

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM PROGRAM BANCASSURANCE

Handwritten notes:
F+H 2006/06
13a

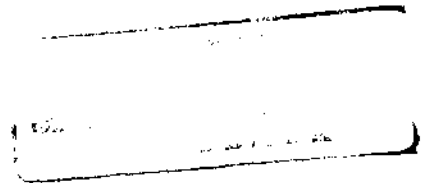


OLEH :

FANY DJATMIKO

NIM. 039810316 U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DALAM
PROGRAM BANCASSURANCE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

Dosen Pembimbing



Sri Handajani, S.H., M.Hum.

NIP. 130809069

Penyusun



Fany Djatmiko

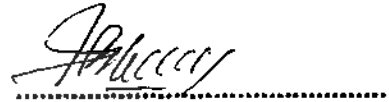
NIM. 039810316-U

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

**Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji
Pada hari Kamis, tanggal 27 Juli 2006**

Panitia Penguji Skripsi :

Ketua : Leonora Bakarbesy, S.H., M.H.



.....

Anggota : 1. Sri Handajani, S.H., M.Hum.



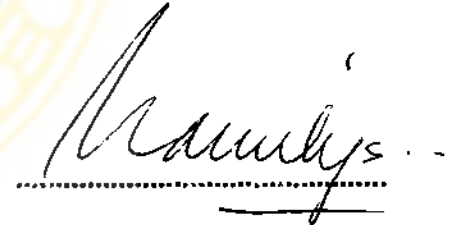
.....

2. Lisman Iskandar, S.H., M.S.



.....

3. Naniek Endang Wrediningsih, S.H.



.....

KATA PENGANTAR

Bismillaahir rahmaanir rahim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, taufik dan hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik guna mendapatkan gelar kesarjanaan di Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Program *Bancassurance*”** ini, saya membahas dan menganalisis untuk mengetahui hubungan hukum antara pelaku usaha dalam hal ini Bank dan Perusahaan Asuransi dengan Nasabah selaku konsumen sebagai peserta program *bancassurance* serta upaya hukum yang ditempuh nasabah selaku konsumen apabila terjadi pelanggaran atas hak-haknya.

Proses penyusunan skripsi ini tentu saja tidak mudah dan ada beberapa kendala yang menghambat proses penulisan skripsi ini, terutama berkaitan dalam hal minimnya literatur yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penulisan skripsi ini. Namun, Alhamdulillah kendala tersebut dapat teratasi berkat kesabaran dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan rasa terima kasih saya yang sebesar-besarnya kepada:

1. Segenap Civitas Akademika Fakultas Hukum Universitas Airlangga Surabaya atas pengabdianya dan yang telah banyak membantu, sehingga saya dapat menuntut

ilmu hukum yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi ini.

2. Ibu Sri Handajani, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan dengan penuh perhatian memberikan tenaga, pikiran dan waktunya dalam membimbing, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Tim Penguji terdiri atas Ibu Leanora Bakarbesy, S.H., M.H., Ibu Sri Handajani, S.H., M.Hum., Bapak Lisman Iskandar, S.H., M.S., Ibu Naniek Endang Wrediningsih, S.H., yang telah memberi masukan-masukan sehingga menambah baik skripsi ini.
4. Keluarga tercinta, Ayahanda Alm. Ir. Waloejo, Ibunda Tinik Rahayu dan kakak-kakak serta keponakanku yang tak henti-hentinya membantu dan mendoakanku dalam mencapai keberhasilan untuk meraih gelar Sarjana Hukum.
5. Semua rekan-rekan serta pihak-pihak yang telah turut serta membantu kelancaran penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu disini.

Saya menyadari dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, dan saya mengharapkan segala kritik dan saran dari berbagai kalangan guna melengkapi dan memperbaiki penulisan skripsi ini. Akhirnya saya berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi kita semua. Amin

Surabaya, Juli 2006

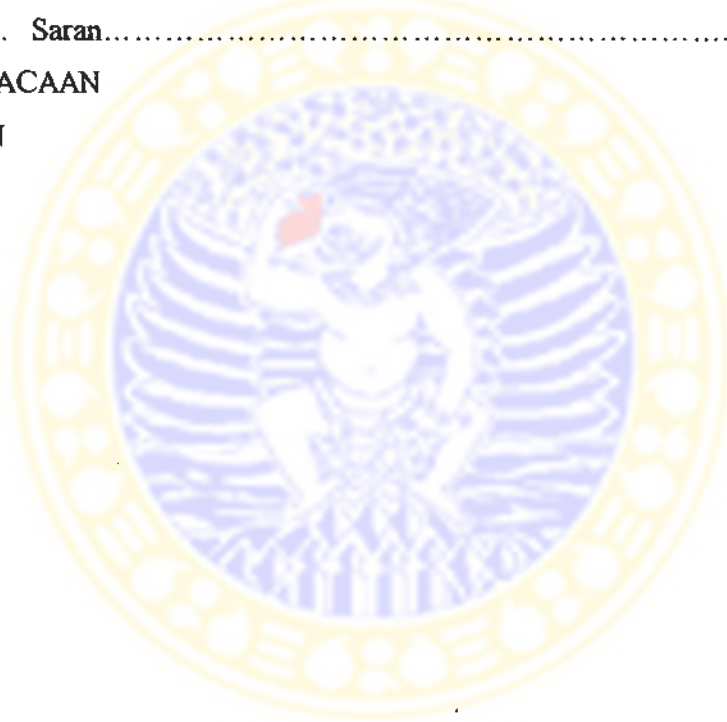
Penulis

Fany Djatmiko

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR TIM PENGUJI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1. Permasalahan; Latar Belakang dan Rumusannya.....	1
2. Penjelasan Judul.....	5
3. Alasan Pemilihan Judul.....	6
4. Tujuan Penulisan.....	7
5. Metode Penulisan.....	7
6. Pertanggungjawaban Sistematika.....	8
BAB II : HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN PERSERTA PROGRAM BANCASSURANCE	10
1. Manfaat <i>Bancassurance</i>	10
2. Hubungan Hukum Antara Bank dengan Nasabah	14
3. Hubungan Hukum Antara Bank dengan Perusahaan Asuransi	20
4. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Asuransi dan Nasabah.....	25
BAB III : UPAYA HUKUM YANG DITEMPUH OLEH KONSUMEN/ TERTANGGUNG <i>BANCASSURANCE</i> ATAS DILANGGAR- NYA HAK-HAKNYA	32
1. Bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen	32
2. Upaya Hukum Konsumen Peserta Program	

<i>Bancassurance</i> yang Haknya Dilanggar.....	47
2.1. Bentuk Ganti Rugi Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.....	47
2.2. Bentuk Ganti Rugi dalam Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)	49
3. Penyelesaian Sengketa.....	55
BAB IV : PENUTUP	59
1. Kesimpulan.....	59
2. Saran.....	60
DAFTAR BACAAN	
LAMPIRAN	



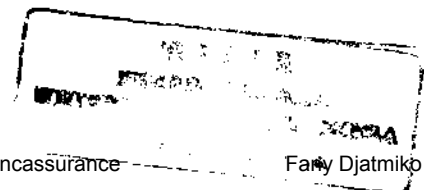
BAB I

PENDAHULUAN

1. Permasalahan; Latar Belakang dan Rumusannya

Bank dalam menjalankan usaha terutama untuk menghimpun dana dari masyarakat sesuai dengan yang dimaksud oleh Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disingkat UU Perbankan). Setiap produk (usaha menghimpun dana dari nasabah) memiliki batas daur hidup maupun persaingan dengan bank yang lain, untuk itu perbankan senantiasa dituntut mampu menghasilkan produk sesuai dengan tuntutan kebutuhan nasabahnya. Dalam membangun produk baru, perbankan dapat hanya dengan menggunakan sumberdaya yang dimilikinya saja tetapi juga dapat dengan memanfaatkan sumberdaya yang ada di luar perusahaan dengan cara menjalin kerjasama dalam bentuk aliansi strategis. Salah satu bentuk kerjasama yang sekarang ini sedang marak di Indonesia adalah bentuk aliansi pemasaran antara perusahaan perbankan dengan perusahaan asuransi. Kerjasama dalam memasarkan produk perbankan dan produk asuransi ini kemudian dikenal dengan istilah *Bancassurance*.

