalah orang yang menggunakan jasa asuransi. Sebagai tertanggung tentunya mempunyai perlindungan hukum yang telah dijamin pada peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku hingga saat ini.

Perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal ini adalah kepada tertanggung atau pemegang polis asuransi. Perlindungan hukum memberikan pemegang polis pemahaman yang jelas tentang hak dan kewajiban mereka dalam hubungan kontrak asuransi. Hukum memberikan dasar untuk menegakkan kontrak asuransi, sehingga pemegang polis dapat memastikan bahwa perusahaan asuransi memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan polis. Jika terjadi kejadian yang memicu klaim, pemegang polis memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum agar klaimnya diproses dengan benar dan adil yang mencakup hak untuk mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan polis. Perlindungan hukum untuk pemegang polis asuransi adalah hal yang penting, karena bukti tertulis yang ada untuk membuktikan bahwa asuransi sudah terjadi adalah polis. Sangat penting bagi tertanggung untuk mengetahui hak-hak mereka dan melibatkan pihak yang berkompeten, seperti pelayanan publik asuransi atau lembaga pengawas keuangan.

Dengan demikian, tertanggung dapat memastikan bahwa hak-hak mereka diakui dan dilindungi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

II. Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Yang Mengalami Mis – Selling

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Dalam menjalankandan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum.[33]

a. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif memberikan subyek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

---

[33] Wahyu Simon Tampubolon, 2016, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen*, Vol 4, h. 53

b. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul. Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Abdul Kadir Muhammad mengatakan Perlindungan hukum bagi pemegang Polis asuransi jiwa penting sekali oleh karena pemegang polis itu menjadi satu-satunya alat bukti tertulis sebagai bukti bahwa asuransi sudah berlangsung terjadi. Isi perjanjian pada asuransi jiwa merupakan petunjuk terjadinya kesepakatan asuransi jiwa mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan Polis asuransi jiwa telah terjadi pemindahan resiko misalnya asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi. Abdul Kadir Muhammad juga menjelaskan bahwa menggunakan perjanjian asuransi resiko memungkinkan mengalami suatu kejadian yang mendatangkan resiko kerugian yang menjadi ancaman hak tertanggung lalu dialihkan pada penanggung kerugian sebagai perusahaan asuransi.

Maka dari itu, salah satu bentuk perlindungan hukum yang telah dijelaskan oleh para ahli dimaksudkan perlindungan hukum untuk tertanggung dalam asuransi. Pada dasarnya, asuransi memiliki arti yaitu suatu perjanjian yang dilakukan oleh pemegang polis atau nasabah selaku tertanggung dengan perusahaan asuransi

selaku penanggung tentang pengalihan resiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi.[34] *Mis – Selling* yang telah dilakukan oleh agen asuransi menjadi salah satu boomerang bagi agen asuransi bahkan sampai perusahaan asuransi karena telah menimbulkan akibat hukum. Tindakan dari agen asuransi ini menyebabkan terjadinya *Mis – Selling* oleh agen asuransi terhadap tertanggung, ketika *Mis – Selling* terjadi tertanggung mempunyai hak untuk melaporkan perbuatan ini kepada pihak asuransi atau pihak yang berwenang sebagai bentuk upaya dari perlindungan hukum.

Perlindungan hukum untuk pemegang polis asuransi adalah hal yang penting, karena bukti tertulis yang ada untuk membuktikan bahwa asuransi sudah terjadi adalah polis.[35] Tertanggung Asuransi memiliki perlindungan hukum yang telah dijamin pada peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku hingga saat ini sehingga tertanggung asuransi berhak untuk memperoleh haknya sebagai konsumen karena sangat dibutuhkan agar tertanggung yang termasuk ke dalam konsumen ini dapat mendapatkan pengayoman terhadap hak asasi manusia atas kerugian yang telah dialaminya. Perlindungan Hukum kepada tertanggung asuransi diatur dalam peraturan pemerintah dengan tujuan untuk melindungi konsumen. Pada dasarnya setiap regulasi yang melindungi kepentingan masyarakat atau tertanggung dalam asuransi. Berikut adalah perlindungan hukum bagi tertanggung asuransi yang diatur dalam beberapa peraturan :

---

[34] Neneng Setiawati, 2018, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi"*, Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15, No. 1, h. 153.

[35] Fajrin Husain, 2016, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No.40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian"*, Lex Crimen, Vol 5, No. 6, h. 48.

1. Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Asuransi ditinjau dari Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Perlindungan Hukum bagi tertanggung asuransi diatur dalam banyak pasal dengan upaya memperjuangkan kepentingan atau hak-hak pemegang polis, tertanggung atau peserta asuransi. Dalam Pasal 26 UU Perasuransian mengatur tentang hak-hak konsumen asuransi, hak untuk memilih dan mendapatkan produk asuransi yang sesuai dengan kebutuhan, hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, hak untuk mendapatkan ganti rugi yang layak dan adil, serta hak untuk mendapattkan penanganan keluhan. Selanjutnya dalam Pasal 52 UU Perasuransian menjelaskan mengenai hak pemegang polis atau tertanggung mempunyai kedudukan yang lebih tinggi daripada hak pihak lainnya lalu dilanjutkan dalam Pasal 53 UU Perasuansian yang mengatur tentang pembentukan program penjaminan polis, yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada tertanggung dalam hal jika perusahaan asuransi mengalami gagal bayar. Yang dimaksudkan dengan pembentukan program penjamin polis ini adalah untuk memberikan perlindungan finansial kepada tertanggung dalam situasi dimana perusahaan asuransi gagal memenuhi kewajibannya.

Kehadiran program penjaminan polis dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap industri asuransi, dengan memberikan ganti rugi kepada tertanggung program ini dapat membantu meminimalisir timbulnya gagal bayar perusahaan asuransi dengan melibatkan regulasi dan pengawasan yang ketat oleh Otoritas Jasa Keuangan.

2. Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Asuransi ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-Undang ini mengatur mengenai Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang diatur dalam pasal 4, 5, 6, dan 7 UUPK yang secara secara singkat menjelaskan bahwa konsumen harus diberi kenyamanan dan keamanan dalam membeli produk tersebut serta konsumen wajib diberikan informasi yang jujur mengenai produk yang akan dibelinya. Perlindungan konsumen adalah bagian penting dari sistem hukum yang dirancang untuk menjaga kepentingan dan hak-hak konsumen, konsumen yang dimaksudkan adalah tertanggung asuransi. Beberapa pasal dalam regulasi perlindungan konsumen umumnya mencakup hak dan kewajiban konsumen, serta memberikan larangan bagi pelaku usaha dalam memasarkan produknya.

Tujuannya adalah untuk menciptakan keseimbangan yang adil antara konsumen dan pelaku usaha, mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen, dan memberikan jalan bagi konsumen untuk menyampaikan keluhan mereka. Dengan adanya regulasi perlindungan konsumen, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman dan terlindungi ketika bertransaksi dengan pelaku usaha. Selain itu, pelaku usaha yang mematuhi aturan ini diharapkan dapat membangun kepercayaan konsumen dan menjaga reputasi bisnis mereka sesuai dengan yang telah diatur dalam Pasal 9 UUPK bahwa, “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan,

mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah, menawarkan sesuatu yang mengandung jadi yang belum pasti".

Aturan di dalam regulasi mengenai Perlindungan Konsumen tersebut berisi mengenai perilaku yang dihasilkan oleh pelaku usaha. Peraturan mengenai pelaku usaha dan orang- orang yang melanggar memang harus diatur ke dalam perundang – undangan sebab kehilangan yang dialami oleh konsumen seringkali diakibatkan oleh Perusahaan Asuransi atau pihak yang terlibat di dalam perjanjian asuransi tersebut, pihak- pihak terlibat yang melanggar akan dikenakan hukuman yang sebanding dengan perbuatannya. Inti dari ketentuan ini yaitu mengatur sikap dari pelaku usaha bertujuan agar konsumen merasa dilindungi secara hukum.

3. Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Asuransi ditinjau dari Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Pada Pasal 1 angka 1 dan 2 yang mendefinisikan produk jasa keuangan sebagai :

Pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. Dalam Pasal 1 angka 2 Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran

dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan. Berdasarkan definisi tersebut, perusahaan asuransi dapat dikategorikan sebagai produk jasa keuangan.

Selanjutnya dalam Pasal 2 menjelaskan bahwa Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:

a. Edukasi yang memadai;
b. Keterbukaan dan transparansi informasi;
c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
d. Perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen; dan
e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Selanjutnya pada Pasal 4 dan 6 yang menjelaskan bahwa PUJK wajib berikitad baik dan menerapkan kebijakan prosedur perlindungan konsumen secara hati- hati. Kemudian dijelaskan dalam Pasal 8 Ayat (1) yang menjelaskan PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK, yang artinya meskipun kesalahan dilakukan oleh agen asuransi atau yang dapat dikatakan sebagai pihak ketiga dalam perjanjian asuransi, perusahaan asuransi wajib bertanggung jawab untuk melindungi hak dari tertanggung.

