



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TERTANGGUNG ASURANSI  
DALAM HUBUNGAN DENGAN AGEN ASURANSI DITINJAU DARI  
UNDANG - UNDANG NO. 8 TAHUN 1999  
(STUDI KASUS:SHARDA NANIK MATHANI DENGAN PT.ASURANSI  
JIWA X)**

**Brama Kuntoro\*, Rinitami Njatrijani, Aminah**

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : brama.kuntoro@yahoo.com

**Abstrak**

Konsumen harus mampu untuk mengangkat harkat dan martabat konsumennya serta meningkatkan pemberdayaan dirinya untuk memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen seperti yang tercantum dalam Undang – undang no 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan hubungan hukum antara tertanggung asuransi dengan agen ,serta upaya hukum yang dilakukan oleh tertanggung dalam hal ketidakpuasan pelayanan sehingga mengalami kerugian.Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu suatu pendekatan yang meneliti data sekunder. Metode pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, serta analisa data secara kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kasus dalam penulisan hukum ini dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan hubungan hukum antara tertanggung dengan agen asuransi atau perusahaan asuransi tidak berjalan dengan baik. Prinsip dasarnya, prinsipal bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita pihak ketiga atas perbuatan atau tindakan agen terhadap pihak ketiga dalam batas kewenangan yang diberikan padanya dan dalam hal kerugian yang diderita pihak ketiga tersebut terjadi pada saat pelaksanaan kontrak. Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen atau tertanggung. Pertama melalui jalur pengadilan, jalur ini dapat dipakai dengan memasukkan gugatan kepada BPSK atau pengadilan di tempat kedudukan konsumen yang akan mengadili gugatan ini dan memutuskan sanksi administratif. Kedua, melalui jalur diluar pengadilan. Yaitu dengan menyelesaikan sengketa secara langsung dengan pelaku usaha melalui penyampaian keluhan dan permintaan kepada pelaku usaha agar memenuhi ketentuan peraturan yang ada. Jika hal tersebut dirasa konsumen masih belum puas dan tidak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha maka konsumen dapat melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hal ini didasari pasal 40 – 46 Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013

Kata kunci : Perlindungan konsumen, Hubungan agen dengan tertanggung, Perjanjian asuransi

**Abstract**

*Consumers must be able to lift the dignity of their consumers and increase their empowerment to choose, determine, and demand their rights as consumers. As well as creating a system of consumer protection that contains elements of legal certainty and openness, and fostering business awareness about the importance of consumer protection as stated in Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection.*

*This research was conducted with the aim to find out how the legal relationship between the insured person with the agent, as well as legal remedies carried out by the insured in terms of dissatisfaction with the service so that it suffered a loss. The approach method used in this research is normative juridical, which is an approach that examines secondary data. Data collection methods through library studies and field studies, as well as qualitative data analysis.*



*Based on the results of research on cases in the writing of this law it can be concluded that, the implementation of legal relations between the insured and an insurance agent or insurance company is not going well. The basic principle is that the principal is responsible for losses suffered by third parties for acts or actions of agents against third parties within the limits of authority granted to him and in the event that losses suffered by the third party occur during the execution of the contract. Legal efforts that can be taken by consumers or the insured. First, through the court, this line can be used by entering a lawsuit to BPSK or the court in the place of the consumer who will try this lawsuit and decide administrative sanctions. Second, through channels outside the court. That is by resolving disputes directly with business actors through the submission of complaints and requests to business actors in order to meet the provisions of existing regulations. If it is felt that consumers are still not satisfied and do not get compensation from business actors, the consumer can make a complaint to the Financial Services Authority (OJK), this is based on articles 40 - 46 of the OJK Regulation number 1 / POJK.07 / 2013*

*Keywords : Consumer protection, relationship with the insured agent, insurance agreement*

## I. PENDAHULUAN

Perekonomian nasional akan mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil jika kegiatan dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel. Sektor jasa keuanganlah yang mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Adapun tujuan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya. Konsumen harus mampu untuk mengangkat harkat dan martabat konsumennya serta meningkatkan pemberdayaan dirinya untuk memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Serta menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen. Selain itu juga meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan yang menjamin kelangsungan usaha, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Untuk itu prinsip transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data atau informasi konsumen, penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau menjadi prinsip perlindungan konsumen pada jasa keuangan.

