



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP TERTANGGUNG PADA PERJANJIAN ASURANSI MELALUI TELEPON

LEGAL PROTECTION OF THE INSURANCED ON INSURANCE AGREEMENTS BY PHONE

Adhimaz kondang pribadi

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Metro

Abstrak

Pada penawaran asuransi ada beberapa cara penawaran produk yang dilakukan, antara lain: penawaran dilakukan melalui telepon atau sering disebut di dunia bisnis adalah telemarketing yaitu penawaran atau pemasaran produk lewat telepon. Penawaran jasa asuransi melalui telepon yang dikenal dengan telemarketing saat ini berpeluang menimbulkan terjadinya permasalahan hukum di kemudian hari. Permasalahan yang akan di kaji yaitu kedudukan hukum polis asuransi melalui telepon, perlindungan terhadap tertanggung dalam perjanjian asuransi dan proses pengajuan klaim dan pembatalan asuransi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan empiris. Adapun hasil penelitian yang didapatkan bahwa kedudukan hukum polis asuransi melalui telepon/ Telemarketing berdasarkan Pasal 255 KUHD perjanjian asuransi mengharuskan berbentuk tertulis, meskipun Undang-Undang No 40 tahun 2014 tidak secara eksplisit menjelaskan polis asuransi melalui telepon tersebut, agar diakui kedudukan hukumnya harusnya dicetak guna kepentingan pembuktian. Perlindungan hukum terhadap tertanggung asuransi melalui telepon ialah perlindungan preventif dan perlindungan represif. Proses pengajuan klaim dan pembatalan asuransi ketika mengajukan klaim yaitu: a. melengkapi formulir untuk pengajuan klaim asuransi, kemudian menyertakan berbagai dokumen asli terkait pengajuan klaim asuransi itu sendiri, b. pembatalan dapat dilakukan dengan menghubungi pihak perusahaan asuransi melalui customer service dalam periode Cooling Off, namun menurut peneliti yang harus diperhatikan adalah metode penawaran produk asuransi melalui telemarketing tersebut banyak merugikan konsumen/tertanggung bagaimana tidak penjelasan yang terlalu singkat melalui telepon mengakibatkan tertanggung tidak sempat mempelajari isi polis tersebut, kemudian percakapan yang dilakukan oleh tertanggung tersebut dianggap oleh perusahaan asuransi sebagai persetujuan adalah tindakan yang menciderai konsensus dalam perjanjian.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Asuransi, Melalui Telepone.

Abstract

In insurance offers, there are several ways of offering products, including: offerings made by telephone or often referred to in the business world as telemarketing, namely offering or marketing products by telephone. Offering insurance services by telephone, known as telemarketing, currently has the potential to cause legal problems in the future. The problems that will be studied are the legal position of the insurance policy by telephone, the protection of the insured in the insurance agreement and the process of filing a claim and canceling the insurance. This study uses a normative and empirical juridical approach. The results of the study found that the legal position of the insurance policy by telephone / Telemarketing based on Article 255 of the KUHD insurance agreement requires it to be in writing, although Law No. 40 of 2014 does not explicitly explain the insurance policy by telephone, in order to be recognized the legal position must be printed for proof. Legal protection for the insured by telephone is preventive protection and repressive protection. The process of submitting a claim and canceling insurance when submitting a claim, namely: a. complete the form for filing an insurance claim, then include various original documents related to the submission of the insurance claim itself, b. cancellation can be done by contacting the insurance company through customer service during the Cooling Off period, but according to researchers what must be considered is the method of offering insurance products through telemarketing is a lot of harm to consumers/insured how not too short an explanation over the phone results in the insured not having time to learn the contents of the policy then the conversation made by the insured is considered by the insurance company as an agreement is an act that violates the consensus in the agreement.

Keywords: Legal Protection, Insurance, By Phone.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di bidang industri transportasi baik darat, laut maupun udara berkembang sangat pesat. Negara maju maupun berkembang saat ini telah menggunakan hasil-hasil produksi teknologi yang tinggi di bidang alat transportasi, meskipun yang menikmati hasil produksi tersebut baru sebagian golongan masyarakat saja. Masyarakat yang akan bergabung atau menjadi nasabah perusahaan asuransi perlu mengetahui apa kriteria, pedoman yang layak dipertimbangkan ketika akan memilih suatu asuransi.¹

Asuransi dan Pertanggungan, itu berasal dari bahasa Belanda yaitu *verzekering* dan *assurantie*. Dalam bahasa Inggris *insurance* oleh Soekardono diterjemahkan sebagai *verzekering* adalah pertanggungan, Istilah pertanggungan banyak dipakai dalam ilmu pengetahuan dan literatur sedangkan Istilah asuransi dipakai pada nama perjanjian atau nama perusahaan. *Insurance* (digunakan untuk asuransi jiwa/jumlah sedangkan *Assurance* (digunakan untuk asuransi kerugian), dengan demikian maka pertanggungan dan asuransi mempunyai arti yang sama.²

Istilah asuransi atau pertanggungan merupakan terjemahan dari bahasa Belanda, yaitu dari kata "*verzekering*". Di Indonesia, para sarjana tidak ada keseragaman dalam pemakaian istilah "pertanggungan". Dalam uraian tesis ini nanti tidak dibedakan istilah asuransi atau pertanggungan, keduanya digunakan secara bergantian. Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa : Asuransi atau dalam bahasa Belanda "*Verzekering*" berarti pertanggungan. dalam suatu asuransi terlibat dua pihak, yaitu yang satu sanggup menanggung atau menjamin, bahwa pihak yang lain akan mendapatkan penggantian suatu kerugian, yang mungkin akan ia derita sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula belum tentu akan terjadi atau semula

belum dapat ditentukan akan saat terjadinya. Suatu kontra prestasi dari pertanggungan ini, pihak yang ditanggung itu, diwajibkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menanggung. Apabila kemudian ternyata peristiwa yang dimaksud itu tidak terjadi.³

Perjanjian asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian yang mempunyai sifat khusus dan unik, sehingga perjanjian ini mempunyai karakteristik tertentu yang khas dibandingkan dengan perjanjian lain. Secara umum perjanjian asuransi harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi itu sendiri.⁴ 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.⁵ Asas-asas perjanjian asuransi yang diatur dalam KUHD hampir seluruhnya merupakan asas-asas yang berlaku bagi asuransi kerugian pada umumnya. Asas-asas termaksud pada umumnya memberikan pengamanan terhadap kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan pemilikan dan kebendaan.

