

Fakultas Hukum Universitas Riau, Jalan Pattimura Nomor 9 Gobah, Kel. Cinta Raja, Kec. Sail, Pekanbaru, Riau,  
Kode Pos 28127. Telp: (+62761)-22539, Fax : (+62761)-21695  
E-mail: jihfhur@gmail.com / jih.fh@unri.ac.id  
Website: <https://jih.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/index>

## Tanggung Jawab Agen dalam Pelaksanaan Perjanjian Asuransi

Ulfia Hasanah<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Fakultas Hukum, Universitas Riau, Indonesia, Email: [ulfia.hasanah@lecturer.unri.ac.id](mailto:ulfia.hasanah@lecturer.unri.ac.id)

### Article Info

#### Article History:

Received : 02-08-2022  
Revised : 16-08-2022  
Accepted : 27-08-2022  
Published : 28-08-2022

#### Keywords:

Responsibilit  
Agent  
Insurance  
Agreement

### Abstract

Insurance agreement insurance is one of the types of special agreements stipulated in the Criminal Procedure Code. In the implementation of the insurance agreement still refers to Article 1320 KUHPdt. According to Article 1320 KUHPdt, for the validity of the agreement, one of the conditions is an agreement. Insurance agreement occurs when an agreement has been reached between the insured and the insurer, mutual rights and obligations occur at that time, even before the policy is signed (Article 257 Paragraph (1) KUHD). This policy is a written evidence to prove that insurance has occurred (article 285 Paragraph (1) KUHD). In assisting the marketing of products, insurance companies usually appoint insurance agents. In relations with the insured, the insurance company usually has an agent. And the insurance agent acts on behalf of the insurance company. The task of the insurance agent is as an intermediary to find and obtain insurance posts on behalf of the insurer who appointed him called the principal. In this means that the insurance agent acts on behalf of the insurer, including representing the insurer to conclude an insurance agreement with the customer (insured). Problems that are often experienced by customers are related to insurance claims that are difficult and protracted and even rejected. This is due to an error from the customer who is not detailed in understanding the agreement as stated in the insurance policy, and also the negligence of the agent regarding the lack of socialization regarding the terms and conditions in the agreement as stated in the insurance policy and not complying with the basic principles in the insurance agreement. This research method is a normative research that is research based on literature such as books, journals and legislation related to the problem. The roles and responsibilities of insurance agents in insurance are regulated in the insurance law and have been regulated in agency agreements. regarding the problems that arise, this is because the agent still does not understand the insurance agreement, so that people still do not understand the insurance that is followed. The insurance agent must read and understand the contents of the agreement so that in explaining to the insured the agent is not wrong and the insured can also understand the contents of the agreement. menyebutkan nama aturan. Keenam, satu spasi dan satu paragraf.

### Informasi Artikel

#### Histori Artikel:

Diterima : 02-08-2022  
Direvisi : 16-08-2022  
Disetujui : 27-08-2022  
Diterbitkan : 28-08-2022

### Abstrak

Perjanjian Asuransi Asuransi merupakan salah satu jenis perjanjian khusus yang diatur dalam KUHD. Dalam pelaksanaannya perjanjian asuransi tetap mengacu kepada Pasal 1320 KUHPdt. Menurut Pasal 1320 KUHPdt, untuk sahnya perjanjian, salah satu syaratnya adalah kesepakatan. Perjanjian asuransi terjadi ketika telah tercapai kesepakatan antara tertanggung dan penanggung, hak dan kewajiban timbal balik terjadi saat itu, bahkan sebelum polis ditandatangani (Pasal 257 Ayat (1)

