

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

RAHMADANI ISLAMI PUTRI
ISETYOWATI ANDAYANI, S.H., M.H

Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya

Email : ripuput26@gmail.com

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 dibutuhkan 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 penelitian 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

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*

PENDAHULUAN

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 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 dari mana.

Masing-masing risiko memerlukan bentuk penanganan yang berbeda. Sehingga dapat dikatakan bahwa Asuransi

merupakan salah satu bentuk pengalihan dan penanganan risiko.¹

Pada hakikatnya 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 di sini 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.

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 Perasuransian menjelaskan pada Pasal 1 Ayat 1 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 tertanggung telah menandatangani kontrak perjanjian asuransi dan telah membayar premi, selanjutnya sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku penanggung atau perusahaan asuransi wajib menerbitkan polis asuransi sesuai yang

¹ 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

telah diatur dalam Pasal 255 KUHD.²

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 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 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 tertanggung mengenai produk asuransi jiwa yang berakibat menimbulkan kerugian terhadap calon tertanggung.

Seperti pada peristiwa yang terjadi yaitu seorang tertanggung yang ingin mengasuransikan kesehatannya, namun agen asuransi menawarkan untuk disertai dengan asuransi jiwa padahal pada kenyataannya 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

² Deny Guntara, 2016, Asuransi dan Ketentuan – Ketentuan Hukum Yang Mengaturnya, Jurnal

asuransi jiwa yang telah ditawarkan oleh agen asuransi, karena mengingat 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 tidak pahaman tertanggung mengenai produk asuransi sehingga agen asuransi dengan sengaja memberikan informasi yang menyesatkan atau tidak akurat.

RUMUSAN MASALAH

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?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang dimana dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi mengenai peraturan hukum dan regulasi yang terkait dengan topik yang dibahas oleh penulis. Metode Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu *statute approach* yaitu dengan teknik mengolah data dengan menelaah kumpulan undang-

undang atau peraturan-peraturan yang berlaku serta bersangkutan paut dengan permasalahan.

Bahan Hukum

Bahan hukum yang dimaksud dalam penulisan skripsi ini diklasifikasikan menjadi dua, yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum yang dibahas dalam penelitian ini. Bahan hukum primer ialah bahan yang meliputi PeraturanPerundang-Undangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Sedangkan bahan hukum sekunder ialah bahan yang di peroleh 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.

PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Para Tertanggung Yang Mengalami *Mis-Selling*

Tertanggung asuransi memerlukan perlindungan hukum untuk melindungi hak-haknya jika terjadi sengketa. Perlindungan hukum yang telah dijamin dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku sangat dibutuhkan oleh tertanggung. 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.

Menurut Moch. Isnaeni, teori perlindungan hukum secara perdata dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu:³

1. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan hukum yang diciptakan melalui suatu perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak. Perlindungan hukum melalui perjanjian tersebut akan terwujud apabila kedudukan para pihak yang terikat dalam perjanjian sederajat sehingga seimbang.

2. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal merupakan perlindungan hukum yang diciptakan oleh pihak berwenang melalui pembentukan

peraturan yang ditujukan untuk kepentingan pihak yang lemah. Perlindungan hukum secara eksternal dibentuk untuk mencegah ketidakadilan, kesewenang-wenang terhadap kepentingan pihak lain, dan kerugian bagi pihak yang lemah.

Maka dari itu, salah satu bentuk perlindungan hukum yang telah dijelaskan oleh para ahli dimaksudkan perlindungan hukum untuk tertanggung dalam asuransi.⁴ Pada dasarnya, asuransi memiliki arti yaitu suatu perjanjian yang dilakukan oleh pemegang polis selaku tertanggung dengan perusahaan asuransi selaku penanggung tentang pengalihan resiko dari tertanggung kepada perusahaan asuransi.

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.

³Moch Isnaeni, 2017, Pengantar Hukum Perdata, Setara Press, Perpustakaan Nasional RI, h. 39 – 42

⁴Neneng Setiawati, 2018, Perlindungan

Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi, Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15, No. 1, h. 153.

Perlindungan hukum untuk pemegang polis asuransi adalah hal yang penting, karena bukti tertulis yang ada untuk membuktikan bahwa asuransi sudah terjadi adalah polis.⁵ 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:

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 mendapatkan 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 Perasuransian 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

⁵Fajrin Husain, 2016, Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU

No.40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, Lex Crimen, Vol 5, No. 6, h. 48.

