

I. TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perjanjian Asuransi Jiwa

1. Dasar Hukum dan Pengertian Asuransi Jiwa

Dalam KUHD asuransi jiwa diatur dalam Buku 1 Bab X pasal 302 - pasal 308 KUHD. Jadi hanya 7 (tujuh) pasal. Setiap orang dapat mengasuransikan jiwanya, asuransi jiwa bahkan dapat diadakan untuk kepentingan pihak ketiga ini berdasarkan ketentuan Pasal 302 dan 303 KUHD. Menurut ketentuan Pasal 302 KUHD:

“Jiwa seseorang dapat diasuransikan untuk keperluan orang yang berkepentingan, baik untuk selama hidupnya maupun untuk waktu yang ditentukan dalam perjanjian”.

Selanjutnya, dalam Pasal 303 KUHD ditentukan:

“Orang yang berkepentingan dapat mengadakan asuransi itu bahkan tanpa diketahui atau persetujuan orang yang diasuransikan jiwanya”.

Berdasarkan kedua pasal tersebut, jelaslah bahwa asuransi jiwa dapat diadakan selama hidup atau selama jangka waktu tertentu yang ditetapkan dalam perjanjian.

Dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992, selanjutnya disebut Undang-Undang Perasuransian, dirumuskan definisi asuransi yang lebih lengkap jika dibandingkan dengan rumusan yang terdapat dalam KUHD. Menurut ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perasuransian:

“Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dan suatu peristiwa tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Ketentuan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perasuransian ini mencakup 2 (dua) jenis asuransi, yaitu:

a. Asuransi kerugian (*loss insurance*), dapat diketahui dan rumusan:

“Untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita oleh tertanggung”

b. Asuransi jumlah (*sum insurance*), yang meliputi asuransi jiwa dan asuransi sosial, dapat diketahui dari rumusan:

“Untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.”

Dalam hubungannya dengan asuransi jiwa maka fokus pembahasan diarahkan pada jenis asuransi, butir (b). Sehubungan dengan uraian pasal-pasal perundang-undangan di atas, Purwosutjipto memperjelas lagi pengertian asuransi jiwa dengan mengemukakan definisi¹:

“Pertanggungan jiwa adalah perjanjian timbal balik antara penutup (pengambil) asuransi dengan penanggung, dengan mana penutup (pengambil) asuransi mengikatkan diri selama jalannya pertanggungan membayar uang premi kepada penanggung, sedangkan penanggung sebagai akibat langsung dan meninggalnya orang yang jiwanya dipertanggungkan atau telah lampaunya suatu jangka waktu yang diperjanjikan, mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang tertentu kepada orang yang ditunjuk oleh penutup (pengambil) asuransi sebagai penikmatnya”.

¹ H.M.N Purwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Jilid 6, Djambatan, Jakarta, 2003, hlm. 10

Dalam rumusan definisinya, Purwosutjipto menggunakan istilah “penutup” (pengambil) asuransi dan penanggung. Definisi Purwosutjipto berbeda dengan definisi yang terdapat dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perasuransian. Perbedaan tersebut adalah sebagai berikut²:

- a. Dalam Undang-Undang Perasuransian dengan tegas dinyatakan bahwa pihak-pihak yang mengikatkan diri secara timbal balik itu disebut penanggung dan tertanggung, sedangkan Purwosutjipto menyebutnya penutup (pengambil) asuransi dan penanggung.
- b. Dalam Undang-Undang Perasuransian dinyatakan bahwa “penanggung dengan menerima premi memberikan pembayaran”, tanpa menyebutkan kepada orang yang ditunjuk sebagai penikmatnya. Purwosutjipto menyebutkan membayar 1 orang yang ditunjuk oleh penutup (pengambil) asuransi sebagai penikmatnya. Kesannya hanya untuk asuransi jiwa selama hidup, tidak termasuk untuk yang berjangka waktu tertentu.

2. Asuransi Jiwa Pada Umumnya

Asuransi jiwa adalah asuransi yang bertujuan menanggung orang terhadap kerugian finansial tak terduga yang disebabkan karena risiko hidup. Risiko hidup tersebut akan ditanggung oleh perusahaan asuransi jiwa. Tujuannya adalah agar beban yang ditanggung orang yang sedang terkena risiko tidak terlalu berat, inilah arti pentingnya asuransi. Di dalam asuransi jiwa risiko yang dihadapi ialah:

² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, PT. Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2006, hlm. 196

a. Risiko kematian

Meskipun kematian merupakan sesuatu yang mengandung kepastian, namun kapan tepatnya saat kematian seseorang berada diluar kendali orang tersebut. Risiko kematian bisa mengakibatkan kerugian finansial apabila terjadi pada pencari nafkah. Bagi kebanyakan keluarga pada umumnya kematian dari pencari nafkah, maka tidak terhindarkan selanjutnya akan mengalami kesulitan keuangan sejalan dengan terhentinya penghasilan keluarga.

