

**LEGAL PROTECTION OF LIFE INSURANCE POLICY HOLDERS AGAINST MIS-SELLING  
BY INSURANCE AGENTS AT PT. BNI LIFE INSURANCE**

**PERLINDUNGAN HUKUM PEMEGANG POLIS ASURANSI JIWA TERHADAP MIS-  
SELLING OLEH AGEN ASURANSI DI PT. BNI LIFE INSURANCE**

**Dirga Adil Fauzan\*, Suherman\*\***

[dirgadil@gmail.com](mailto:dirgadil@gmail.com)

(Diterima pada: 01-01-2021 dan dipublikasikan pada:30-03-2021 )

**ABSTRACT**

*Financial services are an important and inseparable aspect of our life, one of them is life insurance provided by insurance company. In running their business, a company certainly have employees who work for them to reach company's targets. Insurance company must follow the standards set in the relevant regulations. This study showed the result that there are regulations that protect life insurance policyholders and PT. BNI Life Insurance in the process of resolving problems or disputes, mis-selling by insurance agents, and that the Company acts firmly, simply, and responsibly by following the problem resolution procedure written in the relevant regulations.*

---

**Keywords:** *Legal Protection, Life Insurance Policy Holders, Mis-Selling*

---

**ABSTRAK**

Jasa keuangan merupakan salah satu aspek penting yang tak terpisahkan dalam kehidupan bermasyarakat, salah satu jenisnya adalah asuransi jiwa yang disediakan oleh perusahaan asuransi. Dalam menjalankan usahanya perusahaan asuransi tentu memiliki tenaga pemasar yang mewakili perusahaan asuransi untuk memasarkan produk asuransi. Penelitian ini memiliki hasil bahwa sudah ada peraturan-peraturan yang melindungi pemegang polis asuransi jiwa dan PT. BNI Life Insurance dalam proses penyelesaian masalah atau sengketa *mis-selling* oleh agen asuransi bertindak tegas, sederhana, dan bertanggung jawab dengan mengikuti prosedur penyelesaian masalah yang tertulis di peraturan-peraturan yang berkaitan.

---

**Kata Kunci :** *Perlindungan Hukum, Pemegang Polis Asuransi Jiwa, Mis-selling*

---

## A. Pendahuluan

Dalam menjalani kehidupan bermasyarakat, dibutuhkan kaidah-kaidah yang mengatur masyarakat agar tercapainya tata tertib.<sup>1</sup> Dimana salah satunya adalah peraturan yang mengatur tentang perasuransian. Berdasarkan “Pasal 1 Angka 1 UU No. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk.”<sup>2</sup>

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Asuransi menyediakan perlindungan dari resiko terjadinya kerugian yang akan datang, maka dari itu asuransi merupakan aspek penting dalam kegiatan ekonomi.<sup>3</sup> Asuransi merupakan metode penanganan resiko yang paling banyak digunakan, meskipun banyak metode lainnya.<sup>4</sup> Asuransi memiliki berbagai jenis, yang dimana salah satunya adalah asuransi jiwa. Asuransi jiwa adalah asuransi yang memberikan manfaat pada saat pemegang polis atau nasabah menutup usia. Jelas asuransi jiwa adalah asuransi yang penting, sebab asuransi jiwa memberikan manfaat bagi anggota keluarga yang ditinggalkan. Dimana anggota keluarga yang ditinggalkan akan mendapatkan sejumlah dana pertanggungan yang dapat digunakan untuk melanjutkan hidup dalam sementara waktu. Sebelum mengikuti suatu program asuransi jiwa, calon pemegang polis akan bertemu dengan seorang agen asuransi dari suatu perusahaan asuransi jiwa atau menerima telepon dari seorang agen asuransi yang memasarkan produk dari suatu perusahaan asuransi jiwa, atau yang biasa disebut dengan agen *telemarketing*.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Agen adalah orang atau perusahaan perantara yang meng-

<sup>1</sup> Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 1988, Hlm. 77.

<sup>2</sup> Pasal 1 Angka 1 UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

<sup>3</sup> Sunarmi, “Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukannya”, *Jurnal Ilmu Hukum Riau*, Vol. 3, No. 1, Hlm. 2.

<sup>4</sup> Badruzaman, “Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa”, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, 2019, Hlm. 93.

usahakan penjualan bagi perusahaan lain atas nama pengusaha.<sup>5</sup> Sedangkan berdasarkan Pasal 1 angka 28 UU No. 40 Tahun 2014, “Agen Asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi ataupun produk asuransi syariah.”

Agen asuransi adalah orang yang memenuhi persyaratan untuk menawarkan produk asuransi dan juga memasarkan untuk suatu perusahaan asuransi. Biasanya pertemuan ini diadakan untuk agen asuransi menjelaskan tentang produk asuransi yang akan dipilih oleh calon pemegang polis asuransi agar calon pemegang polis asuransi tertarik untuk membeli suatu program asuransi dari perusahaan asuransi tempat agen asuransi bekerja.

Pada saat menjelaskan tentang produk-produk asuransi tersebut, agen wajib menjelaskan secara rinci kepada calon pemegang polis asuransi tentang ketentuan-ketentuan dalam produk asuransi tersebut, sehingga calon pemegang polis asuransi tersebut memahami dengan jelas tentang produk asuransi tersebut. Sesuai dengan pasal 31 ayat (1) UU No. 40 Tahun 2014 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 No. 40 Tahun 2014 yang menyebutkan bahwa seorang agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak menyesatkan, dan tidak palsu kepada pemegang polis asuransi mengenai risiko, manfaat, pembebanan biaya, dan kewajiban yang berkaitan dengan produk asuransi yang dipasarkan. Suatu perjanjian yang dilahirkan diawali oleh penawaran yang terdapat akseptasi di dalamnya.<sup>6</sup> Perjanjian asuransi yang dituang menjadi polis menimbulkan perikatan perdata.<sup>7</sup>

Namun, pada praktiknya di lapangan, masih terdapat agen asuransi salah menjelaskan tentang ketentuan-ketentuan yang terdapat pada produk asuransi tersebut. Agen asuransi tidak menjelaskan secara komprehensif mengenai ketentuan-ketentuan atau fitur yang ada dalam produk tersebut sehingga terjadi yang dinamakan dengan *mis-selling*. Dengan dimulai adanya *mis-selling* yang dilakukan oleh agen asuransi dapat berujung kepada perkara di pengadilan, karena dimulai dari *mis-selling* tersebut, pemegang polis merasakan kerugian. *Mis-selling* juga terjadi pada salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia, yaitu PT. BNI Life Insurance, yang dimana kasus *mis-selling* oleh agen asuransi di PT. BNI Life Insurance tersebut akan dibahas pada bagian pembahasan pada penelitian ini.

PT. BNI Life Insurance adalah perusahaan asuransi yang

<sup>5</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2020. *Syarat*. <https://kbbi.web.id/agen> diakses pada 9 November 2020

<sup>6</sup> Saragih Djasadin, Ed, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, ind.hill, Hlm. 3.