Kondisi hubungan kerjasama antara bank dengan asuransi inilah yang diharapkan dapat tercipta dari suatu kerja sama antar institusi keuangan. Pelaku industri perbankan dan asuransi telah melihat keuntungan yang diraih bila sinergi dilakukan antar keduanya. Kenyataan yang terjadi dalam praktek, tidak sedikit



produk-produk perbankan yang mengandung unsur asuransi di dalamnya, demikian juga sebaliknya. Penawaran seperti ini tentunya melibatkan dua pihak. Ada bank dan perusahaan asuransi di dalamnya. Pihak nasabah/tertanggung akan membayar sejumlah premi setiap bulan, yang tentu saja merupakan pemasukan bagi perusahaan asuransi dan bank yang membantu memasarkan produk asuransi dengan harapan, bila suatu saat nasabah berada dalam kondisi sulit, misalnya sakit parah atau meninggal dunia, perusahaan asuransi akan membayar seluruh tagihannya. Ketentuan di atas merupakan contoh dari bentuk kerja sama antara perusahaan asuransi dan bank. Saat ini juga banyak kita temukan produk-produk tabungan yang dikaitkan dengan produk asuransi. Jadi, ada unsur investasi dan proteksi dalam satu produk. Sinergi antara bank dan asuransi yang mungkin sudah tidak begitu asing bagi kita adalah tawaran produk-produk asuransi lewat perbankan. Bank yang memiliki jalur distribusi lebih luas, tentu sangat efektif digunakan sebagai agen penjual bagi perusahaan asuransi dalam memperkenalkan dan menjual produk-produk mereka. Dalam hal ini, bank akan menerima sejumlah komisi atas produk yang berhasil mereka jual. Tentunya tidak asing lagi dengan keharusan untuk mengasuransikan rumah maupun kendaraan bermotor yang dibeli melalui fasilitas kredit perbankan. Praktik semacam ini sudah dilakukan oleh industri perbankan sejak lama. Jadi, *Bancassurance* bukanlah barang baru lagi bagi masyarakat Indonesia. Hanya saja, kerja sama antar dua lembaga keuangan ini – bank dan asuransi – kini lebih berkembang dan membutuhkan kreativitas dalam melakukan inovasi produk.

Hubungan antara bank dengan perusahaan asuransi lebih dikenal dengan

Bancassurance untuk memaksimalkan pendayagunaan dana masyarakat. Di dunia perbankan maupun asuransi, istilah *Bancassurance* (pemasaran produk asuransi melalui bank). Istilah ini telah dipakai oleh kedua lembaga keuangan itu dalam mengembangkan jaringan bisnis yang diyakini memiliki prospek sangat cerah di masa mendatang. Apalagi konsep *bancassurance* merupakan konsep perpaduan antara produk-jasa perbankan dengan produk asuransi yang menawarkan perlindungan (proteksi).¹

Pemberian jaminan asuransi kepada para nasabah tersebut ternyata tidak selalu membawa dampak baik khususnya bagi masyarakat penabung. Hal ini dapat dilihat pada kasus yang terjadi pada Bank Permata, karena salah satu nasabah yang mengikuti program kartu kredit Bank Permata. Di mana ketika Dhanny Dharmadi mengajukan klaim asuransi, ternyata mengalami hambatan. Kasus ini juga terjadi pada Bank Bumi Putera, di mana salah satu nasabahnya yaitu Edy Handaja dan Emy Sutedy isterinya. Asuransi rumah sakit yang ditawarkan tersebut berupa biaya rawat inap di rumah sakit sebesar Rp 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah), kenyataannya klaim ditolak dengan alasan penentuan saldo bukan bulanan melainkan harian.

Keraguan Dhanny Dharmadi memang sepantasnya disampaikan, karena Perusahaan asuransi akan dapat membayar klaim bila pendapatan premi besar. Demikian halnya dengan Edy Handaja, yang merasa tertipu oleh janji-janji bank dalam pelaksanaan asuransi yang dikatakan sebagai fasilitas yang diberikan kepada

¹www.google.com., Mengawinkan Asuransi dan Perbankan

nasabahnya.

Dalam kondisi sebagaimana di atas tentunya membingungkan para nasabahnya karena jaminan asuransi yang diberikan tersebut tidak ada suatu kepastian hukum, yaitu kemana harus mengajukan klaim, karena di satu sisi jaminan asuransi merupakan program dari perbankan, namun di sisi yang lain penyelenggara asuransi adalah perusahaan lain.

Perusahaan asuransi termasuk pelaku usaha, sehingga dalam menjalankan usahanya tunduk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK). Sesuai dengan yang tercantum pada Konsideran UUPK huruf b dan c disebutkan sebagai berikut:

- b. bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan / atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya dipasar;
- d. bahwa untuk, meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap usaha yang bertanggung jawab.

Kenyataan yang terjadi masih jauh dari memadai, maksudnya konsumen belum memperoleh hak-haknya sebagaimana yang diharapkan oleh UUPK maupun oleh masyarakat konsumen pada umumnya.

Konsumen yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan” sebagaimana dimaksud Pasal 1 angka 2 UUPK, dengan hak-haknya seharusnya setelah diundangkannya UUPK menjadi semakin jelas, namun kenyataan hak-hak tersebut diabaikan, baik ketika konsumen mengajukan komplain sendiri kepada pelaku usaha:

Pelaku usaha ialah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi (Pasal 1 angka 3 UUPK),

maupun melalui lembaga peradilan maupun non lembaga peradilan.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen peserta program *Bancassurance* ?
- b. Upaya hukum apakah yang ditempuh oleh konsumen/tertanggung *Bancassurance* atas dilanggarnya hak-haknya ?

2. Penjelasan Judul

Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Program *Bancassurance*”, dijelaskan artinya sebagai berikut:

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sebagai pemakai akhir.

Konsumen yaitu “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan” sebagaimana dimaksud Pasal 1 angka 2 UUPK.

Bancassurance maksudnya kerjasama antara bank dengan perusahaan asuransi berupa produk asuransi yang dipasarkan oleh bank.

Berdasarkan uraian di atas, maka secara keseluruhan judul skripsi dijelaskan artinya sebagai suatu perbuatan untuk memberikan perlindungan kepada nasabah penyimpan dana pada bank berupa jaminan asuransi kesehatan bagi nasabah penyimpan dana dalam jumlah tertentu yang ditetapkan oleh bank.

3. Alasan Pemilihan judul

Skripsi sebagaimana judul di atas dipilih dengan alasan sebagai berikut:

Program *Bancassurance* merupakan suatu bentuk kerjasama antara bank dengan perusahaan asuransi. Perjanjian kerjasama ini menguntungkan kedua belah pihak.

Kurang jelasnya hubungan hukum antara kedua belah pihak tersebut memungkinkan terjadinya permasalahan khususnya bagi konsumen, karena di satu sisi konsumen hanya mengetahui eksistensi dari bank, namun nasabah yang mengajukan klaim harus melalui perusahaan asuransi. Hal inilah yang dijadikan alasan dipilihnya judul skripsi sebagaimana di atas.

4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

4.1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen peserta program *Bancassurance*.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen peserta program *Bancassurance*.

4.2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi penulis, dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan perlindungan konsumen jasa asuransi.
- b. Bagi institusi, dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran untuk menyelesaikan suatu permasalahan jika terjadi dan digunakan sebagai pedoman masing-masing.

5. Metode Penulisan

a. Pendekatan Masalah

Pembahasan permasalahan dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode pendekatan secara yuridis normatif (*legal research*), yang mana pendekatan tersebut dilakukan dengan menggunakan metode *statuta approach* dan *conseptual approach*.

b. Sumber Bahan Hukum

Ada dua macam bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yaitu : 1) bahan hukum primer dan 2) bahan hukum sekunder.

Sumber bahan hukum primer diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan ditambahkan dengan pendapat dari para sarjana yang berkaitan dengan tema penulisan. Sedangkan bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang diperoleh dari bahan kepustakaan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mempelajari literatur, buku, artikel dari majalah dan koran serta media lain yang dapat menunjang dan berhubungan dengan penulisan ini.

c. Analisis Bahan Hukum

Semua bahan hukum yang terkumpul, baik dari studi kepustakaan maupun dari wawancara di lapangan tersebut di analisis dengan menggunakan metode deskriptif analisis, yang artinya bahan hukum tersebut akan disusun sedemikian rupa, untuk kemudian dianalisis dengan mencari keterkaitan antara hukum yang sudah ada dengan peraturan yang berlaku.

6. Pertanggungjawaban Sistematika

Dalam bab I, Pendahuluan, diterangkan secara umum mengenai latar belakang dari permasalahan yang ada, sehingga pada bab ini berisi gambaran umum permasalahan yang akan dijabarkan lebih lanjut pada bab berikutnya. Sub babnya terdiri atas latar belakang dan permasalahan tersebut dirangkai dengan rumusan masalah, penjelasan judul, alasan pemilihan judul, metode penulisan dan pertanggungjawaban sistematika.

Bab II, dengan judul bab Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen Peserta Program *Bancassurance*. Bab ini disajikan untuk menjawab

permasalahan pertama, yaitu bagaimana perlindungan hukum yang diberikan oleh tertanggung/ konsumen pada peserta program *Bancassurance*. Sub babnya terdiri atas Manfaat *Bancassurance*, hubungan hukum antara Bank dengan nasabah, hubungan hukum antara Bank dengan perusahaan asuransi dan hubungan hukum antara perusahaan asuransi dan nasabah.