Pengertian bahaya dalam asuransi jiwa adalah meninggalnya orang yang jiwanya diasuransikan. Meninggalnya seseorang itu merupakan hal yang sudah pasti, setiap makhluk bernyawa pasti mengalami kematian. Akan tetapi, kapan dan apa penyebab meninggalnya seseorang tidak dapat dipastikan (*evenemen*).

Evenemen itu ketidakpastian kapan dan apa penyebab meninggalnya seseorang, sebagai unsur yang dinyatakan dalam definisi asuransi jiwa. Karena itu maka perlu dicantumkan dalam polis. Ketidakpastian kapan meninggalnya seorang tertanggung atau orang yang jiwanya diasuransikan merupakan risiko yang menjadi beban penanggung dalam asuransi jiwa. *Evenemen* meninggalnya tertanggung itu berisi 2 (dua), yaitu meninggalnya itu benar-benar terjadi dalam jangka waktu asuransi, dan benar-benar tidak terjadi dalam jangka waktu asuransi berakhir. Kedua-duanya menjadi menjadi beban penanggung.

Bagi yang ingin menghindari situasi keuangan yang tidak menyenangkan ini, maka jawabannya adalah dengan melakukan antisipasi risiko kerugian finansial tersebut dengan cara membeli asuransi jiwa, yang akan membayar sejumlah uang ganti rugi ketika orang yang diasuransikan meninggal dunia. Sehingga saat terjadinya peristiwa kematian yang betul-betul mengandung ketidakpastian inilah yang menyebabkan perlindungan asuransi tersebut diperlukan.³

b. Hidup seseorang terlalu lama

Manusia yang mendapat karunia berumur panjang apabila tidak diimbangi dengan kesehatan yang baik, maka itu bukanlah hal yang membahagiakan. Ini menjadi risiko hidup yang membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan akan menjadi beban orang disekitar yaitu keluarga. Hal ini tentu akan membawa banyak aspek, apabila risiko yang terdapat pada diri seseorang tidak diasuransikan kepada perusahaan asuransi jiwa.

Mengantisipasi kerugian finansial dengan cara membeli asuransi jiwa penting dilakukan bagi tiap orang yang memiliki tanggungan, terutama bagi mereka yang sudah menikah apalagi jika pasangannya tidak mempunyai penghasilan, ditambah lagi bagi yang sudah memiliki anak-anak. Sebab memiliki asuransi jiwa sebagai bagian dari perencanaan keuangan keluarga berarti memastikan bahwa orang-orang

³ Budi santoso, *Asuransi budisantoso.ucoz.com/asuransi.doc*, diakses tanggal 1 Februari 2013 pukul 11.30 WIB

yang hidupnya bergantung secara finansial tidak akan mengalami kesulitan keuangan jika meninggal. Inilah yang menyebabkan perlindungan asuransi tersebut diperlukan.⁴

c. Risiko cacat total

Cacat total tetap bisa saja disebabkan oleh sakit atau pun kecelakaan. Ini juga termasuk salah satu risiko yang ditanggung oleh perusahaan asuransi jiwa. Ketika seseorang mengalami cacat, maka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya yang akan berdampak pada hilangnya penghasilan. Sehingga akan menjadi beban bagi orang disekitar yaitu keluarga.⁵

Perjanjian asuransi jiwa atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian yang mempunyai sifat khusus dan unik, sehingga perjanjian ini mempunyai karakteristik tertentu yang khas dibandingkan dengan perjanjian lain. Perjanjian asuransi jiwa harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi itu sendiri.⁶

⁴ Abbas Salim, *Asuransi&Manajemen Risiko*, PT. RajaGrafindo Persada, 1993, hlm. 24

⁵ *Ibid.*

⁶ Sri Rejeki Hartono, *Op.Cit.* hlm 89

Perjanjian asuransi atau pertanggungan secara khusus diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Perjanjian ini diklasifikasikan sebagai suatu perjanjian khusus dan yang tunduk pada ketentuan-ketentuan khusus pula.⁷

Asas-asas perjanjian asuransi yang diatur dalam KUHD hampir seluruhnya merupakan asas-asas yang berlaku bagi asuransi pada umumnya. Asas-asas termaksud pada umumnya memberikan pengamanan terhadap kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan pemilikan dan kebendaan. Industri asuransi, baik asuransi kerugian maupun asuransi jiwa, memiliki prinsip-prinsip atau asas yang menjadi pedoman bagi pelaksanaan perjanjian asuransi⁸ :

a. Asas Indemnitas atau Asas Keseimbangan (*Indemnity*)