<sup>7</sup> Sastrawidjaja, Endang, *Hukum Asuransi*, Alumni, Bandung, 2004, Hlm. 3.

menawarkan jenis-jenis asuransi seperti asuransi jiwa, pendidikan, syariah, pensiun, dan lainnya. Kantor pusat PT. BNI Life Insurance beralamatkan pada Centennial Tower, Lantai 9, Jl. Gatot Subroto Kav 24-25, Jakarta 12930. BNI life adalah perusahaan *joint venture* dengan PT. BNI Tbk tetap sebagai pemegang saham terbesar sebesar 60%, yang kedua adalah Sumitomo Life Insurance Company yang berasal dari Negara Jepang sebesar 39,999993%, dan pemegang saham yang terakhir adalah Yayasan Dana Dana Swadharma dimana memegang saham sebesar 0,000003%.<sup>8</sup> PT. BNI Life Insurance dalam menjalankan usahanya tentu memiliki saluran distribusi atau *channel* pemasar, dimana diantaranya adalah *bancassurance*, *employee benefits*, syariah, dan *agency*. Dimana *bancassurance* terdiri dari *in branch*, *Affinity*, dan *telemarketing*. Dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah penjualan asuransi jiwa melalui *telemarketing* yang dilakukan oleh agen asuransi, karena kasus *mis-selling* yang terjadi di PT. BNI Life Insurance adalah penawaran produk asuransi melalui *telemarketing*. *Telemarketing* biasa disebut juga dengan *Telesales*.<sup>9</sup> *Telemarketing* sendiri memiliki arti kegiatan pemasaran atau penawaran suatu produk yang dilakukan secara intensif yang dijual kepada calon pembeli atau konsumen melewati teknologi telepon yang bertujuan agar calon pembeli membeli suatu produk yang ditawarkan tersebut.

*Telemarketing* bisa diartikan secara singkat, yaitu tele yang berarti jarak dan *marketing* yang memiliki arti pemasaran.

Dalam penelitian ini landasan teori yang digunakan adalah landasan teori perlindungan hukum. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah adanya pengayoman terhadap hak asasi manusia yang orang lain telah rugikan dan diberikannya kepada masyarakat perlindungan itu agar masyarakat dapat menikmati semua hak yang hukum berikan.<sup>10</sup> Dimana dalam penelitian ini yang akan menjadi fokus utama adalah perlindungan hukum pemegang polis asuransi yang mengalami *mis-selling* oleh agen asuransi.

Selanjutnya, dari latar belakang masalah yang telah dibahas, muncul rumusan masalah. Rumusan masalah yang pertama adalah Bagaimana perlindungan hukum pemegang polis asuransi jiwa terhadap *mis-selling* oleh agen asuransi? dan rumusan masalah yang kedua adalah Bagaimana pertanggungjawaban hukum dari perusahaan asuransi jiwa jika terjadi *mis-selling* polis asuransi jiwa oleh agen asuransi?

Pada penelitian ini, yuridis empiris adalah metode penelitian yang digunakan. Yang dimana arti dari Penelitian yuridis empiris dimana data yang diteliti lebih dahulu adalah data sekunder untuk data awal, kemudian dilanjutkan dengan meneliti data primer, yaitu

<sup>8</sup> Sekilas BNI Life, <https://www.bni-life.co.id/id/sekilas-bni-life> diakses pada 19 Januari 2021.

<sup>9</sup> Adyan, Bambang, dan Suradi, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing",

*Dipenogor Law Journal*, Vol. 6, No. 1, 2017, Hlm. 5.

<sup>10</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53.

praktik nyata dan data langsung dari lapangan.<sup>11</sup> Data sekunder yaitu data – data yang bersumber dari data yang sudah terdokumenkan dalam bentuk bahan hukum.<sup>12</sup> Sedangkan teknik analisis data merupakan rangkaian langkah yang berhubungan dengan pengolahan terhadap bahan-bahan hukum yang telah dikumpulkan yang berkaitan dengan permasalahan untuk menjawab rumusan masalah yang ada pada penelitian ini dengan cara analisis kualitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Teknik Deskriptif Analisis, yang berarti menjelaskan secara rinci, sistematis, dan akurat dengan menunjukkan peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini, data-data yang benar, dan pelaksanaan praktik hukum positif yang dilaksanakan terhadap masalah-masalah yang telah disebut untuk mencari jawaban dari masalah-masalah tersebut.

## **B. Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap *Mis-Selling* oleh Agen Asuransi**

Pada dasarnya, asuransi memiliki arti yaitu suatu perjanjian yang dilakukan oleh pemegang polis atau nasabah selaku tertanggung dengan perusahaan asuransi selaku penanggung tentang pengalihan resiko dari nasabah kepada perusahaan asuransi.<sup>13</sup> Polis asuransi memiliki berbagai jenis, dimana salah satunya adalah asuransi jiwa. Jika kita melihat Pasal 1 Angka 6 UU No. 40

Tahun 2014 Tentang Perasuransian, “Usaha Asuransi Jiwa adalah usaha yang menyelenggarakan jasa penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak pada waktu tertentu yang diatur dalam perjanjian, yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.<sup>14</sup>

Pemegang polis asuransi jiwa tentunya telah memilih produk asuransi jiwa dari suatu perusahaan asuransi jiwa. Perusahaan asuransi jiwa sebagai penyedia program atau produk asuransi jiwa memiliki banyak opsi berbagai produk asuransi jiwa yang dapat ditawarkan kepada calon pemegang polis asuransi. Tentunya suatu perusahaan asuransi memiliki struktur organisasinya sendiri yang biasanya dikepalai oleh seorang Presiden Direktur hingga staf-staf yang bekerja di bawahnya dan tentunya agen. Semua jelas telah memiliki pekerjaannya masing-masing agar tujuan dari perusahaan asuransi tercapai dan dalam perjalanan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut berjalan dengan lancar. Dalam hal ini agen asuransi juga memiliki tugas, yaitu memasarkan produk asuransi jiwa dari suatu perusahaan asuransi kepada masyarakat dan menawarkan

<sup>11</sup> Sulistyowati Irianto dan Shidarta, *Metode Penelitian Hukum: Konstelasi dan Refleksi*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009, hlm. 177

<sup>12</sup> Sedarmayanti dan Syarifuddin Hidayat, *Metodelogi Penelitian*, Bandung, Mandar Maju, 2002, Hal. 108.

<sup>13</sup> Neneng Setiawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi”, *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15, No. 1, 2018, Hlm. 153.

<sup>14</sup> Pasal 1 Angka 6 UU No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

produk atau program asuransi tersebut kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat memiliki program asuransi sesuai kebutuhannya dari perusahaan asuransi jiwa yang diwakili oleh agen asuransi.