**Kata Kunci:**

Tanggung jawab

Agen

Perjanjian

Asuransi

KUHD). Polis ini merupakan alat bukti tertulis untuk membuktikan bahwa asuransi telah terjadi (Pasal 285 Ayat (1) KUHD). Dalam membantu pemasaran produk, perusahaan asuransi biasanya menunjuk agen Asuransi. Dalam hubungan dengan tertanggung, perusahaan asuransi biasanya memiliki agen. Dan agen asuransi bertindak atas nama perusahaan asuransi. Tugas dari agen asuransi adalah sebagai perantara untuk mencari dan memperoleh pos-pos pertanggungan atas nama penanggung yang menunjuknya yang disebut dengan principal. Dalam ini berarti bahwa agen asuransi bertindak atas nama perusahaan asuransi, termasuk mewakili perusahaan asuransi untuk membuat perjanjian asuransi dengan nasabah (tertanggung). Permasalahan yang sering dialami oleh nasabah adalah terkait klaim asuransi yang sulit dan berlarut-larut bahkan ditolak. Hal ini disebabkan adanya kesalahan dari nasabah yang tidak detail dalam memahami perjanjian sebagaimana tertuang dalam polis asuransi, dan juga kelainan dari agen terkait kurangnya sosialisasi terkait syarat dan ketentuan dalam perjanjian sebagaimana dituangkan dalam polis asuransi serta tidak dipatuhi nya prinsip dasar dalam perjanjian asuransi. Metode Penelitian ini merupakan penelitian normative yaitu penelitian berdasarkan Kepustakaan seperti buku, jurnal serta peraturan perundang-undangan yang terkait permasalahan. Peran dan tanggung jawab agen asuransi dalam asuransi sudah diatur dalam undang-undang asuransi serta sudah diatur dalam perjanjian keagenan. mengenai masalah yang timbul, hal ini disebabkan agen masih kurang memahami perjanjian asuransi, sehingga masyarakat masih kurang paham dengan asuransi yang diikuti. Agen asuransi harus membaca dan memahami isi perjanjian sehingga dalam menerangkan kepada tertanggung agen tidak salah dan tertanggung juga dapat memahami isi perjanjian tersebut.

---

**PENDAHULUAN**

Asuransi atau pertanggungan pada dasarnya merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menghindari dan melimpahkan resiko dari satu pihak ke pihak lain, atas suatu kerugian yang diakibatkan oleh suatu kejadian yang tidak tentu. Dalam kegiatan ekonomi secara keseluruhan, asuransi memegang peranan yang sangat penting. Karena disamping memberikan perlindungan terhadap kemungkinan kerugian yang terjadi, asuransi dianggap memberikan dorongan yang besar kearah perkembangan ekonomi lainnya. Dasar hukum Penyelenggaraan Asuransi di Indonesia saat ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Undang-undang ini menggantikan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 TENTANG Usaha Perasuransian. Serta terdapat sejumlah peraturan Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan penyelenggaraan Asuransi.

Keberadaan perusahaan-perusahaan asuransi yang tugas utamanya adalah memberikan perlindungan kepada perusahaan lain telah menjadi institusi ekonomi yang mempunyai peranan tidak kecil. Saat ini perkembangan asuransi menunjukkan perkembangan yang signifikan. Perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang industry jasa asuransi menawarkan berbagai

macam produk asuransi mulai dari jasa asuransi kerugian, asuransi jiwa, asuransi kesehatan, asuransi tenaga kerja, dan lain-lain sampai dengan asuransi yang memiliki unsur tabungan seperti asuransi jiwa unit link.<sup>1</sup>

Dalam asuransi, ruang lingkup resiko secara umum dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat membawa untung atau rugi. Gunarto menjelaskan bahwa resiko bisa berupa kerugian atau keuntungan yang gagal diperoleh. Oleh sebab itu dapat dirumuskan kemungkinan terjadinya suatu kerugian atau batalnya seluruh atau sebagian dari suatu keuntungan yang semula diharapkan karena suatu kejadian diluar kuasa manusia, kesalahan sendiri, atau perbuatan manusia yang lain. Dalam menghadapi resiko, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menanggulangi, menghindari, mengurangi, atau memperkecil resiko dengan cara mengalihkan kepada pihak lain berdasarkan perjanjian asuransi atau pertanggungan.<sup>2</sup>

Dalam sebuah perjanjian asuransi, pada dasarnya ada beberapa prinsip yang harus dipatuhi oleh para pihak, prinsip tersebut meliputi; prinsip kepentingan (*insurable interest*), prinsip itikad baik (*utmost good faith*), prinsip keseimbangan (*indemnity*), prinsip penyebab langsung (*proximate cause*), prinsip kontribusi dan subrogasi. Prinsip ini menjadi hal mendasar dalam pelaksanaan sebuah perjanjian asuransi.

Dengan bermunculannya perusahaan asuransi, maka bertambah pula agen-agen asuransi baik yang berdiri sendiri atau maupun sebagai karyawan pada sebuah perusahaan asuransi. Usaha Agen Asuransi yang memberikan jasa keperantaraan dalam rangka pemasaran jasa asuransi untuk dan atas nama penanggung. <sup>3</sup>Agen Perusahaan memiliki peran penting karena bertindak sebagai perantara antara perusahaan asuransi dan nasabah sehingga tercapainya persetujuan diantara keduanya. Ada beberapa permasalahan asuransi saat ini salah satunya ada terkait dengan keberadaan agen asuransi. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap asuransi dapat menjadi celah yang dapat dimanfaatkan secara negatif bagi para agen asuransi untuk mendapatkan komisi dari penjualan sebanyak-banyaknya. Penghasilan yang kian bertambah dengan disepakatinya sistem komisi pun semakin membuat agen asuransi terpacu untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya baik dengan cara belajar dan bekerja keras, tulus membantu masyarakat di sekitarnya, bahkan tidak sedikit pula dengan