Asas ini merupakan satu asas utama dalam perjanjian asuransi, karena merupakan asas yang mendasari mekanisme kerja dan memberi arah tujuan dari perjanjian asuransi itu sendiri. Perjanjian asuransi mempunyai tujuan utama dan spesifik ialah untuk memberi ganti kerugian kepada pihak tertanggung oleh pihak penanggung. Apabila obyek yang diasuransikan terkena musibah sehingga menimbulkan kerugian, maka penanggung akan memberi ganti rugi untuk mengembalikan posisi keuangan tertanggung setelah terjadi kerugian menjadi sama dengan sesaat sebelum terjadi kerugian.

⁷*Ibid*, hlm. 90

⁸*Ibid* hlm. 98

Dengan demikian tertanggung tidak berhak memperoleh ganti rugi lebih besar daripada kerugian yang diderita. Asas ini dapat dijumpai pada awal pengaturan perjanjian asuransi, yaitu Pasal 246 KUH Dagang "...seorang penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima suatu premi, untuk memberi *penggantian kepadanya* karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan.....".⁹

Asas ini adalah pada hakikatnya mengandung dua aspek, yaitu : Aspek Pertama, yaitu berhubungan dengan tujuan dari perjanjian, harus ditujukan kepada ganti kerugian yang tidak boleh diarahkan bahwa pihak tertanggung karena pembayaran ganti rugi jelas akan menduduki posisi yang menguntungkan. Jadi bila terdapat klausula yang bertentangan dengan tujuan ini menyebabkan batalnya perjanjian; Aspek kedua, yaitu berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian asuransi sebagai keseluruhan yang sah. Untuk keseluruhan atau sebagian tidak boleh bertentangan dengan aspek yang pertama. Hal ini sangat penting artinya karena tujuan yang hendak dicapai oleh perjanjian asuransi dan dalam pelaksanaannya harus memenuhi syarat tertentu, yaitu pihak tertanggung karena memperoleh ganti rugi tidak menjadi posisi keuangan yang lebih menguntungkan.¹⁰

b. Asas Kepentingan yang Dipertanggungkan (*Insurable Interest*)

Kepentingan yang dapat diasuransikan merupakan asas utama kedua dalam perjanjian asuransi. Setiap pihak yang bermaksud mengadakan perjanjian asuransi harus

⁹*Ibid.*

¹⁰*Ibid.* hlm. 98-90

mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan, maksudnya ialah bahwa pihak tertanggung mempunyai keterlibatan sedemikian rupa dengan akibat dari suatu peristiwa yang belum pasti terjadinya dan yang bersangkutan menjadi menderita kerugian. Dikatakan memiliki kepentingan atas obyek yang diasuransikan apabila menderita kerugian keuangan seandainya terjadi musibah yang menimbulkan kerugian/kerusakan atas obyek tersebut.

Menurut Abdulkadir Muhammad asas kepentingan menentukan bahwa setiap pihak yang bermaksud mengadakan perjanjian asuransi harus mempunyai kepentingan yang dapat diasuransikan, maksudnya ialah bahwa pihak tertanggung mempunyai keterlibatan sedemikian rupa dengan objek yang akan diasuransikan.¹¹

Kepentingan keuangan ini memungkinkan tertanggung mengasuransikan harta benda atau kepentingan tertanggung. Apabila terjadi musibah atas obyek yang diasuransikan dan terbukti bahwa tertanggung tidak memiliki kepentingan keuangan atas obyek tersebut, maka tertanggung tidak berhak menerima gantirugi. Mengenai kepentingan ini, KUH Dagang mengaturnya dalam ketentuan Pasal 250 dan Pasal 268.

c. Asas Kejujuran Sempurna (*Utmost Good Faith*)

Merupakan kewajiban tertanggung untuk memberitahukan sejelas-jelasnya dan teliti mengenai segala fakta-fakta penting yang berkaitan dengan obyek yang diasuransikan. Prinsip inipun menjelaskan risiko-risiko yang dijamin maupun yang

¹¹Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 92

dikecualikan, segala persyaratan dan kondisi pertanggung jawaban secara jelas serta teliti.

Kewajiban untuk memberikan fakta-fakta penting tersebut berlaku:

- 1) Sejak perjanjian mengenai perjanjian asuransi dibicarakan sampai kontrak asuransi selesai dibuat, yaitu pada saat bertanggung menyetujui kontrak tersebut;
- 2) Pada saat perpanjangan kontrak asuransi;
- 3) Pada saat terjadi perubahan pada kontrak asuransi dan mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan perubahan-perubahan itu.

