

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TERTANGGUNG DALAM
PENGIKATAN KONTRAK ASURANSI JiWA MELALUI
TELEMARKETING (STUDI KASUS: POLIS ASURANSI JiWA
JAGA DIRI)**



Diajukan oleh :

Anna Sri Michelia Buaton

NPM : 170512848
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TERTANGGUNG DALAM
PENGIKATAN KONTRAK ASURANSI JIWA MELALUI
TELEMARKETING (STUDI KASUS: POLIS ASURANSI JIWA
JAGA DIRI)**



Diajukan oleh :

Anna Sri Michelia Buaton

NPM : 170512848
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Pada Tanggal 27 Februari 2021

Oleh Dosen Pembimbing

Dr. Ign. Sumarsono Raharjo S.H., M.Hum

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI TERTANGGUNG DALAM
PENGIKATAN KONTRAK ASURANSI JIWA MELALUI
TELEMARKETING (STUDI KASUS: POLIS ASURANSI JIWA
JAGA DIRI)**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas
Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 16 Maret 2021

Tempat : Fakultas Hukum UAJY

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. C. Kastowo, S.H., M.H.

Sekretaris : Dr. Ign. Sumarsono Rahardjo, S.H., M.Hum.

Anggota : Dr. St. Mahendra Soni Indriyo, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan


.....


.....


.....

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum,,



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan pertolongan-Nya, penulisan hukum yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Tertanggung dalam Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui *Telemarketing*” ini terselesaikan. Penulis juga berterimakasih kepada pihak-pihak yang sudah memberikan motivasi, dukungan, bantuan, serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini sebagai tugas akhir dari perkuliahan yang dijalani penulis di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulisan hukum ini penulis memberikan ucapan terima kasih dan persembahkan kepada:

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti W, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Ign. Sumarsono Raharjo, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing penulis yang membimbing penulis dalam penulisan hukum dengan baik dan sangat sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sangat baik;
3. Ibu Maria Hutapea, S.H., M.Hum selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan dukungan serta motivasi selama penulis belajar dan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
4. Narasumber yang telah memberikan informasi guna mendukung penulisan hukum ini.

5. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu serta dukungan dan motivasi bagi seluruh mahasiswa selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Staff administrasi dan Pustaka Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam memenuhi seluruh administrasi yang dibutuhkan dalam pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta serta dalam penulisan hukum ini.
7. Keluarga terkasih yaitu Bapak, Mama, Bang Alex, Bang Tino, serta sepupu bernama Santy dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, semangat, kritik, saran, nasihat, kasih sayang serta doa selama penulis menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta serta selama penulis menyusun Penulisan Hukum ini.
8. Seluruh sahabat terkasih Iness Tiara, Jesica Pabilaya, Anna Lavidia, Juan Heradji, Arya Bramantya, Anastasia Ayu, Inetha Boleng, Leony Cahyaningtyas, Gabriel Hayuno, Alfa Andreas, Inekke Mitha, Brenda Palentek, Lhyna Lopes, serta teman-teman terkasih yang selalu menyemangati, mendengarkan keluh kesah, dan mendoakan penulis selama menyusun penulisan hukum ini maupun saat penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti duplikasi atau plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 4 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Anna Sri Michelia Buaton

ABSTRACT

The development of technology and information increases every year and is used by insurance companies to market insurance products, especially in life insurance. Insurance marketing is carried out by the insurance agent to the prospective insured through telemarketing, which sometimes happens the coercion of the will by the insurance agent which causes losses to the insured or other interested parties in the life insurance. Therefore, what are the legal protections for the insured in binding an insurance contract through telemarketing, to find answers to the problem, normative research is used that uses primary legal materials in the form of statutory regulations and is equipped with secondary legal materials, namely books, journals, and data. From all newspapers and consumer services some life insurance and data in the form of life insurance policies and statements from sources. By using this method, it can be concluded that preventive legal protection for the insured is resolved through consumer complaint services that have been provided by the related Life Insurance Company, if not resolved then it will be continued in Repressive Legal Protection. Repressive legal protection for the insured has clearly explained that it can be resolved through an internal peace forum, and if an agreement is not reached, the insurer gives the insured freedom to settle disputes through a Dispute Resolution Agency registered with the Financial Services Authority (OJK) or a court according to the agreement between the insurer and the insured or other interested parties in the life insurance.