---

<sup>1</sup> Sunarmi, Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya, *Jurnal Ilmu Hukum (JIH)*, Volume 2 Nomor 2 Februari 2012, Fakultas Hukum, Universitas Riau, Pekanbaru, 2012, 124

<sup>2</sup> Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 1994, 16

<sup>3</sup> Man Suparman Sastrawidjaja, Endang, 2014, *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, PT.Alumni, Bandung, 123.

menghalalkan segala cara<sup>4</sup>. Dalam Pelaksanaan Perjanjian Asuransi Polis merupakan dokumen yang membuktikan telah terjadinya suatu perjanjian asuransi. Polis Asuransi merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh penanggung terhadap tertanggung. Polis ini berisi hak dan kewajiban para pihak. Dalam pelaksanaannya perjanjian asuransi tidak selamanya aberjalan dengan baik, sebagai pihak penanggung dalam pelaksanaan perjanjian dengan tertanggung sering terjadi permasalahan yang salah satunya disebabkan oleh agen asuransi yang mewakili pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi, salaah satunya adalah yang terjadi pada Perjanjian Asuransi Antara Ny. M dengan PT. Asuransi Allianz Utama, perjanjian asuransi ini dibuat melalui agen, sampai kemudian terjadi penolakan klaim terkait adanya suatu klausul dalam Perjanjian Asuransi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Tentang Tanggung Jawab Agen dalam Pelaksanaan Perjanjian Asuransi, dengan menggunakan metode penelitian normatif yaitu penelitian berdasarkan Kepustakaan seperti buku, jurnal serta peraturan perundang-undangan yang terkait permasalahan dalam penelitian ini. Fokus dalam penelitian ini adalah terkait Teori Perjanjian dan Teori Tanggung Jawab.

## **TANGGUNG JAWAB AGEN DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN ASURANSI**

Pasal 1774 KUHPerdara menjelaskan bahwa perihal asuransi akan diatur dalam KUHD. Maka berdasarkan ketentuan tersebut, dalam pasal 246 KUHD dijelaskan dengan tegas terkait dengan pengertian asuransi. Pasal 246 KUHD menyatakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tertentu.

Berdasarkan definisi tersebut terlihat adanya unsur-unsur dari asuransi, yaitu:

1. Penanggung dan tertanggung sebagai para pihak.
2. Premi, yaitu sejumlah uang yang harus dibayar tertanggung kepada penanggung
3. Peristiwa tertentu, yaitu peristiwa yang belum tentu terjadi.
4. Ganti rugi, perjanjian asuransi memang diadakan untuk memberikan ganti rugi, namun ganti rugi hanya dikenal dalam asuransi kerugian. Dalam asuransi jiwa tidak

---

<sup>4</sup> Putri Marlinda, Kontrol Sosial oleh Perusahaan Sebagai Upaya Pencegahan Praktik Pelanggaran Kode Etik Agen Asuransi terhadap Nasabah, *Deviance: Jurnal Kriminologi*, Volume 4 Juni 2020, 1-20

dikenal ganti rugi, karena kehilangan nyawa seseorang tidak dapat dianggap sebagai suatu kerugian, tetapi merupakan sebuah musibah yang pasti terjadi, hanya waktunya saja yang tidak diketahui.

Keempat unsur diatas adalah unsur mutlak dalam asuransi, tanpa salah satu unsur diatas tidak dapat disebut sebagai perjanjian asuransi. Salah satu unsur penting dalam peristiwa asuransi dalam pasal 246 KUHD adalah ganti kerugian yang objeknya adalah harta kekayaan.<sup>5</sup> Tidak dapat disangkal bahwa sebetulnya tujuan semua asuransi adalah menutup suatu kerugian yang diderita akibat suatu peristiwa yang bersangkutan dan yang belum dapat ditentukan semula akan terjadi atau tidak.<sup>6</sup>

Subjek dalam sebuah perjanjian asuransi adalah pihak-pihak yang bertindak aktif dalam pelaksanaan perjanjian tersebut. Perjanjian tersebut diadakan terhadap suatu objek yaitu kepentingan dari pihak tertanggung.<sup>7</sup> Berikut adalah hak dan kewajiban para pihak dalam asuransi:

1. Tertanggung, adalah manusia atau badan hukum. Klasifikasinya adalah seseorang, yang mempertanggungkan untuk dirinya sendiri, orang ketiga yang harus disebutkan dalam polis, yang berhak untuk menerima polis, menerima ganti rugi dari objek asuransi sebagaimana diperjanjikan dalam polis asuransi. Adapun kewajiban tertanggung adalah membayar premi asuransi, memberikan keterangan yang jelas mengenai objek asuransi, melakukan pencegahan agar kerugian dapat dibatasi, dan kewajiban khusus lain yang tertuang dalam polis asuransi.<sup>8</sup>
2. Penanggung, adalah pihak yang menerima premi dan berjanji akan mengganti kerugian dengan sejumlah uang kepada tertanggung, sebagai akibat terjadinya kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa yang telah diperjanjikan. Adapun hak dari penanggung adalah menerima premi, menerima informasi terkait objek asuransi, dan hak lain sebagai kewajiban dari tertanggung. Sementara kewajibannya meliputi, memberikan polis kepada tertanggung, membayarkan ganti kerugian dengan sejumlah uang yang telah diperjanjikan, dan melaksanakan pengembalian premi (*premi restorno*).<sup>9</sup>

---

<sup>5</sup> Sunarmi, *Op Cit*, 125-126

<sup>6</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia*, cetakan ketujuh, PT. Intermasa, Jakarta, 1982, 5

<sup>7</sup> Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 1995, 133

<sup>8</sup> Mashudi dan Moch Chaidir Ali, *Hukum Asuransi*, Maju Mundur, Bandung, 2

<sup>9</sup> *Ibid*, 8

Berikut akan diuraikan terkait dengan prinsip mendasar dalam sistem asuransi:

1. Prinsip kepentingan yang dapat diasuransikan (*insurable interest*): pasal 250 KUHD mensyaratkan bahwa kepentingan itu harus ada pada saat ditutupnya perjanjian asuransi. Apabila syarat ini tidak terpenuhi maka penanggung akan bebas dari kewajiban mengganti kerugian.<sup>10</sup> Sejalan dengan itu, pasal 268 KUHD menjelaskan bahwa kepentingan yang dapat diasuransikan adalah semua kepentingan yang dapat dinilai dengan uang, dapat diancam suatu bahaya, dan tidak dikecualikan oleh Undang-Undang.
2. Prinsip indemnitas (*indemnity*): pasal 246 memberikan batasan perjanjian asuransi (yakni asuransi kerugian) sebagai perjanjian yang bermaksud memberikan penggantian kerugian, kerusakan, atau kehilangan (yakni indemnitas) yang mungkin diderita tertanggung karean menyimpannya bahaya pada yang pada saat ditutupnya perjanjian tidak dapat dipastikan.<sup>11</sup>
3. Prinsip kejujuran atau itikad baik (*utmost good faith*): pasal 251 KUHD. Prinsip ini merupakan asas bagi setiap perjanjian. Maka tidak terpenuhinya prinsip ini dalam perjanjian akan mengakibatkan adanya “cacat kehendak” sebagaimana ketentuan dasar yang termuat dalam KUHPerdara.<sup>12</sup>
4. Prinsip subrogasi: pasal 284 KUHD menjelaskan bahwa penanggung yang telah membayar kerugian dari sutau benda yang dipertanggungkan mendapat semua hak-hak yang ada pada si tertanggung yang ada pada orang ketiga mengenai kerugian itu, dan tertanggung bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang mungkin merugikan hak penanggung terhadap orang ketiga tersebut.
5. Prinsip kontribusi: pasal 278 KUHD

Untuk menyatakan kapan terjadinya perjanjian asuransi yang dibuat oleh Tertanggung dan Penanggung itu terjadi dan mengikat kedua belah pihak dapat dipelajari melalui 2 (dua) teori perjanjian yang terkenal dalam ilmu hukum. Kedua teori perjanjian tersebut adalah teori tawar-menawar (*bargaining theory*) dan teori penerimaan (*acceptance theory*)<sup>13</sup>. Indonesia yang mengikuti sistem hukum Eropa Kontinental, tawar menawar menciptakan kesepakatan,

---

<sup>10</sup> Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 307

<sup>11</sup> Gunarto, *Op Cit*, hlm. 34

<sup>12</sup> Sri Rejeki Hartono, *Op Cit*, hlm. 103

<sup>13</sup> Mulhadi. 2020. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. Depok: Raja Grafindo Persada, hlm 56

yaitu syarat pertama sahnya perjanjian menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara. Teori ini merupakan perkembangan dari teori “sama nilai” (*equivalent theory*) dan sangat mendapat tempat dalam negara-negara yang menganut sistem hukum common law. Teori “sama nilai” mengajarkan bahwa suatu kontrak hanya mengikat sejauh apa yang dinegosiasikan (tawar-menawar) dan kemudian disetujui oleh para pihak.