Usaha asuransi yaitu usaha jasa keuangan yang menghimpun

dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi dan memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap kemungkinan timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang<sup>1</sup>. Sebagai pelaku usaha jasa keuangan asuransi yang menghimpun dana masyarakat dan memberikan perlindungan terhadap konsumennya sebagai pengguna produk dan/atau layanannya. Adapun prinsip-prinsip yang wajib diterapkan oleh pelaku usaha dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan antara lain<sup>2</sup> :

- a. Memenuhi asas transparansi yaitu pemberian informasi mengenai produk dan atau layanan kepada konsumen, secara jelas, lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti;
- b. Memenuhi asas perlakuan yang adil yaitu perlakuan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif (memberikan pelayanan secara berbeda berdasarkan suku, agama, dan ras);
- c. Memenuhi asas keandalan yaitu segala sesuatu yang dapat memberikan layanan

<sup>1</sup>Pasal 2 huruf a Undang-undang no.2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.

<sup>2</sup>Pasal 2, Peraturan OJK no. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

- yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal;
- d. Memenuhi asas kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen yaitu tindakan yang memberikan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan atau informasi konsumen, serta hanya menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
- e. Memenuhi asas penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Penerapan prinsip-prinsip yang wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha dalam perlindungan konsumen bertujuan agar dapat terwujudnya perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Perlindungan konsumen diperlukan dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu

melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Namun demikian seiring berkembang dan menjamurnya perusahaan asuransi di Indonesia banyak perusahaan yang tidak memperhatikan perlindungan terhadap konsumennya. Para perusahaan jasa keuangan dalam hal ini perusahaan asuransi hanya fokus terhadap bagaimana cara mereka mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya sehingga mengorbankan pelayanan kepada konsumen.

Hal tersebut terjadi pada konsumen PT. Asuransi Jiwa X bernama Sharda Nanik. Saudari Sharda Nanik merupakan nasabah/konsumen PT. Asuransi Jiwa X sejak tahun 1999 hingga 2016. Namun, ketika 2016 Ia ingin melakukan klaim terhadap asuransinya ternyata asuransinya dinyatakan sudah *leap*/terputus. Sharda Nanik pun terkejut akan hal tersebut, akhirnya Ia menelusuri kasusnya, kenapa hal tersebut bisa terjadi, ternyata semenjak Ia ditangani oleh Agen baru dari PT. Asuransi Jiwa X. Dalam pertemuan pertama atau pada saat peralihan antara agen lama ke agen baru, Saudari Sharda Nanik dengan Agen Ning, yaitu agen barunya, melakukan tukar informasi dan perjanjian mengenai kontrak mereka. Dalam pertemuan itu Saudari Sharda Nanik meminta Agen Ning untuk melakukan pelayanan dengan maksimal yaitu untuk selalu menghubungi dirinya melalui nomor telepon genggam yang telah Ia berikan. Hal tersebut karena Saudari Sharda Nanik sering keluar Kota Jakarta dan Ia merupakan Warga Negara India. Atas permohonan