Agen asuransi jiwa dalam menjalankan tugasnya, dapat menawarkan produk asuransi jiwa kepada masyarakat sebagai calon pemegang polis asuransi melewati berbagai macam cara. Agen asuransi dapat menawarkan produk-produk asuransi jiwa melewati telepon atau yang biasa disebut dengan *telemarketing*, dapat menawarkan dengan langsung secara tatap muka di suatu Kantor, di Rumah calon pemegang asuransi jiwa, atau bahkan di Pusat Pemberlanjaan. Seiring berkembangnya teknologi, agen asuransi jiwa juga dapat menawarkan produk asuransi jiwa melewati internet, seperti melewati via *chat* pada *website* suatu perusahaan asuransi jiwa atau melewati suatu aplikasi pesan instan. Pada era yang sudah modern ini, Dalam penjualan melalui internet atau digital Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meminta kepada tenaga pemasar untuk tetap memperhatikan nasabah dengan meminta konfirmasi persetujuan.<sup>15</sup>

Pada dasarnya, unsur kesepakatan harus ada dalam pembuatan semua perjanjian asuransi.<sup>16</sup> Dalam menawarkan produk asuransi kepada masyarakat

atau konsumen, agen asuransi harus memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada Pemegang Polis, sehingga tidak terdapat cacat kesepakatan dalam pembentukan perjanjian asuransi.

Agen asuransi jiwa jelas dalam melaksanakan tugasnya harus bersikap professional. Sesuai dengan “Pasal 31 ayat (1) UU No. 40 Tahun 2014 menyebutkan bahwa: Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib menerapkan segenap keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta.”<sup>17</sup>

Pasal tersebut mengatakan bahwa agen asuransi harus bersikap professional dengan mengimplementasikan kecermatan, perhatian, dan keahlian yang dimiliki oleh agen asuransi tersebut. Selanjutnya pada “Pasal 31 ayat (2) UU No. 40 Tahun 2014 menyebutkan bahwa:

Agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan/atau tidak menyesatkan kepada Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta mengenai risiko, manfaat, kewajiban dan beban biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan.”<sup>18</sup>

Dimana jelas agen asuransi wajib

<sup>15</sup> Kontan.co.id, Mis-selling Penjualan Secara Digital, ini Penjelasan AAUI, <https://keuangan.kontan.co.id/news/miss-selling-penjualan-asuransi-secara-digital-ini-penjelasan-aaui> diakses pada 17 Januari 2021

<sup>16</sup> Besty Habeahan, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Atas

Kepailitan Perusahaan Asuransi”, *Repository Universitas KHBP Nommensen*, 2020. Hlm. 25.

<sup>17</sup> Pasal 31 Ayat (1) UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian

<sup>18</sup> Pasal 31 Ayat (2) UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan bagi pemegang polis asuransi. Dimana dalam hal ini jika suatu agen asuransi dari suatu perusahaan asuransi jiwa melakukan pelanggaran dari pasal tersebut dapat dikategorikan sebagai *mis-selling* oleh agen asuransi. Selanjutnya dengan penjelasan yang lebih detail, jika agen asuransi salah menjelaskan atau dengan sengaja memberikan informasi yang tidak benar, tidak lengkap, palsu, menyesatkan, tidak jelas dan tidak cermat dengan salah satu maksud agar calon pemegang polis asuransi dengan cepat setuju untuk membeli produk asuransi tersebut, dan kemudian jika pemegang polis asuransi tersebut pada akhirnya merasakan suatu kerugian kecil maupun besar, akibat dari Tindakan agen asuransi tadi, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai *mis-selling* oleh agen asuransi. Jika *mis-selling* terjadi telah terjadi, maka pemegang polis asuransi mengalami kerugian yang besar maupun kecil. Pemegang polis asuransi mempunyai hak untuk melaporkan hal ini kepada pihak perusahaan asuransi. dalam upaya perlindungan hukum, Undang-Undang Perasuransian menyatakan

*Mis-selling* oleh agen asuransi pun tetap terjadi pada salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia, yaitu PT. BNI Life Insurance. Tentunya PT. BNI Life telah melatih agen asuransi sebelum agen asuransi dapat dilepas dan menjalankan tugasnya, yaitu memasarkan dan menawarkan produk asuransi dari PT. BNI Life Insurance. Namun dalam praktiknya di lapangan hal seperti *mis-selling* ini masih saja terjadi karena kelalaian

dari seorang agen. Pada surat kronologi komplain nasabah PT. BNI Life Insurance dengan inisial JB sekitar Maret 2020 sebagai nasabah menerima telepon telemarketing dari seorang agen dari Jakarta dimana sebagai konsumen merasa bahwa agen asuransi tersebut menjelaskan tentang suatu program dengan sangat cepat dan tidak professional. Selanjutnya tanpa diketahui JB didebet setiap bulannya sekitar sebesar Rp. 600.000,- setiap bulannya dari tahun 2018, dimana total pengebatan sudah terjadi selama 14 kali berturut-turut dengan total nominal sekitar sebesar Rp. 8.400.000,- Dimana dapat disimpulkan pada kasus ini *mis-selling* oleh agen asuransi telah terjadi yang mengakibatkan kerugian terhadap pemegang polis.

Jika *mis-selling* telah terjadi, maka JB sebagai pemegang polis asuransi jiwa tentunya memperoleh hak untuk memiliki haknya kembali karena adanya kesalahan dari seorang agen pada saat menawarkan produk asuransi jiwa. Sebagai pemegang polis asuransi, tentunya mempunyai perlindungan hukum yang telah dijamin pada peraturan-peraturan perundang-undangan yang berlaku hingga saat ini. Perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal ini adalah pemegang polis asuransi khususnya pada kasus ini polis asuransi jiwa telah dilindungi oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, perlindungan hukum dibutuhkan pada konsumen untuk adanya pengayoman terhadap hak asasi manusia yang orang lain telah rugikan dan diberikannya kepada masyarakat perlindungan agar masyarakat dapat menikmati semua hak yang hukum berikan.

Perlindungan hukum untuk pemegang polis asuransi adalah hal yang penting, karena bukti tertulis yang ada untuk membuktikan bahwa asuransi sudah terjadi adalah polis.<sup>19</sup> Dalam hal perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi jiwa dimaksudkan agar hak yang dimiliki oleh pemegang polis asuransi jiwa yang telah dirugikan diberikan lagi kepada pemegang polis asuransi yang telah dirugikan. Dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya, agen asuransi jiwa memiliki kode etik sendiri yang diatur pada “Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa, yang menyebutkan bahwa.”<sup>20</sup>

#### 1) Ilustrasi

Tenaga Pemasar wajib menyediakan/menyampaikan informasi mengenai produk secara benar, tepat, lengkap dan dalam bahasa yang sederhana dengan mengacu pada ketentuan dari Perusahaan Asuransi Jiwa melalui materi atau alat yang telah disediakan oleh Perusahaan Asuransi Jiwa yang diwakili. Tenaga Pemasar dilarang membuat perubahan terhadap ilustrasi yang disediakan Perusahaan Asuransi Jiwa tanpa seijin dari Perusahaan Asuransi Jiwa.