Keywords : Legal Protection, Insurance Contracts, Telemarketing

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Batasan Konsep.....	10
G. Metode Penelitian.....	11
BAB II PEMBAHASAN	17
A. Tinjauan Asuransi Pada Umumnya.....	17
1. Pengertian Asuransi.....	17
2. Objek Asuransi	20
3. Subjek Asuransi.....	20
B. Kontrak Asuransi Jiwa melalui <i>Telemarketing</i>	21
1. Pengertian <i>Telemarketing</i>	21
2. Asuransi Jiwa	23
3. Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui <i>Telemarketing</i>	26
4. Penutupan Asuransi Jiwa melalui <i>Telemarketing</i>	29
C. Perlindungan Hukum bagi Tertanggung Secara Preventif dalam Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui <i>Telemarketing</i>	30

D. Perlindungan Hukum secara Represif terhadap Tertanggung dalam Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui <i>Telemarketing</i>	37
BAB III PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	43



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi semakin meningkat setiap tahunnya. Menyikapi hal tersebut, perusahaan asuransi meningkatkan pemasaran produk asuransinya, salah satunya melalui *telemarketing* khususnya pada asuransi jiwa, dikarenakan saat ini Asuransi Jiwa memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, dikarenakan risiko kematian merupakan risiko yang dapat dialihkan dari tertanggung kepada penanggung untuk dipertanggungkan, karena menurut Sri Redjeki Hartono, fungsi dasar dari asuransi ialah suatu upaya yang berperan menanggulangi suatu risiko yang tidak pasti terhadap kerugian khusus untuk kerugian-kerugian murni dan bukan kerugian yang bersifat spekulatif.¹

Perusahaan Asuransi jiwa melakukan pemasaran melalui *telemarketing* ini melalui agen-agen yang telah dipilih dengan menjelaskan secara rinci mengenai isi dari kontrak asuransi dan produk asuransi yang ditawarkan. Hal tersebut dimaksudkan agar memudahkan proses penutupan asuransi, pembayaran premi, sampai dengan klaim asuransi. Menurut Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014, hal tersebut disebabkan karena Layanan Jasa perasuransian pun semakin bervariasi sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat akan pengelolaan risiko dan pengelolaan investasi yang semakin tidak terpisahkan, baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam kegiatan usaha, terutama dalam layanan pemasaran dan klaim asuransi pada saat ini.

¹ Junaedy Ganie, 2013, *Hukum Asuransi Indonesia* (Edisi 1. Cetakan ke 2), Jakarta, Sinar Grafika, hlm 44.

Dalam Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa Pelaku Usaha yang dalam penelitian ini ialah perusahaan asuransi jiwa memiliki kewajiban yaitu memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen (tertanggung dan pihak yang berkepentingan dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa) dengan produk yang ditawarkan. Peraturan tersebut tidak selaras dengan kenyataan yang ada. Kenyataan tersebut dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing* yaitu bahwa agen asuransi yang menawarkan produk asuransinya kepada calon tertanggung, terkadang agen asuransi melakukan tindakan-tindakan yang mengarah kepada pemaksaan kehendak untuk masuk dalam perjanjian asuransi, akibatnya banyak sekali tertanggung yang merasa dirugikan dan melakukan pengaduan kepada perusahaan asuransi jiwa tersebut ataupun kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Asuransi seharusnya tidak untuk mencari keuntungan, tetapi dalam permasalahannya, masih sering terjadi pemaksaan kehendak yang dilakukan agen asuransi jiwa terhadap tertanggung secara tidak langsung. Pemaksaan kehendak ini dapat berupa keharusan tertanggung untuk mengatakan setuju terikat dalam kontrak asuransi tanpa dimintai data apapun untuk membuktikan bahwa tertanggung telah terikat dalam kontrak asuransi tersebut. Telah terjadi banyak kasus mengenai pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing* ini, dikarenakan terbatasnya dilakukan komunikasi antara penanggung dengan tertanggung, serta dikarenakan target/ konsumen yang dituju ialah konsumen yang memiliki kartu kredit, sehingga seluruh nasabah kartu kredit dihubungi untuk

terikat kontrak asuransi jiwa terkait. Lalu konsumen yang ditawarkan produk asuransi jiwa tidak seluruhnya paham mengenai polis asuransi yang diikatkan pada dirinya serta juga masih banyak yang memiliki pekerjaan sehingga tidak sempat untuk mempelajari polis asuransi jiwa. Maka, pengikatan kontrak asuransi melalui *telemarketing* memungkinkan kerugian terjadi oleh tertanggung, dikarenakan pula pada dasarnya perjanjian asuransi merupakan perjanjian baku, dalam hal perjanjian baku, hanya satu pihak saja yang menentukan isi dari perjanjian tersebut yaitu pelaku usaha (perusahaan asuransi jiwa), sehingga hal tersebut dapat menguntungkan pelaku usaha dan lebih mudah merugikan konsumen, sehingga hal yang disusun dalam perjanjian asuransi tidak mudah disimak oleh konsumen yang sebagian besar adalah orang awam dalam hal kontrak.² Melalui pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa terjadi ketidakseimbangannya kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen yang menyebabkan permasalahan yang terjadi dalam kontrak asuransi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulisan hukum ini mengambil judul “Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung dalam Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui *Telemarketing*” untuk mengetahui perlindungan hukum bagi tertanggung yang mengalami kerugian akibat dari pengikatan kontrak Asuransi Jiwa melalui *telemarketing* oleh perusahaan asuransi.