tersebut Saudari Ning menyetujuinya dan berjanji akan memberikan pelayanan sebaik agen pertama Saudari Sharda Nanik yang bernama Heera Lachamandas. Agen Ning juga menjelaskan bahwa semenjak 2007 PT. Asuransi Jiwa X melakukan standar baru yaitu adanya *APL* (*Automatic Premium Loan*) jadi jika pada saat jatuh tempo konsumen belum membayar maka akan dilakukan pemotongan melalui kelebihan pembayaran premi yang sebelumnya dan belum dilakukan klaim. Namun, karena sudah terlanjur percaya dengan PT. Asuransi Jiwa X atas pelayanan Agen Heera yang sangat baik maka Saudari Sharda Nanik pun juga percaya bahwa pelayanan Agen Ning juga akan sama baik dilihat dari janji yang Agen Ning berikan. Namun kenyataannya bertolak belakang dengan hal tersebut. Agen Ning melakukan wanprestasi. Hal ini diketahui ketika pada sekitar tahun 2016 Saudari Sharda Nanik ingin melakukan klaim atas penyakit yang diderita suaminya dan klaim atas biaya rumah sakit, namun hal itu ditolak PT. Asuransi Jiwa X dan setelah itu barulah Saudari Ning memberikan informasi bahwa polis asuransi milik Saudari Sharda Nanik sudah *Leap/terputus*. Atas hal tersebut Saudari Sharda Nanik merasa dirugikan karena ia tidak merasa dihubungi oleh Agen Ning mengenai info untuk pembayaran polis asuransinya dan merasa Agen Ning tidak melakukan pelayanan dengan baik, dan menganggap Agen Ning tidak melakukan itikad baik untuk melayani Saudari Sharda Nanik. Saudari Sharda Nanik merupakan konsumen setia PT.

Asuransi Jiwa X hal tersebut didasari bahwa ia sudah menjadi konsumen lebih dari delapan tahun dan selama itu ia selalu melakukan kewajibannya sebagai konsumen untuk membayar polis yang ditagihkan Agen Heera kepada dirinya. Namun, semenjak dipegang oleh Agen Ning hal tersebut tidak didapat oleh Saudari Sharda Nanik yaitu berupa pelayanan yang baik dan maksimal sesuai dengan janji yang diberikan Saudari Ning pada saat mereka pertama kali melakukan pertemuan.

#### **A. Rumusan masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan hubungan hukum antara agen asuransi PT. Asuransi Jiwa X dengan Tertanggung ?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh tertanggung terhadap PT. Asuransi Jiwa X dalam hal ketidakpuasan pelayanan yang menimbulkan kerugian baik materil maupun imateril ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hokum terhadap pengguna kendaraan bermotor yang mengalami kecelakaan akibat jalan yang tidak layak di kota Semarang.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh tertanggung terhadap PT. Asuransi Jiwa X dalam hal ketidakpuasan pelayanan yang menimbulkan kerugian baik materil maupun imateril?

## II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan adalah metode pendekatan yuridis normatif tentu harus menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Permasalahan yang telah teridentifikasi terkadang sifatnya masih umum, belum kongkrit dan spesifik. Pendekatan dilakukan secara *researchable* yang nantinya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi yang jelas dalam bidang profesi atau bidang ilmu yang akan diteliti.

Spesifikasi penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Penelitian deskriptif analitis adalah suatu penelitian yang menggambarkan secara lengkap tentang peraturan perundang – undangan yang berlaku lalu dikaitkan dengan teori – teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang menyangkut permasalahan diatas lalu menganalisis data yang diperoleh untuk kemudian menarik kesimpulan dari penelitian tersebut

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, maka dalam penelitian ini dilakukan 2 cara pengumpulan data, yaitu data primer dan data sekunder.

Metode yang digunakan dalam menganalisis dan mengolah data-data yang terkumpul adalah analisis kualitatif. Analisis kualitatif, pada hakikatnya menekankan pada metode deduktif sebagai pegangan utama dan metode induktif sebagai tata kerja penunjang. Analisis kualitatif terutama menggunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data

penelitiannya. Data-data yang telah dianalisis secara kualitatif, dalam hal ini hubungan antara teori yang didapat dari studi kepustakaan

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelaksanaan Hubungan Hukum Antara Agen Asuransi PT. Asuransi Jiwa X Dengan Tertanggung