#### 2) Pernyataan yang menyesatkan

Tenaga Pemasar dilarang membuat pernyataan yang menyesatkan dalam proses kegiatan penjualan atau pemasaran mereka. Informasi yang penting

sebagai dasar pengambilan keputusan harus secara penuh dan akurat diungkapkan sebelum penjualan dilakukan.”

Dimana dengan adanya Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa, artinya memang sejak dari awal agen asuransi jiwa sudah seharusnya dan wajib untuk memahami dan mematuhi kode etik tersebut. Pada Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa ini juga memiliki sanksi bagi pelanggar kode etik tersebut, berikut adalah sanksi bagi pelanggar Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa:<sup>21</sup>

- “1. Perusahaan Asuransi Jiwa dapat mengenakan sanksi kepada setiap Tenaga Pemasar yang melakukan pelanggaran atas ketentuan dalam Kode Etik Tenaga Pemasar, antara lain, berupa:
  - a. Peringatan tertulis;
  - b. Pelaporan pelanggaran Tenaga Pemasar kepada AAJI untuk dimasukkan ke dalam Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah dan/atau untuk dilakukan pencabutan sertifikasi keagenan;
  - c. Penonaktifan Tenaga Pemasar sementara (skorsing); dan/atau
  - d. Pengakhiran Perjanjian Keagenan. Pengenaan sanksi dapat dilakukan secara sekaligus bergantung kepada jenis pelanggaran ketentuan Kode Etik Tenaga Pemasar.

<sup>19</sup> Fajrin Husain, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No.40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian”, *Lex Crimen*, Vol 5, No. 6, 2016, Hlm. 48.

<sup>20</sup> Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa

<sup>21</sup> *Op. cit.*



2. AAJI dapat mengenakan sanksi kepada setiap Tenaga Pemasar yang melakukan pelanggaran Kode Etik Tenaga Pemasar berdasarkan pelaporan tertulis dari Perusahaan Asuransi Jiwa yang antara lain berupa:
  - a. Pencabutan sertifikasi keagenan; dan/atau
  - b. Pencantuman pada Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah.
3. Pencabutan sertifikasi keagenan dan/atau pencantuman dalam Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah dapat dilakukan oleh AAJI dalam hal Tenaga Pemasar terbukti:
  - a. Melakukan kegiatan pemasaran produk asuransi jiwa tanpa memiliki sertifikasi yang sah dan masih berlaku dari AAJI;
  - b. Melakukan tindak pidana yang terkait dengan usaha perasuransian;
  - c. Membantu dan/atau memfasilitasi tindak pidana pencucian uang;
  - d. Melakukan Twisting; atau
  - e. Melakukan pelanggaran berat lainnya.
4. Sanksi pencabutan sertifikasi Tenaga Pemasar dan sanksi pencantuman dalam Daftar Tenaga Pemasar Bermasalah berlaku untuk jangka waktu paling sedikit 5 (lima) tahun.”  
Diatas telah disebutkan bahwa

sanksi bagi pelanggar kode etik tersebut dapat berupa berbagai sanksi, dimana dimulai dari sanksi ringan seperti peringatan tertulis hingga dicabutnya sertifikasi keagenan oleh AAJI. Jika agen asuransi memahami hal tersebut maka seharusnya agen asuransi akan memiliki rasa takut akan melakukan pelanggaran dengan sengaja, dan akan bekerja melakukan tugasnya dengan lebih berhati-hati sehingga kasus-kasus seperti *mis-selling* oleh agen asuransi jiwa tidak terjadi lagi dan akhirnya konsumen yang dalam hal ini adalah pemegang polis asuransi jiwa terlindungi dari *mis-selling*. Hal ini membuktikan juga bahwa jika agen asuransi dengan sengaja melakukan *mis-selling* seperti memberikan informasi palsu, tidak benar, atau menyesatkan kepada calon pemegang polis asuransi jiwa atau pemegang polis asuransi jiwa maka akan terkena sanksi sebagaimana diatur dalam Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa.

Dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan atau OJK, dikarenakan adanya perkembangan pada sektor jasa keuangan di Indonesia.<sup>22</sup> Jika kita pada POJK 69/POJK.09/2016 tentang Penyelenggaraan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah dan Standar Praktek Kode Etik Tenaga Pemasar (AAJI) bahwa sebelum melakukan pemasaran, penjualan, dan penawaran suatu program atau produk asuransi, tenaga pemasar yang dalam hal ini

---

<sup>22</sup> Adji Solaiman, “Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online”, *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2018, Hlm. 54.

adalah agen asuransi wajib memiliki lisensi, perjanjian keagenan, dan pelatihan. Dimana agen sudah melakukan pelatihan sebelumnya, yang seharusnya dengan sudah dilakukannya pelatihan calon atau pemegang polis asuransi sudah merasa aman dan memiliki kepercayaan kepada agen asuransi yang bertransaksi dengan mereka. Namun, memang pada pelaksanaan praktiknya terdapat agen asuransi yang masih belum atau tidak taat untuk mengikuti kode etik yang telah dikeluarkan oleh AAJI.

Pada peraturan berikutnya yang memberikan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa adalah UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Jelas bahwa ini adalah undang-undang yang mengatur tentang perasuransian di Indonesia, dan berikut adalah pasal yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi pemegang polis asuransi jiwa terhadap *mis-selling* oleh agen asuransi. Pasal tersebut adalah Pasal 31 ayat (1) dan ayat (2) UU NO. 40 Tahun 2014 tentang perasuransian. Pada Pasal 31 ayat (1) disebutkan bahwa agen asuransi wajib menerapkan kecermatan, perhatian, dan keahlian pada saat bertransaksi atau melayani pemegang polis asuransi, yang dimana artinya adalah agen asuransi jiwa dalam menawarkan atau melayani calon atau pemegang polis asuransi harus berhati-hati dan cermat sehingga tidak melakukan kelalaian yang dapat mengakibatkan kerugian kepada calon atau pemegang polis asuransi jiwa nantinya, karena mungkin saja yang

terjadi adalah *mis-selling* atau kesalahan menjual atau menjelaskan tentang suatu produk yang mengakibatkan kerugian kepada calon atau pemegang polis asuransi jiwa. Bagi agen asuransi yang melanggar pasal ini akan terkena sanksi yang dijamin pada Pasal 71 ayat (1) dan (2) akan terkena sanksi administratif dapat berupa peringatan tertulis, pembatasan kegiatan usaha, larangan untuk memasarkan produk, hingga pencabutan izin usaha, denda administratif, dan sanksi administratif lainnya. Jika kita melihat selanjutnya, Pemegang polis asuransi memiliki kedudukan hukum yang lebih tinggi dibandingkan pihak lain, sesuai dengan Pasal 52 UU No. 40 Tahun 2014<sup>23</sup>