² Johannes Gunawan, dkk. 2020. *Bunga Rampai Perlindungan Konsumen-Perjanjian Baku-Masalah dan Solusi*, Pelangi Grafika, Jakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dijelaskan, maka rumusan masalah dari penulisan ini ialah sebagai berikut:

Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dituliskan, maka tujuan penelitiannya ialah mengetahui perlindungan hukum secara represif maupun preventif bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini meliputi:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat menjadi bahan untuk referensi dalam pengembangan ilmu pada umumnya dan hukum ekonomi bisnis khususnya yang mengkaitkan pada perlindungan hukum bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan pengetahuan bagi penelitian – penelitian untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah: melalui penelitian ini, diharapkan Pemerintah lebih mengawasi dan menegakkan tindakan-tindakan dari Perusahaan Asuransi Jiwa dalam hal kontrak asuransi dari produk asuransi serta lebih meningkatkan perlindungan hukum nasabah/konsumen yaitu tertanggung yang mengalami kerugian akibat dari pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*.
- b. Bagi Masyarakat khususnya bagi Tertanggung/Nasabah : melalui penelitian ini, diharapkan masyarakat/nasabah lebih teliti dalam menerima informasi mengenai kontrak asuransi melalui *telemarketing* dengan perusahaan asuransi serta lebih memahami dan menanyakan hal yang perlu diketahui agar dalam pengikatan kontrak asuransi tersebut tidak ada kesalahpahaman antara tertanggung dengan perusahaan asuransi dan juga lebih berhati-hati dalam menyetujui penawaran pendaftaran asuransi jiwa dari suatu perusahaan asuransi.
- c. Bagi Perusahaan Asuransi: agar perusahaan asuransi lebih memperhatikan dan menjamin hak dan kewajiban bagi perusahaan asuransi dan juga nasabah/tertanggung serta memperbaiki prosedur-prosedur terkait dengan pengikatan kontrak asuransi agar tidak merugikan nasabah/tertanggung serta lebih memberikan kejelasan serta keakuratan mengenai produk asuransi yang ditawarkan.
- d. Bagi Penulis : agar penulis bisa lebih mengetahui perlindungan hukum bagi tertanggung yang dirugikan akibat pengikatan kontrak asuransi jiwa

melalui *telemarketing* oleh perusahaan asuransi dan tindakan apa saja yang akan dilakukan oleh perusahaan asuransi untuk meminimalisir dan mengatasi jika terjadi kerugian bagi tertanggung.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan penelitian hukum yang berjudul perlindungan hukum bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing* merupakan karya penulis serta dijamin keaslian penelitiannya, bukan dari hasil plagiasi penelitian atau karya tulis orang lain. Berikut terdapat beberapa penelitian yang pembahasannya berkaitan atau berhubungan dengan tema yang sama dari penulisan hukum ini, antara lain:

- a. Dinna Khairiza, dengan Nomor Induk Mahasiswa 140511854, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2019 memiliki judul skripsi Perlindungan Hukum Bagi Tertanggung yang Tidak Memenuhi Kualifikasi Sahnya Perjanjian dalam Penutupan Perjanjian Asuransi Online di Indonesia dan rumusan masalah dari skripsi tersebut ialah Bagaimana perlindungan hukum bagi tertanggung apabila tidak memenuhi kualifikasi sahnya perjanjian dalam penutupan perjanjian asuransi online di Indonesia? Lalu hasil dari penelitian dari penulisan skripsi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi tertanggung yang tidak memenuhi keabsahan hukum perjanjian penutupan perjanjian asuransi online di Indonesia yaitu adanya polis yang dimiliki oleh tertanggung. Polis adalah satu – satunya bukti

tertulis yang membuktikan bahwa asuransi telah terjadi. Polis asuransi sebagai bukti perjanjian asuransi yang mengikat melalui perjanjian asuransi yang dibuktikan dengan telah terjadi polis asuransi seperti pengalihan risiko asuransi jiwa atau asuransi kerugian kepada perusahaan asuransi. Dalam hal Tertanggung bermaksud menutup perjanjian asuransi dengan hal-hal yang disebabkan tidak memenuhi kualifikasi, maka polis tetap akan diberikan ganti rugi setelah dikurangi denda yang diberlakukan oleh perusahaan.