Ketentuan mengenai hubungan tertanggung asuransi dengan agen asuransi atau perusahaan asuransi diatur secara umum di beberapa peraturan hukum di Indonesia. Adapun peraturan hukum yang mengatur mengenai hal tersebut yang terkait mengenai perlindungan hukum terhadap tertanggung asuransi dalam hubungan dengan agen asuransi adalah sebagai berikut :

#### 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Dalam UUPK pasal yang mengatur mengenai hal tersebut diatas adalah Pasal 7 huruf a,b,dan c yang masing-masing menyatakan sebagai berikut :

- 7 huruf a : beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- 7 huruf b : memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- 7 huruf c : memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No :1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

- Pasal 27

Pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan konsumen.

- Pasal 28

Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaksanakan instruksi konsumen sesuai dengan perjanjian dengan konsumen dan peraturan perundang-undangan.

- Pasal 29

Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.

- Pasal 30 ayat (3)

Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.

3. Undang-undang No.40 tahun 2014 tentang Perasuransi

- Pasal 31 ayat (1)

Agen asuransi, pialang asuransi, pialang reasuransi, dan perusahaan perasuransian wajib menerapkan segala keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan

pemegang polis, tertanggung, atau peserta.

Berdasarkan Kasus Sharda Nanik diatas, PT.Asuransi Jiwa X yang diwakili oleh Agennya tidak mengindahkan hal-hal yang telah diatur dalam pasal diatas, sehingga dapat dikatakan adanya penyimpangan pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang berujung pada timbulnya kerugian baik materil maupun imaterial bagi konsumen sendiri Berdasarkan Kasus Sharda Nanik diatas, PT.Asuransi Jiwa X yang diwakili oleh Agennya tidak mengindahkan hal-hal yang telah diatur dalam pasal diatas, sehingga dapat dikatakan adanya penyimpangan pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang berujung pada timbulnya kerugian baik materil maupun imaterial bagi konsumen sendiri

Pada prinsipnya hubungan agen dengan perusahaan asuransi adalah hubungan kemitraan, bukan hubungan ketenagakerjaan. Artinya hubungan ini adalah hubungan yang sama tinggi sama rendah, bukan hubungan atas bawah (subordinasi) seperti yang terjadi antara majikan dan buruh. Namun, dalam kenyataanya hubungan agen dengan perusahaan ini sama dengan hubungan subordinasi. Sifat hubungan ini adalah pemberian kuasa. Sebagaimana diatur dalam ketentuan pasal 1792 KUHPerdara bahwa :

“Pemberian kuasa adalah suatu persetujuan dengan mana seorang memberikan kekuasaan kepada

seorang lain, yang menerimanya, untuk atas namanya menyelenggarakan suatu urusan.”

*Agency* adalah keterikatan hubungan antara dua pihak yang mana pihak satu sering disebut dengan *agent*, yaitu pihak yang diberikan kewenangan untuk melakukan perbuatan untuk dan atas nama serta di bawah pengawasan pihak lain, yaitu *principal*. *Principal* adalah pihak yang memberikan kewenangan pada agen untuk melakukan tindakan tertentu serta melakukan pengawasan tindakan agen, sedangkan pihak yang melakukan transaksi dengan agen disebut dengan *third party*<sup>3</sup>

PT. Asuransi Jiwa X selaku perusahaan asuransi jiwa atau *principal* memberikan kuasa kepada seorang agen untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Pemberian kuasa ini didasarkan atas kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk perjanjian. Perjanjian tersebut adalah perjanjian keagenan. Menurut ketentuan pasal 1338 KUHPerdara bahwa :

“Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Asuransi adalah suatu perjanjian antara penanggung, yang dengan imbalan pembayaran suatu premi yang telah disepakati, berjanji untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung pada satu pihak dan tertanggung atau

pihak yang ditunjuk sebagai pihak lainnya.<sup>4</sup>

Berdasarkan hal tersebut maka asuransi merupakan perjanjian antara PT.Asuransi Jiwa X yang bertindak sebagai penanggung, dengan mendapat imbalan pembayaran premi dari tertanggung dalam hal ini adalah pemegang polis, untuk memberikan suatu penggantian atau manfaat kepada tertanggung.