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 Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

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.

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 perusahaan asuransi wajib beritikad baik dan menerapkan kebijakan prosedur perlindungan konsumen secara hati-hati. Kemudian dijelaskan dalam Pasal 8 Ayat (1) yang menjelaskan perusahaan asuransi 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 perusahaan asuransi, yang artinya meskipun kesalahan dilakukan oleh agen asuransi atau yang dapat dikatakan sebagai pihak ketiga dan pegawai dalam asuransi sehingga 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.

B. 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.⁶

Tanggung gugat dalam arti liability adalah tanggung jawab hukum menurut hukum perdata misalnya kewajiban untuk membayar ganti kerugian atas penderitaan yang diderita oleh korban akibat perbuatan pelaku. Arti *liability* sebagai tanggung gugat (*aansprakelijkheid*) yang merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Tanggung gugat merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum. Oleh karena itu istilah tanggung gugat berada dalam ruang lingkup hukum privat.⁷

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.

⁶J.D. Pasalbessy, 2015, Prinsip Tanggung Gugat Keberdataan Terhadap Pencemaran Lingkungan Hidup Di Gunung Botak Pulau Buru, Faculty of Law, Pattimura

University.

⁷Peter Mahmud Marzuki, 2008, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, h. 258.

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 ketentuan 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.⁸

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 yang disepakati oleh kedua belah pihak yaitu agen asuransi dan tertanggung.

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.

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.

⁸ Mariam Darus Badruzalaman, 2001, Kompilasi Hukum Perikatan, Citra Aditya

Tertanggung mempunyai hak untuk mengajukan keluhan atau komplain kepada pihak asuransi atas kasus *mis-selling* yang telah dilakukan oleh agen asuransi karena tertanggung juga memiliki perlindungan hukum yang telah ditetapkan oleh peraturan dan undang – undang yang berlaku.

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

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 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.⁹

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan penelitian dan pembahasan di atas mengenai masalah yang diteliti pada bagian akhir skripsi ini, penulis akan menarik beberapa kesimpulan dan saran, yaitu:

1. Perlindungan hukum bagi para tertanggung asuransi yang mengalami kasus *mis-selling* diatur di dalam Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dan di dalam POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. 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.

2. *Mis-selling* yang dilakukan oleh agen asuransi dapat dianggap sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Tanggung gugat yang diberikan oleh agen kepada tertanggung dapat dianggap sebagai tanggung gugat secara PMH, tertanggung dapat menuntut ganti kerugian melalui jalur keperdataan. Proses ini dapat mencakup tuntutan ganti rugi dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), seperti mediasi.

SARAN

1. 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

⁹Desta Putra Widiyanto, 2021, Tanggung Jawab Hukum Agen Asuransi Terkait Praktik Fraud Pada Perusahaan Asuransi Yang Merugikan

ketidaksesuaian informasi atas produk asuransi.

2. 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 No.6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Dan

Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Buku-buku

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

Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1980, Hukum Pertanggung 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.

Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, 2017, Seri Hukum Perikatan-Perikatan Yang Lahir Dari Undang-Undang, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, h. 81. Hasibuan, Malayu S.P, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: PT Bumi Askara, h. 32

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

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

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

Moch Isnaeni, 2017, “Pengantar Hukum Perdata”, Setara Press, Perpustakaan Nasional RI, h. 39 – 42

Mulhadi, 2017, Dasar-Dasar Hukum Asuransi, Depok: PT Rajagrafindo

Persada, h. 38

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

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

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

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

Rosa Agustina, 2003, *Perbuatan Melawan Hukum*, Cet.1, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, h. 6

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

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

Jurnal

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

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

Destia 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.

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

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.

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

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

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

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

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

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

Patricia Ruri Wahyu, "Tanggung Gugat

Rumah Sakit Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Dokter Ahli Bedah”, h. 28

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

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

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

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

Wahyu Simon Tampubolon, 2016, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

Vol 4, h. 53.

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

Website

Gabriela Jessica, “Perusahaan Asuransi Harus Ditertibkan”, <https://mediaindonesia.com/read/detail/124954-perusahaan-asuransi-harusditertibkan> , Diakses 04 November 2023.

Ofcon, “Protecting Consumers from Mis-selling of Fixed Line Telecommunications Services” <http://www.k-c.co.uk/docs/mis-selling-telecommunicationservices-kc.pdf> , diunduh 12 November 2023.