Bab III, Upaya Hukum yang Ditempuh oleh Konsumen/tertanggung *Bancassurance* atas Dilanggarnya Hak-haknya. Bab ini disajikan untuk menjawab permasalahan kedua yaitu upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen asuransi atas dilanggarnya hak-haknya. Sub babnya terdiri atas bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen, dan upaya hukum konsumen peserta program *Bancassurance* yang haknya dilanggar, yang di dalamnya berisi bentuk ganti rugi dalam perlindungan konsumen dan bentuk ganti rugi dalam hukum perdata serta penyelesaian sengketa.

Bab IV ini, merupakan penutup dari serangkaian penulisan yang berisi kesimpulan dari penjelasan permasalahan yang diangkat, serta berisi saran-saran yang dapat bermanfaat bagi dunia pendidikan.

BAB II

HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN PERSERTA PROGRAM *BANCASSURANCE*

1. Manfaat *Bancassurance*

Sebagaimana disebut pada uraian terdahulu, bahwa *Bancassurance* sebagai suatu produk hasil kerjasama antara bank dan asuransi memiliki beberapa keuntungan yang dapat dipetik baik oleh bank, asuransi, maupun bagi nasabahnya. Berikut ini akan diuraikan beberapa keuntungan yang dapat dinikmati baik oleh bank, asuransi, maupun nasabah atas produk *Bancassurance* tersebut.

Keuntungan yang diterima oleh bank yaitu menambahkan fitur berupa jaminan asuransi maka bank telah melakukan pengembangan produk sehingga akan dapat meningkatkan kekuatan produk perbankan yang dihasilkannya sehingga akan dapat meningkatkan apresiasi nasabah dan calon nasabah terhadap produk yang ditawarkan. Dengan demikian diharapkan *Bancassurance* yang ditawarkan dapat menarik minat pasar dan mampu meningkatkan penjualan bank sekaligus meningkatkan pangsa pasar bank yang bersangkutan. *Bancassurance* dapat dipergunakan bank sebagai daya tarik kepada nasabah dan calon nasabahnya untuk mau membeli produk yang ditawarkan.

Bancassurance juga dapat dipergunakan bank sebagai sarana dalam meningkatkan pendapatannya. Hal ini dapat tercapai apabila bentuk *Bancassurance* yang ditawarkan merupakan bentuk kerjasama dimana bank bertindak sebagai agen

bagi asuransi sehingga akan mendapatkan komisi penjualan atas polis yang terjual. Dengan demikian kerjasama ini telah menambah jasa layanan bank sekaligus sebagai agen bagi asuransi.

Dengan menjalin kerjasama dengan asuransi, bank dapat melakukan efisiensi dalam kegiatan pemasarannya. Bank yang memiliki jaringan yang luas berupa kantor cabang maupun kantor cabang pembantu atau kantor kas akan semakin efisien apabila menjalin kerjasama dengan asuransi yang memiliki tenaga agen dalam jumlah yang besar pula. Peranan agen asuransi dapat dimanfaatkan untuk menawarkan produk *Bancassurance* yang merupakan produk hasil kerjasama antara bank dengan asuransi. Jadi dalam hal ini bank mendapatkan tambahan tenaga dalam menjalankan pemasaran *Bancassurance* dengan biaya yang murah.

Dengan menjual produk *Bancassurance*, khususnya yang berupa pemberian kemudahan nasabah dalam membayar premi asuransinya, rekening nasabah akan senantiasa aktif. Jadi berbeda dengan nasabah yang hanya memiliki tabungan di bank yang hanya menunggu mendapatkan bunga saja, nasabah yang memiliki kewajiban membayar premi lewat rekeningnya di bank akan senantiasa menjaga agar saldonya mencukupi untuk pembayaran premi tersebut. Dengan demikian nasabah menjadi lebih aktif, dan keaktifan ini mendorong loyalitas nasabah terhadap bank.

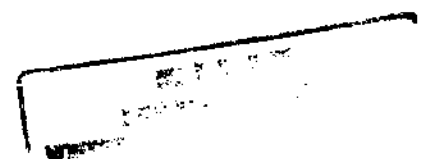
Keuntungan bagi perusahaan asuransi yang menjalin kerjasama dengan bank, di mana dengan bekerjasama dengan bank, asuransi telah dapat menikmati pasar baru mereka terhadap nasabah bank yang memberikan tambahan fasilitas asuransi. Dengan kerjasama ini maka telah meningkat jumlah nasabah asuransi sehingga akan dapat

meningkatkan pendapatan premi. Meskipun polis yang dijual dalam kerjasama dengan bank ini biasanya relatif rendah nilainya, namun asuransi dapat mendorong nasabah bank meningkatkan nilai polisnya dengan cara memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah tertarik untuk meningkatkan nilai polisnya.

Dengan produk *bancassurance* perusahaan asuransi telah meningkatkan kualitas produk berupa fitur yang mempermudah nasabah dalam pembayaran premi. Kemudahan ini dapat dinikmati nasabah asuransi terhadap perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan bank dalam bentuk pembayaran premi dilakukan melalui setoran di bank atau dengan cara mendebet rekening di bank nasabah. Jadi dalam hal ini asuransi dapat memanfaatkan jaringan kantor bank yang menyebar luas dan fasilitas pendukungnya berupa jaringan teknologi yang memudahkan dalam transaksi sehingga produk asuransi ini lebih menarik dihadapan nasabah.

Selain adanya kemudahan bagi nasabah dalam pembayaran premi melalui setoran atau pendebitan rekening di bank, asuransi juga dapat menghindari adanya setoran premi dari nasabah yang tidak langsung masuk ke rekening perusahaan karena masih dibawa agen. Pembayaran yang dilakukan kepada agen ini tidak jarang menimbulkan manipulasi oleh agen yang bersangkutan dengan memanfaatkan dana dari premi nasabah untuk kepentingan pribadinya.

Selain keuntungan yang telah disebutkan di muka, asuransi juga dapat memanfaatkan database yang dimiliki bank mitra usahanya untuk keperluan pemasaran. Dengan informasi yang didapat dari database bank mitra kerjasamanya



asuransi dapat lebih terfokus dalam menjalankan kegiatan pemasaran produknya kepada calon nasabah.

Selain keuntungan yang telah disebutkan di atas tentunya masih ada beberapa keuntungan yang dapat dimanfaatkan asuransi dalam pengembangan usahanya khususnya dalam menarik nasabah baru misalnya dari karyawan bank mitra kerjasamanya. Demikian pula sebaliknya bank akan mendapatkan nasabah yang potensial dari perusahaan asuransi mitra kerjasamanya pula.

Sedangkan keuntungan bagi nasabah yaitu selain memberikan keuntungan kepada bank dan asuransi sebagai perusahaan yang menjalin kerjasama, diharapkan juga dapat memberikan nilai tambah yang dapat dinikmati oleh nasabahnya. Beberapa keuntungan bagi nasabah *Bancassurance* antara lain berupa :

Bagi nasabah yang menghendaki menjadi nasabah bank dan sekaligus juga ingin jasa asuransi maka mereka dapat melakukannya dengan sekali bertransaksi tetapi kedua kebutuhannya terpenuhi. Jadi dalam hal ini *bancassurance* telah memenuhi *prinsip one stop shopping* sehingga nasabah tidak perlu harus datang di bank dan asuransi.

Bagi kalangan masyarakat tertentu, khususnya yang berpenghasilan menengah ke bawah belanja asuransi di Indonesia masih belum dianggap sebagai suatu kebutuhan. Untuk masyarakat yang demikian ini perlu adanya usaha-usaha yang persuasif sehingga mereka mau menjadi nasabah asuransi. Produk *Bancassurance* berupa tabungan dengan fitur tambahan asuransi merupakan bentuk pembelajaran yang diberikan bank dan asuransi kepada masyarakat untuk membeli produk asuransi.

2. Hubungan Hukum Antara Bank dengan Nasabah

Pengertian Bank ditentukan dalam Pasal 1 angka 2 UU No. 10 Tahun 1998, bahwa “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”. Di antara usaha Bank Umum sebagaimana di atas, terdapat usaha yang lain yaitu menerbitkan surat pengakuan hutang, membeli, menjual atau menjamin atas risiko sendiri maupun untuk kepentingan atas perintah nasabahnya. Usaha-usaha yang lain di antaranya memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah, menempatkan dana pada bank, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana tele-komunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya, menerima pembayaran atas tagihan surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga, menyediakan tempat untuk menyimpan barang, dan surat berharga, melakukan kegiatan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak, melakukan penempatan dana dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek, melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat, pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 6 UU No. 10 Tahun 1998).

Usaha Bank Umum dalam menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan, pengertian simpanan ditentukan dalam Pasal 1 angka 5 UU No. 10 Tahun 1998, bahwa “Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada Bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu”.

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 5 UU No. 10 Tahun 1998 hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana terdapat dua hubungan, yaitu:

- 1) hubungan yang didasarkan atas kepercayaan, dan
- 2) hubungan yang didasarkan perjanjian penyimpanan.