Adapun asuransi ini dapat digolongkan menjadi dua yaitu asuransi Kerugian dan Asuransi Jiwa. Menurut Pasal 246 *Juncto* Pasal 247 KUHD dikenal adanya asuransi kerugian dan asuransi jiwa. Menurut ketentuan Pasal 1 angka 15 Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian (selanjutnya disingkat UU No 40/2014), yang dimaksud Perusahaan Asuransi adalah perusahaan asuransi umum dan perusahaan asuransi jiwa Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Asuransi. Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi

¹ Ketut Sendra, 2007, *Bancassurance Bank Asuransi*, PPM, Jakarta,, hlm.1.

²Zainudin, *Hukum Pertanggungan atau Asuransi*. (On-line), <http://muhvusuf0464.blogspot.com/2013/11/you.html> diakses 19 maret 2019 pukul 12.00

³ Wirjono Prodjodikoro, 1986, *Hukum Asuransi di Indonesia*, Intermedia, Jakarta, , hlm.1

⁴ Sri Rejeki Hartono, 2001, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 89

⁵ *Ibid*

penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:⁶

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

Sementara itu Muhammad Muslehuddin memberikan pengertian asuransi sebagai berikut: istilah asuransi menurut pengertian railnya, adalah iuran bersama untuk meringankan beban individu kalau-kalau beban tersebut menghancurkannya. Konsep asuransi yang paling sederhana dan umum adalah suatu persediaan yang disiapkan oleh sekelompok orang yang bisa ditimpa kerugian, kerugian tersebut menimpa salah seorang di antara mereka, maka beban kerugian tersebut akan disebarkan ke seluruh kelompok.⁷

Di dalam Asuransi terdapat adanya Perjanjian Asuransi, adapun Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) menyatakan secara spesifik adanya "kesepakatan" yang merupakan suatu syarat yang harus dipenuhi untuk sahnya perjanjian. Pada saat ini masyarakat menuntut diberlakukannya perjanjian standar, untuk selanjutnya standar kontrak dapat dikatakan sama dengan perjanjian baku. Salah satu jenis asuransi diantaranya adalah asuransi kendaraan bermotor, dalam asuransi ini disebutkan adanya perjanjian, dimana seorang

penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung.⁸

Dalam hal ini penanggung disebut juga sebagai perusahaan asuransi dan tertanggung disebut juga dengan pemegang polis, 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 tidak tertentu.⁹ Pada hakikatnya, semua asuransi bertujuan untuk menciptakan suatu kesiapan-siagaan dalam menghadapi berbagai resiko yang yang mengancam kehidupan manusia, terutama resiko terhadap kehilangan atau kerugian yang membuat orang secara sungguh-sungguh memikirkan cara-cara yang paling aman untuk mengatasinya.¹⁰

Emmy Pangaribuan Simanjuntak mengatakan bahwa tujuan semula dari pertanggunganan itu adalah tujuan ekonomi, yaitu bahwa seseorang menghendaki supaya resiko yang diakibatkan oleh suatu peristiwa tertentu dapat diperalihkan kepada pihak lain dengan diperjanjikan sebelumnya dengan syarat-syarat yang dapat disepakati bersama.¹¹ Pada penawaran asuransi ada beberapa cara penawaran produk yang dilakukan, antara lain: Pertama dilakukan melalui tatap muka ataupun berhadapan secara langsung dengan calon tertanggung sendiri, penawaran seperti ini sering kali dijumpai dan ditemui dalam kesehari-harian. Kedua calon tertanggung yang datang dengan sendirinya menemui pihak asuransi, namun hal ini jarang terjadi. Ketiga penawaran dilakukan melalui telepon atau sering disebut di dunia bisnis adalah telemarketing yaitu penawaran atau pemasaran produk lewat telepon.

Penawaran jasa asuransi melalui telepon yang dikenal dengan telemarketing saat ini berpeluang menimbulkan terjadinya

⁶Lukman Syamsudin, 2002, *Manajemen Keuangan Perusahaan*, Edisi Baru, Cetakan Ketujuh, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 4

⁷Muhammad Muslehuddin, 1999, *Menggugat Asuransi Modern*, Lentera, Jakarta, hlm. 3

⁸ Subekti, 2001, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Intermedia, Jakarta, hlm. 21

⁹ Sentosa Sembiring, 2008, *Hukum Perbankan*, CV. Mandar Maju, Bandung, hlm. 12

¹⁰ Mehr & Cammack-A, 1981, Hasyimi, *Dasar-dasar Asuransi*, Balai Aksara, Jakarta, hlm. 13

¹¹ Emmy Pangaribuan Simanjuntak, 1997, *Beberapa Aspek Hukum Dagang di Indonesia*, Bina Cipta, Jakarta, hlm. 28

permasalahan hukum di kemudian hari. Hal ini disebabkan karena pada saat kesepakatan dibuat belum ada perjanjian yang jelas karena hanya berupa kesepakatan awal dan terbuka kemungkinan terjadinya penipuan yang dapat merugikan masyarakat pengguna jasa asuransi. Praktek telemarketing ini apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, dapat digolongkan sebagai bentuk transaksi elektronik karena dilakukan melalui sarana telekomunikasi telepon.¹²