Selanjutnya dijelaskan dalam Pasal 16 ayat (1) yaitu PUJK wajib memberikan informasi mengenai produk atau layanan yang jelas dan akurat kepada tertanggung asuransi. Selanjutnya dalam Pasal 19 yang mengatur tentang tanggung jawab PUJK atas kerugian tertanggung, pasal ini menjelaskan bahwa PUJK wajib bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh cacat produksi, kesalahan, kelalaian, atau tindakannya. Ketika perusahaan asuransi mengakibatkan kesalahan yang menyebabkan kerugian kepada tertanggung dijelaskan dalam pasal 42 ayat (1), (2), (3) yang mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen, pasal ini menjelaskan bahwa konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan POJK, yang artinya tertanggung asuransi dapat menyelesaikan sengketa dengan perusahaan asuransi secara damai atau melalui pengadilan jika tidak ada kesepakatan yang dapat dicapai.

Dengan demikian, dengan adanya peraturan-peraturan tersebut diharapkan ditegakkannya keadilan baik bagi pihak pemegang polis asuransi jiwa maupun pihak perusahaan asuransi dari adanya pelanggaran yang terjadi, dimana salah satunya adalah mis-selling oleh agen asuransi. Setelah melihat dari beberapa peraturan yang memiliki regulasi mengenai perlindungan hukum terhadap tertanggung atau pemegang polis asuransi, dapat disimpulkan peraturan tersebut

memiliki tujuan yang sejalan dan berkaitan antara satu sama lainnya. Keselarasan ini penting untuk menciptakan lingkungan yang adil dan terpercaya dalam industri asuransi. Dengan adanya peraturan yang kuat, diharapkan keadilan dapat ditegakkan dengan baik untuk tertanggung pemegang polis asuransi jiwa maupun untuk perusahaan asuransi. Bentuk pelanggaran *mis-selling* oleh agen asuransi, dapat ditindak dengan tegas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan adanya peraturan yang kuat dan tegas, bentuk pelanggaran yang terjadi dalam dunia perasuransian termasuk mis – selling oleh agen asuransi dapat diminimalisir sebaik mungkin. Selain itu, regulasi dapat mendorong perusahaan asuransi untuk meningkatkan kualitas layanan dan transparansi. Dengan adanya peraturan-peraturan tersebut, diharapkan dapat tercipta hubungan yang sehat antara perusahaan asuransi dan pemegang polis asuransi jiwa, serta menjamin keadilan dan perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi asuransi.

BAB III

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

I. 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. Namun demikian, janji penanggung berupa imbalan ganti rugi atau sejumlah uang hanya akan jadi mimpi bila pada awal kontrak calon pemegang polis tidak memenuhi prinsip *utmost good faith*. Carter menyatakan kewajiban untuk beritikad baik sempurna itu lebih utama dibebankan kepada tertanggung, karena penanggung memiliki posisi yang relatif lebih pasif, dan pada kenyataannya Pasal 251 KUHD menganut konsep bahwa

hanya tertanggung yang wajib beritikad baik sempurna.[36] Kode etik Agen Asuransi dibuat untuk menjaga kehormatan dan etika agen dalam bekerja, adanya kode etik bertujuan agar suatu profesi dapat dijalankan dengan professional 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.[37] 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. 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.

---

[36] Ibid, h. 63

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

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

1. Perbuatan

   Unsur perbuatan sebagai unsur yang pertama dapat digolongkan dalam dua bagian yaitu perbuatan yang merupakan kesengajaan (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 hakekat 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 ketentuan di dalam Pasal 1365 KUHPdt, maka suatu perbuatan melawan hukum haruslah mengandung unsur-unsur sebagai berikut yaitu :[38]

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.[39]

---

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

[39] Ibid, hal. 11

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;
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:[40]

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 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 merapakan 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. Dalam hukum perdata menjelaskan bahwa terdapat dua jenis kesalahan utama, yaitu *dolus* (kesengajaan) dan *culpa*

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

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

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 *culpa* yaitu 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 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)*.[41]

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.

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.

---

[41] Ibid, h. 40

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 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.

II. 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.[42] 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 sitilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat.[43]

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 :[44]

1. Adanya hubungan hukum, Bahwa di dalam hubungan hukum melekat "hak" pada salah satu pihak, dan "kewajiban" pada lain

---

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

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

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

pihak. Jika salah satu pihak tidak memperhatikan atau melanggarnya hubungan tersebut, maka hukum akan memaksakan agar hubungan hukum itu dipenuhi dan dipulihkan kembali.

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 meletakan 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.