Berdasarkan teori penerimaan, perjanjian asuransi terjadi dan mengikat pihak-pihak pada saat penawaran sungguh-sungguh diterima oleh Tertanggung. Sungguh-sungguh diterima artinya, penawaran tertulis. pihak Penanggung diterima oleh pihak Tertanggung walaupun isi tulisan itu belum dibacanya. Sungguh-sungguh diterima itu dibuktikan oleh tindakan nyata dari Tertanggung, biasanya dengan menandatangani suatu pernyataan yang disodorkan oleh Penanggung dan disebut nota penutupan/persetujuan (*cover note*). Berdasarkan nota persetujuan ini, kemudian dibuatkan akta perjanjian asuransi oleh Penanggung yang disebut polis asuransi.<sup>14</sup>

Penutupan asuransi dalam prakteknya dibuktikan dengan disetujuinya aplikasi atau ditandatanganinya kontrak sementara (*cover note*) dan dibayarnya premi. Selanjutnya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, penanggung atau perusahaan asuransi wajib menerbitkan polis asuransi.<sup>15</sup>

Pelaksanaan perjanjian asuransi diartikan juga sebagai suatu masa di mana para pihak harus memenuhi isi perjanjian asuransi (hak dan kewajiban), sebagaimana tercantum di dalam polis asuransi. Pembayaran premi asuransi merupakan kewajiban dari Tertanggung dan sebaliknya merupakan hak dari Penanggung. Sedangkan pembayaran uang ganti kerugian merupakan kewajiban dari Penanggung dan hak bagi Tertanggung untuk menerimanya.

Berikut diuraikan contoh kasus terkait dengan asuransi ini yaitu terkait dengan Mariana melaporkan PT Asuransi Allianz Utama ke Mabes Polri pada hari Selasa (10/10), karena merasa klaim asuransi tidak diproses. Klaim tersebut berhubungan dengan Toko Sony Vaio milik Mariana yang dibobol maling pada tanggal 30 November 2010, 18 April 2011 dan 23 April 2011. Kuasa hukum Mariana, Alvin Lim, menjelaskan, saat mengajukan klaim kepada pihak PT Asuransi Allianz Utama mempersulitnya dan sempat menolak. Penolakan dengan alasan adanya klausul warranty, juga nilai klaim kedua dan ketiga didiskon secara sepihak oleh Allianz

---

<sup>14</sup> Dudi Badruzaman. “Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa”. Dalam *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol 3 No 1 Januari 2019.

<sup>15</sup> *Ibid*, 57

hingga 70%. Dengan alasan *insufficient and in accuracy* data dan alasan hanya ingin dibayarkan 21 laptop sesuai dengan pengakuan si pencuri, yang mana alasan-alasan tersebut tidak sesuai dengan keterangan buku polis dan penjelasan agen ketika pertama kali menawarkan produk asuransi kepada korban," ujarnya. Tak puas dengan keputusan itu, Mariana sempat mengajukan gugatan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Mariana pun menang dan pihak BPSK memerintahkan Allianz membayar ganti rugi sejumlah Rp 2,8 Milyar beserta bunga berjalan dan membatalkan klausul warranty yang dinilai majelis tidak sah dan melanggar hukum.

Dalam kasus ini ada peran agen asuransi dalam proses pembuatan perjanjian asuransi antara tertanggung dengan perusahaan asuransi. Dalam pelaksanaan pembuatan perjanjian asuransi antara perusahaan dan tertanggung tentu ada hal-hal yang harus disampaikan oleh agen kepada tertanggung. Terutama mengenai syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh tertanggung dalam pelaksanaan perjanjian asuransi, dan ini biasanya disebutkan didalam polis. Ketika dalam penyerahan polis ternyata ada hal-hal yang tidak disampaikan kepada nasabah dan ini ternyata di muat didalam polis dan hal ini tidak diketahui oleh tertanggung. Maka hal ini menjadi tanggung jawab dari agen asuransi. Dalam hal ini agen asuransi tentu mempunyai kewajiban untuk menjelaskan segala hal yang berkaitan dengan pelaksanaan asuransi kepada nasabah.