Pada pasal 31 ayat (2) UU No.40 Tahun 2014, disebutkan bahwa agen asuransi wajib memberikan informasi yang benar, tidak palsu, dan tidak menyesatkan kepada calon atau pemegang polis asuransi yang ditawarkan suatu produk asuransi tersebut. agen asuransi yang memberikan informasi yang tidak benar, palsu, atau menyesatkan kepada calon atau pemegang polis asuransi maka dapat dibilang telah melakukan *mis-selling* kepada calon konsumen yang dalam hal ini adalah calon atau pemegang polis asuransi jiwa. Jika pemegang polis asuransi jiwa yang telah menerima dan menyetujui untuk membeli produk yang salah dijelaskan tersebut dan pada akhirnya mengalami kerugian, maka pemegang polis asuransi jiwa tersebut mempunyai hak untuk mengajukan komplain dan meminta

---

<sup>23</sup> Ida, marwanto, Gede, "Kedudukan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi

Yang Dinyatakan Pailit", *Kerthasemaya*, Vol. 7, 2019, Hlm. 9.

haknya yang sesuai dengan apa yang telah dibicarakan dengan agen asuransi tersebut sebelumnya kepada perusahaan asuransi tempat agen asuransi tersebut bekerja. Bagi agen pelanggar pasal ini maka bisa terancam dengan sanksi yang dijamin pada pasal 75 UU No. 40 Tahun 2014 tentang 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).

Pada pasal 26 UU No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian disebutkan bahwa perusahaan perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha, yang dimana salah satunya adalah penanganan keluhan pemegang polis. Dimana selanjutnya peraturan tersebut dibahas dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Artinya dalam menangani keluhan dari pemegang polis asuransi jiwa, perusahaan asuransi harus memenuhi standar yang ada sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh OJK.

Selanjutnya pada "Pasal 54 UU No. 14 Tahun 2014 tentang Perasuransian yang berbunyi:

Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah wajib menjadi anggota lembaga mediasi yang berfungsi melakukan penyelesaian

sengketa antara Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah dan Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, atau pihak lain yang berhak memperoleh manfaat asuransi."<sup>24</sup> Penjelasan yang dimaksud dalam hal ini adalah jika ada sengketa antara perusahaan asuransi dengan pemegang polis asuransi, maka bisa diselesaikan melewati jalur alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dimana suatu perusahaan asuransi wajib terdaftar pada sebagai anggota pada lembaga mediasi yang mempunyai fungsi sebagai penyelesaian sengketa. Jadi jika terjadi sengketa antara perusahaan asuransi dan pemegang polis asuransi akibat adanya *mis-selling* yang terjadi oleh agen asuransi, salah satu opsi penyelesaian sengketa tersebut adalah melalui mediasi yang diselenggarakan oleh Lembaga mediasi yang dimana perusahaan asuransi tersebut telah menjadi anggotanya. Lembaga mediasi yang menjadi lembaga penyelesaian sengketa harus merupakan lembaga yang bersifat imparisial dan independen. Tetapi, sebelum pihak-pihak yang berkaitan menentukan akan menyelesaikan sengketa melewati pengadilan atau melalui jalur luar pengadilan seperti mediasi dan arbitrase, Ketika aduan atau laporan sudah diterima oleh pihak perusahaan asuransi, maka perusahaan asuransi dan pemegang polis asuransi jiwa dapat menyelesaikan permasalahan secara musyawarah untuk mufakat/kekeluargaan yang pada

---

<sup>24</sup> Pasal 54 UU No. 14 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

akhirnya jika cara ini berhasil akan terbentuknya kesepakatan bersama yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Selanjutnya, berdasarkan peraturan Pasal 2 POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, bahwa dalam pasal tersebut dinyatakan perlindungan konsumen harus memiliki prinsip transparansi, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data konsumen, perlakuan yang adil, penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara singkat, sederhana, dan biaya terjangkau. Dimana pada peraturan ini, Otoritas Jasa Keuangan ingin agar pemegang polis merasa aman dalam bertransaksi dengan perusahaan asuransi, hingga jika pemegang polis asuransi jiwa selaku konsumen jika akan mengajukan pengaduan dan adanya sengketa dengan perusahaan asuransi maka sudah dijamin dalam pasal ini bahwa perusahaan asuransi harus menyelesaikan masalah dengan cepat dan sederhana. Perusahaan asuransi juga wajib untuk menjaga kerahasiaan data atau informasi dari nasabahnya.

Masih pada peraturan yang sama, selanjutnya pada Pasal 4 POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan yang dalam hal ini adalah agen asuransi, wajib menyampaikan informasi mengenai program asuransi yang ditawarkan jujur, jelas, akurat, dan tidak menyesatkan. Maka dari itu, sama halnya dengan apa yang terdapat dalam UU No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, agen

asuransi dalam menawarkan produk asuransi dilarang untuk menyesatkan dan harus jelas dan jujur kepada calon atau pemegang polis asuransi jiwa, sehingga kasus seperti *mis-selling* tidak lagi terjadi. yang dimaksud dengan menyesatkan disini adalah memberikan arahan atau perkataan yang salah, sesat, atau tidak benar pada saat menawarkan produk atau program asuransi. Selain itu, agen asuransi juga harus memberikan penjelasan yang jelas agar pemegang polis asuransi memahami apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya.

Tentunya dalam menjalankan usahanya, perusahaan asuransi sendiri wajib memiliki peraturan tertulis dan prosedur yang kemudian harus diterapkan mengenai perlindungan konsumen. Dimana prosedur dan peraturan tertulis harus dituangkan pada standar prosedur operasional yang selanjutnya dijadikan panduan dalam seluruh kegiatan operasional perusahaan asuransi, sebagaimana telah disebutkan berdasarkan Pasal 49 ayat (1) dan (2) POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Diharapkan dengan adanya pasal ini seluruh pekerja pada perusahaan asuransi memahami tentang perlindungan konsumen karena adanya standar prosedur operasional yang juga merupakan salah satu panduan bagi pekerja pada perusahaan asuransi untuk menjalankan tugasnya masing-masing.

Setelah melihat kumpulan peraturan-peraturan yang memberikan perlindungan hukum kepada pemegang polis asuransi jiwa yang telah disebutkan diatas, maka

bisa dilihat bahwa memang peraturan-peraturan tersebut telah sejalan dan berkaitan antara satu sama lainnya, dengan salah satu tujuan agar perlindungan hukum dipastikan diberikan kepada masyarakat. 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.