Pasal 1233 KUHPdt menegaskan bahwa suatu perikatan dapat lahir dari perjanjin dan undang-undang. Dikatakan lahir dan bersumber dari perjanjian, karena memang dikehendaki oleh para pihak, sedangkan lahir karena undang - undang karena kehendak pembuat undang-undang dan diluar kehendak para pihak.[45] 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

[45] Subekti, 2001, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermasa, Cetakan XVIII, h.1.

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. Ini dapat mencakup gugatan terkait dengan pelanggaran kontrak, kerugian akibat kelalaian atau tindakan hukum perdata lainnya. Umumnya telah diterima bahwa tanggung gugat atas perbuatan seseorang baru dapat dikatakan ada, apabila orang tersebut melakukan perbuatan yang sebenarnya tidak diperbolehkan oleh hukum, dan sebagian dari perbuatan-perbuatan tersebut merupakan suatu perbuatan yang ada dalam KUHPdt yang merupakan PMH. 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.

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 UU Perasuransian bahwa perusahaan asuransi wajib 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 dihadapan 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 *complain* 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. 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 yang dimana sesuai berdasarkan pasal 38 POJK Nomor 6/POJK.07/2022. 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. OJK 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. Dalam Pasal 52 ayat (3) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 menyebutkan bahwa Pengajuan gugatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan :

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 sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b 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. Adapun dalam Pasal 1367 ayat (1) KUHPdt menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri tetapi juga disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dalam pengawasannya.

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.[46]

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 kedepannya. 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

[46] 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.

atau diputusnya kemitraan dari perusahaan karena faktor tertentu. Terminasi merupakan suatu titik awal dari proses perubahan perusahaan agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya. Terminasi dijalankan sebagai cara dalam memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada nasabah dan sebagai bentuk tanggungjawab dari perusahaan asuransi akibat perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh kagen 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 ketetapan- ketetapan 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 semuasyarat-syarat, merahasiakan data pribadi nasabah, memastikan bahwa paranasabah 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.

BAB IV

PENUTUP

I. Kesimpulan

1. Suatu negara hukum menjadikan perlindungan hukum bagi warganya sebagai salah satu pondasi utama supaya hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terjamin dan terpenuhi dengan baik. Seiring perkembangan sektor jasa keuangan, termasuk perasuransian, perlindungan hukum menjadi aspek krusial, terutama ketika terjadi situasi seperti kasus *mis-selling*. Meskipun pemerintah Indonesia belum membuat peraturan khusus mengenai *mis-selling* dalam industri asuransi tetapi pemegang polis asuransi jiwa tetap memiliki hak dan kewajiban yang harus dihormati sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perlindungan hukum bagi warga negara yang berkaitan dengan perasuransian diatur di dalam Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
2. *Mis-selling* yang dilakukan oleh agen asuransi dapat dianggap sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) yang pada akhirnya mengakibatkan agen bertanggung jawab atas dampak finansial yang dialami oleh tertanggung akibat perbuatan *mis – selling* tersebut. Tanggung gugat yang diberikan oleh agen kepada tertanggung dapat

dianggap sebagai tanggung gugat secara PMH, karena melibatkan pelanggaran norma hukum atau etika dalam proses penjualan polis asuransi. Tertanggung dapat menuntut ganti kerugian melalui jalur keperdataan, baik kepada agen asuransi maupun kepada perusahaan asuransi tempat agen bekerja. Proses ini dapat mencakup tuntutan ganti rugi dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), seperti mediasi. Di sisi lain, perusahaan asuransi atau penanggung juga memiliki kewajiban untuk memenuhi tanggung gugat kepada tertanggung sesuai dengan polis asuransi yang telah ditandatangani. Dalam konteks hubungan kontraktual agen asuransi dianggap melakukan wanprestasi kepada perusahaan asuransi atas perbuatan *mis – selling*, dan perusahaan asuransi memiliki hak untuk memberlakukan sanksi administratif atau bahkan melakukan pemutusan hubungan kerja sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam perjanjian keagenan antara agen asuransi dengan perusahaan asuransi. Hal ini mencerminkan pentingnya menjaga integritas dan kepercayaan dalam industri asuransi, serta memberikan perlindungan kepada konsumen agar hak-hak mereka tetap terlindungi.

II. Saran

Dalam menjalankan bisnis asuransi, perusahaan asuransi sebaiknya memilih dan memilah asosiasi agen asuransi yang terpercaya sehingga dapat

membantu perusahaan asuransi untuk menjaga reputasi dan menghindari pelanggaran etika dalam penjualan produk asuransi. Setelah itu melakukan sosialisasi kepada calon pemegang polis juga menjadi strategi yang bijak untuk perusahaan asuransi dapat mengurangi risiko ketidaksesuaian informasi atas produk asuransi. Operasi perusahaan asuransi diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sehingga penting untuk selalu mematuhi OJK sebagai bentuk kepatuhan terhadap aturan yang berlaku di sektor keuangan. Pemerintah disarankan untuk mengevaluasi mengenai peraturan Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransi dan POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan untuk menambahkan regulasi mengenai *mis – selling*.