Asas ini sebenarnya merupakan asas bagi setiap perjanjian, sehingga harus dipenuhi oleh para pihak yang mengadakan perjanjian. Tidak dipenuhinya asas ini pada saat akan menutup suatu perjanjian akan menyebabkan adanya cacat kehendak, sebagaimana diatur dalam Pasal 1320-1329 KUH Perdata. Bagaimanapun juga itikad baik merupakan landasan utama dan kepercayaan yang melandasi setiap perjanjian dan hukum juga tidak melindungi pihak yang beritikad buruk. Meskipun secara umum itikad baik sudah diatur dalam ketentuan-ketentuan KUH Perdata, namun khusus untuk perjanjian asuransi masih dibutuhkan penekanan atas itikad baik sebagaimana diminta oleh Pasal 251 KUH Dagang.

d. Subrogasi (Perwalian)

Prinsip subrogasi (perwalian) ini berkaitan dengan suatu keadaan dimana kerugian yang dialami bertanggung merupakan akibat dari kesalahan pihak ketiga (orang lain). Prinsip ini memberikan hak perwalian kepada penanggung oleh bertanggung jika melibatkan pihak ketiga. Asas ini diatur dalam Pasal 284 KUH Dagang adalah suatu

asas yang merupakan konsekuensi logis dari asas *idemnitatis* (keseimbangan). Dengan kata lain, apabila tertanggung mengalami kerugian akibat kelalaian atau kesalahan pihak ketiga, maka XYZ, setelah memberikan ganti rugi kepada tertanggung, akan mengganti kedudukan tertanggung dalam mengajukan tuntutan kepada pihak ketiga tersebut. Adapun mekanisme aplikasi subrogasi adalah :

- 1) Tertanggung harus memilih salah satu sumber penggantian kerugian, dari pihak ketiga atau dari asuransi;
- 2) Kalau tertanggung sudah menerima penggantian kerugian dari pihak ketiga, ia tidak akan mendapatkan ganti rugi dari asuransi, kecuali jumlah penggantian dari pihak ketiga tersebut tidak sepenuhnya;
- 3) Kalau tertanggung sudah mendapatkan penggantian dari asuransi ia tidak boleh menuntut pihak ketiga. Karena hak menuntut tersebut sudah dilimpahkan ke perusahaan asuransi.

Selain keempat asas tersebut juga dapat ditambahkan dua asas lainnya yaitu:

e. Asas Kontribusi

Asas lain yang juga terdapat dalam perjanjian asuransi adalah asas kontribusi. Asas ini terdapat dalam Pasal 278 KUHD, asas ini menyatakan bahwa apabila terdapat beberapa penanggung dalam satu polis dengan melebihi harga, maka masing-masing penanggung memberikan imbalan menurut hargayang sebenarnya.

f. Asas Proksimal Kausa

Proksimal kausa adalah peristiwa yang langsung menyebabkan kerugian pada diri tertanggung yang dapat diberi ganti kerugian oleh penanggung. Menurut asas ini, yang dapat ditanggung oleh penanggung adalah peristiwa yang utama yang ditanggung dalam polis yang menyebabkan rusak atau musnahnya suatu objek pertanggungan yang mendapat ganti rugi dari pihak penanggung.¹²

Suatu prinsip yang digunakan untuk mencari penyebab kerugian yang aktif dan efisien adalah: "*Unbroken Chain of Events*" yaitu suatu rangkaian mata rantai peristiwa yang tidak terputus. Sebagai contoh, kasus klaim kecelakaan diri berikut ini: "Seseorang mengendarai kendaraan di jalan tol di atas kecepatan maksimum yang diperbolehkan sehingga mobil tidak terkendali dan terbalik. Korban luka parah dan dibawa ke rumah sakit. Tidak lama kemudian korban meninggal dunia".

Berdasarkan peristiwa tersebut diketahui bahwa kausa proksimalnya adalah korban mengendarai kendaraan dengan kecepatan yang melanggar aturan sehingga mobil tidak terkendali dan terbalik. Melalui kausa proksimal inilah, akan diketahui apakah penyebab terjadinya musibah atau kecelakaan tersebut ditanggung polis asuransi ataukah tidak.¹³

3. Berakhimya Asuransi Jiwa

a. Karena Terjadi *Evenemen*

¹² Dwi Endah Ernawati, *Penerapan Asas-Asas Hukum Asuransi Dalam Perjanjian Asuransi Kendaraan Bermotor Di PT. Asuransi Raksa Pratikara Di Wilayah Surakarta*, Tesis PascasarjanaUndip, Semarang, 2009, hlm15

¹³*Ibid*, hlm. 15

Dalam asuransi jiwa, satu-satunya *evenemen* yang menjadi beban penanggung adalah meninggalnya tertanggung. Terhadap *evenemen* inilah diadakan asuransi jiwa antara tertanggung dengan penanggung. Apabila dalam jangka waktu yang diperjanjikan terjadi peristiwa meninggalnya tertanggung, maka penanggung berkewajiban membayar uang santunan kepada penikmat yang ditunjuk oleh tertanggung atau kepada ahli warisnya. Sejak penanggung melunasi pembayaran uang santunan tersebut, sejak itu pula asuransi jiwa berakhir.