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang menentukan bahwa "Transaksi elektronik, pada dasarnya adalah perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasis komputer dengan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet termasuk melalui sarana telepon. Transaksi elektronik dipandang sebagai bagian dari perikatan para pihak (Pasal 1233 KUH Perdata yaitu perikatan, lahir karena suatu persetujuan atau undang-undang). Transaksi tersebut akan merujuk kepada semua jenis dan mekanisme dalam melakukan hubungan hukum secara elektronik itu sendiri yang akan mencakup jual perkembangan mekanisme perdagangan di masyarakat.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa salah satu perusahaan asuransi yang telah menerapkan metode telemarketing ini adalah BNI Life yang merupakan anak perusahaan dari PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. BNI Life didirikan dengan nama PT. Asuransi Jiwa BNI Jiwasraya - BNI Life Insurance, merupakan perpaduan antara dua nama besar dan profesional dari Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk dan PT. Asuransi Jiwasraya. Hasil pengamatan pada pelaksanaan telemarketing sering timbul permasalahan

antara penanggung dan tertanggung. Adapun kasus Di Natuna, seorang nasabah melaporkan kasusnya ke polisi karena merasa uang di rekeningnya dikuras tanpa seizinnya. Sistem ini ternyata memungkinkan adanya transaksi dan persetujuan langsung via telpon kepada seseorang oleh perusahaan asuransi. Ardi, nasabah Bank BNI di Ranai melapor ke sentra pelayanan kepolisian (SPK) Polres Natuna dengan laporan bernomor SPTL /20/II/2015/SPKT/NTN tertanggal 6 Februari 2015.¹³

Beberapa warga mengaku juga menjumpai hal serupa. Mereka dihubungi via telepon, oleh seseorang yang menawarkan asuransi. Tak lama, uang ditabungannya terdebit otomatis. Bahkan ada nasabah yang tanbungannya hilang hingga puluhan juta rupiah. Ilham, seorang pekerja swasta di Ranai mengaku juga pernah ditawari program asuransi oleh seseorang lewat telpon. Kebetulan ia sebagai nasabah Bank Mandiri. Bahwasannya mereka ditawari untuk program asuransi, namun penelpon tersebut ngotot agar calon tertanggung bisa ikut programnya. Dengan berbagai sugesti pihak asuransi meminta untuk menyetujuinya. Namun permintaan tersebut ditolak, tapi pihak asuransi tetap ngotot. Bahkan sebelum seorang nasabah setuju, penelpon tadi terus menelpon hingga targetnya mengatakan 'ya'.¹⁴

Sementara itu, terkait kasus yang menimpa masyarakat tersebut, pihak Bank BNI sendiri mengatakan potongan asuransi dan program pendebitan itu memang terjadi dari sistem pusat. Kepala Kantor Kas BNI Natuna, Dekli Tomi menganalisa jika memang ada sebuah sistem yang digunakan oleh perusahaan asuransi saat ini, yang disebut telemarketing. Hal tersebut dianggap sah. Sejauh ini oleh undang-undang teknologi informasi di Indonesia. ada sistem seperti itu, namanya telemarketing, dan sah secara undang-undang teknologi informasi dengan segala kualitas dan kontrolnya. Walaupun

¹² Hafied Cangara, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 45

¹³<http://batam.tribunnews.com/2015/02/09/hati-hati-telemarketing-asuransi-bisa-bikin-tabungan-di-bank-anda-ludes?page=2>, diakses pada Tanggal 09 April 2019

¹⁴ *Ibid*

tidak ada tanda tangan di atas kertas, tapi transaksi via telpon bisa dianggap sah.¹⁵ Adapun permasalahan yang terjadi akibat pemasaran telemarketing ini ditinjau dari syarat-syarat dan perikatannya. Pemasaran melalui telemarketing ini pada dasarnya hanya merupakan suatu perjanjian prakontrak/*covernote* yang dilakukan melalui sarana telekomunikasi, sedangkan kepastian terikatnya perjanjian antara nasabah atau tertanggung dengan perusahaan asuransi tetap dilakukan melalui penandatanganan polis.

METODE PENELITIAN

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dengan menggunakan data sekunder yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan. Analisis data dilakukan dengan analisis kualitatif untuk memperoleh simpulan sesuai dengan permasalahan yang diajukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kedudukan Hukum Polis Asuransi Melalui Telepon

Asuransi atau pertanggungan merupakan perjanjian timbal balik, dalam arti suatu perjanjian, dalam mana kedua belah pihak masing-masing mempunyai kewajiban yang senilai, dimana pihak tertanggung mempunyai kewajiban untuk membayar premi, yang jumlahnya ditentukan oleh penanggung, sedangkan pihak penanggung memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung. Menurut ketentuan Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ditentukan bahwa semua asuransi atau pertanggungan harus dibentuk secara tertulis dengan suatu akta yang dinamakan polis.

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) PP No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, Polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan kesatuan dengannya, tidak boleh mengandung kata-kata, atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit

tertanggung mengurus haknya. Polis asuransi atau pertanggungan merupakan isi dari perjanjian asuransi. Dalam ketentuan Pasal 256 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang ditentukan bahwa isi polis untuk asuransi atau pertanggungan pada umumnya kecuali asuransi jiwa harus memuat:

- 1) Hari pembentukan asuransi;
- 2) Nama pihak yang selaku tertanggung menyetujui terbentuknya asuransi, yaitu atas tanggungannya sendiri atau atas tanggungan orang lain;
- 3) Penyebutan yang cukup terang dari hal atau objek yang dijamin;
- 4) Jumlah uang, untuk mana diadakan jaminan (uang asuransi);
- 5) Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh si penanggung;
- 6) Mulai dan akhir tenggang waktu di mana diadakan jaminan oleh penanggung;
- 7) Uang premi yang harus dibayar oleh tertanggung;
- 8) Pada umumnya semua hal-hal yang perlu diketahui oleh pihak penanggung, serta semua janji-janji tertentu yang diadakan antara kedua belah pihak.

