



**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB
PERUSAHAAN ASURANSI JIWA DALAM PENYELESAIAN
KLAIM AKIBAT KESALAHAN AGEN
(STUDI DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912)**

Angga Sujatmiko*, Budiharto, Siti Mahmudah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : langid.birue@yahoo.co.id

ABSTRAK

Perusahaan asuransi dalam pelaksanaan perjanjian asuransi bertanggung jawab atas segala perbuatan yang dilakukan oleh agennya, termasuk tentang tanggung jawab atas kerugian yang diderita pemegang polis karena kesalahan agen. Untuk melindungi pemegang polis dari kerugian tersebut perlulah adanya suatu upaya perlindungan hukum untuk pemegang polis. Pemilihan tema ini dilatar belakangi karena adanya permasalahan hukum khususnya penyalahgunaan dana premi oleh agen sehingga merugikan pemegang polis asuransi jiwa di AJB Bumiputera 1912 cabang Jepara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pertanggung jawaban oleh perusahaan asuransi jiwa AJB Bumiputera 1912 cabang Jepara dan juga bagaimana perlindungan hukum yang diberikan kepada pemegang polis dalam klaim asuransi.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara dengan perwakilan dari pihak perusahaan AJB Bumiputera 1912 cabang Jepara dan juga dari studi pustaka yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, bentuk tanggung jawab yang dilakukan AJB Bumiputera 1912 adalah tetap memenuhi kewajibannya yaitu pembayaran klaim asuransi jiwa kepada pemegang polis sepanjang pemegang polis dapat membuktikan bahwa telah melakukan pembayaran premi.

Tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 apabila agen melakukan kesalahan sehingga merugikan pemegang polis adalah melakukan tindakan – tindakan administratif yaitu berupa pemanggilan, peringatan, pemberhentian secara sepihak dan ganti rugi. Adapun tindakan hukum lain melaporkan ke Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) yaitu di nonaktifkan ataupun dapat dicabut lisensinya dan adapun upaya hukum lain yaitu tindakan secara perdata maupun pidana sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Saran dari penulis adalah bagi perusahaan asuransi harus meningkatkan pengawasan kinerja agennya, bagi agen hendaknya lebih bertanggung jawab kepada pekerjaannya, dan kepada pemegang polis haruslah lebih berhati – hati dan teliti dalam melakukan pembayaran premi.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, Perlindungan Hukum, Perusahaan asuransi Jiwa, Pemegang Polis, Agen

ABSTRACT

Within the implementation of insurance agreement, the insurance company take full responsibility on every action of their agents, including to take responsibility on the loss their insurance policy holder that's given by the act of the insurance agents. To protect the insurance policy holder from the loss, it is necessary to have a legal safeguard for the holder. The topic in this article is taken based on there are some legal problem especially about the misappropriation of the holder funds by the agents that make the holder of life insurance policy at AJB Bumiputera 1912 within the Jepara branch having some loss.



This research intend to analyze and figuring out how the insurance company, AJB Bumiputera 1912, Jepara branch, taking their responsibility and about their legal safeguard that's given to their insurance holder when they claim their insurance.

The method being used in this research is Empirical Yuridical by collecting data from the interview with the AJB Bumiputera 1912 company, Jepara branch representation and through analyzing and study from boooks that is relevant to the research problem. Base on the research, the AJB Bumiputera 1912 company take their full responsibility which is paying the life insurance claim to insurance holder as long as they can prove that the insurance premi is being paid.

The action that the AJB Bumiputera 1912 take if thir agent make some mistake that makes the policy holder getting some loss are administrative punishment, such as calling, warning, unilaterally dismissal and redression. Another legal safeguard is to to report the company to Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) to then deactivate or license revocation for the company, and another action is being stated on legal law.

The writer's suggestion to the insurance company is to improve their oversight to the work of their agents, for the agents is that they have to be more carefull and do their job with full responsibility, and as for the insurance holder they have to be more carefull and more thorough when paying the insurance.

Keywords : Responsibility, Legal Safeguard, Life Insurance Company, Insurance Policy Holder, Agents.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perkembangan ekonomi masyarakat, dimana semakin tinggi pendapatan perkapita masyarakat maka akan makin mampu masyarakat memiliki harta kekayaan. Bertambahnya harta kekayaan masyarakat maka akan membutuhkan suatu perlindungan keselamatan dari ancaman bahaya. Kehidupan dan kegiatan manusia, pada hakikatnya mengandung berbagai hal yang menunjukkan sifat tidak kekal. Keadaan tidak kekal adalah sifat alamiah yang dimiliki oleh manusia dimana dengan sifat tersebut menimbulkan suatu keadaan yang tidak pasti yang dapat berwujud dalam berbagai bentuk dan peristiwa yang biasanya dihindari oleh manusia. Keadaan tidak pasti terhadap setiap kemungkinan yang dapat terjadi

baik dalam bentuk atau peristiwa yang belum tentu menimbulkan rasa tidak aman yang lazim disebut sebagai risiko. Risiko tersebut dapat bersumber dari bencana alam, kecelakaan, penyakit, kelalaian, ketidakmampuan, kesalahan, kegagalan, ataupun dari berbagai sebab-sebab lain yang tidak dapat diduga sebelumnya termasuk tindakan kerusuhan, sabotase, dan terorisme, dimungkinkan masing – masing risiko tersebut memiliki penanganan yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya.¹ Untuk semua itu muncullah suatu usaha guna melindungi ketidakpastian tersebut, yaitu dengan cara memeralihkan risiko kepada perusahaan