Menurut hukum perjanjian, suatu perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak berakhir apabila prestasi masing-masing pihak telah dipenuhi. Karena asuransi jiwa adalah perjanjian, maka asuransi jiwa berakhir sejak penanggung melunasi uang santunan sebagai akibat tertanggung telah meninggal dunia. Dengan kata lain, asuransi jiwa berakhir sejak terjadi *evenemen* yang diikuti dengan pelunasan klaim.

b. Karena Jangka Waktu Berakhir

Dalam asuransi jiwa tidak selalu *evenemen* yang menjadi beban penanggung itu terjadi bahkan sampai berakhirnya jangka waktu asuransi. Apabila jangka waktu berlaku asuransi jiwa itu habis tanpa terjadi *evenemen*, maka beban risiko penanggung berakhir. Akan tetapi, dalam perjanjian ditentukan bahwa penanggung akan mengembalikan sejumlah uang kepada tertanggung apabila sampai jangka waktu asuransi habis tidak terjadi *evenemen*. Dengan kata lain, asuransi jiwa berakhir sejak jangka waktu berlaku asuransi habis diikuti dengan pengembalian sejumlah uang kepada tertanggung.

c. Karena Asuransi Gugur

Menurut ketentuan Pasal 306 KUHD:

“apabila orang yang diasuransikan jiwanya pada saat diadakan asuransi ternyata sudah meninggal, maka asuransinya gugur, meskipun tertanggung tidak mengetahui kematian tersebut, kecuali jika diperjanjikan lain”.

Kata-kata bagian akhir pasal ini “dikecualikan jika diperjanjikan lain” memberi peluang kepada pihak-pihak untuk memperjanjikan menyimpang dari ketentuan pasal ini, misalnya asuransi yang diadakan itu tetap dinyatakan sah asalkan tertanggung betul-betul tidak mengetahui telah meninggalnya itu. Apabila asuransi jiwa itu gugur, maka premi yang sudah dibayar karena penanggung tidak menjalani risiko dapat diserahkan kepada pihak-pihak untuk memperjanjikannya. Pasal 306 KUHD ini mengatur asuransi jiwa untuk kepentingan pihak ketiga. Dalam Pasal 307 KUHD ditentukan:

“apabila orang yang mengasuransikan jiwanya bunuh diri, atau dijatuhi hukuman mati, maka asuransi jiwa itu gugur”.

Menurut Purwosutjipto¹⁴, penyimpangan dari ketentuan ini masih mungkin, sebab kebanyakan asuransi jiwa ditutup dengan sebuah klausul yang membolehkan penanggung melakukan prestasinya dalam hal ada peristiwa bunuh diri dari badan tertanggung asalkan peristiwa itu terjadi sesudah lampau waktu 2 (dua) tahun sejak diadakannya asuransi.

d. Karena Asuransi Dibatalkan

¹⁴H.M.N Purwosutjipto, *Op.Cit*

Asuransi jiwa dapat berakhir karena pembatalan sebelum jangka waktu berakhir. Pembatalan tersebut dapat terjadi karena tertanggung tidak melanjutkan pembayaran premi sesuai dengan perjanjian atau karena permohonan tertanggung sendiri.

B. Tinjauan Umum Mengenai *Telemarketing*

1. Perjanjian Pada Umumnya

Perjanjian diatur dalam titel II Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUH Perdata), sedangkan mengenai perjanjian secara khusus diatur dalam titel V sampai dengan titel VIII. Secara umum perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata perjanjian didefinisikan “.....sebagai suatu perbuatan dengan mana satu orang mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Dari definisi Pasal 1313 KUH Perdata tersebut dikatakan bahwa perjanjian merupakan perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri kepada satu orang atau lebih lainnya, dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa perjanjian merupakan sumber lahirnya sebuah perikatan. Seperti diketahui bahwa perjanjian dan perikatan merujuk kepada dua hal yang berbeda.