Ronny Sautma Hotma Bako mengemukakan bahwa hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada 2 unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya apabila masyarakat percaya untuk menempatkan uangnya, pada produk-produk perbankan yang ada pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.²

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah ada 2 (dua) bentuk, yaitu hubungan hukum antara bank dengan nasabah penyimpan dana dan hubungan hukum antara bank dengan nasabah debitur. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah

²Ronny Sautma Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (suatu tinjauan hukum terhadap perlindungan deposal di Indonesia)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, h. 32.

penyimpan dana maupun nasabah debitur berdasarkan atas suatu perjanjian.

Dengan demikian hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan dan hubungan hukum. Hubungan atas dasar kepercayaan maksudnya nasabah menyimpan uangnya pada bank didasarkan atas kepercayaan bahwa bank mampu mengelola sejumlah uang yang disimpan tersebut. Sedangkan hubungan hukum, yaitu hubungan yang menimbulkan akibat hukum yang mengikat antara pihak bank dengan pihak nasabah pengguna jasa bank yang bersangkutan.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah terdiri dari dua bentuk, yaitu:

- 1) hubungan kontraktual, dan
- 2) hubungan non kontraktual.

Hubungan kontraktual dalam dunia perbankan merupakan hubungan yang paling utama antara bank dengan nasabah, yang didasarkan pada perjanjian perbankan.

Hubungan non kontraktual didasarkan hubungan langsung dengan bank yang didasarkan atas ketentuan undang-undang.

Hukum kontrak yang mengatur hubungan hukum antara bank dengan nasabah bersumber dari ketentuan-ketentuan buku III B.W., didasarkan atas ketentuan Pasal 1338 ayat (1) bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, sebagai aturan yang bersifat umum. Selain itu didasarkan atas aturan-aturan yang bersifat khusus mengenai pinjam pakai habis Pasal 1754 sampai dengan Pasal 1769 B.W..

Hubungan antara bank dengan nasabah penyimpan dana dalam produk perbankan yang berupa tabungan tidak terdapat ketentuan khusus yang mengatur, sehingga hubungan hukum yang digunakan didasarkan atas kontraktual yang bersifat umum. Pengertian tabungan ditentukan dalam Pasal 1 angka 9 UU No. 10 Tahun 1998, bahwa: "Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu". Jadi hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana didasarkan atas perjanjian meminjam yang artinya bank menempatkan diri sebagai peminjam dana dari nasabah sehingga bank berhak memakai dana tersebut, dan bank mempunyai kewajiban kepada nasabah untuk mengembalikan dana apabila ditagih oleh nasabah atau telah jatuh tempo.

Hubungan hukum yang didasarkan perjanjian peminjaman, perjanjian peminjaman adalah perjanjian pinjam meminjam yang dibuat antara bank dengan nasabah penyimpan dana. Mengenai hubungan hukum antara bank dengan nasabah dikemukakan sebagai berikut:

1. Dengan disetorkannya uang nasabah kepada bank, maka berakhirilah kepemilikan uang tersebut sebagai uang nasabah. Uang tersebut beralih kepemilikannya kepada pihak bank;
2. Bank diwajibkan untuk membayarkan kembali uang tersebut dalam jumlah yang sama apabila diminta oleh nasabah, baik untuk jumlah pokoknya saja atau ditambah dengan bunga sesuai dengan kebiasaan-kebiasaan perbankan yang berlaku setempat. Bank tidak berkewajiban untuk menyimpan uang itu

atau memperlakukan uang itu sebagai uang milik nasabah. Bank hanya bertanggung-jawab untuk jumlahnya saja dalam arti membayarkan kembali untuk jumlah tersebut apabila diminta kembali oleh nasabahnya;

3. Bank berhak untuk menggunakan uang tersebut untuk keperluan apapun sebagaimana halnya bila ia menggunakan uangnya sendiri. Bank tidak dapat dipersalahkan oleh nasabahnya apabila penggunaan uang itu ternyata telah dilakukan secara tidak benar oleh pihak bank;
4. Bank bukanlah kuasa dari nasabah tetapi debitur dari nasabah.³

Apabila memperhatikan hal di atas menunjukkan bahwa hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan pinjam meminjam. Dikatakan demikian didasarkan pada ketentuan bahwa dengan disetorkannya uang oleh nasabah kepada bank, maka berakhirilah pemilikan uang tersebut dan beralih pemilikan pada bank. Dengan demikian uang yang disimpan pada bank oleh nasabah termasuk suatu barang yang habis karena pemakaian sebagaimana perjanjian pinjam meminjam. Tanggung jawab bank atas jumlah uangnya, bukan atas riil uangnya.

Hubungan antara bank dengan nasabah dalam menjalankan kegiatan usahanya, menimbulkan dua sisi tanggung jawab, yaitu kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan kewajiban yang menjadi beban nasabah penyimpan dana sebagai akibat hubungan hukum dengan bank. Hak dan kewajiban antara bank dengan nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi yang telah ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara bank dengan nasabah.

³*Ibid.*, h. 35

Mengenai kewajiban nasabah dalam hubungannya dengan bank, pada umumnya harus memperhatikan penampilan bank dengan melakukan pemantauan dan analisis terhadap indikator-indikator penting yang dapat mendeteksi gejala dari kemungkinan timbulnya masalah pada bank tersebut. Kewajiban bank terhadap nasabah di antaranya sebagai berikut:

- 1) kewajiban bank untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah, yaitu “segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya (Pasal 1 angka 28 UU No. 10 Tahun 1998);
- 2) kewajiban bank untuk mengamankan dana nasabah, yang dalam kaitannya dengan tanggung jawab mengamankan uang nasabah perlu mengadakan suatu jaminan simpanan uang pada bank.
- 3) Kewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah, dengan mengingat fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dana masyarakat, maka bank berkewajiban untuk menerima sejumlah uang dari nasabah atas produk perbankan yang dipilih, seperti tabungan dan deposito.
- 4) Kewajiban untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat. Adapun kewajiban yang dimaksud adalah bank wajib melaporkan kegiatan banknya kepada masyarakat secara transparan, artinya selama kurun waktu tertentu.
- 5) Kewajiban bank untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabah-nya. Adapun yang dimaksud dengan kewajiban ini adalah bank wajib meminta keterangan bukti diri dari nasabah, dengan maksud mencegah hak-hal yang tidak

diinginkan di kemudian hari apabila seseorang akan mengambil atau menarik uangnya dari bank yang bersangkutan.

Sedangkan yang berkaitan dengan hak-hak nasabah di antaranya:

- 1) nasabah berhak untuk mengetahui secara terinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan. Hak ini merupakan hak utama nasabah, karena tanpa penjelasan secara terinci dari bank melalui *customer servicenya*, maka sangat sulit nasabah untuk memilih produk perbankan yang sesuai dengan kehendak nasabah, hak-hak yang akan diterima oleh nasabah apabila nasabah akan menyerahkan dananya kepada bank untuk dikelola;
- 2) nasabah berhak untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.⁴

3. Hubungan Hukum Antara Bank dengan Perusahaan Asuransi

Hubungan hukum antara bank dengan perusahaan asuransi yang lebih dikenal dengan *Bancassurance* didasarkan atas Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/43/DPNP tertanggal 7 Oktober 2004 perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*) (selanjutnya disingkat SEBI No. 6/43/DPNP), yang ditujukan kepada semua Bank Umum di Indonesia.

Mengenai maksud diterbitkannya SEBI No. 6/43/DPNP, adalah:

⁴ *Ibid.*, h. 52

Sehubungan dengan semakin berkembangnya kegiatan pemasaran perusahaan asuransi melalui kerjasama dengan Bank (*Bancassurance*), maka disadari bahwa kegiatan tersebut selain memberikan manfaat juga berpotensi menimbulkan berbagai risiko bagi Bank, terutama risiko hukum dan risiko reputasi. Untuk itu, dalam rangka mendukung perkembangan pasar keuangan, meningkatkan penerapan manajemen risiko oleh Bank, melindungi kepentingan nasabah Bank dan sejalan dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi serta sebagai pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4292), dipandang perlu untuk mengatur penerapan manajemen risiko pada Bank yang melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi (*Bancassurance*).

Di dalam angka 1 SEBI No. 6/43/DPNP disebutkan sebagai berikut:

Kerjasama pemasaran antara Bank dengan perusahaan asuransi (*Bancassurance*) dapat dilakukan melalui :

- a. Perjanjian Pemasaran (*Distribution Agreement*) yaitu kesepakatan Bank dengan perusahaan asuransi untuk memasarkan asuransi kepada nasabah yang dapat dilakukan oleh Bank melalui penawaran secara tatap muka (*direct marketing*), menggunakan sarana komunikasi (*telemarketing*), atau melalui pengiriman surat kepada nasabah (*direct mailing*);
- b. Perjanjian Aliansi Strategis (*Strategic Alliance Agreement*) yaitu kesepakatan Bank dengan perusahaan asuransi untuk memasarkan asuransi dengan cara : (i) memodifikasi asuransi dengan produk Bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau (ii) melalui penggunaan saluran pemasaran termasuk penggunaan sebagian ruangan Bank oleh perusahaan asuransi (*channel management*);
- c. Kepemilikan Bersama (*Joint Venture*) yaitu Bank dan perusahaan asuransi mendirikan bersama suatu perusahaan untuk memasarkan asuransi;
- d. Kelompok Jasa Keuangan (*Financial Services Group*) yaitu bentuk kerjasama yang lebih terintegrasi antara Bank dengan perusahaan asuransi, dimana perusahaan asuransi dapat mendirikan atau membeli Bank atau sebaliknya.