Menurut Abdulkadir Muhammad berdasarkan ketentuan dua pasal tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi. Di samping itu, polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan asuransi.¹⁶

Pada praktek di zaman sekarang ini pemasaran produk asuransi tidak lagi dari *door to door* atau bertatap muka antara konsumen dan juga pihak agen asuransi dengan memanfaatkan perkembangan

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 58

teknologi di era digital pada saat ini pihak agen asuransi dapat menawarkan produk asuransinya dengan menggunakan telepon/telemarketing. Telemarketing ini apabila ditinjau melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, selanjutnya disebut UUIE, dapat digolongkan sebagai bentuk transaksi elektronik karena dilakukan melalui sarana telekomunikasi telepon. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang 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 atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasis komputer global atau internet termasuk melalui sarana telepon.

Berdasarkan uraian di atas jelaslah bahwa walaupun pemasaran *telemarketing* merupakan suatu perbuatan hukum yang diatur dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik termasuk dalam perjanjian asuransi. Namun, dalam hal ini belum terjadi suatu perjanjian secara utuh karena perjanjian asuransi disyaratkan dibuat secara tertulis dalam bentuk polis sedangkan kesepakatan melalui telemarketing hanya kesepakatan secara lisan (Pasal 5 ayat (4) sub a Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik).

Menurut analisis peneliti bahwa menyikapi kedudukan hukum polis asuransi melalui telepon tersebut hal ini akan menjadi kontradiksi apabila mengacu kepada Pasal 255 KUHD perjanjian asuransi tersebut harus berbentuk tertulis yang menurut undang-undang namun apabila dijadikan alat bukti tentunya polis asuransi melalui telepon tersebut yang dilakukan oleh telemarketing

justru dapat dijadikan suatu alat bukti elektronik ketika tertanggung merasa dirugikan akibat suatu produk asuransi yang ditawarkan karena bukti sekarang sudah diperluas cakupannya meliputi alat bukti elektronik juga sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, akan tetapi dalam hal Polis Asuransi diterbitkan dalam bentuk digital/elektronik, perusahaan harus memperoleh persetujuan pemegang polis, tertanggung, atau peserta. Perusahaan wajib menyampaikan Polis Asuransi kepada pemegang polis, tertanggung, atau peserta dalam bentuk *hardcopy* atau digital/elektronik. Dalam hal Polis Asuransi disampaikan dalam bentuk digital/elektronik, bagian Polis Asuransi yang berupa ikhtisar polis tetap wajib disampaikan dalam bentuk *hardcopy*

Dari uraian diatas tersebut mengenai kedudukan hukum polis asuransi melalui telepon mengandung ketidakpastian hukum peneliti melihat didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian tidak secara eksplisit mengenai bentuk perjanjian asuransi apakah harus dibuat mutlak secara tertulis atau juga dapat berbentuk elektronik jelas hal ini akan mengakibatkan ketidakpastian hukum dalam pelaksanaannya.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Tertanggung dalam Perjanjian Asuransi Melalui Telepon

Menurut Bakhtiar selaku marketing BRI Link pada Bank BRI Apabila suatu kerugian terjadi sebagai akibat dari suatu peristiwa yang tidak tertentu yang tidak diperjanjikan, maka tentu saja penanggung harus memenuhi kewajibannya untuk memberi ganti kerugian. Meskipun demikian tidak setiap kerugian dan setiap adanya peristiwa selalu berakhir dengan pemenuhan kewajiban penanggung terhadap tertanggung, melainkan harus dalam suatu rangkaian peristiwa yang mempunyai

hubungan sebab akibat. Perusahaan asuransi sebagai penanggung dengan tegas memberikan kriteria dan batasan luasnya proteksi atau jaminan yang diberikannya kepada tertanggung. Kriteria dan batasan tersebut dicantumkan di dalam polis, sesuai dengan jenis asuransi yang bersangkutan. Sehingga setiap polis tercantum jenis peristiwa apa saja yang menjadi tanggung jawab penanggung. jadi apabila terjadi kerugian yang disebabkan karena peristiwa-peristiwa yang diperjanjikan itulah penanggung akan membayar ganti kerugian.¹⁷

Menurut Bakhtiar selaku marketing BRI Link pada Bank BRI biasanya pihak asuransi memberikan Pilihan Paket Jaminan Risiko asuransi yang dijamin/dilindungi oleh BRI Link adalah risiko-risiko yang dijamin dalam Polis Standar Asuransi antara:¹⁸

- 1) *Comprehensive/. All Risk* : memberikan ganti rugi terhadap kerusakan total dan kerusakan sebagian;
- 2) *Total Loss Only (TLO)* : memberikan ganti rugi terhadap kerusakan total saja atau jika biaya perbaikan lebih dari 75% dari harga kendaraan atau kendaraan hilang karena pencurian atau perampokan;
- 3) *Third Party Liability (TPL)* : memberikan ganti rugi atas tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga.

Kewajiban utama penanggung dalam perjanjian asuransi sebenarnya adalah memberi ganti kerugian sebagai suatu bentuk perlindungan atas sesuatu yang diasuransikan. Meskipun demikian kewajiban memberi ganti rugi itu merupakan suatu kewajiban bersyarat atas terjadi atau tidak terjadinya suatu peristiwa yang diperjanjikan yang mengakibatkan timbulnya suatu kerugian. Artinya, pelaksanaan kewajiban penanggung itu masih tergantung pada terjadi atau tidak terjadinya peristiwa yang telah diperjanjikan oleh para pihak sebelumnya.