## **2. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Tertanggung Terhadap PT. Asuransi Jiwa X Dalam Hal Ketidakpuasan Pelayanan Yang Menimbulkan Kerugian Baik Materil Maupun Imateril**

Diberikannya ruang penyelesaian sengketa merupakan salah satu upaya untuk memberdayakan konsumen. Konsumen dapat menuntut ganti kerugian dan dengan itu pula secara tidak langsung mendidik konsumen untuk mengetahui hak-hak dan kewajibannya serta mendorong pelaku usaha untuk berhati-hati dalam memperdagangkan produknya baik barang maupun jasa. Dalam Pasal 23 UUPK disebutkan bahwa apabila pelaku usaha menolak dan/atau tidak memenuhi ganti rugi kepada konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK maka pelaku usaha tersebut dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Kemudian

<sup>3</sup>Prof.Dr.Budi Santoso, S.H.,M.S., Keagenan (*Agency*), Ghalia Indonesia, Bogor, 2015, Hal.5-6.

<sup>4</sup>Junaedi Ganie, Hukum Asuransi Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, Hal.3.

dalam Pasal 45 UUPK disebutkan bahwa konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan baik melalui pengadilan maupun lembaga di luar pengadilan yaitu BPSK. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut maka terhadap permasalahan dalam perlindungan hukum terhadap tertanggung asuransi dalam hubungan dengan agen asuransi, konsumen yang dirugikan dapat mengajukan upaya penyelesaian sengketa baik melalui BPSK maupun melalui lembaga pengadilan.

### **2.1 Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan**

Pada kasus yang terjadi, maka PT.Asuransi Jiwa X sesuai dengan ketentuan di dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK harus bertanggung jawab kepada konsumen atas kerugian yang diderita oleh konsumen dalam bentuk ganti kerugian sebagaimana terdapat dalam ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK. Dalam hal ini sesuai dengan Pasal 60 ayat (1) dan (2) UUPK, BPSK berdasarkan kewenangannya dapat menjatuhkan sanksi administratif kepada PT.Asuransi Jiwa X berupa penetapan ganti rugi maksimal Rp. 200.000.000,- apabila PT.Asuransi Jiwa X tidak mau melaksanakan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (2) UUPK.

Proses penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan Ibu Sharda sebagai konsumen dengan PT.Asuransi Jiwa X sebagai pelaku usaha dapat dilakukan melalui gugatan jalur non litigasi, yaitu dengan cara mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 55

UUPK, dalam menangani perkara BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Kemudian sesuai Pasal 56 ayat (1) dinyatakan bahwa dalam waktu paling lambat 7 hari kerja sejak menerima putusan BPSK, pelaku usaha harus melaksanakan putusan tersebut. Namun dalam ayat selanjutnya dimungkinkan bagi para pihak yang berkeberatan dengan putusan BPSK dalam waktu paling lambat 14 hari kerja dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri. Sesuai dengan Pasal 58 UUPK paling lambat 21 hari setelah menerima keberatan, pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan terhadap keberatan tersebut. Kemudian setelah itu, terhadap putusan pengadilan negeri dapat diajukan kasasi dan Mahkamah Agung wajib mengeluarkan putusan dalam waktu 30 hari sejak menerima permohonan kasasi

Pada penjelasan pasal 54 ayat (3) undang-undang Perlindungan Konsumen bahwa menegaskan kata final itu berarti tidak ada upaya banding dan kasasi. Namun ternyata Undang-undang Perlindungan Konsumen(UUPK) mengenal Pengajuan Keberatan Kepada Pengadilan Negeri.

Menurut ketentuan pasal 56 ayat (2) UUPK, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini karena di dalam pasal 41 ayat (2) SK Menperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001,

menerangkan bahwa konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima atau menolak Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dengan demikian jika para pihak menolak hasil dari putusan, maka sengketa tersebut dapat dibawa ke Pengadilan Negeri.