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan hukum antara bank dengan perusahaan asuransi tersebut dapat didasarkan atas perjanjian pemasaran (*Distribution Agreement*), Perjanjian Aliansi Strategis (*Strategic Alliance*

Agreement), Kepemilikan Bersama (*Joint Venture*) dan Kelompok Jasa Keuangan (*Financial Services Group*).

Perjanjian antara bank dengan perusahaan asuransi dalam hubungannya dengan pemasaran. Bank sepakat untuk memasarkan asuransi, perusahaan asuransi yang diajak kerjasama tersebut kepada nasabah yang dapat dilakukan melalui penawaran secara tatap muka (*direct marketing*), menggunakan sarana komunikasi (*telemarketing*), atau melalui pengiriman surat kepada nasabah (*direct mailing*).

Perjanjian Aliansi Strategis (*Strategic Alliance Agreement*) yaitu kesepakatan Bank dengan perusahaan asuransi untuk memasarkan asuransi dengan cara : (i) memodifikasi asuransi dengan produk Bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau (ii) melalui penggunaan saluran pemasaran termasuk penggunaan sebagian ruangan Bank oleh perusahaan asuransi (*channel management*). Kepemilikan Bersama (*Joint Venture*) yaitu Bank dan perusahaan asuransi mendirikan bersama suatu perusahaan untuk memasarkan asuransi dan kelompok Jasa Keuangan (*Financial Services Group*) yaitu bentuk kerjasama yang lebih terintegrasi antara Bank dengan perusahaan asuransi, dimana perusahaan asuransi dapat mendirikan atau membeli Bank atau sebaliknya. Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan *Bancassurance* , maka yang terjadi adalah hubungan hukum atas dasar perjanjian Pemasaran (*Distribution Agreement*) yaitu kesepakatan Bank dengan perusahaan asuransi untuk memasarkan asuransi kepada nasabah yang dapat dilakukan oleh Bank melalui penawaran secara tatap muka (*direct marketing*), menggunakan sarana komunikasi (*telemarketing*), atau melalui pengiriman surat kepada nasabah (*direct mailing*). Di

mana Bank untuk kepentingan perusahaan asuransi yang terikat dalam perjanjian kerjasama memasarkan suatu produk pada para nasabah bank. Dengan demikian yang terjadi adalah suatu janji untuk kepentingan pihak ketiga yang dikenal dengan *derdenbeding* sebagaimana diatur dalam Pasal 1340 ayat (2) B.W., yang menentukan: “suatu perjanjian tidak dapat membawa rugi kepada pihak-pihak ketiga, tak dapat pihak-pihak ketiga mendapat manfaat karenanya, selain dalam hal yang diatur dalam Pasal 1317”. Meskipun demikian menurut pasal 1317 B.W., memperkenankan untuk meminta ditetapkan suatu janji guna kepentingan pihak ketiga. Dalam hal ini perjanjian kerjasama program *Bancassurance* dibuat antara bank dengan perusahaan asuransi untuk kepentingan atau membawa manfaat bagi nasabah sebagai peserta program *Bancassurance*.

Perihal hubungan hukum antara Bank dengan Perusahaan Asuransi sebagaimana tersebut di atas jika melihat dari contoh hubungan hukum yang terjadi dalam praktek antara Bank Niaga yang menjalin dengan perusahaan asuransi Cigna dapat digunakan sebagai suatu dasar hubungan hukum antara kedua belah pihak, sebagai berikut:

- 1) *income protection* adalah produk asuransi dari PT Asuransi Cigna. Produk ini bukan deposito, tidak mengandung kewajiban apapun dan tidak dijamin oleh Bank Niaga, serta tidak termasuk program penjaminan pemerintah terhadap kewajiban pembayaran bank umum;
- 2) Bank Niaga tidak bertanggung jawab atas polis asuransi yang diterbitkan PT Asuransi Cigna sehubungan dengan Program *Income Protection* tersebut. Brosur/dokumen ini bukan merupakan polis asuransi. Informasi pada brosur/dokumen ini harus dibaca dan tunduk pada ketentuan-ketentuan sebagaimana tercantum di dalam polis *income protection*.
- 3) Penggunaan logo Bank Niaga adalah atas dasar persetujuan Bank Niaga sebagai wujud kerjasama antara Bank Niaga dengan PT Asuransi Cigna

dalam penawaran program Income Protection. Bank Niaga bukan agen PT Asuransi Cigna maupun broker dari nasabah Bank Niaga.⁵

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa program *Bancassurance* yaitu kerjasama antara bank dengan asuransi menguntungkan pihak-pihak dalam hal ini adalah pihak bank, pihak asuransi dan nasabah karena terjamin asuransi. Dalam pelaksanaan program *Bancassurance* melibatkan tiga pihak yaitu pihak bank dan pihak perusahaan asuransi dan pihak ketiga dalam hal ini para nasabah yang sekaligus sebagai tertanggung. Hubungan kerjasama antara bank dengan perusahaan asuransi untuk menjamin para nasabah bank sebatas pada kerjasama untuk memasarkan suatu produk asuransi, meskipun masih terdapat hubungan kerjasama yang lain. Oleh karenanya program **asuransi** tersebut tidak ada kaitannya dengan simpanan, maka bank tidak menanggung kewajiban apapun serta tidak termasuk program penjaminan pemerintah terhadap kewajiban pembayaran bank umum. Bank tidak bertanggung jawab atas polis asuransi yang diterbitkan perusahaan asuransi sehubungan dengan Program Income Protection tersebut. Brosur/dokumen ini bukan merupakan polis asuransi. Informasi pada brosur/dokumen ini harus dibaca dan tunduk pada ketentuan-ketentuan sebagaimana tercantum di dalam polis income protection.

⁵Income Protection, Kerjasama Antara Bank Niaga dengan Asuransi Cigna.

4. Hubungan Hukum Antara Perusahaan Asuransi dan Nasabah

Asuransi menurut Pasal 1 angka (1) UU No. 2 Tahun 1992 mengartikan asuransi sebagai berikut:

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada pihak 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 dari suatu peristiwa tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan”.

Memperhatikan definisi asuransi sebagaimana di atas, maka di dalam asuransi terkandung unsur-unsur:

1. ada pihak-pihak, yaitu penanggung dan tertanggung;
2. peralihan risiko dari tertanggung kepada penanggung;
3. premi dari tertanggung kepada penanggung;
4. peristiwa yang tidak tentu (evenement);
5. ganti kerugian.⁶

Kelima unsur sebagaimana di atas merupakan unsur pokok dalam asuransi kerugian, yang meliputi asuransi pengangkutan laut, asuransi pengangkutan udara, asuransi pengangkutan darat, asuransi kendaraan bermotor, asuransi kebakaran dan sebagainya.⁷

⁶Abdulkadir Muhammad, *Pokok-pokok Hukum Pertanggungan*, (selanjutnya disingkat Abdulkadir Muhammad 1), Citra Adutya Bakti, Bandung, 1990, h. 28-29.

⁷Radik Purba, *Memahami Asuransi Di Indonesia*, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 1992, h. 41.

Pada pengertian asuransi sebagaimana Pasal 1 angka (1) UU No. 2 Tahun 1992, maka asuransi mencakup dua jenis asuransi, yaitu asuransi kerugian, dapat dilihat pada 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, dan asuransi jumlah, dapat diketahui dari rumusan untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggung.⁸

Asuransi didasarkan atas suatu peristiwa yang disebut juga dengan event. Mengenai hal ini dijelaskan oleh Radik Purba sebagai berikut: “Peristiwa (event) adalah kejadian yang timbul karena perbuatan manusia atau perbuatan alam. Ada peristiwa yang bermanfaat bagi manusia, namun ada pula yang tidak bermanfaat, bahkan ada peristiwa yang menimbulkan bahaya”.⁹ Mengenai resiko “dari segi asuransi, adalah kemungkinan kerugian yang akan dialami, yang diakibatkan oleh bahaya yang mungkin akan terjadi, tetapi tidak diketahui lebih dahulu apakah akan terjadi dan kapan akan terjadi”.¹⁰

Asuransi merupakan suatu perjanjian yang dibuat oleh pihak penanggung dengan pihak tertanggung. Di dalam perasuransian kedua belah pihak tersebut disebut sebagai subyek asuransi. Penanggung dan tertanggung adalah pendukung kewajiban

⁸Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi Indonesia*, Intermasa, Jakarta, 1981, h. 4.

⁹*Ibid.*, h. 26.