Bahwa menurut pendapat penulis bahwa perlindungan hukum terhadap

tertanggung yang dirugikan akibat asuransi melalui telemarketing di beberapa pasal di undang-undang tidak cukup eksplisit penjabarannya karena secara mekanisme undang-undang perasuransian dan juga perbankan tidak menjelaskan bentuk-bentuk perlindungan seperti apakah yang disiapkan oleh kedua lembaga tersebut apabila tertanggung/nasabah mengalami kerugian, akan tetapi malah sebaliknya tertanggung/nasabah/konsumen justru diberikan penyelesaian alternatif sengketa ke beberapa lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa hal tersebut tidak mencerminkan jiwa negara hukum yang berasaskan HAM yang mana negara hukum harus bisa melindungi para warga negaranya dari kesewenang-wenangan pemerintah maupun swasta.

Hal tersebut menurut peneliti tidak tercermin dari undang-undang perasuransian dan juga perbankan seakan-akan kedua lembaga tersebut melepaskan tanggungjawabnya ketika terjadi masalah atau kerugian yang dialami oleh tertanggung/nasabah/konsumennya pemerintah seharusnya harus bisa mengontrol kedua lembaga tersebut dan juga menyiapkan bentuk perlindungan khusus kepada tertanggung/nasabah/konsumen apabila terjadi kerugian yang dialami oleh tertanggung/nasabah/konsumen, karena jangan sampai kedua lembaga tersebut yang menghimpun dana dari masyarakat serta mencari keuntungan profit sebesar-besarnya justru dalam kegiatannya merugikan tertanggung/nasabah/konsumen hal tersebut justru akan berdampak kepada rusaknya *trust/kepercayaan* sehingga merugikan iklim investasi di negara Indonesia.

Menurut peneliti guna mencegah tertanggung mengalami kerugian ada upaya perlindungan preventif dalam mengenal polis asuransi yakni kenali asuransi tertanggung dalam membaca polis asuransi yang tertanggung miliki (atau akan anda miliki) menjadi sangat penting untuk dilakukan. Sebagai pemegang polis, tertanggung jangan hanya percaya pada apa yang dikatakan oleh agen asuransi saja apalagi penjelasannya melalui telepon singkat. Kenapa? Karena pada akhirnya yang menjadi 'pegangan' tertanggung

¹⁷ Berdasarkan wawancara dengan Bakhtiar selaku marketing BRI Link pada Bank BRI Wonosobo, Pada 8 Mei 2019

¹⁸ Berdasarkan wawancara dengan Bakhtiar selaku marketing BRI Link pada Bank BRI Wonosobo, Pada 8 Mei 2019

adalah polis asuransi yang bertanggung miliki, bukan perkataan agen asuransi. Bila suatu waktu anda meminta ganti kerugian kepada perusahaan asuransi, modal bertanggung adalah perjanjian bertanggung dengan perusahaan asuransi, yaitu polis yang bertanggung miliki.

Lalu, yang jadi pertanyaan penting adalah, apakah bertanggung pernah membaca polis asuransi yang bertanggung miliki? Apakah anda pernah dijelaskan secara rinci oleh agen asuransi mengenai ketentuan-ketentuan yang ada di dalam polis yang anda miliki? Apakah anda pernah bertanya kepada agen asuransi mengenai ketentuan yang ada di dalam polis? Bila jawabannya adalah 'tidak', anda wajib khawatir terhadap proteksi diri anda. Bukan hanya khawatir terhadap perlindungannya saja, tapi apakah perlindungannya cukup dan tepat untuk bertanggung. Atau mungkin, ketika bertanggung memutuskan untuk memiliki sebuah asuransi anda tidak pernah mencari tahu jenis proteksi apa yang cocok untuk bertanggung; Tidak pernah tahu asuransi seperti apa yang tepat untuk anda; Dan sampai sekarang bertanggung sudah memiliki asuransi, bertanggung belum mengetahui besaran proteksi yang tepat untuk bertanggung. Padahal, mengetahui hal-hal tersebut adalah hal mendasar bila bertanggung ingin proteksi yang bertanggung miliki dapat melindungi diri bertanggung. Jangan sampai, anda memiliki asuransi tapi asuransi tersebut tidak mengganti kerugian bertanggung.

Dibutuhkan pemahaman dan juga pengetahuan mengenai manfaat produk asuransi oleh bertanggung; mengenal jenis-jenis asuransi; dan mengetahui berapa besar kebutuhan harus anda miliki. Mengetahui manfaat asuransi akan membantu bertanggung 'menjaga' diri bertanggung dan keluarga, mengenal jenis-jenis proteksi akan membantu anda memilih jenis apa yang cocok bagi bertanggung, dan mengetahui besaran kebutuhan proteksi akan memaksimalkan fungsi dari asuransi tersebut agar anda dan keluarga terlindungi secara optimal.

Selanjutnya, meskipun melelahkan, membaca ketentuan yang ada di dalam polis akan sangat berguna bagi bertanggung. Dalam beberapa kasus, apa yang dikatakan oleh agen

bisa jadi berbeda dengan apa yang tercantum di dalam polis. Tidak sampai di situ, definisi atas sebuah terminologi yang dikenal bisa jadi berbeda dengan apa yang tercantum di dalam polis asuransi yang bertanggung miliki. Meski berbeda pemahaman, sekali lagi saya sampaikan, yang berlaku adalah ketentuan yang tercantum di dalam polis asuransi yang bertanggung miliki.

