

BAB II
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA
TERTANGGUNG YANG MENGALAMI MIS – SELLING

2.2. 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 mengaitkan 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

Perjanjian asuransi bekerja dengan melibatkan seluruh pihak penanggung dan tertanggung ke dalam suatu perikatan yang dimana perikatan merupakan bentuk

¹⁶ Saragih Djasadin, 2019, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, ind.hill, h. 3.

¹⁷ Besty Habeahan, 2020, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Atas Kepailitan Perusahaan Asuransi*, Repository Universitas KHBP Nommensen. h. 25.

¹⁸ Sastrawidjaja, Endang, 2004, *Hukum Asuransi*, Alumni, Bandung, h. 3

hubungan hukum antar dua pihak yang saling mengaitkan 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 risikonya 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.

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 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 sehingga penting untuk meminimalkan ketidakjelasan dan sengketa di masa depan dalam konteks perjanjian asuransi. Dijelaskan juga pada Pasal 52 UU Perasuransian bahwa kedudukan pemegang polis merupakan hak utama dan kedudukannya lebih tinggi dari pihak lainnya.

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 perlindungan atau pengelolaan risiko baginya, tertanggung atau peserta lain.

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 perjanjian 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 tertanggung 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 tertanggung 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 ditunjukkan 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.¹⁹

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 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

¹⁹ Eki Dyata Fredi Setiawan, 2013, *Pertanggungjawaban Agen Asuransi Terhadap Perusahaan Asuransi Jika Tertanggung Melakukan Wanprestasi*, Vol 1, Nomor 2, h. 15

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 tertanggung. Beberapa kewajiban yang harus dipatuhi oleh agen asuransi dalam menjalankan tugas di perusahaan asuransi diantaranya:²⁰

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

²⁰ *Ibid*, h. 131

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 (*inappropriate*) 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.²¹

Mis-selling lumrah diistilahkan juga sebagai penjualan yang “tidak bertanggung jawab” atau *Mis-Selling* oleh agen yang menjual secara “tidak etis”.

²¹ *Op.Cit*, h.14

Pemahaman secara umum mengenai *Mis-Selling* adalah “menjual sebuah produk yang tidak sesuai (*inappropriate*) untuk konsumen”.²² Ketua Umum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi mengkritik sistem marketing asuransi. Menurutnya, perusahaan asuransi tidak hanya menonjolkan sisi kelebihan produknya, tapi juga mesti 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 yang belum paham dengan dunia perasuransian.²³ 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.

Untuk lebih dapat memahami pengertian dan konteks *Mis-Selling*, berikut adalah beberapa contoh situasi yang dapat dikategorikan sebagai *Mis-Selling* :²⁴

- 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

²² *Ibid*, h. 15

²³ Gabriela Jessica, *Perusahaan Asuransi Harus Ditertibkan*, <https://mediaindonesia.com/read/detail/124954-perusahaan-asuransi-harus-ditertibkan>, Diakses 04 November 2020.

²⁴ *Op.Cit*, h. 17

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 perusahaan dan agen asuransi yang melanggar Pasal 71 ayat (1) UU Perasuransian 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 yang diatur di dalam Pasal 71 ayat (2) UU perasuransian.

Jika kita melihat selanjutnya, Pemegang polis asuransi memiliki kedudukan hukum yang lebih tinggi dibandingkan pihak lain, sesuai dengan Pasal 52 UU No. 40 Tahun 2014.²⁵ 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).

²⁵ Ida, marwanto, Gede, 2019, *Kedudukan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Yang Dinyatakan Pailit*, Kerthasemaya, Vol. 7, h. 9.

Selanjutnya diatur di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.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 ayat (1) bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya dapat disebut PUJK wajib menyediakan informasi yang jelas dan akurat sehingga tidak menyesatkan tertanggung.

Lalu dilanjutkan dalam Pasal 45 POJK 6/POJK.07/2022 menjelaskan bahwa bagi perusahaan asuransi 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 sanksi 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 tertanggung. Perlindungan hukum memberikan pemegang polis pemahaman yang

jelas tentang hak dan kewajiban mereka dalam hubungan perjanjian asuransi. Hukum memberikan dasar untuk menegakkan perjanjian 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.

2.3. Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung Yang Mengalami *Mis - Selling*

Tertanggung asuransi memerlukan perlindungan hukum untuk melindungi hak – hak nya 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:²⁶

²⁶ Moch Isnaeni, 2017, *Pengantar Hukum Perdata*, Setara Press, Perpustakaan Nasional RI, h. 39 – 42

1. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal merupakan perlindungan hukum yang diciptakan melalui suatu perjanjian yang dibuat oleh masing – masing pihak. Para pihak merancang sendiri klausula – klausula atau isi perjanjian yang dapat melahirkan perlindungan hukum bagi para pihak yang terikat dalam perjanjian. Perjanjian tersebut dibuat dengan tujuan agar kepentingan para pihak terakomodir dengan dasar kesepakatan bersama. 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. Sesuai dengan hakikatnya bahwa suatu peraturan seyogianya dibuat secara seimbang dan proporsional tanpa pandang bulu atau memihak pihak tertentu. 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. 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.²⁷ *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.²⁸ 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:

²⁷ Neneng Setiawati, 2018, *Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi*, Jurnal Spektrum Hukum, Vol. 15, No. 1, h. 153.

²⁸ 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 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 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. 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 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, 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 perjanjian asuransi.