Menurut peraturan MA no. 01 Tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK maka konsumen atau pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan dengan cara :<sup>5</sup>

- Keberatan diajukan dalam tenggang waktu 14 hari terhitung sejak pelaku usaha/konsumen menerima pemberitahuan putusan BPSK
- Keberatan diajukan melalui kepaniteraan pengadilan negeri sesuai dengan prosedur pendaftaran perkara.
- Keberatan yang dimaksud diajukan dalam 6 rangkap yang identik untuk dikirim oleh panitera kepada pihak yang berkepentingan termasuk BPSK. Pengajuan keberatan yang diajukan oleh konsumen atau pelaku usaha, kemudian akan di keluarkannya putusan (*vonis*) oleh pengadilan Negeri dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak sejak diterimanya keberatan. Atas putusan Pengadilan Negeri tersebut, tentunya para pihak baik

konsumen atau pelaku usaha yang nantinya keberatan atas putusan (*Vonis*) yang dikelaurkan oleh Pengadilan Negeri, maka para pihak dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari. Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan Putusan (*Vonis*) dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan Kasasi.

### **Eksekusi Putusan**

Dalam hal pelaku usaha menerima (menyetujui atau sependapat) diktum (amar, isi) putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka ia wajib melaksanakan putusan tersebut dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak menyatakan menerima putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Jika pelaku usaha tidak menggunakan upaya keberatan atau upaya hukum, maka putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi berkekuatan tetap. Dengan begitu, jika tidak dilaksanakannya putusan tersebut, apalagi setelah diajukan *Fiat eksekusi* berdasarkan Pasal 57 UUPK, maka tindakan tersebut merupakan tindak pidana di bidang Perlindungan Konsumen.

---

<sup>5</sup>Peraturan Mahkamah Agung No.01 Tahun 2006 tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK, pasal5

## **2.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan**

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

diatur dalam Pasal 48 UUPK, yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum. Namun, khusus untuk sengketa konsumen, berdasarkan Pasal 23 UUPK gugatan diajukan di Pengadilan Negeri tempat kedudukan konsumen.

Pasal 46 Undang-undang No.8 Tahun 1999 berbunyi :

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
  - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
  - b. Kelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
  - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
  - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi/dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.
- (2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan

konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada peradilan umum.

- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

#### IV. KESIMPULAN

Pelaksanaan hubungan hukum antara tertanggung dengan agen asuransi atau perusahaan asuransi tidak berjalan dengan baik. Prinsip dasarnya, prinsipal bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita pihak ketiga atas perbuatan atau tindakan agen terhadap pihak ketiga dalam batas kewenangan yang diberikan padanya dan dalam hal kerugian yang diderita pihak ketiga tersebut terjadi pada saat pelaksanaan kontrak. Hal tersebut dibuktikan dengan tidak dapatnya saudari Sharda melakukan klaim mengenai asuransinya dengan alasan bahwa asuransi atau polis dari Saudari Sharda sudah *collapse*. Akibatnya Saudari Sharda mengalami kerugian baik materil maupun immateril yang terjadi didasarkan adanya ketidakharmisan hubungan antara dirinya dengan agen asuransinya yang baru. Selain itu hal tersebut terjadi karena agen asuransi serta perusahaan asuransi tidak mengindahkan peraturan mengenai pelaksanaan hubungan baik dengan