Berpedoman pada kasus ini, maka Mira Amalia, ketua harian YLKI pernah mengatakan bahwa penagduan yang masuk terkait asuransi ke YLKI meliputi, klaim ditolak, permohonan klaim sulit, perusahaan tidak memiliki dana untuk membayar klaim, atau perusahaan yang tidak jelas lagi rimbanya. Banyak nasabah mempercayai omongan seorang agen dari pada fakta tertulis hitam diatas putih. Semestinya nasabah atau konsumen lebih mempercayai bahan tertulis atau polis, serta melakukan konfirmasi kepada perusahaan terkait janji agen. Ketidaktahuan konsumen dan kurang profesionalnya agen kerap membuahkan persoalan dikemudian hari. Mereka yang terlanjur membeli polis tidak bisa lagi berbuat banyak ketika terjadi ketidaksesuaian antara janji agen dengan kenyataan yang diterima. Padahal konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi, dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Sunarmi, *Op Cit*, 126-127

Ada hal yang cukup krusial dalam asuransi, yaitu kemampuan agen perusahaan asuransi dalam menjelaskan produk asuransi dengan baik dan jelas. Sebab tidak mustahil bisa terjadi salah komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah. Salah satu jalan yang harus ditempuh perusahaan asuransi untuk menghindari kesalahan komunikasi dan kesalahpahaman antar tenaga penjual dengan calon nasabah adalah meningkatkan profesionalisme agen penjualnya. Menurut Ketut Sendra, berkembangnya perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi. Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani dan menguasai portopolio nasabah. Demikian dominannya posisi agen asuransi, maka agen yang dapat menyebabkan perubahan atau permasalahan bisnis asuransi.<sup>17</sup>

Mengenai peran dan tanggung jawab agen asuransi diatur dalam Undang-undang No.40 Tahun 2014 tentang Perasuransian. Sebagaimana diuraikan sebagai berikut:

1. Pasal 27 ayat (1) Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Agen Asuransi wajib terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan. (2) Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Agen Asuransi wajib memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup serta memiliki reputasi yang baik. (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara pendaftaran Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Agen Asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
2. Pasal 28 ayat (1) Premi atau Kontribusi dapat dibayarkan langsung oleh Pemegang Polis atau Peserta kepada Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah, atau dibayarkan melalui Agen Asuransi. (2) Agen Asuransi hanya dapat menerima pembayaran Premi atau Kontribusi dari Pemegang Polis atau Peserta setelah mendapatkan persetujuan dari Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah. (3) Pertanggunggaan dinyatakan mulai berlaku dan mengikat para Pihak terhitung sejak Premi atau Kontribusi diterima oleh Agen Asuransi. (4) Agen Asuransi dilarang menahan atau mengelola Premi atau Kontribusi. (5) Agen Asuransi dilarang menggelapkan Premi atau Kontribusi. (6) Dalam hal Premi atau Kontribusi dibayarkan

---

<sup>17</sup> Ketut Sendra, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*, PPM, Jakarta, 2004, 118

melalui Agen Asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Agen Asuransi wajib menyerahkan Premi atau Kontribusi tersebut kepada Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dalam jangka waktu yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. (7) Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah wajib bertanggung jawab atas pembayaran klaim yang timbul apabila Agen Asuransi telah menerima Premi atau Kontribusi, tetapi belum menyerahkannya kepada Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Asuransi Syariah tersebut. (8) Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah wajib membayarkan imbalan jasa keperantaraan kepada Agen Asuransi segera setelah menerima Premi atau Kontribusi.

3. Pasal 29 (1) Premi atau Kontribusi dapat dibayarkan langsung oleh Pemegang Polis atau Peserta kepada Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah, atau dibayarkan melalui perusahaan pialang asuransi. (2) Premi atau Kontribusi dapat dibayarkan langsung oleh Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah kepada perusahaan reasuransi atau perusahaan reasuransi syariah, atau dibayarkan melalui perusahaan pialang reasuransi. (3) Perusahaan pialang asuransi dan perusahaan pialang reasuransi dilarang menahan atau mengelola Premi atau Kontribusi. (4) Perusahaan pialang asuransi dan perusahaan pialang reasuransi dilarang menggelapkan Premi atau Kontribusi. (5) Dalam hal Premi atau Kontribusi dibayarkan melalui perusahaan pialang asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) atau melalui perusahaan pialang reasuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (2), perusahaan pialang asuransi atau perusahaan pialang reasuransi wajib menyerahkan Premi atau Kontribusi tersebut kepada Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, atau perusahaan reasuransi syariah dalam jangka waktu yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. (6) Dalam hal penyerahan Premi atau Kontribusi dilakukan oleh perusahaan pialang asuransi atau perusahaan pialang reasuransi setelah berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (5), perusahaan pialang asuransi atau perusahaan pialang reasuransi wajib bertanggung jawab atas pembayaran klaim yang timbul dan kerugian yang terjadi setelah berakhirnya jangka waktu tersebut. (7) Perusahaan pialang asuransi dan perusahaan pialang reasuransi mendapatkan imbalan jasa keperantaraan dari Pemegang Polis atas jasa keperantaraannya.