### C. Tanggungjawab Perusahaan Asuransi Jiwa Terhadap Mis-Selling Asuransi Jiwa oleh Agen Asuransi

Pelaku Usaha dalam menjalankan usaha atau menjalankan bisnis harus memiliki itikad baik.<sup>25</sup> Perusahaan asuransi dalam bekerjasama dengan agen asuransi dalam memasarkan produk asuransi tentunya harus mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perusahaan asuransi harus bekerjasama dengan agen asuransi yang berkompeten dalam bidangnya dan tentunya sebelum melepas agen asuransi untuk dapat menjalankan tugasnya, sudah pasti perusahaan asuransi telah melakukan pelatihan atau yang biasa disebut dengan *training* terlebih dahulu kepada agen asuransi. Namun, walaupun agen asuransi sudah dilatih dengan program pelatihan yang disediakan oleh perusahaan asuransi, tetap ada kesalahan yang dilakukan oleh agen asuransi. Salah satu kesalahan

tersebut adalah *mis-selling*, dimana *mis-selling* dapat diartikan sebagai kejadian dimana agen asuransi gagal untuk menjelaskan secara jelas menyeluruh atau komprehensif kepada calon pemegang polis asuransi jiwa tentang suatu produk asuransi dari perusahaan asuransi.

Jika telah terjadi *mis-selling* oleh agen asuransi terhadap calon atau pemegang polis asuransi jiwa, tentunya perusahaan asuransi harus bertanggungjawab atas kesalahan yang telah dilakukan oleh agennya, yang dalam hal ini adalah agen asuransi. Pada umumnya jika *mis-selling* oleh agen asuransi telah terjadi dan pemegang polis asuransi jiwa telah merasakan kerugian karena adanya ketidaksesuaian dari apa yang telah dijanjikan oleh agen asuransi kepada pemegang polis asuransi jiwa, maka pemegang polis asuransi jiwa mempunyai hak untuk mengajukan keluhan atau *complain* kepada pihak perusahaan asuransi atas kesalahan yang telah dilakukan oleh agen asuransi tersebut. Sesuai dengan Pasal 32 Ayat (1) POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyebutkan bahwa pelaku usaha jasa keuangan yang dalam hal ini adalah perusahaan asuransi, wajib memiliki dan menerapkan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Perusahaan asuransi dilarang untuk mengenakan biaya apapun kepada pemegang polis asuransi jiwa selaku konsumen atas pengajuan pengaduan.

<sup>25</sup> Agus Wasita, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa", *Jurnal Becoss*, Vol. 2, No. 1, 2020, Hlm. 110.

Setelah keluhan atau pengaduan telah diajukan, perusahaan asuransi akan melihat dan menganalisa laporan keluhan tersebut secara kompeten, objektif, dan benar yang dimana sesuai berdasarkan Pasal 38 POJK 01/POJK.07/2013. Analisa laporan keluhan tersebut dilakukan dengan maksud apakah benar bahwa kesalahan dilakukan oleh agen asuransi atau malah sebaliknya, kesalahan dilakukan oleh pemegang polis asuransi jiwa. Pada umumnya pihak perusahaan asuransi akan melihat posisi mereka setelah melakukan analisa terhadap laporan keluhan pemegang polis asuransi tersebut. Jika perusahaan asuransi menilai bahwa kasus tersebut merupakan kesalahan agen asuransi, maka pihak perusahaan asuransi akan mengupayakan penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat/kekeluargaan tanpa membatasi hak pemegang polis untuk melakukan upaya hukum sesuai hak hukumnya. Namun, jika perusahaan asuransi menilai bahwa tidak terdapat *mis-selling* dalam proses pemasaran asuransi, perusahaan asuransi akan tetap memproses pengaduan yang disampaikan pemegang polis dengan tetap menjelaskan duduk permasalahan tanpa membatasi hak pemegang polis untuk melakukan upaya hukum sesuai hak hukumnya.

Jika pihak perusahaan asuransi telah menentukan bahwa posisi mereka dalam penyelesaian kasus *mis-selling* ini lemah, atau telah menyadari bahwa pada kasus ini memang kesalahan dilakukan oleh agen asuransi, maka langkah yang pada umumnya dilakukan oleh perusahaan asuransi adalah melakukan penyelesaian secara

musyawarah untuk mufakat/kekeluargaan dengan pemegang polis asuransi yang pada akhirnya jika cara ini berhasil akan terbentuknya kesepakatan bersama yang ditandatangani oleh kedua belah pihak.

Namun, jika dalam mengupayakan kesepakatan bersama secara kekeluargaan tidak tercapai kata sepakat antara dua belah pihak pada tahap penyelesaian pengaduan, maka pemegang polis asuransi jiwa sebagai konsumen dapat memilih untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Jika konsumen memilih untuk menyelesaikan sengketa diluar di luar pengadilan, lalu akan diselesaikan melalui Lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Dimana merujuk pada Pasal 32 POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, menyebutkan:

“(1) LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani Sengketa dengan kriteria:

- a. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
- b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya;

- dan
- c. Sengketa bersifat keperdataan.
- (2) Selain Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (1), LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat menangani sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Penanganan sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) bersifat rahasia.”<sup>26</sup>

Kemudian pada “Pasal 33 ayat (1) POJK No. 61 /POJK.07/2020, menyebutkan bahwa:

- (1) Penyelesaian Sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan melalui:
- tatap muka langsung dihadapan mediator atau arbiter;
  - media elektronik; dan/atau
  - pemeriksaan dokumen.”<sup>27</sup>

Berdasarkan Pasal 29 POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dalam pasal ini menyebutkan bahwa perusahaan asuransi selaku Pelaku Jasa Keuangan, wajib bertanggungjawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, dimana dalam hal ini konsumen adalah pemegang polis asuransi jiwa yang timbul akibat dari kelalaian dan/atau kesalahan pengurus atau pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang dalam hal ini adalah agen asuransi yang bekerja pada suatu perusahaan asuransi. Dapat diartikan apabila agen asuransi yang bekerja pada suatu

perusahaan asuransi melakukan kesalahan seperti salah satunya adalah *mis-selling*, maka perusahaan asuransi wajib bertanggungjawab kepada pemegang polis asuransi jiwa. PT. BNI Life Insurance sebagai salah satu dari perusahaan asuransi terbesar di Indonesia juga mengalami hal serupa, yaitu adanya kesalahan atau kelalaian yang dilakukan oleh agen asuransi. PT. BNI Life Insurance sebagai perusahaan asuransi telah mengikuti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang dalam hal ini adalah bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukan oleh tenaga pemasarnya.

Merujuk pada surat kronologi komplain nasabah PT. BNI Life Insurance melalui *telemarketing* dengan inisial JB yang telah dibahas sebelumnya pada pembahasan pertama diatas, dimana dapat disimpulkan pada kasus yang telah disebutkan kronologinya pada pembahasan diatas, *mis-selling* oleh agen asuransi telah terjadi yang mengakibatkan kerugian terhadap pemegang polis asuransi jiwa.