Selain itu, menyelesaikan tanggung gugat agen asuransi dan perusahaan asuransi kepada tertanggung melalui mediasi merupakan langkah yang bijak karena mediasi dapat menyelesaikan penyelesaian sengketa secara cepat dan sesuai dengan keinginan kedua belah pihak. Selain itu, memperhatikan dana jaminan yang dimiliki oleh perusahaan asuransi dapat memberikan solusi yang adil dan efisien, meskipun tidak selalu mengembalikan keadaan seperti semula, mengelola dana jaminan dengan bijak juga penting untuk memastikan ketersediaan sumber daya yang cukup untuk menyelesaikan sengketa dan memberikan ganti rugi atau kompensasi yang memadai kepada tertanggung.

DAFTAR BACAAN

Peraturan Perundang – undangan

Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

Undang – Undang Hukum Dagang

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Buku – Buku

Man S. Sastrawidjaja, 1997, Aspek- Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga, Alumni, Edisi ke-1, Cetakan, hlm 1-2

Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1980, Hukum Pertanggungan dan Perkembangannya, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman, diterbitkan oleh Seksi Hukum Dagang Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, Edisi ke 1, Cetakan ke-1, hlm. 4-5

Raden Besse Kartoningrat, 2011, Sejarah Perkembangan Hukum Asuransi dari materi kuliah Hukum UWKS diunduh pada 23 September 2022 pukul 09.48 WIB

Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, h. 258

Junaedy Ganie, 2023, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika, h. 44

Mulhadi, 2017, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi,* Depok: PT Rajagrafindo Persada, h. 38

Danang Sunyoto, 2016, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, ogakara: Nuha Medika, h. 110

Hasibuan, Malayu S.P, 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Askara, h. 32

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

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

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

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

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

Subekti, 2001, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT. Intermasa, Cetakan XVIII, h.1.

Jurnal

Deny Guntara, 2016, *Asuransi dan Ketentuan – Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya, Jurnal Justisi Ilmu Hukum*, h. 30

Kiki Nitalia Hasibuan, Tesis : "*Mis – Selling Dalam Konteks Hukum Perbankan : Tinjauan Dan Analisis Tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Perbankan"* (Depok: UI,2011), h. 13 (tesis)

Saragih Djasadin, 2019, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, ind.hill, h. 3.

Besty Habeahan, 2020, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Atas Kepailitian Perusahaan Asuransi"*, Repository Universitas KHBP Nommensen. h. 25.

Sastrawidjaja, Endang, 2004, *Hukum Asuransi*, Alumni, Bandung, h. 3

Wetria Fauzi, 2019, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Andalas University Press, h.46

Sentosa Sembiring, 2014, *Hukum Asuransi*, Nuansa Aulia, Bandung, h. 30

M. Suparman Sastrawidjaja dan Endang**,** 1993**, *Hukum Asuransi: Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*,** Bandung : Alumni, h. 60

Eki Dyata Fredi Setiawan, 2013, *PertanggungjawabanAgen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi*, Vol 1, Nomor 2, h. 15

Mulhadi, Dedi Harianto, 2022, *Misrepresentation Sebagai Fraud Dalam Perkara Kontrak Asuransi Yang Dilakukan Penanggung*, Arena Hukum, Vol.15, h. 60

Ida, marwanto, Gede, 2019, *"Kedudukan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Yang Dinyatakan Pailit"*, Kerthasemaya, Vol. 7, h. 9.

Wahyu Simon Tampubolon, 2016, *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang- Undang Perlindungan Konsumen*, Vol 4, h. 53

Neneng Setiawati, 2018, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi"*, Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15, No. 1, h. 153.

Fajrin Husain, 2016, *"Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No.40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian"*, Lex Crimen, Vol 5, No. 6, h. 48.

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

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.

Website

Ofcon, "Protecting Consumers from Mis-selling of Fixed Line Telecommunications Services" http://www.k-c.co.uk/docs/mis-selling-telecommunications-services-kc.pdf , diunduh 12 November 2010.

Gabriela Jessica, *"Perusahaan Asuransi Harus Ditertibkan"*, https://mediaindonesia.com/read/ detail/124954-perusahaan-asuransi-harus-ditertibkan, Diakses 04 November 2020.