¹⁰*Ibid.*, h. 29.

dan hak. Penanggung wajib menanggung resiko yang dialihkan kepadanya dan berhak memperoleh pembayaran premi, sedangkan tertanggung wajib membayar premi dan berhak memperoleh penggantian jika timbul kerugian atas harta miliknya yang diasuransikan.

Perjanjian terjadi pada saat tercapainya kata sepakat. Dalam perjanjian asuransi, Pasal 255 KUHD menentukan bahwa “suatu pertanggungan harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis”. Sedangkan polis menurut Pasal 256 KUHD menentukan sebagai berikut:

Setiap polis, kecuali yang mengenai suatu pertanggungan jiwa, harus menyatakan:

1. hari ditutupnya pertanggungan;
2. nama orang yang menutup pertanggungan atas tanggungan sendiri atau atas tanggungan seorang ketiga;
3. suatu uraian yang cukup jelas mengenai barang yang dipertanggungkan;
4. jumlah uang untuk berapa diadakan pertanggungan;
5. bahaya-bahaya yang ditanggung oleh si penanggung;
6. saat pada mana bahaya mulai berlaku untuk tanggungan si penanggung dan saat berakhirnya itu;
7. premi pertanggungan tersebut; dan
8. pada umumnya, semua keadaan yang kiranya penting bagi si penanggung untuk diketahuinya, dan segala syarat yang diperjanjikan antara para pihak.

Polis tersebut harus ditandatangani oleh tiap-tiap penanggung.

Jika didasarkan atas Pasal 255 KUHD, perjanjian asuransi dibuat secara tertulis, namun jika dikaitkan dengan ketentuan Pasal 257 KUHD menentukan:

Perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup; hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal balik dari si penanggung dan si tertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditanda tangani. Ditutupnya perjanjian menerbitkan kewajiban bagi si penanggung untuk menanda tangani polis tersebut dalam waktu yang ditentukan dan menyerahkannya kepada si tertanggung.

Oleh karena asuransi merupakan suatu perjanjian, maka untuk sahnya perjanjian tersebut harus memenuhi ketentuan dalam Pasal 1320 *B.W.*, yang menentukan sebagai berikut:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal.

Di dalam perjanjian asuransi selain syarat-syarat umum sebagaimana di atas, terdapat syarat khusus di antaranya:

1. adanya persetujuan kehendak;
2. wenang melakukan perbuatan hukum;
3. ada benda yang dipertanggungkan;
4. ada causa yang diperbolehkan;
5. pembayaran premi;
6. kewajiban pemberitahuan.

Mengenai syarat adanya persetujuan kehendak, wenang melakukan perbuatan hukum, ada benda yang dipertanggungkan dan ada causa yang diperbolehkan artinya sama dengan yang dimaksud oleh Pasal 1320 *B.W.* sebagaimana dijelaskan di atas.

Mengenai syarat pembayaran premi merupakan suatu keharusan dalam setiap perjanjian yang bersifat timbal balik. Sedangkan kewajiban pemberitahuan sebagaimana diatur dalam Pasal 251 KUHD, yang menentukan:

Setiap keterangan yang keliru atau tidak benar, ataupun setiap tidak memberitahukan hal-hal yang diketahui oleh si bertanggung, betapapun itikad baik ada padanya, yang demikian sifatnya, sehingga, seandainya si penanggung telah mengetahui keadaan yang sebenarnya, perjanjian itu tidak akan ditutup atau tidak ditutup dengan syarat-syarat yang sama, mengakibatkan batalnya pertanggung.

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya mengandung makna bahwa “para pihak yang membuat perjanjian telah sepakat atau ada persesuaian kemauan atau saling menyetujui kehendak masing-masing, yang dilahirkan oleh para pihak dengan tiada paksaan, kekeliruan atau penipuan”.¹¹

Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, maksudnya para pihak cakap bertindak dalam hukum, yaitu telah dewasa dan tidak ditaruh di bawah pengampuan. Menurut Pasal 1329 *B.W.* menentukan bahwa: “Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tak cakap”. Pasal 1330 angka 1 dan 2 *B.W.* menentukan: “Tak cakap untuk membuat suatu perikatan adalah: 1) orang-orang yang belum dewasa, 2) mereka yang ditaruh di bawah pengampuan”. Dikatakan belum dewasa menurut Pasal 330 *B.W.* adalah “mereka yang belum mencapai umur genap dua puluh satu tahun, dan tidak lebih dahulu telah kawin”.

Suatu hal tertentu, maksudnya perjanjian yang dibuat harus ada obyek yang diperjanjikan untuk diserahkan atau dibuat. Sedangkan suatu sebab yang halal maksudnya bahwa perjanjian tersebut tidak dilarang oleh undang-undang, ketertiban

¹¹Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 1989, h. 214.

umum maupun kesusilaan.

Syarat sepakat mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan untuk membuat suatu perikatan disebut dengan syarat subyektif, sedangkan syarat suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal disebut dengan syarat obyektif. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Subekti sebagai berikut:

Dua syarat yang pertama, dinamakan syarat-syarat subyektif, karena mengenai orang-orangnya atau subyeknya yang mengadakan perjanjian, sedangkan dua syarat yang terakhir dinamakan syarat-syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri atau obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.¹²

Apabila perjanjian yang dibuat syarat subyektifnya tidak terpenuhi, maka perjanjian tersebut dapat dimintakan pembatalan sesuai dengan yang dikemukakan oleh Subekti sebagai berikut: "Apabila pada waktu pembuatan perjanjian, ada kekurangan mengenai syarat yang subyektif, maka perjanjian itu bukan batal demi hukum, tetapi dapat dimintakan pembatalan".¹³ Namun jika syarat obyektif tidak dipenuhi, maka "perjanjiannya adalah batal demi hukum. Dalam hal yang demikian secara yuridis dari semula tidak ada suatu perjanjian dan tidak ada pula suatu perikatan antara orang-orang yang bermaksud membuat perjanjian itu".¹⁴

Oleh karena hubungan hukum antara bank dengan perusahaan asuransi hanya sebatas hubungan hukum pemasaran suatu produk asuransi, maka dalam pelaksanaan perjanjian asuransi yang terikat adalah antara perusahaan asuransi sebagai

¹² Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2002, h. 17.

¹³ *Ibid.*, h. 22.

¹⁴ *Ibid.*

BAB III

UPAYA HUKUM YANG DITEMPUH OLEH KONSUMEN/TERTANGGUNG *BANCASSURANCE* ATAS DILANGGARNYA HAK-HAKNYA

1. Bentuk Kerugian yang Diderita oleh Konsumen

Di dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, salah satu kewajiban pelaku usaha sebagaimana Pasal 7 UUPK adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Oleh karena merupakan suatu hak dari konsumen untuk memperoleh informasi, maka informasi yang diperoleh konsumen haruslah sejelas mungkin. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan kegiatan usaha bank yang bekerjasama dengan perusahaan asuransi atau *Bancassurance*, ternyata nasabah selaku konsumen kurang memperoleh informasi yang jelas mengenai hubungan hukum antara bank dengan perusahaan asuransi yang nampak pada kasus yang dialami oleh Edy Handaja dan Emy Sutedy isterinya. Asuransi rumah sakit yang ditawarkan tersebut berupa biaya rawat inap di rumah sakit sebesar Rp 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah) per hari bagi yang memiliki saldo sebesar Rp 7.500.000,00 (tujuh juta lima ratus ribu rupiah) perbulan pada Bank Bumi Putera. Ketika itu Emy Sutedy menderita sakit dan perlu rawat inap di rumah sakit selama 5 (lima) hari. Merasa sebagai nasabah Bank Bumi Putera, maka Edy Handaja

mengajukan permohonan klaim pada Bank Bumi Putera dan dijanjikan oleh pihak bank dalam tempo dua minggu klaim akan cair. Namun kenyataannya klaim ditolak dengan alasan penentuan saldo bukan bulanan melainkan harian, dan memang pernah suatu hari saldonya kurang dari Rp 7.500.000,00. Pada kondisi yang demikian tentunya Edy Handaja merasa dirugikan, yang diakibatkan kurang jelasnya aturan Bank Bumi Putra.¹⁵

Peserta asuransi dalam program *Bancassurance* mempunyai hak untuk memperoleh kompensasi ganti kerugian jika peristiwa yang dipertanggungjawabkan benar-benar terjadi, dan itu merupakan kewajiban bagi pelaku usaha sebagaimana Pasal 7 UU No. 9 Tahun 1998, yaitu memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Namun kenyataan yang terjadi pada Bank Permata, karena salah satu yang mengikuti program kartu kredit Bank Permata adalah Dhanny Dharmadi, pemegang Polis Nomor IMKIN 0000487408, nama produk Permata Asuransi Medika, jenis pembayaran Kartu Kredit Bank Permata.

Di dalam polis ditentukan bahwa santunan yang diberikan berupa:

- Santunan Harian Rawat Inap di Rumah Sakit karena sakit dan kecelakaan (maksimal 60 hari/tahun) Rp 750.000,00

¹⁵Asuransi Tabungan Bumi Putera, Surat Pembaca, *Harian Kompas*, 15 Juni 2006.