Perikatan adalah suatu istilah atau pernyataan yang bersifat abstrak yang menunjuk pada hubungan hukum dalam lapangan harta kekayaan antara dua orang atau lebih orang atau pihak, dimana hubungan hukum tersebut melahirkan kewajiban kepada salah satu pihak yang terlibat dalam hubungan hukum tersebut. Sedangkan perjanjian merupakan suatu perbuatan kongkrit yang didalamnya terkandung hubungan hukum yang abstrak yaitu perikatan. Menurut Subekti, perikatan adalah suatu hubungan

hukum antara dua orang atau dua pihak berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain dan pihak lainnya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut.¹⁵Perjanjian sebagai salah satu sumber dari perikatan dapat ditemui landasan hukumnya pada ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata yang menyatakan:

“Tiap-tiap perikatan dilahirkan, baik karena perjanjian baik karena undang-undang.”

Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata di atas dapat pula dipahami, pengertian perjanjian hanya mengenai perjanjian sepihak termasuk juga pada perbuatan dan tindakan, seperti *zaakwarneming*, *onregmatige daad*. Berdasarkan rumusan perjanjian yang diuraikan di atas dijumpai beberapa unsur yaitu (1) Perikatan (hubungan hukum), (2) Subyek hukum, (3) Isi (hak dan kewajiban) dan (4) Ruang lingkup (lingkup hukum harta kekayaan). Mengenai adanya suatu perjanjian yang terdapat di luar KUH Perdata tersebut didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menentukan “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.....”.

Para pihak bebas menentukan objek perjanjian, sesuai dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Selanjutnya dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata, ditegaskan bahwa setiap perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Sedangkan wujud dari suatu perjanjian menurut Pasal 1234 KUH Perdata dapat berupa pemberian sesuatu, perbuatan atau tidak berbuat sesuatu.

¹⁵Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta, 2004, hlm.2

2. Pengertian dan Dasar Hukum *Telemarketing*

Salah satu metode pemasaran yang dilakukan AIA *Financial* adalah melalui pemasaran jarak jauh yang sering disebut dengan *Telemarketing*. *Telemarketing* ini merupakan konsep pemasaran dengan menggunakan sarana telepon dengan tetap menggunakan arahan dan prosedur penjualan dengan aturan *managemen* pelanggan sehingga pelanggan akan merasa diperhatikan dengan kebutuhan-kebutuhan mereka yang terpenuhi.¹⁶

Telemarketing adalah metode pemasaran yang langsung dilakukan oleh seorang *telemarketer* dengan calon nasabah (tertanggung). *Telemarketing* menggunakan telepon dengan tidak bertemu muka antara agen asuransi dengan calon tertanggung.¹⁷

Mengenai dasar hukum yang mengatur tentang *Telemarketing*, sampai saat ini pemerintah belum memiliki undang-undang privasi mengenai *Telemarketing*. Namun apabila ditinjau melalui UUIITE, dapat digolongkan sebagai bentuk transaksi elektronik karena dilakukan melalui sarana telekomunikasi telepon. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 10 UU ITE disebutkan bahwa “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya”.

Transaksi secara elektronik, pada dasarnya adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem

¹⁶ Rukiyah, *Op.Cit.*

¹⁷ Diana Kusumasari, *Op.Cit.*

elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet termasuk melalui sarana telepon.

Menurut ketentuan pasal 5 ayat (1) UU ITE:

“Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah”

Maka berdasarkan ketentuan pasal tersebut jelaslah bahwa rekaman pembicaraan antara *telemarketer* dengan calon nasabah merupakan informasi elektronik dan merupakan alat bukti hukum yang sah. Seorang *telemarketer* melakukan penawaran dengan memberikan penjelasan mengenai karakteristik, manfaat, dan risiko dari produk asuransi yang ditawarkan.

Dalam melakukan penawaran melalui *telemarketing*, AIA *Financial* bekerjasama dengan beberapa bank. Dalam dunia perbankan kerjasama pemasaran bank dengan perusahaan asuransi dikenal dengan istilah *bancassurance*. Dalam brosur berjudul “Mengetahui *bancassurance*” yang diterbitkan Bank Indonesia (BI) dijelaskan antara lain bahwa :

“*Bancassurance* adalah layanan bank dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk investasi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah”.

Mengenai cara pemasaran dan perlindungan nasabah dalam produk *bancassurance* secara khusus diatur dalam Surat Edaran BI No. 12/35/DPNP perihal Penetapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktifitas Kerjasama Pemasaran

dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*) tanggal 23 Desember 2010 (SEBI 12/35). Selanjutnya disebut SEBI 12/35.

Payung hukum yang umum mengenai perlindungan nasabah bank, termasuk untuk *bancassurance*, merujuk pada Peraturan BI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Produk dan Pengguna Data Pribadi Nasabah (PBI 7/2005). Selanjutnya disebut PBI 7/2005.