4. Pasal 30 (1) Perusahaan pialang asuransi dilarang menempatkan penutupan asuransi atau penutupan asuransi syariah pada Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah yang merupakan Afiliasi dari Pialang Asuransi atau perusahaan pialang asuransi yang bersangkutan. (2) Perusahaan pialang reasuransi dilarang menempatkan penutupan reasuransi atau penutupan reasuransi syariah pada perusahaan reasuransi atau perusahaan reasuransi syariah yang merupakan Afiliasi dari Pialang Reasuransi atau perusahaan pialang reasuransi yang bersangkutan. (3) Perusahaan pialang asuransi dan perusahaan pialang reasuransi bertanggung jawab atas tindakan Pialang Asuransi dan Pialang Reasuransi yang memberikan rekomendasi kepada Pemegang Polis terkait penutupan asuransi atau penutupan reasuransi.
5. Pasal 31 (1) 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. (2) 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 pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi syariah yang ditawarkan. (3) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, perusahaan reasuransi syariah, perusahaan pialang asuransi, dan perusahaan pialang reasuransi wajib menangani klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil. (4) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, perusahaan reasuransi, dan perusahaan reasuransi syariah dilarang melakukan tindakan yang dapat memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim, atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan sehingga mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim. Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan klaim dan keluhan melalui proses yang cepat, sederhana, mudah diakses, dan adil sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.
6. Pasal 32 (1) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, dan perusahaan pialang asuransi wajib menerapkan kebijakan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme. (2) Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, dan perusahaan pialang asuransi wajib mendapatkan informasi yang cukup mengenai calon

Pemegang Polis, Tertanggung, Peserta, atau pihak lain yang terkait dengan penutupan asuransi atau asuransi syariah untuk dapat menerapkan kebijakan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme. (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penerapan kebijakan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme bagi Perusahaan Asuransi, Perusahaan Asuransi Syariah, dan perusahaan pialang asuransi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Agen asuransi adalah penghubung dalam penutupan polis asuransi, oleh karena itu para agen asuransi dalam menutup polis asuransi tersebut tidak untuk dan atas namanya sendiri, akan tetapi untuk dan atas nama penanggungnya. Sebagai imbalan atas pekerjaannya menjadi penghubung tadi, agen asuransi mendapatkan bayaran dari premi yang diberikan oleh penanggung. Adapun dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Agen asuransi merupakan 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 memasarkan produk.<sup>18</sup> Ada hal yang sangat penting dalam menjalankan usaha asuransi, yaitu kapasitas agen asuransi dalam memberikan informasi dari produk asuransi dengan baik dan benar, serta jelas dan teliti, karena tidak menutup kemungkinan akan terjadi kesalahan interpretasi atas informasi ataupun kesalahpahaman informasi antara perusahaan asuransi dengan calon nasabah informasi antara perusahaan asuransi dengan calon nasabah adalah menguatkan sisi profesionalisme dari agen asuransinya. Perkembangan yang dialami oleh perusahaan asuransi sangat ditentukan oleh para agen asuransi. Artinya tidak ada agen, maka tidak ada polis asuransi. Agen asuransi bisa disebut sebagai ujung tombak pemasaran produk asuransi.

Terkait dengan Pembuatan Asuransi Agen asuransi tidak mempunyai kewenangan untuk membuat, atau mengubah, dan membatalkan perjanjian apapun atau menghapuskan dan menimbulkan kewajiban hutang perusahaan atau menerima uang yang menjadi atau akan menjadi jatuh tempo kepada perusahaan.<sup>19</sup>

Peran dan tanggung jawab agen asuransi dalam perjanjian, sudah diatur dalam perjanjian keagenan dimana disebutkan agen wajib memiliki sertifikat dan lisensi keagenan sebagaimana disyaratkan peraturan dan perundangundangan yang berlaku, mengumpulkan dan

---

<sup>18</sup> Pasal 28 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian.

<sup>19</sup> Tuti Restuti, 2011, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia.

memberi seluruh informasi mengenai tertanggung kepada perusahaan, serta mempersiapkan dokumen dan laporan yang dibutuhkan, termasuk namun tidak terbatas pada dokumen-dokumen sehubungan dengan pengajuan atau perubahan polis perusahaan, melakukan dan menyelesaikan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, hal-hal, fungsi-fungsi yang di tugaskan kepada agen oleh perusahaan dari waktu ke waktu. Selanjutnya mengenai masalah yang timbul, hal ini disebabkan agen masih kurang memahami perjanjian asuransi, sehingga masyarakat masih kurang paham dengan asuransi yang diikuti. Pasal 1320 KUHPerdara ada syarat subjektif dan objektif jika salah satu tidak terpenuhi persyaratan maka perjanjian batal. Masih ada beberapa pembayar klaim yang belum terpenuhi tidak sesuai dengan Pasal 251 KUHD. Upaya penyelesaiannya dengan menghadapi masalah diatas yaitu agen harus membaca dan memahami isi perjanjian sehingga dalam menerangkan kepada tertanggung agen tidak salah dan tertanggung juga dapat memahami isi perjanjian tersebut. Pada Pasal 363 KUHD diatur tentang kewajiban agen untuk memberikan informasi yang akurat mengenai produk asuransi kepada Nasabah atau tertanggung, dalam Pasal yang ada dalam asuransi tersebut dengan jelas menyebutkan bahwa agen harus memberikan informasi yang jelas, benar pada tertanggung agar tidak salah dan tertanggung dapat memahaminya.