Bahwa sering kali pihak asuransi menolak klaim dari bertanggung dengan berbagai alasan yang tidak rasional sehingga dampaknya bertanggung menjadi dirugikan akibat dari tidak bisa dicairkan dana asuransi tersebut untuk melindungi bertanggung dari perusahaan asuransi tersebut bertanggung sebagai konsumen dilindungi secara hukum dengan cara melakukan upaya represif yakni Apabila pelaku usaha penyedia jasa asuransi melanggar kewajibannya, maka konsumen dapat menuntut tanggung jawab dari penyedia jasa asuransi sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui cara menggugat penyedia jasa asuransi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan tersebut diatur didalam Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bagi konsumen dan penyedia jasa asuransi yang bersengketa dapat memilih apakah mereka akan menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan sebagaimana yang terdapat dapat dalam Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ataukah akan menyelesaikan sengketanya diluar pengadilan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tuntutan yang dapat diajukan kepada penyedia jasa asuransi tidak hanya tuntutan secara perdata akan tetapi apabila penyedia jasa asuransi terbukti melakukan tindak pidana maka penyedia jasa asuransi juga dapat dituntut secara pidana melalui jalur pengadilan. Hal ini diatur dalam Pasal 61 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengenai sanksi pidana diatur dalam Pasal 62 sampai Pasal 63 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen, dengan adanya peraturan ini diatur jelas bahwa pertanggung jawaban pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

3. Perlindungan Hukum terhadap Tertanggung dalam Perjanjian Asuransi Melalui Telepon

1) Proses Pengajuan Klaim

Menurut Alur Nanda selaku Financial Advicor pada Asuransi PT AXA Life Indonesia menyampaikan apabila tertanggung ingin mengklaim asuransi yang sudah ditawarkan melalui via telemarketing sebaiknya pelajari hal sebagai berikut:¹⁹

- a. Sebelum membeli asuransi (entah itu dari agen, telemarketing, atau online), tanamkan pemahaman bahwa penjelasan yang mereka berikan belum mencakup keseluruhan dari apa yang tercantum di polis. Ini langkah pertama yang harus dipahami jika suatu saat menemukan ada isi polis yang tidak disebutkan atau dijelaskan oleh agen/telemarketing/online;
- b. Ada yang dinamakan *Free-Look Period*, yaitu waktu yang diberikan kepada nasabah untuk mempelajari isi polis dan memutuskan apakah mau meneruskan atau membatalkan polis. Waktu yang diberikan perusahaan asuransi berbeda-beda, tetapi umumnya 14 hari;
- c. Saat mempelajari polis, pastikan tertanggung memahami hal-hal berikut:
 - a) apa produk asuransi yang dibeli
 - b) besar pembayaran premi;
 - c) besar uang pertanggungan;
 - d) tanggal mulai pertanggungan;
 - e) nama tertanggung; dan
 - f) nama pemegang polis
- d. Berikutnya yang perlu kamu baca dengan teliti yaitu hak dan kewajiban sebagai pemegang polis. Dengan begitu kamu paham betul apa manfaat yang berhak kamu terima, dan apa kewajiban yang harus kamu penuhi. Jika hak tidak terpenuhi, kamu bisa komplain.

- Sebaliknya, jika kewajiban tidak kamu penuhi, kamu akan dikenakan sanksi;
- e. Ada yang disebut masa luluasa atau dikenal dengan *Grace Period* yaitu masa tenggang yang diberikan kepada nasabah selama 30 sampai 60 hari sejak jatuh tempo tanggal pembayaran;
 - f. Pada setiap perjanjian polis, selalu ada pengecualian dimana beberapa kondisi tidak dapat dibayarkan manfaatnya. Ini penting untuk diperhatikan, jangan sampai ketika klaim ditolak, kamu tetap ngotot untuk dibayarkan padahal tercantum jelas pada isi polis bahwa kondisimu masuk ke pengecualian;
 - g. Jika membeli asuransi jiwa, pastikan copy surat permintaan asuransi jiwa ikut dilampirkan pada polis, karena surat ini adalah dasar diterbitkannya polis asuransi tersebut.

Menurut Alur Nanda selaku Financial Advicor pada Asuransi PT AXA Life Indonesia Tanjung Karang langkah untuk mengajukan klaim asuransi sebagai berikut:²⁰

- a) Ketika mengajukan klaim pastinya asuransi AXA pun memberikan pelayanan profesional dan baik supaya Anda bisa memperoleh hak sebagai nasabah atau klien. Langkah pertama yang perlu Anda lakukan pada pengajuan klaim asuransi AXA ini yaitu dengan melengkapi formulir untuk pengajuan klaim asuransi. Ketika menulis formulir tersebut maka Anda harus mengisinya secara lengkap dan sesuai dengan kolom yang tersedia dalam formulir. Lalu jangan lupa untuk menyertakan berbagai macam berkas atau dokumen yang dibutuhkan, seperti misalnya bukti identitas. Adapun identitas yang dibutuhkan dapat berupa paspor atau KTP yang dimiliki. Setelah itu, Anda pun harus memberikan nomor polis atau keanggotaan asuransi AXA, sertakan pula nama pemegang polis asuransi AXA tersebut;
- b) Untuk tahap pengajuan klaim yang kedua yaitu tertanggung harus menyertakan berbagai dokumen asli berhubungan

¹⁹ Berdasarkan wawancara dengan Alur Nanda selaku Financial Advicor pada Asuransi PT AXA Life Indonesia Tanjung Karang, Pada 3 Mei 2019

²⁰ Berdasarkan wawancara Alur Nanda selaku Financial Advicor pada Asuransi PT AXA Life Indonesia Tanjung Karang, Pada 3 Mei 2019

dengan tujuan untuk mengajukan klaim asuransi itu sendiri. Adapun dokumen-dokumen yang mesti dipersiapkan dan di bawa berupa kuitansi yang diberikan pihak rumah sakit, rekam medis, resep obat atau dokumen apa saja yang dapat membantu Anda yang telah dikeluarkan oleh pihak rumah sakit ataupun dokter yang telah menangani pasien. Selain itu, tertanggung dapat menyertakan dokumen yang telah difotokopi atau bisa juga menyertakan dokumen aslinya supaya pihak asuransi pun mempercayai klaim tersebut yang diajukan. Sebab pastinya klaim asuransi tak bisa diajukan dengan sembarangan.