Pasal 4 ayat (1) dan ayat (2) PBI 7/2005 mewajibkan bank untuk menyediakan informasi tertulis dalam Bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap produk asuransi yang melakukan mitra bisnis dengan bank. Dan informasi tersebut wajib disampaikan kepada nasabah secara tertulis dan atau lisan.

Dasar hubungan hukum antara bank dengan nasabah *bancassurance* adalah persetujuan dalam bentuk dokumen tertulis yang ditandatangani oleh nasabah *bancassurance* yaitu persetujuan dalam bentuk dokumen tertulis yang ditandatangani oleh nasabah yang bersangkutan. Mengenai pihak *telemarketer* bank yang merekam pembicaraannya dengan nasabah, hal tersebut tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan. Sehingga, pihak bank boleh saja merekam pembicaraannya dengan nasabah antara lain dengan maksud sebagai bukti bahwa pihak bank telah memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai karakteristik, manfaat, dan risiko dari produk yang ditawarkan.

3. Pihak-Pihak Dalam Perjanjian Asuransi Jiwa Melalui *Telemarketing*

Dalam dunia bisnis termasuk bisnis asuransi, pemasaran adalah salah satu aspek penting dalam kesuksesan suatu perusahaan. Kelemahan utama yang biasanya terjadi pada perusahaan Indonesia adalah dalam bidang pemasaran yang merupakan aspek penting dalam dunia bisnis. Pengusaha kita dapat menghasilkan produk yang cukup bagus dengan biaya rendah, akan tetapi setelah produk itu jadi pada umumnya mereka kesulitan untuk memasarkannya.

Kegiatan pemasaran sangat menentukan sampai atau tidaknya produk yang dihasilkan perusahaan kepada konsumen sehingga menghasilkan laba yang maksimal. Akan tetapi seiring berjalannya waktu, begitu banyak produk yang dihasilkan oleh pelaku bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen membuat konsumen sulit untuk mencerna banyaknya informasi tentang produk yang dihasilkan oleh pelaku bisnis sehingga pelaku bisnis harus bisa menginformasikan produk mereka kepada konsumen dengan baik.¹⁸

Kepuasan pelanggan selalu diutamakan untuk memberikan rasa aman dan terlindungi, secara terus-terusan dan sungguh-sungguh berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau tertanggung AIA *Financial*. Untuk memperoleh hasil maksimal AIA *Financial* melakukan metode *telemarketing* dengan menyampaikan informasi produk atau harga kepada konsumen AIA *Financial* menjelaskan semua tanpa ada yang ditutup-tutupi.¹⁹

¹⁸ Angga Dwi Saputra, <http://angga.blog.esaunggul.ac.id/2012/05/12/325/> strategi fungsional yang dapat diterapkan di perusahaan. Fakultas ekonomi universitas esa unggul, 2012

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Elya Sari, S.E., Area Manager AIA *Financial* Bandar Lampung pada tanggal 8 Januari 2013

Metode penawaran ini dilakukan oleh bank yang melakukan mitra bisnis dengan AIA *Financial* dengan cara memberikan penjelasan mengenai produk asuransi tersebut dengan menggunakan sarana komunikasi. Dalam SEBI 12/35 juga menegaskan bahwa peran bank tidak hanya sebagai perantara dalam meneruskan informasi produk asuransi dari perusahaan asuransi mitra kepada nasabah, tetapi bank juga memberikan penjelasan secara langsung yang terkait dengan produk asuransi seperti karakteristik, manfaat, dan risiko dari produk yang dipasarkan dan meneruskan minat atau permintaan pembelian produk asuransi dari nasabah kepada perusahaan asuransi mitra bank.

Mengenai prinsip perlindungan terhadap nasabah, dalam SEBI 12/35 diatur bahwa:

- a. Bank harus memastikan bahwa nasabah telah memahami penjelasan mengenai manfaat dan risiko produk baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis sebagaimana tercantum dalam dokumen pemasaran/penawaran.
- b. Pernyataan nasabah bahwa nasabah telah memahami manfaat dan risiko produk sebagaimana dimaksud pada angka (1) harus dituangkan dalam dokumen tertulis yang terpisah, dibuat dalam Bahasa Indonesia, dan ditandatangani oleh nasabah dengan menggunakan tanda tangan basah.
- c. Bank harus memastikan bahwa pihak nasabah yang menandatangani dokumen tertulis merupakan pihak yang berwenang menandatangani.