Pada kasus mariana, pembayaran klaimnya tidak dapat dibayarkan karena adanya klausul warranty yang dimuat dalam polis asuransi dalam pelaksanaan tahun kedua asuransinya. Padahal pada tahun pertama klausul ini tidak ada yang ternyata agen atau perusahaan asuransi tidak pernah menyampaikan ini kepadanya mariana. Karena klaimnya ditolak, Mariana mengajukan gugatan ke pengadilan. Munculnya kasus ini tidak terlepas dari peran agen asuransi yang belum dapat dengan baik melaksanakan tugasnya.

Selanjutnya perlu aturan yang sfesifik tentang peran dan tanggung jawab agen untuk dimuat dalam peraturan perundang-undangan agar jelas hal yang menjadi tanggung jawab agen dalam melaksanakan tuganya sehingga tidak ada pihak nasabah yang merasa dirugikan.

## **KESIMPULAN**

Peran dan tanggung jawab agen asuransi dalam asuransi sudah diatur dalam undang-undang asuransi serta sudah diatur dalam perjanjian keagenan. Dalam hal ini disebutkan agen wajib memiliki sertifikat dan lisensi keagenan sebagaimana disyaratkan peraturan dan perundangundangan yang berlaku, mengumpulkan dan memberi seluruh informasi mengenai tertanggung kepada perusahaan, serta mempersiapkan dokumen dan laporan yang dibutuhkan,

termasuk namun tidak terbatas pada dokumen-dokumen sehubungan dengan pengajuan atau perubahan polis perusahaan, melakukan dan menyelesaikan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, hal-hal, fungsi-fungsi yang di tugaskan kepada agen oleh perusahaan dari waktu ke waktu. Selanjutnya mengenai masalah yang timbul, hal ini disebabkan agen masih kurang memahami perjanjian asuransi, sehingga masyarakat masih kurang paham dengan asuransi yang diikuti. Oleh karena agen itu harus membaca dan memahami isi perjanjian sehingga dalam menerangkan kepada tertanggung agen tidak salah dan tertanggung juga dapat memahami isi perjanjian tersebut. Sehingga kedepan tidak ada lagi pihak yang dirugikan dalam pelaksanaan perjanjian asuransi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dudi Badruzaman. “Perlindungan Hukum Tertanggung Dalam Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa”. Dalam Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah Vol 3 No 1 Januari 2019.
- Gunarto, *Asuransi Kebakaran di Indonesia*, Tira Pustaka, Jakarta, 1984
- Ketut Sendra, *Konsep dan Penerapan Asuransi Jiwa*, PPM, Jakarta, 2004
- Kitab Undang- undang Hukum Dagang
- Kitab Undang- undang Hukum Perdata
- Man Suparman Sastrawidjaja, Endang, *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung Asuransi Deposito Usaha Perasuransian*, PT.Alumni, Bandung, 2004
- Mashudi dan Moch Chaidir Ali, *Hukum Asuransi*, Maju Mundur, Bandung, 1998
- Mulhadi, *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*, Depok: Raja Grafindo Persada, 2020
- Putri Marlinda, Kontrol Sosial oleh Perusahaan Sebagai Upaya Pencegahan Praktik Pelanggaran Kode Etik Agen Asuransi terhadap Nasabah, *Deviance: Jurnal Kriminologi*, Volume 4 Juni 2020
- Radiks Purba, *Memahami Asuransi di Indonesia*, PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 1995
- Ridwan Khairandy, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, FH UII Press, Yogyakarta, 2014
- Sri Rejeki Hartono, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, 1994

Sunarmi, Pemegang Polis Asuransi dan Kedudukan Hukumnya, *Jurnal Ilmu Hukum (JIH)*, Volume 2 Nomor 2 Februari 2012, Fakultas Hukum, Universitas Riau, Pekanbaru, 2012

Tuti Restuti, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta, Pustaka Yustisia, 2011.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Cetakan ketujuh, PT. Intermedia, Jakarta, 1982