Hal ini dikarenakan pihak asuransi pun tak ingin hanya asal menyetujui klaim lalu mengeluarkan sejumlah biaya pertanggung jawaban yang tak seharusnya dikeluarkan sebab orang yang telah mengajukan klaim tersebut berbohong. Untuk itulah, Anda harus benar-benar teliti dan lengkap menyertakan dokumen-dokumen penting yang dibutuhkan untuk melakukan klaim asuransi. Dengan begitu pihak asuransi pun akan mudah menyetujui pengajuan klaim yang tertanggung lakukan. Sehingga tertanggung pun akan mendapatkan hak dari polis asuransi yang telah tertanggung bayar;

- c) Bila dokumen-dokumen yang diperlukan tersebut di atas sudah disertakan dengan lengkap namun ternyata masih terdapat beberapa hal yang tak jelas, Anda pun dapat berkonsultasi dan menanyakan secara langsung pada pegawai asuransi.

Menurut penulis pada dasarnya kesepakatan memegang peranan penting proses terbentuknya perjanjian. Terjadinya kesepakatan apabila terdapat kesesuaian antara penawaran (*aanbod/offerte*) dan penerimaan (*aanvaarding / acceptance*) yang dilakukan para pihak. Penawaran sebagai usul untuk menutup perjanjian pada pihak lawan janjinya. Penerimaan adalah pernyataan pihak kedua yang menerima penawaran tersebut melahirkan perjanjian. Pelaku usaha umumnya memasarkan barang atau jasa melalui berbagai jalan seperti: iklan, majalah, dan sebagainya.

2) Proses Pembatalan Asuransi Melalui Telepon

Perusahaan asuransi *fair play* dalam hal ini, mereka menyediakan waktu tenggang atau istilahnya disebut sebagai *cooling off period* kepada nasabah untuk meninjau dan mempelajari lebih lanjut polis yang ada. Lama masa peninjauan polis berbeda-beda antara satu perusahaan asuransi dengan lainnya, 7 sampai 14 hari sejak polis berlaku atau diterima oleh nasabah. Beberapa perusahaan asuransi memberikan waktu lebih, lebih jelasnya lihat saja pada syarat dan ketentuan yang berlaku di setiap perusahaan tersebut.

Secara hukum anda masih diperbolehkan untuk membatalkan polis tersebut jika ternyata isinya tidak sesuai dengan yang disampaikan oleh telemarketer ketika menelfon anda atau anda berubah pikiran dengan berbagai alasan yang ada. Anda berhak mendapatkan kembali premi yang telah anda bayarkan dikurangi dengan biaya administrasi tentunya.

Berhenti dari Asuransi Pada Masa *Cooling Off* Biasanya, polis asuransi akan dicetak dan dikirimkan kepada tertanggung setelah pembayaran polis pertama. Setelah tertanggung menerimanya segera mungkin pelajari isinya dengan seksama. Apabila tertanggung mendapatkan beberapa hal yang tidak sesuai dan tertanggung berkeinginan untuk tidak melanjutkan kontrak, segera hubungi pihak perusahaan asuransi melalui *costumer service* atau *call center* yang ada.

Jika tertanggung tidak mendapatkannya atau tidak bisa terhubung, tertanggung bisa menghubungi kantor cabang di kota tertanggung. Mintalah formulir pembatalan polis untuk dikirimkan ke alamat email anda. Unduh dan print formulir aplikasi tersebut kemudian isi dengan lengkap. Isi dengan menggunakan huruf balok agar dapat terbaca dengan jelas. Biasanya formulir berisi data polis, data diri pemegang polis dan alasan anda membatalkan polis tersebut. Jangan lupa untuk anda tanda tangani dan cantumkan nama di bawahnya. Scan formulir yang telah tertanggung isi tersebut, jika bisa *convert* ke format pdf kemudian kirimkan melalui email ke alamat email *costumer service* perusahaan dan tembuskan ke alamat email si pengirim formulir tadi. Informasikan melalui surat elektronik tersebut keinginan tertanggung

untuk menghentikan polis dengan alasan yang jelas dan tidak bertele-tele dan mohonlah untuk diproses dengan cepat.

Menurut analisis peneliti bahwa proses klaim asuransi melalui via telemarketing tersebut masih bersifat ambigu karena tidak disebutkan disalah satu pasalpun di dalam undang-undang perasuransian cara melakukan klaim dan bagaimana ketika terjadi sengketa hal ini harus dipertegas secara konkrit dan juga peneliti menyikapi mengenai praktik telemarketing tersebut masih belum tersosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat menjadi kebingungan ketika mendapat via telepon dari telemarker yang menjelaskan produknya melalui telepon dan juga praktik tersebut rentan melanggar asas konsensus dari sebuah perjanjian yang mana praktik telemarketing tersebut menawarkan jasa asuransi kepada tertanggung tanpa mendapatkan persetujuan terlebih dahulu oleh pihak tertanggung tiba-tiba pihak konsumen terdaftar dalam polis asuransi yang ditawarkan padahal konsumen belum menyatakan sikap kepada pihak asuransi. Bahwa yang lebih parahnya uang nasabah di debet secara otomatis oleh pihak asuransi tanpa memberitahukan terlebih dahulu kepada pihak konsumen sehingga hal tersebut merugikan.