Dalam perjanjian asuransi jiwa yang dilakukan melalui *telemarketing*, perusahaan asuransi (penanggung) melakukan mitra bisnis dengan bank. Bank dalam hal ini

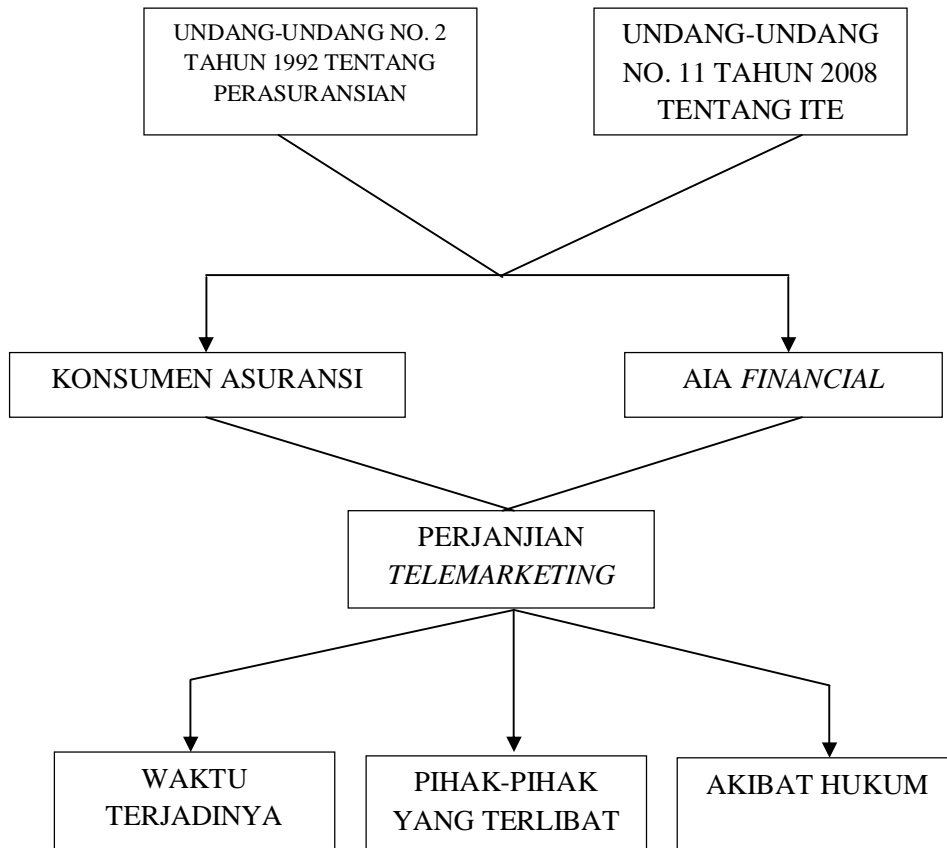
melakukan pendebatan pertama setelah calon nasabah (tertanggung) menyetujui produk asuransi yang ditawarkan oleh seorang *telemarketer*.

Telemarketer menghubungi calon nasabah melalui sarana telepon dan menjelaskan tentang produk asuransi yang ditawarkan. Pembicaraan tersebut direkam sebagai tanda bukti bahwa *telemarketer* telah melakukan penjelasan tersebut.²⁰ Namun, di sisi lain sebagaimana telah dijelaskan di atas, yang menjadi bukti persetujuan nasabah dalam hal produk asuransi adalah dokumen tertulis yang ditandatangani oleh nasabah yang bersangkutan. Adapun rekaman pembicaraan tersebut boleh jadi dibuat untuk tujuan atau sebagai bukti bahwa pihak bank (dalam hal ini si *telemarketer*) telah memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai karakteristik, manfaat, dan risiko dari produk yang ditawarkan.

²⁰Hasil Wawancara dengan Elya Sari, S.E., Area Manager AIA *Finacial* Bandar Lampung pada tanggal 8 Januari 2013

C. Kerangka Pikir

Alur pikir dari konsep di atas dapat digambarkan secara sederhana dalam skema berikut ini:



Keterangan :

Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 tentang perasuransian adalah peraturan yang berisi mengenai usaha perasuransian yang di dalamnya terdapat ketentuan mengenai tertanggung sebagai konsumen asuransi dan perusahaan asuransi yaitu dalam hal ini adalah *AIA Financial* sebagai penanggung yang mengikatkan diri dalam perjanjian

asuransi jiwa. Pada penawaran asuransi ada beberapa cara ataupun penjualan produk, antara lain yaitu melalui metode *telemarketing*. Praktik *telemarketing* ini apabila ditinjau melalui Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dapat digolongkan sebagai bentuk transaksi elektronik karena dilakukan melalui sarana telekomunikasi telepon.

Penelitian ini bermaksud untuk meneliti mengenai waktu terjadinya perjanjian asuransi jiwa melalui *telemarketing*, pihak-pihak yang terlibat di dalamnya, serta akibat hukum asuransi jiwa yang dilakukan melalui *telemarketing*.