- b. Rahma Dwi Saputri, dengan Nomor Induk Mahasiswa 11150480000150, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2019 memiliki judul skripsi Legalitas Perjanjian Asuransi Melalui *Telemarketing* Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Studi Kasus :BNI Life) dan rumusan masalahnya ialah apakah perjanjian asuransi melalui *telemarketing* diperbolehkan menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan? dan Bagaimana kesesuaian perjanjian asuransi melalui *telemarketing* menurut asas konsensualisme dalam hukum perjanjian?. Lalu hasil penelitian dari penulisan skripsi ini yaitu penawaran asuransi yang dilakukan BNI Life telah sesuai dengan yang diatur dalam POJK 1 /2013. Namun, pada praktiknya perjanjian asuransi yang dibuat saat melakukan penawaran tersebut tidak dapat menjadi perjanjian yang sempurna. Perjanjian tersebut dianggap cacat dikarenakan saat

melakukan kesepakatan, bertanggung sering kali khilaf saat menyepakati perjanjian tersebut dan perjanjian asuransi melalui *telemarketing* tersebut tidak memenuhi asas konsensualisme dalam hukum perjanjian.

- c. Gebby Thalia, dengan Nomor Induk Mahasiswa 2015200072, Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan Tahun 2019 memiliki judul skripsi Tinjauan Yuridis Terhadap Penawaran Produk Asuransi Secara *Telemarketing* dan rumusan masalahnya ialah Bagaimana seharusnya bentuk persetujuan konsumen agar memiliki kekuatan mengikat terhadap perjanjian asuransi yang dibuat secara tidak tatap muka melalui *telemarketing*? dan apakah perjanjian asuransi secara telemarketing melanggar prinsip keseketikaan dalam ketentuan hukum perjanjian?. Hasil penelitian dari jawaban rumusan masalah dalam penulisan skripsi tersebut dapat diketahui bahwa perjanjian asuransi yang dilakukan secara *telemarketing* telah mengikat apabila dalam proses pembentukannya telah memperhatikan peraturan-peraturan yang membatasi terkait hal tersebut dan didukung pula dengan adanya bukti berupa rekaman suara telepon pada saat perjanjian asuransi dilakukan secara *telemarketing*, namun atas perjanjian asuransi secara *telemarketing* tersebut telah melanggar prinsip keseketikaan dikarenakan tidak terdapat kesempatan bagi konsumen untuk membaca keseluruhan isi perjanjian asuransi dan hanya mengandalkan informasi singkat dari penawar melalui telepon tersebut.

Berdasarkan ketiga skripsi tersebut membuktikan bahwa penulisan skripsi yang ditulis oleh penulis berbeda dengan penulisan skripsi – skripsi sebelumnya. Pertama, Dinna Khairiza dalam penulisan skripsinya lebih menekankan pada perlindungan hukum terhadap tertanggung jika bermaksud menutup perjanjian asuransi *online* dengan hal – hal yang disebabkan tidak memenuhi kualifikasi, jadi pada penelitian tersebut mengacu pada keadaan bagi tertanggung jika bermaksud menutup perjanjian asuransi dengan hal-hal yang disebabkan tidak memenuhi kualifikasi dan dalam penelitian tersebut tertuju pada tertanggung. Kedua, Rahma Dwi Saputri dalam penulisan skripsinya lebih menekankan pada penawaran yang dilakukan BNI Life yang disesuaikan dengan POJK 1/2013 dan apakah perjanjian melalui *telemarketing* sesuai dengan asas konsensualisme atau tidak. Lalu yang terakhir ialah Gebby Thalia dalam penulisan skripsinya lebih menekankan pada perjanjian asuransi yang dilakukan secara *telemarketing* melanggar prinsip keseketikaan dikarenakan tidak terdapat kesempatan bagi konsumen untuk membaca keseluruhan isi perjanjian asuransi dan hanya mengandalkan informasi singkat dari penawar melalui telepon tersebut. Penelitian penulisan skripsi ini berbeda dengan ketiga skripsi tersebut karena penelitian penulisan skripsi ini lebih menekankan pada perlindungan hukum bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing* dan berfokus pada proses pengikatan kontrak asuransi, dalam hal ini yang membedakan dengan ketiga skripsi tersebut, dalam skripsi ini ingin mengetahui bagaimana perlindungan secara preventif dan represif apabila tertanggung mengalami kerugian dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*. Maka dari itu penulisan skripsi ini terbukti

keasliannya dan berbeda dengan penulisan – penulisan skripsi yang ada sebelumnya.