Pada kasus *mis-selling* tersebut, agen asuransi yang berlokasi di Jakarta melakukan penawaran produk asuransi yang dimiliki oleh PT. BNI Life Insurance kepada JB melalui telepon, atau yang pada umumnya disebut dengan *telemarketing*. Namun sesuai kronologi yang telah dijelaskan diatas, agen asuransi tersebut menjelaskan tentang produk asuransi tersebut dengan terlalu cepat dan

<sup>26</sup> Pasal 32 POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

<sup>27</sup> Pasal 33 ayat (1) POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

tidak jelas. Sehingga JB sendiri merasa bingung dan menurut keterangan dari JB, agen asuransi terkesan memaksa untuk JB mengatakan kata “iya”. Sehingga terjadi pendebatan secara otomatis pada rekening JB. Seharusnya perjanjian asuransi akan mengikat pihak-pihak jika penawaran dari agen asuransi benar diterima oleh konsumen.<sup>28</sup> Setelah melakukan analisa terhadap kasus ini, pihak perusahaan asuransi yaitu, PT. BNI Life Insurance menentukan bahwa posisi mereka pada kasus ini terdapat indikasi *mis-selling* yang dilakukan agennya. Sehingga apa yang dilakukan oleh pihak PT. BNI Life Insurance pada kasus ini adalah mengadakan pertemuan dengan pemegang polis asuransi jiwa, yaitu JB dengan tujuan untuk mengadakan perjanjian damai atau kesepakatan bersama agar kasus *mis-selling* oleh agen asuransi tersebut selesai. Pada penyelesaian sengketa tersebut, pihak perwakilan dari PT. BNI Life Insurance dan JB sepakat bertemu untuk melakukan penyelesaian secara kekeluargaan dalam suatu kesepakatan bersama atau perjanjian damai. Jika kita melihat subjek perjanjian, setidaknya terdapat dua pihak yang merupakan orang atau badan hukum di dalam suatu perjanjian.<sup>29</sup> Tanpa memandang warga negara, agama, ras, dan kebudayaan, setiap manusia merupakan subjek hukum.<sup>30</sup> Pada akhirnya kedua belah pihak, yaitu PT. BNI Life Insurance sebagai

pihak perusahaan asuransi dan JB sebagai pihak pemegang polis asuransi jiwa mencapai kata sepakat untuk menandatangani kesepakatan bersama atau perjanjian damai, dengan adanya kesepakatan bersama ini, maka kasus *mis-selling* oleh agen asuransi terhadap JB sebagai pemegang polis asuransi jiwa telah selesai dengan damai. Akibat hukum timbul dari adanya perjanjian, yaitu adanya hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.<sup>31</sup>

Dengan adanya kesepakatan bersama atau perjanjian damai yang disepakati dan ditandatangani oleh perwakilan perusahaan asuransi dan JB selaku pemegang polis asuransi jiwa, maka PT. BNI Life Insurance sudah memenuhi isi dari pasal Pasal 29 POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dimana pada pasal tersebut mengatakan bahwa perusahaan asuransi selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan harus bertanggungjawab apabila pegawainya yang dalam hal ini adalah tenaga pemasar melakukan kesalahan atau kelalaian yang mengakibatkan kerugian pada konsumennya.

Hal serupa terjadi pada pemegang polis PT BNI Life Insurance dengan inisial KS dimana sekita BULAN Januari 2020 mengajukan aduan atau surat keluhan kepada PT. BNI Life Insurance. Dimana pada Surat Keluhan Nasabah tersebut, KS

<sup>28</sup> Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2011, Hlm. 56.

<sup>29</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2017, Hlm. 291.

<sup>30</sup> Kansil, Christine, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2010, Hlm. 99.

<sup>31</sup> Claudiya, Susilowati, Mahmudah, “Kajian Yuridis Kedudukan Pemegang Polis Dalam Kepailitan Perusahaan Asuransi”, *Dipenogoro Law Journal*, Vol. 5 No.4, 2016, Hlm. 1.



memberi keluhan atas telepon dari *telemarketing* PT. BNI Life Insurance yang menyebabkan pendebitan premi secara otomatis sejak bulan September tahun 2018, sebesar kurang lebih Rp.600.000,- sebanyak 16 kali pendebitan dimana dana tersebut adalah dana tabungan KS sebagai nasabah. Selanjutnya pada Surat Keluhan Nasabah, KS meminta dana tersebut dikembalikan ke rekeningnya, karena KS merasa bahwa ia tidak memberikan kata “iya” kepada agen saat agen menawarkan produk tersebut. Maka atas kronologi yang telah dijelaskan dapat dikatakan kasus ini adalah kasus *mis-selling* oleh agen asuransi.

Selanjutnya sama dengan Langkah yang dilakukan pada kasus *mis-selling* terhadap JB yang sebelumnya sudah dijelaskan, Pihak perusahaan asuransi yaitu PT. BNI Life Insurance akan mengadakan pertemuan internal dengan membahas apakah benar pernyataan konsumen bahwa kesalahan bukan dari pihak konsumen dan untuk menentukan posisi pihak PT. BNI Life Insurance dalam kasus ini. Setelah pertemuan internal dan menyatakan bahwa pada kasus tersebut kesalahan merupakan kesalahan pada agen asuransi, maka pihak perwakilan PT. BNI Life Insurance sepakat untuk mengadakan pertemuan dengan pemegang polis asuransi jiwa, yaitu KS untuk melakukan penyelesaian pengaduan secara kekeluargaan. Selanjutnya, pada pertemuan tersebut akhirnya pihak perwakilan dari PT. BNI Life Insurance dan KS

mencapai kata sepakat untuk penyelesaian pengaduan yang dituangkan pada kesepakatan bersama atau perjanjian damai antara pihak perwakilan dari PT. BNI Life Insurance dan KS selaku pemegang polis asuransi jiwa dimana kedua belah pihak setuju untuk melakukan penutupan program polis asuransi jiwa KS dan bertanggung jawab ganti rugi. Pada kasus yang serupa ini yaitu kasus *mis-selling* dapat dilihat bahwa PT. BNI Life Insurance sebagai perusahaan asuransi mengikuti peraturan yang berlaku dengan bertanggung jawab atas kesalahan dari pegawainya yang pada kasus ini adalah kesalahan oleh agen asuransi.