- Santunan Rawat Jalan, setelah rawat inap di Rumah Sakit lebih dari 10 hari (per kejadian) Rp 2.500.000,00.

Namun ketika Dhanny Dharmadi mengajukan klaim asuransi, ternyata mengalami hambatan, karena setelah pihak CIGNA Internasional memerlukan informasi berupa jawaban beberapa pertanyaan tambahan dan disertai lampiran hasil USG Abdomen, ternyata hingga selama 3 (tiga) bulan belum juga klaim dikabulkan, dan tidak ada penjelasan lebih lanjut alasan keterlambatan pembayaran klaim tersebut.¹⁶

Memperhatikan uraian kasus di atas nampak jelas bahwa program *Bancassurance* belum bisa diterima oleh masyarakat dan nampak adanya suatu pemaksaan berlakunya, kurang diimbangi dengan informasi yang jelas baik oleh bank sendiri yang berhubungan langsung dengan nasabah melalui usaha penunjang bank dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya maupun oleh perusahaan asuransi yang mengadakan kerjasama pemasaran dengan bank yang bersangkutan. Pada kondisi yang demikian menjadikan nasabah tidak terjamin sebagaimana dijanjikan oleh bank, melainkan malah menderita kerugian, karena klaim yang diharapkan akan diperoleh ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa Dhanny Dharmady selaku nasabah Bank Permata maupun Edy Handaja selaku nasabah Bank Bumiputera sama-sama sebagai peserta program *Bancassurance* dalam program asuransi kesehatan, namun sama-sama kesulitan untuk mengajukan klaim asuransi, karena informasi yang merupakan haknya baik mengenai hubungan hukum antara bank dan

¹⁶Sumber, Dhanny Dharmadi.

perusahaan asuransi yang mengadakan kerjasama pemasaran kurang memberikan informasi yang jelas kepada nasabah dan demikian halnya dengan pada program kerjasama yang disebarakan melalui brosur kepada para nasabah maupun calon nasabah juga tidak disebutkan mengenai tata cara mengajukan klaim. Sehingga ketika klaim yang diajukan hingga batas akhir pengajuan klaim belum juga dikabulkan dan atau ketika klaim ditolak, para peserta program *Bancassurance* pasrah karena tidak mengetahui langkah apa yang harus ditempuh.

Di dalam brosur program *Bancassurance* khususnya antara Bank Niaga dengan PT Asuransi Cigna, hanya berisi keistimewaan program program *Bancassurance*, cara dan syarat kesetaraan, kemudahan pembayaran premi, kemudahan pengajuan klaim dan pengecualian. Khusus mengenai kemudahan pengajuan klaim disebutkan “cukup dengan mengisi dan melengkapi formulir klaim yang telah disediakan di cabang Bank Niaga dan kirimkan ke bagian klaim PT Asuransi Cigna beserta dokumen pendukungnya atau hubungi customer service Cigna”. Hal ini berarti bahwa formulir pengajuan klaim yang disediakan di Bank Niaga, namun sebagaimana kasus Dhanny Dharmadi, meskipun formulir pengajuan klaim yang diambil dari Bank Permata telah diisi beserta persyaratannya, ternyata klaim belum juga turun hingga waktu 2 (dua) bulan.

Sebagaimana disebutkan pada uraian terdahulu bahwa hubungan hukum antara bank dengan perusahaan asuransi dalam pelaksanaan program *Bancassurance* adalah hubungan hukum yang didasarkan atas kerjasama pemasaran. Apabila dikaitkan dengan contoh perjanjian kerjasama antara Bank Niaga dengan PT Asuransi

Cigna, nampak bahwa dalam pelaksanaan asuransi pada program *Bancassurance*, Bank Niaga bukanlah agen maupun broker perusahaan asuransi PT Cigna, namun sebagai pihak yang memasarkan suatu produk harus memberikan informasi mengenai program yang dipasarkan tersebut secara jelas kepada nasabah/tertanggung sebagaimana pasal 4 huruf c jo pasal 7 huruf b UUPK. Oleh karenanya jika nasabah/tertanggung tidak memperoleh informasi yang jelas baik mengenai sisa saldo (harian/bulanan) maupun waktu pengajuan klaim, maka tidak dalam pelaksanaan program *Bancassurance* ini Bank Niaga tidak dapat melepaskan tanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah/tertanggung. Hal ini berarti jika terjadi suatu klaim, maka diajukan kepada perusahaan asuransi. Namun mengingat pembayaran premi melalui Bank Permata dan formulir isian pengajuan permohonan klaim disediakan oleh Bank Permata, maka Bank Pertama tidak dapat melepaskan diri dari tanggung jawab atas penyelenggaraan program *Bancassurance*.

Apabila dikaitkan dengan hal di atas, maka yang disebut sebagai pelaku usaha dalam hal ini adalah PT Cigna, menurut Pasal 1 angka 3 UUPK adalah:

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.

Sedangkan konsumen dalam hal ini tertanggung yang menyimpan dananya pada bank yang tergabung pada *Bancassurance* menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah: "Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak

untuk diperdagangkan". Maka baik Bank Pertama maupun PT Asuransi Cigna secara bertanggung jawab secara renteng atas kerugian yang diderita oleh nasabah/ tertanggung sebagai peserta penyelenggaraan program *Bancassurance*.

Bertolak pada ketentuan Pasal 1 angka 2 UUPK di atas, maka dikatakan bahwa pelaku usaha adalah seseorang atau badan usaha menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi yaitu memproduksi suatu barang dan atau jasa. Barang sebagai hasil produksi menurut Pasal 1 angka 4 UUPK adalah: "Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen". Jasa menurut Pasal 1 angka 5 UUPK adalah: "Setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen". Penyelenggara program *Bancassurance* adalah bank sebagai pihak yang didasarkan perjanjian kerjasama sebagai pihak yang turut serta memasarkan asuransi dengan perusahaan asuransi yang mengadakan kerjasama dengan bank dalam penyelenggaraan program *Bancassurance*.

Produk yang ditawarkan dalam hal ini adalah jasa yang diselenggarakan oleh pelaku usaha tersebut diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Oleh karena pelaku usaha menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi, berarti bertujuan untuk memperoleh keuntungan yang didapat dari hasil usahanya yang dimanfaatkan oleh konsumen. Hal ini berarti bahwa antara

pelaku usaha dengan konsumen terikat dalam suatu hubungan hukum dalam penyelenggaraan jasa dan pemanfaatan jasa tersebut oleh konsumen.

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen secara tersurat tidak diatur secara jelas dalam UUPK, melainkan secara tersirat hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen diwujudkan dalam bentuk dokumen dan atau perjanjian yang dibuat secara baku dengan hubungan hukum yang didasarkan atas mutu atau kualitas produk (perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha). Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 18 ayat (1) UUPK, menentukan bahwa: “Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian ...”. Ketentuan di atas sesuai dengan yang dikemukakan oleh Gunawan Widjaja yang mengemukakan sebagai berikut:

Mengenai perjanjian baku, dapat diketahui bahwa antara pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan/atau jasanya dan konsumen yang menggunakan, memakai atau memanfaatkan barang dan/atau jasanya terdapat suatu hubungan hukum perjanjian, yang demi hukum terjadi pada saat transaksi “jual beli” barang dan/atau jasa tersebut dilaksanakan.¹⁷

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen didasarkan atas kontrak atau perjanjian sesuai dengan yang dikemukakan oleh Nasution sebagai berikut:

Peralihan dapat terjadi karena adanya sesuatu hubungan hukum tertentu sebagaimana diatur dalam B.W. atau peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan peralihan hak atau penikmatan barang atau jasa

¹⁷Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h. 63.

(hubungan hukum jual beli, sewa menyewa, pinjam meminjam dan sebagainya).¹⁸

Hubungan yang didasarkan atas kontrak merupakan suatu perwujudan dari buku III B.W. yang menganut asas terbuka atau kebebasan berkontrak artinya “kita dapat membuat perjanjian sebanyak kita kehendaki dengan bentuk apapun, asal memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian termuat dalam Pasal 1320 B.W.”.¹⁹ Hubungan hukum antara perusahaan asuransi dengan nasabahnya didasarkan atas perjanjian asuransi sesuai dengan Pasal 246 KUHD jo Pasal 1 angka 1 UU No. 2 Tahun 1992.

Sebagai suatu perjanjian maka harus dibuat memenuhi syarat yang merupakan syarat umum dalam perjanjian asuransi sebagaimana Pasal 1320 B.W. mengatur syarat-syarat sahnya perjanjian menentukan sebagai berikut:

Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat:

1. sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal.

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya maksudnya adalah antara pelaku usaha dalam hal ini perusahaan asuransi dengan konsumen atau tertanggung dalam kontrak yang dibuat harus mencapai kata sepakat mengenai hal-hal pokok yang diperjanjikan. Menurut Pasal 1321 B.W. ditentukan bahwa: “Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan

¹⁸ Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, h. 17.