F. Batasan Konsep

Berkaitan dengan luasnya permasalahan yang terkait dengan penulisan serta penelitian ini, maka perlu adanya pembatasan konsep yaitu:

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.³

b. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan hukum dimana rakyat berkesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) ataupun pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah berbentuk yang definitif.⁴

c. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan Hukum Represif adalah perlindungan hukum yang bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.⁵

³ Ni Kadek Witarini dan Edward Thomas Lamury Hadjon, 2018, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis dari Perusahaan Asuransi yang Pailit”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. VI/No-3/Februari/2017, Kertha Semaya, hlm. 3.

⁴ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, PT.Bina Ilmu, hlm 2.

⁵ *Ibid.*

d. *Telemarketing*

Telemarketing adalah penggunaan telepon untuk menjual produk secara langsung kepada konsumen dan pelanggan bisnis secara efektif tanpa perlu bertemu langsung dengan pelanggan.⁶

e. Perjanjian Asuransi

Perjanjian Asuransi merupakan perjanjian timbal balik (*Wederkerige overeenkomst*), disebabkan dalam perjanjian asuransi masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang saling berhadapan.⁷

f. Asuransi Jiwa

Asuransi Jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama.⁸

G. Metode Penelitian

Penulisan hukum ini menggunakan metode penulisan antara lain sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian Hukum

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Penelitian Hukum Normatif. Penelitian Hukum Normatif adalah jenis penelitian dengan menggunakan data sekunder yaitu berupa bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

⁶ Joshua Albert Monareh, Achmad Fauzi Dh, dkk, 2018, “Pengaruh *Telemarketing* Terhadap Keputusan Pembelian (Survei *Online* pada Pelanggan Produk Multiguna Astra Credit Companies Priority di PT Astra Sedaya Finance)”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 58/No-2/Mei/2018, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, hlm. 23.

⁷ Man Suparman Sastrawidjaja, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Alumni, Bandung.

⁸ Abbas Salim, 2007, *Asuransi & Manajemen Risiko*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 25.

Penelitian ini berfokus pada norma hukum yaitu peraturan perundang-undangan sebagai bahan hukum primer dan dilengkapi dengan literatur-literatur berupa buku, jurnal, dan data dari situs web pengaduan konsumen, layanan konsumen beberapa asuransi jiwa termasuk asuransi jiwa jaga diri serta data berupa polis asuransi jiwa dan keterangan yang diperoleh dari narasumber terkait dengan permasalahan yang diteliti dan ditulis.

2. Sumber Data

Penulisan hukum ini menggunakan Penelitian Hukum Normatif dengan menggunakan data sekunder yaitu sebagai berikut:

i. Bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian. Peraturan perundang-undangan tersebut meliputi:

1. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
2. Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) Staatsblaad Nomor 23 Tahun 1847.
3. Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (Wetboek Van Koophandel Voor Indonesie) Staatsblaad Nomor 23 Tahun 1847.
4. Undang – Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111).
5. Undang – Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337).

6. Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).
7. Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58).
8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118).
9. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 287).
10. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016/tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 302).
11. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 17/POJK.05/2017 tentang Prosedur dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif di Bidang Perasuransian dan Pemblokiran Kekayaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 91).

- ii. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subjek hukumnya, yang dalam penulisan hukum ini menggunakan bahan hukum berupa pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, dan data dari situs web pengaduan konsumen, layanan konsumen beberapa asuransi jiwa termasuk asuransi jiwa jaga diri serta data berupa polis asuransi jiwa dan keterangan yang diperoleh dari narasumber yang berkaitan dengan objek/permasalahan yang diteliti.

3. Cara Pengumpulan Data

Jenis penelitian hukum Normatif menggunakan cara pengumpulan data yang terdiri atas :

- i. Studi Kepustakaan, yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer berupa peraturan perundang – undangan dan bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, serta data yang diperoleh melalui seluruh surat kabar maupun layanan konsumen beberapa asuransi untuk dilakukan pengumpulan serta penyusunan data yang dibutuhkan.
- ii. Wawancara, yaitu menanyakan langsung kepada narasumber yang merupakan salah satu tertanggung asuransi jiwa jaga diri yaitu Ibu Enny Dwi Kirana terkait dengan permasalahan yang diteliti.