Suatu perjanjian memenuhi unsur yang terdapat pada pasal 1320 KUHPER tentang syarat sah perjanjian.<sup>32</sup> Jika suatu perusahaan asuransi tidak dapat menyelesaikan penyelesaian pengaduan secara kekeluargaan, maka pemegang polis asuransi jiwa dapat memilih untuk menyelesaikan sengketa baik melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Jika pemegang polis asuransi jiwa memilih untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan, maka dapat mengajukan gugatan perdata baik wanprestasi yang diatur pada pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER) atau perbuatan melawan hukum yang diatur pada pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPER). Tuntutan pidana juga dapat dilakukan dengan dasar Pasal 75 UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian dimana dalam pasal

<sup>32</sup> Rosiani Niti, “Kedudukan Dan Perlindungan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Yang Pailit Berdasarkan UU No. 40

Tahun 2014 Tentang perasuransian”, *Wacana Hukum*, Vol. 23, No. 1, 2017, Hlm. 43.

tersebut menyatakan bahwa bagi setiap orang yang dengan sengaja memberikan informasi yang tidak benar, palsu, atau menyesatkan kepada pemegang polis asuransi yang dalam kasus ini adalah agen asuransi, maka dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan pidana denda paling banyak Rp. 5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

#### D. Kesimpulan

Salah satu hal terpenting dalam suatu negara hukum pastinya adalah perlindungan hukum warga negaranya. Tentunya dalam produk hukum yang telah dikeluarkan atau akan dikeluarkan oleh pemerintah dari suatu negara hukum, harus adanya perlindungan hukum untuk warga negaranya agar warga negara dapat mematuhi dan juga terlindungi oleh peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Begitupun dalam sektor jasa keuangan, dimana salah satunya adalah perasuransian. Perlindungan hukum bagi warga negara atau masyarakat yang berkaitan dengan perasuransian pun sudah ada. Pemegang polis asuransi jiwa sebagai salah satu konsumen dari sektor jasa keuangan memiliki hak dan kewajiban yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sama halnya jika hak dari pemegang polis asuransi jiwa telah dilanggar, dengan salah satu dari pelanggaran tersebut adalah *mis-selling* oleh agen asuransi. *Mis-selling* memiliki penjelasan yaitu, kejadian dimana agen asuransi gagal untuk menjelaskan secara jelas dan menyeluruh atau komprehensif kepada calon pemegang polis

asuransi jiwa tentang suatu produk asuransi dari perusahaan asuransi, sehingga pemegang polis asuransi jiwa mengalami kerugian. Pada penyelesaian permasalahan *mis-selling* ini sudah diatur pada peraturan-peraturan yang berkaitan seperti, UU No. 40 tahun 2014 Tentang Perasuransian, POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, POJK 69/POJK.09/2016 tentang Penyelenggaraan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah dan peraturan-peraturan lainnya dan sudah adanya perlindungan hukum yang memadai dan melindungi konsumen. Salah satu perusahaan asuransi jiwa terbesar di Indonesia, PT. BNI Life Insurance pernah berada pada situasi dimana agen asuransi yang dipekerjakan melakukan kesalahan yaitu *mis-selling* terhadap pemegang polis asuransi jiwa. PT. BNI Life Insurance dalam proses penyelesaian masalah atau sengketa bertindak tegas, sederhana, dan bertanggung jawab dengan mengikuti prosedur penyelesaian masalah yang tertulis di peraturan-peraturan yang berkaitan. Disarankan kepada PT. BNI Life insurance dan seluruh perusahaan asuransi di Indonesia untuk hal baik dan benar yang sudah dilakukan agar dapat dipertahankan dan jika memungkinkan untuk kedepannya untuk melakukan pelatihan yang komprehensif dan konsisten dalam menawarkan suatu produk atau program asuransi kepada konsumen agar dapat meminimalisir terjadinya *mis-selling* oleh agen asuransi, bahkan akan lebih baik lagi jika mencapai *zero mis-selling*.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku.

- Boedi Harsono, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*, Djambatan, Jakarta, 2005
- Djaren Saragih, *Pengantar Hukum Adat Indonesia*, Bandung: Tersito, 1984
- Abdulkadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2011
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2017
- Saragih Djasadin, Ed, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, ind.hill
- Sastrawidjaja, Endang, *Hukum Asuransi*, Alumni, Bandung, 2004
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT.Citra Aditya Bakti, 2000
- Sedarmayanti dan Syarifuddin Hidayat, *Metodelogi Penelitian*, Bandung, Mandar Maju, 2002
- Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 1988
- Sulistiyowati Irianto dan Shidarta, *Metode Penelitian Hukum: Konstelasi dan Refleksi*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2009

### B. Peraturan Perundang-Undangan

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Kitab Undang-Undang Hukum Pidana
- Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Pasal 1 Angka 1 UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Pasal 1 Angka 6 UU No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Pasal 31 Ayat (1) UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Pasal 31 Ayat (2) UU No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Pasal 54 UU No. 14 Tahun 2014 tentang Perasuransian
- Pasal 32 POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- Pasal 33 ayat (1) POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan
- POJK 69/POJK.09/2016 tentang Penyelenggaraan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah
- POJK 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- POJK No. 61 /POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

### C. Jurnal, Media dan internet

- Adji Solaiman, "Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online", *Jurnal Hukum Bisnis*, Vol. 2, No. 2, 2018
- Adyan, Bambang, dan Suradi, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing", *Dipenogor Law Journal*, Vol. 6, No. 1, 2017
- Agus Wasita, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa", *Jurnal Becoss*, Vol. 2, No. 1, 2020
- Badruzaman, "Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa", *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1, 2019

- Besty Habeahan, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Atas Kepailitan Perusahaan Asuransi”, *Repository Universitas KHBP Nommensen*, 2020.
- Claudiya, Susilowati, Mahmudah, “Kajian Yuridis Kedudukan Pemegang Polis Dalam Kepailitan Perusahaan Asuransi”, *Dipenogoro Law Journal*, Vol. 5 No.4, 2016
- Fajrin Husain, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Menurut UU No.40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian”, *Lex Crimen*, Vol 5, No. 6, 2016
- Ida, marwanto, Gede, “Kedudukan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Yang Dinyatakan Pailit”, *Kerthasemaya*, Vol. 7, 2019
- Kansil, Christine, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2010,
- Neneng Setiawati, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi”, *Jurnal Spektrum Hukum*, Vol. 15, No. 1, 2018
- Rosiani Niti, “Kedudukan Dan Perlindungan Hukum Pemegang Polis Pada Perusahaan Asuransi Yang Pailit Berdasarkan UU No. 40 Tahun 2014 Tentang perasuransian”, *Wacana Hukum*, Vol. 23, No. 1, 2017
- Sunarmi, “Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukannya”, *Jurnal Ilmu Hukum Riau*, Vol. 3, No. 1

#### **D. Sumber lainnya**

- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2020. *Syarat*. <https://kbbi.web.id/agen> diakses pada 9 November 2020
- Keputusan RAT AAJI No. 03/AAJI/2012 tentang Standar Praktik dan Kode Etik Tenaga Pemasar Asuransi Jiwa
- Kontan.co.id, Mis-selling Penjualan Secara Digital, ini Penjelasan AAUI, <https://keuangan.kontan.co.id/news/miss-selling-penjualan-asuransi-secara-digital-ini-penjelasan-aaui> diakses pada 17 Januari 2021
- Sekilas BNI Life, <https://www.bni-life.co.id/id/sekilas-bni-life> diakses pada 19 Januari 2021