konsumen atau tertanggung dalam wujud pemberian pelayanan dengan baik , sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
    - 7 huruf a : beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
    - 7 huruf b : memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
    - 7 huruf c : memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
  - b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
    - Pasal 27  
Pelaku usaha jasa keuangan wajib memberikan laporan kepada konsumen tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban konsumen secara akurat, tepat waktu dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian dengan konsumen.
    - Pasal 28  
Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaksanakan instruksi konsumen sesuai dengan perjanjian dengan konsumen dan peraturan perundang-undangan.
  - Pasal 29  
Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai pelaku usaha jasa keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan.
  - Pasal 30 ayat (3)  
Pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab kepada konsumen atas tindakan yang dilakukan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan
  - c. Undang-undang No.40 tahun 2014 tentang Perasuransi
    - Pasal 31 ayat (1)  
Agen asuransi, pialang asuransi, pialang reasuransi, dan perusahaan perasuransian wajib menerapkan segala keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis, tertanggung, atau peserta.
- Jika terbukti lalai dalam menjalankan kewajibannya, agen asuransi dimana berperan sebagai perpanjangan tangan dari perusahaan asuransi dapat dikenakan sanksi atau denda. Dan pihak yang menggugat mendapatkan ganti kerugian sesuai dengan yang dialami.
- Selain BPSK dan pengadilan, konsumen juga dapat menggunakan cara diluarBPSK dan pengadilan.

Yaitu dengan menyelesaikan sengketa secara langsung dengan pelaku usaha melalui penyampaian keluhan dan permintaan kepada pelaku usaha agar memenuhi ketentuan peraturan yang ada. Jika hal tersebut dirasa konsumen masih belum puas dan tidak mendapatkan ganti kerugian dari pelaku usaha maka konsumen dapat melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hal ini didasari pasal 40 – 46 Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013. Penulis menyimpulkan bahwa cara ini amat baik untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha terkait dengan ketidakpuasan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen dari pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen baik materil maupun imateril dan dengan penyelesaian tersebut maka harapan konsumen untuk mendapatkan ganti rugi akan tercapai.

## V. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Buku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, cet. 1 (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1992)

Asosiasi Broker Asuransi dan Reasuransi Indonesia, *Panduan dan Pedoman Bagi Pengguna*

*Jasa Asuransi Di Indonesia*, (Jakarta: Asosiasi Broker Asuransi dan Reasuransi Indonesia, 2002)

Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia, *Buku Panduan Sertifikasi Keagenan Asuransi Jiwa Produk Tradisional dan Produk Unit Link*, (Jakarta: AAJI, 2006)

Djoko Prakoso, *Hukum Asuransi Indonesia*, cet. 4, ( Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2000)

Erwin Arifin, "Larangan Pengalihan Hak Atas Tanah Dengan Menggunakan Kuasa Mutlak," (Tesis Program Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Indonesia Depok, 2005)

Gunawan Widjaja, *Aspek Hukum Dalam Bisnis : Pemilikan, Pengurusan, Perwakilan & Pemberian Kuasa*, cet. 2, (Jakarta : Kencana, 2006)

Gunawan Widjaja dan Almira Prajna Ramaniya, *Seri Pengetahuan Pasar Modal : Reksa Dana & Peran Serta Tanggung Jawab Manajer Investasi Dalam Pasar Modal*, cet. 1, (Jakarta : Kencana, 2006)

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, cet. 2, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

Mariam Darus Badruzaman (1), *Aneka Hukum Bisnis*, cet. 1, (Bandung : Alumni, 1994)



Munir Fuady, *Pengantar Hukum Bisnis*, (Bandung: PT. CitraAditya Bakti, 2005), hal. 249.

Salim, H. Abbas, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)

Soejono dan H.Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, (jakarta: Rieneka Cipta, 2003), hlm.56.

Subekti(2),*HukumPerjanjian*,cet.21,( Jakarta:Intermasa,2005)

Subekti(1),*Pokok-pokokHukumPerdata*,cet.29,(Jakarta: Intermasa,2001)

Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013)

Team Khusus Komisi Keagenan Asuransi Jiwa, *Penuntun*

*Keagenan Asuransi Jiwa*, (Jakarta: Dewan Asuransi Indonesia, 1984)

Wirjono prodjodikoro, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, (Jakarta : C.V Pembimbing)

Waluyo. B, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1991) , hlm.7.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Undang-undang No.40 tahun 2014 tentang Perasuransi