4. Analisis Data

Penelitian penulisan hukum ini menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang didapatkan atau diperoleh dianalisis dan dituliskan secara deskriptif, dengan memperoleh serta memilih data yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun teori-teori ahli. Dalam analisis ini proses berpikir/prosedur bernalar dilakukan dan digunakan secara deduktif, yaitu bertolak dari suatu proposisi umum yang kebenarannya telah diketahui (diyakini) dan berakhir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) yang bersifat lebih khusus.⁹ Dalam hal ini, pada proposisi umum berkaitan dengan peraturan perundang – undangan mengenai perlindungan hukum bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*, sedangkan kesimpulan yang lebih khusus berakhir pada hal – hal apa saja yang dapat dilakukan apabila tertanggung dirugikan akibat dari pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*.

5. Sistematika Skripsi

Sistematika penulisan skripsi merupakan rencana isi Penulisan Skripsi serta disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, sistematika penulisan skripsi.

BAB II : PEMBAHASAN

⁹ Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 11.

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang menjawab rumusan masalah pada Bab I Pendahuluan, meliputi 3 (tiga) sub bab yaitu sub bab pertama Tinjauan Asuransi Pada Umumnya yang membahas mengenai pengertian asuransi, Subjek Asuransi, dan Objek Asuransi. Sub bab kedua yaitu Pengikatan Kontrak Asuransi melalui *Telemarketing* yang membahas mengenai pengertian *Telemarketing*, Asuransi Jiwa (meliputi pengertian asuransi jiwa, jenis-jenis asuransi jiwa, dan prinsip asuransi jiwa), pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *Telemarketing*, dan proses penutupan asuransi jiwa melalui *telemarketing*. Sub bab ketiga yaitu Perlindungan Hukum secara Preventif bagi Tertanggung dalam Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui *Telemarketing* membahas mengenai apa saja perlindungan hukum secara preventif bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*, dan Sub bab keempat yaitu Perlindungan Hukum secara represif bagi tertanggung dalam Pengikatan Kontrak Asuransi Jiwa melalui *Telemarketing*.

BAB III : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berguna bagi perkembangan mengenai perlindungan hukum bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing*.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Asuransi Pada Umumnya

1. Pengertian Asuransi

Perjanjian Asuransi timbul karena adanya suatu risiko yang belum pasti serta risiko tersebut akan menimbulkan suatu kerugian bagi setiap manusia. Perjanjian Asuransi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah asuransi itu sendiri, karena Perjanjian Asuransi merupakan pertanggungan yaitu diatur dalam Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yaitu bahwa

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita suatu peristiwa yang tidak pasti.”

Diatur pula mengenai pengertian dari asuransi yaitu dalam Pasal 1 ayat (1) angka 1 Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian yaitu bahwa

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- 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 atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Melalui pengertian tersebut dapat kita simpulkan bahwa perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian antara dua belah pihak yaitu perusahaan asuransi dan tertanggung sebagai bentuk untuk memberikan tertanggung sebuah imbalan sebagai maksud untuk memberikan penggantian kerugian yang dialami oleh tertanggung. Tujuan utama dari dibentuknya asuransi ini ialah untuk mengurangi risiko yang sudah ada dalam masyarakat, dengan jalan mempertanggungkan pada perusahaan asuransi (*reducing of risks*).¹⁰ Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang menuliskan beberapa pengertian mengenai perjanjian asuransi menurut dua ahli, yaitu :¹¹

- a. Menurut H Gunanto, perjanjian asuransi merupakan perjanjian aletoir, dan bukannya perjanjian kommutatif. Maksudnya ialah pemberian ganti rugi atau sejumlah uang dari penanggung kepada tertanggung terhadap suatu peristiwa yang belum pasti terjadi (*onzeker voorval*) sebagai bentuk prestasi dari penanggung. Dengan demikian terdapat kesenjangan waktu di antara prestasi tertanggung membayar premi dengan haknya mendapat ganti rugi dari penanggung.
- b. Menurut Sri Redjeki Hartono, perjanjian asuransi merupakan perjanjian sepihak (unilateral). Maksudnya bahwa perjanjian dimaksud menunjukkan bahwa hanya satu pihak saja yang memberikan janji yaitu pihak penanggung. Penanggung memberikan janji akan mengganti

¹⁰ Abbas Salim, *Op.Cit.*, hlm 8.

¹¹ Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang, 2004, *Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian* (Edisi 2. Cetakan ke-3), Alumni, Bandung.hlm 7-8.

kerugian, apabila tertanggung sudah membayar premi dan polis sudah berjalan, sebaliknya tertanggung tidak menjanjikan suatu apapun.