¹ A. Junaidi Ganie, *Hukum Asuransi*

Indonesia, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011),hal 1

pertanggung. Peralihan risiko itu dinyatakan dalam suatu bentuk perjanjian yang kemudian dinamakan perjanjian pertanggung asuransi.²

Salah satu perusahaan asuransi di Indonesia adalah Perusahaan AJB Bumiputera 1912 yang sudah berumur lebih dari 100 tahun semenjak berdirinya, selama 100 tahun dalam memasarkan produknya AJB Bumiputera menggunakan agen asuransi yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia, akan tetapi dalam prakteknya masih ada agen asuransi yang menjalankan fungsinya tidak sebagaimana seharusnya, berdasarkan atas penelitian penulis bahwa seringkali timbul hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, seperti beberapa contoh kasus yang ditemukan oleh penulis yaitu lambannya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntutan ganti kerugiannya atau klaim yang seharusnya menjadi hak tertanggung.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah ditulis oleh penulis diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang peranan agen asuransi dalam penyelesaian klaim asuransi jiwa pada Perusahaan Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 cabang Jepara. Maka judul penelitian ini adalah **“TINJAUAN YURIDIS TERHADAP TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI JIWA**

DALAM PENYELESAIAN KLAIM AKIBAT KESALAHAN AGEN (STUDI DI ASURANSI JIWA BERSAMA BUMIPUTERA 1912)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 kepada pemegang polis atas kesalahan agen dalam melaksanakan tugasnya.
2. Bagaimana perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi jiwa dalam penyelesaian klaim yang bermasalah karena kesalahan agen AJB Bumiputera 1912.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan klaim asuransi jiwa jika terjadi kesalahan yang dilakukan oleh agen sehingga menyebabkan kerugian kepada pemegang polis.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian klaim asuransi jiwa atas kesalahan dari agen asuransi dalam suatu perusahaan asuransi.

II. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan dari segi peraturan perundang-undangan dan norma-norma hukum sesuai dengan permasalahan yang ada, sedangkan pendekatan empiris adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan empiris

² Srie Wiletno, *Asuransi Kendaraan Bermotor*, (Semarang: Pustaka Magister CV Elangtuo Kinasih, 2012). Hal.1.

dengan jalan terjun langsung pada objeknya.³

Dalam penelitian ini digunakan spesifikasi penelitian secara deskriptif analitis. Deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan melukiskan tentang suatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu.⁴ Analitis, maksudnya dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada dan atau peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan obyek yang diteliti. Dengan adanya objek penelitian dan didukung oleh data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diungkapkan diharapkan akan memberikan penjelasan secara cermat dan menyeluruh serta sistematis. Metode analisis data menggunakan cara deskriptif kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Akibat Hukum Terhadap Kesalahan Agen dalam Pengajuan Klaim Asuransi yang Mengakibatkan Kerugian kepada Pemegang Polis.

Agen dalam melaksanakan tugasnya tidak luput dari suatu penyimpangan, adapun tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 apabila Agen melakukan penyimpangan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menimbulkan

kerugian bagi bagi pemegang polis adalah dengan mengambil cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan administratif, yaitu :⁵

AJB Bumiputera 1912 akan melakukan pemanggilan terhadap agen yang bermasalah untuk memberikan teguran dan juga peringatan, peringatan dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 kepada agen yang melakukan kesalahan ataupun tidak memenuhi panggilan yang telah dilakukan perusahaan. Kepada agen yang telah melakukan kesalahan secara berulang ulang maka perusahaan akan memberikan peringatan keras dengan melayangkan surat peringatan dalam bentuk tertulis kepada agen yang bermasalah. Pemberian surat peringatan ini berkaitan dengan tahan selanjutnya, yaitu pemberhentian secara sepihak.⁶

AJB Bumiputera 1912 akan melakukan pemberhentian sepihak kepada agen yang bermasalah dengan cara memberitahukan secara tertulis. Berkaitan dengan kesalahan agen maka pemberhentian secara sepihak dapat dilakukan oleh perusahaan apabila tindakan-tindakan berupa teguran maupun peringatan dalam hal musyawarah untuk mufakat tidak dapat tercapai. AJB Bumiputera 1912 berhak untuk meiklankan melalui media massa atau memberikan

³ Soekanto, Soerjono, dkk, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 51

⁴ Soemitro Roni Hanitjo, *Pajak dan Pembangunan*. (Bandung: Eresco, 1974).hlm. 35.