Menurut peneliti bahwa menyikapi maraknya masyarakat yang mengeluh terhadap sulitnya mengklaim asuransi ini diakibatkan pihak perusahaan asuransi hanya mengiming-imingi atau menjanjikan kepada konsumen/tertanggung penawaran yang terlalu menggiurkan sehingga konsumen biasanya terjebak dalam situasi tersebut pada prakteknya ketika konsumen/tertanggung tertarik, konsumen/tertanggung melupakan mengenai apa saja kewajiban serta hak-hak konsumen/tertanggung yang boleh atau tidak boleh dilakukan dalam polis asuransi dan juga yang parahnya lagi pada banyak kasus agen asuransi tidak memberikan kesempatan dan memberikan info yang menyeluruh terkait polis asuransi kepada konsumen/tertanggung.

Metode pemasaran yang dilakukan AXA Life seringkali membuat konsumen merasa terjebak. Kasus yang sering terjadi adalah ketika seorang nasabah dihubungi lalu kemudian ditawarkan produk, seringkali

nasabah tak tahu apa yang dibicarakan mengingat keterbatasan waktu dan terkadang sedang dalam keadaan terburu-buru, maka nasabah hanya menjawab "iya" dan "iya" saja setiap kali ditanya. Pihak AXA Life yang memasarkan melalui telemarketing tersebut mengatakan bahwa pembicaraan mereka direkam dan jawaban dari karyawan kami tersebut dianggap sebagai persetujuan. Setelah adanya persetujuan tersebut itu maka Bank Mandiri melakukan pemotongan *autodebet* sebagai pembayaran. Modus yang dilakukan oleh asuransi tersebut seharusnya bisa diminimalisir oleh pihak OJK karena metode yang dilakukan oleh telemarketing tersebut sudah jelas menciderai akad dalam konsensus dalam sebuah perjanjian.

SIMPULAN

1. Kedudukan hukum polis asuransi melalui telepon apabila mengacu kepada Pasal 255 KUHD perjanjian asuransi tersebut harus berbentuk tertulis yang menurut undang-undang, meskipun Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian tidak secara eksplisit menjelaskan bentuk perjanjian asuransi apakah harus dibuat mutlak secara tertulis atau juga dapat berbentuk elektronik akan tetapi polis asuransi melalui telepon tersebut agar diakui kedudukan hukumnya haruslah dilakukan printout guna kepentingan pembuktian sesuai dengan Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik yang menyatakan bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, akan tetapi dalam hal Polis Asuransi diterbitkan dalam bentuk digital/elektronik.
2. Perlindungan terhadap tertanggung dalam perjanjian asuransi melalui telepon pada prinsipnya perusahaan asuransi dalam memberikan perlindungan menawarkan kepada tertanggung dengan cara: *Comprehensive/ All Risk* : memberikan ganti rugi terhadap kerusakan

total dan kerusakan sebagian; Total Loss Only (TLO) : memberikan ganti rugi terhadap kerusakan total saja atau jika biaya perbaikan lebih dari 75% dari harga kendaraan atau kendaraan hilang karena pencurian atau perampokan; Third Party Liability (TPL) : memberikan ganti rugi atas tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga, namun yang patut diperhatikan adalah yakni dengan bentuk Perlindungan hukum preventif, di mana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan kepada Badan Perlindungan Konsumen Nasional, Otoritas Jasa Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);

3. Proses Pengajuan Klaim Dan Pembatalan Asuransi Ketika mengajukan klaim yaitu dengan melengkapi formulir untuk pengajuan klaim asuransi. Ketika menulis formulir tersebut maka Anda harus mengisinya secara lengkap dan sesuai dengan kolom yang tersedia dalam formulir. Lalu jangan lupa untuk menyertakan berbagai macam berkas atau dokumen yang dibutuhkan, seperti misalnya bukti identitas. Setelah itu, Anda pun harus memberikan nomor polis atau keanggotaan asuransi. Untuk tahap pengajuan klaim yang kedua yaitu bertanggung harus menyertakan berbagai dokumen asli berhubungan dengan tujuan untuk mengajukan klaim asuransi itu sendiri. Adapun dokumen-dokumen yang mesti dipersiapkan dan di bawa berupa kuitansi yang diberikan pihak rumah sakit, rekam medis, resep obat atau dokumen apa saja yang dapat membantu Anda yang telah dikeluarkan oleh pihak rumah sakit ataupun dokter yang telah menangani pasien. kemudian cara pembatalan dapat dilakukan dengan menghubungi pihak perusahaan asuransi melalui customer service atau call center untuk melakukan pembatalan dalam periode Cooling Off.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ketut Sendra, 2007, Bancassurance Bank Asuransi, PPM, Jakarta
- Hartono, Sri Rejeki, 2001, Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi, Sinar Grafika, Jakarta
- Muhammad, Abdulkadir, Hukum Asuransi Indonesia, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Muslehuiddin, Muhammad, 1999, Menggugat Asuransi Modern, Lentera, Jakarta
- Mehr & Cammack-A, 1981, Hasyimi, Dasar-dasar Asuransi, Balai Aksara, Jakarta
- Prodjodikoro, Wirjono, 1986, Hukum Asuransi di Indonesia, Intermedia, Jakarta
- Syamsudin, Lukman, 2002, Manajemen Keuangan Perusahaan, Edisi Baru, Cetakan Ketujuh, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Subekti, 2001, Pokok-pokok Hukum Perdata, Intermedia, Jakarta,
- Sembiring, Sentosa 2008, Hukum Perbankan, CV. Mandar Maju, Bandung
- Simanjuntak, Emmy Pangaribuan, 1997, Beberapa Aspek Hukum Dagang di Indonesia, Bina Cipta, Jakarta
- Cangara, Hafied , 2005, Pengantar Ilmu Komunikasi. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta <http://batam.tribunnews.com/2015/02/09/hati-hati-telemarketing-asuransi-bisa-bikin-tabungan-di-bank-anda-ludes?page=2>
- Zainudin, Hukum Pertanggungjawaban atau Asuransi. (On-line), <http://muhyusuf0464.blogspot.com/2013/11/you.html>

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Hukum Perdata;
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian;
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.