- c. Menurut Sri Redjeki Hartono pula, perjanjian asuransi adalah perjanjian melekat pada syarat penanggung (adhesion), karena di dalam perjanjian asuransi pada hakikatnya syarat dan kondisi perjanjian hampir seluruhnya ditentukan dan diciptakan oleh penanggung/perusahaan asuransi sendiri, dan bukan karena adanya kata sepakat yang murni atau tawar menawar. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa kondisi perjanjian asuransi sebagian terbesar ditentukan secara sepihak oleh penanggung sehingga penanggung dianggap sebagai penyusun perjanjian dan seharusnya mengetahui banyak tentang apa yang akan dikemukakan. Akibatnya apabila timbul pengertian yang tidak jelas, harus diuntungkan pihak tertanggung.

Perjanjian asuransi didasarkan pada asas Konsensualisme yakni asas konsensualisme (asas kesepakatan para pihak) dalam perjanjian, dengan dilakukannya kata sepakat mengadakan perjanjian, maka berarti kedua belah pihak haruslah mempunyai kebebasan kehendak.¹² Dapat disimpulkan bahwa asas konsensualisme ialah pada dasarnya suatu perjanjian dan perikatan yang timbul sudah sah apabila sudah terjadi kesepakatan mengenai hal-hal pokok dan tidaklah diperlukan suatu formalitas.¹³

¹² Junaidi Abdullah, 2015, "Analisis Asas Konsensualisme di Lembaga Keuangan Syariah", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. VIII/No-2/September/2015, Iqtishadia, hlm. 283.

¹³ Subekti, 2004, *Hukum Perjanjian*, Bandung, Intermasa, hlm 15.

2. Objek Asuransi

Objek asuransi yang diatur dalam Pasal 1 Angka 25 Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, terdiri dari:

1. Jiwa dan raga
2. Kesehatan manusia
3. Tanggung jawab hukum
4. Benda dan jasa

Serta semua kepentingan lainnya yang dapat hilang, rusak, rugi, dan/atau berkurang nilainya. Menurut Abdulkadir Muhammad, objek asuransi berupa benda, hak atau kepentingan yang melekat pada benda, dan sejumlah uang yang disebut premi atau ganti kerugian.¹⁴

3. Subjek Asuransi

Subjek asuransi yang mengadakan suatu perjanjian asuransi ialah penanggung dan tertanggung. Penanggung dan tertanggung tersebut memiliki hak dan kewajiban yaitu bagi penanggung memiliki kewajiban untuk memikul risiko yang dialihkan kepadanya serta mempunyai hak untuk memperoleh pembayaran premi dari tertanggung sedangkan tertanggung memiliki

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm 8.

memiliki kewajiban membayar premi serta berhak memperoleh penggantian kerugian atas risiko yang terjadi.¹⁵

B. Kontrak Asuransi Jiwa melalui *Telemarketing*

1. Pengertian *Telemarketing*

Pengertian dari *Telemarketing* ialah berasal dari kata *Tele* yang berarti jauh, dan *marketing* yang berarti pemasaran, tenaga pemasar, atau disebut sebagai *Tele Sales Officer* (TSO) akan menawarkan produk asuransi jiwa kepada calon nasabah melalui telepon, dan jika calon nasabah tertarik untuk diikutsertakan dalam produk asuransi jiwa yang ditawarkan maka proses pembelian dilakukan saat itu juga melalui telepon tanpa perlu pengisian surat pengajuan aplikasi asuransi jiwa oleh calon nasabah.¹⁶

Berdasarkan pengertian *Telemarketing*, dapat disimpulkan bahwa *Telemarketing* merupakan suatu strategi pemasaran yang dilakukan agen pemasar untuk memasarkan melalui telepon yang dalam konteks ini, produk yang dipasarkan ialah produk asuransi, serta strategi pemasaran memanfaatkan teknologi komunikasi dengan tujuan promosi dari produk asuransi. Menurut Kotler dan Keller, *Telemarketing* terbagi menjadi dua jenis:¹⁷

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ Adyan Agit Pratama, Bambang Eko Turisno, dkk, 2017, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui *Telemarketing*", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. VI/No-1/Februari/2017, Diponegoro Law Journal, hlm. 6.

¹⁷ Joshua Albert Monareh, Achmad Fauzi Dh, dkk, *Op.Cit.*, hlm. 23-24.

a. *Telemarketing Inbound*

Telemarketing Inbound merupakan panggilan telepon masuk yang berasal dari pelanggan. Jadi dalam hal ini, pelanggan yang menghubungi suatu perusahaan untuk memesan produk ataupun untuk menanyakan sebuah produk yang dipromosikan perusahaan tersebut.

b. *Telemarketing Outbond*

Telemarketing Outbond merupakan panggilan telepon keluar, dengan tujuan penjualan produk, membuat janji temu dengan pelanggan, dan mempromosikan produk. Jadi, *Telemarketing Outbond* merupakan panggilan telepon keluar yang ditujukan kepada pelanggan dengan tujuan menjual produk, membuat janji temu, dan mempromosikan produk secara langsung.