⁵ Tina Lusiana, Wawancara , Asisten Manager AJB Bumiputera 1912, (Jepara, 15 Januari, 2016, 10.00 WIB).

⁶ *ibid*

pemberitahuan kepada lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah, Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), dan publik bahwa agen yang bermasalah tidak lagi terikat perjanjian keagenan dengan AJB Bumiputera 1912. Dalam hal tanggung jawab kepada pemegang polis, AJB Bumiputera 1912 mewajibkan agen yang bermasalah untuk mengganti kerugian yang menjadi tanggung jawabnya selambat-lambatnya 2 x 24 jam sejak pemberhentian secara sepihak diterima oleh agen yang bermasalah.

Upaya selanjutnya adalah melakukan gugatan melalui Badan Mediasi Arbitase Asuransi Indonesia (BMAI), ketika upaya di BMAI tidak dapat diselesaikan maka perkara asuransi dapat diajukan ke tingkatan selanjutnya yaitu, Pengadilan Negeri.⁷

B. Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Dalam Penyelesaian Klaim Yang Bermasalah Karena Kesalahan Agen AJB Bumiputera 1912

Pemegang polis sebagai konsumen dari perusahaan asuransi memerlukan perlindungan hukum. Sebagai makhluk sosial maka dengan sadar ataupun tidak pemegang polis dan perusahaan asuransi akan melakukan suatu perbuatan hukum (*rechtshandeling*)⁸. Dalam usaha perasuransian, ketika adanya pihak yang dirugikan karena kesalahan dari pihak lain maka untuk melindungi kepentingan –

kepentingannya perlulah suatu perlindungan hukum.

Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 adalah tetap memenuhi kewajibannya terhadap pemegang polis yang mengalami kerugian dalam hal pengajuan klaim akibat kesalahan agen. Apabila pemegang polis telah melaksanakan kewajibannya untuk membayarkan premi kepada agen, akan tetapi oleh agen yang bersangkutan tidak disetorkan kepada perusahaan, dalam hal ini agen menyalahgunakan premi tersebut maka ketika terjadi suatu risiko yang mengharuskan pemegang polis atau tertanggung untuk mengajukan klaim, maka apabila terjadi klaim oleh pemegang polis maupun tertanggung, AJB Bumiputera 1912 tetap akan bertanggung jawab untuk memenuhi klaim yang diajukan, sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melakukan kewajibannya untuk membayar premi maupun syarat-syarat lain yang telah ditentukan.

IV. KESIMPULAN

Tindakan yang dilakukan oleh AJB Bumiputera 1912 apabila ada Agennya yang melakukan kesalahan dalam melaksanakan tugasnya sehingga menimbulkan kerugian bagi pemegang polis adalah dengan mengambil cara penyelesaian masalah dengan melakukan tindakan administratif sesuai dengan ketentuan di dalam pasal 70 Undang – Undang Nomor 40 tahun 2014 tentang Perasuransian, yaitu

⁷ *ibid*

⁸ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2006), Halaman 49.

pemanggilan, peringatan tertulis, pemberhentian sepihak, dan ganti rugi.

Selain upaya administratif, perusahaan asuransi AJB Bumiputera 1912 melaporkan agen kepada Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI), sehingga dengan melakukan pelaporan lisensi agen yang tersebut akan dinon-aktifkan ataupun dapat dicabut lisensi keagenannya sebagai agen asuransi. AJB Bumiputera 1912 juga akan melakukan gugatan hukum baik secara perdata maupun lewat jalur pidana sesuai dengan perbuatan dan ketentuan hukum yang berlaku.

Perlindungan hukum kepada pemegang polis yang diberikan oleh AJB Bumiputera 1912 adalah tetap memenuhi kewajibannya untuk membayarkan ganti kerugian kepada pemegang polis yang telah dirugikan

oleh agen asuransi. Apabila pemegang polis telah melaksanakan semua kewajibannya selama perjanjian asuransi berlangsung dan telah melakukan pembayaran premi kepada agen apabila pemegang polis mengajukan permohonan klaim asuransi, maka AJB Bumiputera 1912 tetap bertanggung jawab untuk memenuhi permohonan klaim tersebut sepanjang pemegang polis dapat membuktikan telah melaksanakan kewajibannya berupa melakukan pembayaran premi ataupun syarat - syarat lain yang telah ditentukan dalam polis.

V. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

1. A. Junaidi Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011).
2. Srie Wiletno, *Asuransi Kendaraan Bermotor*, (Semarang: Pustaka Magister CV Elangtuo Kinasih, 2012).
3. Soekanto, Soerjono, dkk, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. (

Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

4. Soemitro, Rochmat. *Pajak dan Pembangunan*. (Bandung: Eresco, 1974).
5. R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Sinar Grafika, Jakarta, 2006)

B. Wawancara

1. Tina Lusiana, Wawancara , Asisten Manager AJB Bumiputera 1912, (Jepara, 15 Januari, 2016, 10.00 WIB).