

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Sumarsono", written over a light blue horizontal line.

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 persembahan 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 III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Perlindungan hukum secara preventif bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi jiwa melalui *telemarketing* yaitu dengan adanya layanan pengaduan atau unit kerja yang disediakan oleh perusahaan asuransi jiwa dalam penyelesaian permasalahan/pengaduan yang dilakukan oleh konsumen, tetapi jika tidak terselesaikan, maka akan mengarahkan konsumen/tertanggung serta pihak yang berkepentingan dalam pengikatan kontrak asuransi ini kepada perlindungan hukum secara represif yang akan diterima oleh konsumen.

Perlindungan hukum secara represif bagi tertanggung dalam pengikatan kontrak asuransi melalui *telemarketing* diatur dalam polis asuransi yaitu diselesaikannya permasalahan/persengketaan antara penanggung dan tertanggung secara internal terlebih dahulu yaitu melalui forum perdamaian atau musyawarah dalam waktu paling lama 60 (enam puluh) hari kalender sejak terjadinya perselisihan. Jika forum perdamaian tersebut tidak mencapai kesepakatan, maka perselisihan tersebut akan diselesaikan pada Lembaga Alternatif Sengketa yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan ataupun pengadilan sesuai dengan kesepakatan antara penanggung dan tertanggung ataupun pihak yang berkepentingan dalam asuransi ini. Perlindungan Hukum secara Represif bagi tertanggung dilengkapi dengan sanksi-sanksi yang dapat dijatuhkan pada pelaku usaha/perusahaan asuransi jiwa yang telah menyebabkan kerugian bagi konsumen yaitu diatur dalam Pasal 70 Ayat (2) Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang

Perasuransian dan peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/POJK.05/2017 tentang Prosedur dan Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif di Bidang Perasuransian dan Pemblokiran Kekayaan Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah.

B. Saran

Saran berkaitan dengan penelitian ini ialah agar tertanggung mendapatkan perlindungan hukum yang baik, maka perlu dibuka kemungkinan adanya negosiasi antara penanggung dan tertanggung sebelum polis itu diterbitkan, serta masyarakat khususnya calon tertanggung yang akan terikat dalam kontrak asuransi, harus lebih kritis dan lebih cermat dalam memahami produk asuransi yang ditawarkan agar tidak menimbulkan ketidaktahuan dan kesalahpahaman terkait kontrak asuransi jiwa.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abbas Salim, 2007, *Asuransi dan Manajemen Asuransi*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Abdulkadir Muhammad, 2011, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen : Dmensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta.
- Bambang Sunggono, 2003, *Metode penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Johannes Gunawan, dkk. 2020, *Bunga Rampai Perlindungan Konsumen-Perjanjian Baku-Masalah dan Solusi*, Pelangi Grafika, Jakarta.
- Junaedy Ganie, 2013, *Bunga Rampai Perlindungan Konsumen-Perjanjian Baku-Masalah dan Solusi*, Pelangi Grafika, Jakarta.
- Man Suparman Sastrawidjaja, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Alumni, Bandung.
- Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang, 2004, *Hukum Asuransi : Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian* (Edisi 2. Cetakan ke-3), Alumni, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Subekti, 2004, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta.

JURNAL/MAKALAH

- Adyan Agit Pratama, Bambang Eko Turisno, dkk, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6, Nomor 1, Februari 2017, Diponegoro Law Journal.
- Deny Guntara, “Asuransi dan Ketentuan-Ketentuan Hukum yang Mengaturnya”, *Jurnal Justisi Ilmu Hukum*, Vol. 1, Nomor. 1, 2016, Universitas Buana Perjuangan Karawang.

Joshua Albert Monareh, Achmad Fauzi Dh, dkk, “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, Nomor 2, Mei 2018, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Junaidi Abdullah, “Analisis Asas Konsensualisme di Lembaga Keuangan Syariah”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 8, Nomor 2, September 2015, Iqtishadia.

Ni Kadek Witarini dan Edward Thomas Lamury Hadjon, “Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis dari Perusahaan Asuransi yang Pailit”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 6, Nomor 3, Februari 2017, Kertha Semaya.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN:

Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek) Staatsblaad Nomor 23 Tahun 1847.

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang (Wetboek Van Koophandel Voor Indonesie) Staatsblaad Nomor 23 Tahun 1847.

Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111).

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 337).

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42)

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58).

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 23/POJK.05/2015 tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 287).

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 69/POJK.05/2016/tentang Penyelenggaraan Usaha Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, Perusahaan Reasuransi, dan Perusahaan Reasuransi Syariah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 302).

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).

SITUS WEB

<https://www.prudential.co.id/export/sites/prudential-id/id/.galleries/pdf/misc/publikasi-penanganan-pengaduan-2019.pdf>, diakses 21 Januari 2021.

<https://www.prudential.co.id/export/sites/prudential-id/id/.galleries/pdf/misc/flyer-panduan-layanan-pengaduan-bmai.pdf>, diakses 21 Januari 2021.

<https://axa.co.id/layanan-nasabah/customer-care/pengajuan-keluhan/>, diakses 22 Januari 2021.

<https://www.aia-financial.co.id/content/dam/id/in/docs/help-support/PT%20AIA%20FINANCIAL%202019.JPG>, diakses 24 Januari 2021.

Otoritas Jasa Keuangan, Asuransi Jiwa Unit Link, <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/91>, diakses 21 Februari 2021.

<https://www.jagadiri.co.id/services/pengaduan>, diakses 23 Maret 2021.