Kesimpulan mengenai *Telemarketing Inbound* ialah panggilan masuk dari pelanggan kepada suatu perusahaan untuk memesan produk ataupun menanyakan produk yang dipromosikan sedangkan *Telemarketing Outbond* merupakan panggilan telepon keluar yang ditujukan kepada pelanggan dengan maksud mempromosikan langsung produk yang dipasarkan tersebut oleh suatu perusahaan. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk pemasaran produk asuransi serta pengikatan kontrak asuransi, karena disebutkan pula bahwa *Telemarketing* pada usaha asuransi adalah metode pemasaran yang langsung dilakukan oleh *telemarketer* dengan calon nasabah (tertanggung), lalu dalam usaha asuransi metode tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan nilai transaksi penjualan sehingga memudahkan suatu

perusahaan asuransi mendapatkan *feedback* atau respon secara langsung dari calon nasabah (tertanggung) pada saat itu juga.¹⁸

2. Asuransi Jiwa

Asuransi Jiwa merupakan pertanggungan terhadap sebuah risiko kerugian finansial seseorang yang tidak terduga, disebabkan karena kematian (meninggalnya terlalu cepat atau hidupnya terlalu lama).¹⁹ Asuransi jiwa bukan hanya mengenai kematian, tetapi juga mengenai kesehatan serta hilangnya salah satu anggota tubuh jika terjadinya kecelakaan. Dalam asuransi jiwa, tidak mengandung prinsip *Indemnity* yaitu prinsip asuransi dimana tidak bisa dinilai dengan uang. Jiwa seseorang tidak dapat dinilai dengan uang, dikarenakan risiko atas jiwa seseorang tidak dapat dipastikan (belum pasti). Jadi, dalam asuransi jiwa, seseorang dapat mengansuransikan jiwanya sebanyak yang ia mau sepanjang seseorang tersebut dapat membayar premi asuransi. Lalu, dalam prinsip asuransi terdapat asas *nemo plus* ialah tidak menerima melebihi apa yang menjadi hak dan tidak memberi melebihi apa yang menjadi kewajiban, dapat diartikan bahwa tidak boleh memperkaya diri tanpa hak.²⁰ Tetapi asuransi jiwa tidak menganut asas itu, karena dalam asuransi jiwa dapat mengasuransikan kedua kalinya untuk bahaya yang sama khususnya jiwa seseorang, tergantung pada kesanggupan pembayaran premi.

¹⁸ Adyan Agit Pratama, Bambang Eko Turisno, dkk, *Op.Cit.*, hlm. 5.

¹⁹ Abbas Salim, *Op.Cit.*, hlm 25.

²⁰ Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm 127.

Asuransi jiwa memiliki beberapa jenis, yaitu:

1. Asuransi Eka Waktu (*Term Life Insurance*):

Asuransi Jiwa Berjangka (*Term Life Insurance*) merupakan asuransi jiwa yang memiliki jangka waktu tertentu, dapat selama 2 (tahun), 5 (tahun), 20 (tahun), dan seterusnya (jika jangka waktu yang ditentukan tersebut sudah habis, maka tertanggung/pemegang polis tidak dapat menarik uang yang dibayarkan tersebut kembali).²¹

2. Asuransi Jiwa Seumur Hidup (*Whole Life Insurance*):

Asuransi Jiwa Seumur Hidup (*Whole Life Insurance*) merupakan asuransi jiwa yang permanen, dalam asuransi ini pembayaran premi yang dilakukan oleh tertanggung dibayarkan setiap tahun dan sama besarnya (pembayaran premi ditetapkan hanya sekali serta berlaku seumur hidup).²²

3. Asuransi Jiwa Dwiguna (*Endowment*)

Asuransi Jiwa Dwiguna (*Endowment Life Insurance*) merupakan asuransi yang hampir sama dengan *term life insurance*, tetapi pembayaran premi dalam asuransi ini lebih mahal dibandingkan *term life insurance*, dikarenakan mengandung unsur :

- a. Asuransi eka waktu (*term life insurance*)
- b. *Pure Endoment* (alat untuk menabung)

²¹ Abbas Salim, *Op.Cit.*, hlm 34.

²² *Ibid.*