¹⁹Suryodiningrat, *Asas-asas Hukum Perikatan*, Tarsito, Bandung, 1985, h. 12.

atau penipuan". Jadi kontrak baku yang dibuat tersebut harus menempatkan kedudukan pelaku usaha dengan konsumen yang seimbang. Mengenai hal ini dijelaskan oleh Sonny Keraf, bahwa dalam hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen terdapat beberapa aturan yang perlu dipenuhi dalam sebuah kontrak yang dianggap baik dan adil, yang menjadi dasar bagi hak kontraktual setiap pihak dalam suatu kontrak:

- a. kedua belah pihak mematuhi sepenuhnya hakikat dan kondisi persetujuan yang mereka sepakati. Termasuk disini setiap pihak harus tahu hak dan kewajibannya, apa konsekuensi dari persetujuan atau kontrak itu, jangka waktu dan lingkup kontrak itu, dan sebagainya;
- b. tidak ada pihak yang secara sengaja memberikan fakta yang salah atau memalsukan fakta tentang kondisi dan syarat-syarat kontrak untuk pihak yang lain. Semua informasi yang relevan untuk diketahui oleh pihak lain harus diberikan sejelas mungkin dan tidak boleh diberikan dalam wujud yang dapat menimbulkan perbedaan penafsiran atau penafsiran ganda. Dalam kaitan dengan ini masing-masing pihak harus aktif meminta informasi dan penjelasan serinci mungkin tentang berbagai hal yang menyangkut persetujuan atau kontrak itu; dan
- c. tidak boleh ada pihak yang dipaksa untuk melakukan kontrak atau persetujuan itu. Kontrak atau persetujuan yang dilakukan dalam keadaan terpaksa dan dipaksa harus batal demi hukum.²⁰

Syarat cakap dalam membuat suatu perjanjian, maksudnya bahwa pelaku usaha dalam hal ini seseorang atau badan usaha dan konsumen haruslah sebagai subjek hukum, dewasa dan tidak ditaruh di bawah pengampuan sebagai seorang yang tidak cakap bertindak dalam hukum.

Suatu hal tertentu, maksudnya harus ada produk baik berupa barang dan/atau jasa yang dijadikan objek hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen.

²⁰Sonny Keraf, *Etika Bisnis, Tuntutan dan Relevansinya*, Kanisius, Yogyakarta, 1999, h. 184.

Suatu sebab yang halal, maksudnya bahwa barang dan atau jasa yang dijadikan objek hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen bukanlah barang dan atau jasa yang dilarang oleh undang-undang, ketertiban umum maupun kesusilaan untuk diperjual belikan.

Selain syarat-syarat umum sebagaimana di atas, masih terdapat syarat khusus dalam perjanjian asuransi, yaitu kewajiban untuk memberikan keterangan tentang keadaan barang yang dipertanggungjawab sesuai dengan Pasal 251 KUHD.

Menyinggung mengenai hubungan hukum yang didasarkan atas hukum keperdataan antara pelaku usaha dengan konsumen ini tidak lepas dari tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. tahap pra transaksi konsumen;
- b. tahap transaksi konsumen; dan
- c. tahap purna transaksi konsumen.²¹

Pada tahap pra transaksi konsumen, transaksinya sendiri belum terjadi, konsumen masih mencari informasi di mana barang kebutuhannya dapat diperoleh, berapa harga dan syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh barang tersebut. Jika pada tahap ini konsumen telah mantap mengenai barang, harga dan syarat-syaratnya, maka tahap berikutnya yaitu tahap transaksi konsumen. Pada tahap transaksi konsumen ini, transaksi telah terjadi. Dengan telah terjadinya transaksi konsumen, maka perjanjian antara penjual dengan konsumen, disertai dengan

²¹ Nasution, *op. Cit.*, h. 36.

pembayaran secara tunai atau cara pembayaran lainnya yang telah disepakati disertai dengan penyerahan hak milik atas barang atau penyerahan yang ditangguhkan didasarkan atas perjanjian. Purna transaksi konsumen atau setelah terjadinya transaksi dan pelaksanaannya telah diselenggarakan (pembeli telah membayar harga pembelian dan penjual telah menyerahkan barang yang dijual). Misalnya pembelian satu unit rumah telah terjadi dan rumah yang dibeli digunakan oleh konsumen. Kepuasan konsumen atau kekecewaannya berkaitan dengan transaksi yang diselenggarakan akan segera menjadi kenyataan.²²

Tahap pertama, yaitu tahap pra transaksi konsumen kiranya tidak menimbulkan permasalahan karena transaksi itu sendiri belum terjadi, sehingga tidak menimbulkan suatu akibat hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, karena memang kedua belah pihak belum melakukan perbuatan hukum. Tahap transaksi konsumen, berarti transaksi telah terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen. Disebutkan oleh Nasution di atas sebagai hubungan hukum tertentu sebagaimana diatur dalam B.W. yang berkaitan dengan peralihan hak atau penikmatan barang atau jasa (hubungan hukum jual-beli, sewa menyewa, pinjam meminjam dan sebagainya). Jual-beli termasuk perikatan sebagaimana diatur dalam buku III B.W.. Jual-beli dalam B.W. diatur mulai dari Pasal 1457 sampai dengan Pasal 1518 B.W.. Jual-beli sendiri diartikan oleh Pasal 1457 B.W. sebagai berikut: “Jual-beli adalah suatu

²² *Ibid.*, h. 52.

perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.

Apabila memperhatikan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa hubungan hukum yang mengikat antara pelaku usaha dengan konsumen didasarkan atas kontrak, yang merupakan perwujudan dari asas kebebasan berkontrak atau terbuka dari buku III B.W.. Dalam kaitannya dengan kontrak dalam rangka untuk menempatkan posisi pelaku usaha dengan konsumen, selain harus dibuat memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian sebagaimana Pasal 1320 B.W., masih terdapat larangan-larangan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam membuat kontrak baku tersebut, adalah sebagaimana ditentukan dalam Pasal 18 UUPK sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya;

h. hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan harga barang dan/atau jasa;

d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan dan tanggungan, hak gadai atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit dilihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau pengungkapannya sulit dimengerti;
 - (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum;
 - (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.

Apabila didasarkan uraian di atas dapat dijelaskan bahwa hubungan hukum yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen didasarkan atas suatu kontrak, yang berarti terjadi ketika kedua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai hal-hal yang pokok. Dengan terjadinya kata sepakat, maka menimbulkan suatu hak dan kewajiban secara timbal balik dan larangan-larangan yang oleh undang-undang harus dipatuhinya.

Hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK, menentukan:

Hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- h. hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan demikian hak-hak konsumen di antaranya yaitu hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai pelaksanaan program asuransi yang merupakan kerja sama antara bank dengan perusahaan asuransi dan hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dhanny Darmadi maupun Edy Handaja terikat hubungan hukum dengan perusahaan asuransi pada program *Bancassurance*, namun ketika mengajukan klaim tidak ada kejelasan lebih lanjut. Sebagaimana yang menimpa Dhanny Dharmadi klaim yang diajukan kurang memperoleh tanggapan meskipun persyaratan pengajuan klaim telah dipenuhi, dan sesuai dengan ketentuan Pasal 12 ayat (2) huruf a Polis Asuransi Cigna ditentukan bahwa santunan akan dibayar oleh perusahaan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender setelah perusahaan menerima seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim dan/atau pembayaran santunan dan tidak diperlukan investigasi lebih lanjut terhadap klaim yang diajukan. Hal ini tidak lepas dari kurang jelasnya informasi yang diterima oleh Dhanny Dharmadi sebagai nasabah Bank Permata yang dijamin sebagai peserta asuransi kesehatan. Kondisi yang dialami oleh Dhanny Dharmadi ini juga menimpa Edy Handaja nasabah Bank Bumi Putera, di mana salah satu nasabahnya yaitu Edy Handaja dan Emy Sutedy isterinya. Asuransi rumah sakit yang ditawarkan tersebut berupa biaya rawat

inap di rumah sakit sebesar Rp 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah), kenyataannya klaim ditolak dengan alasan penentuan saldo bulan bulanan melainkan harian. Hal ini berarti bahwa baik Dhanny Dharmadi maupun Edy Handaja tidak dapat menikmati hak-haknya yaitu hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK.

Sedangkan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK, menentukan:

Kewajiban konsumen adalah :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pema-kaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/ atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 UUPK menentukan sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK menentukan:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- h. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Upaya Hukum Konsumen Peserta Program *Bancassurance* yang Haknya Dilanggar

2.1. Bentuk Ganti Rugi dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen

Kaitannya dengan hubungan hukum antara perusahaan asuransi dengan tertanggung dalam program *Bancassurance*, pelaku usaha dalam hal ini perusahaan asuransi maupun bank harus memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dan memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam pelaksanaannya sebagaimana kasus yang terjadi dan dialami oleh Dhanny Dharmady dan Edy Handaja. Dhanny Dharmady mengajukan klaim untuk biaya perawatan, namun klaim yang diajukan hingga saat ini belum juga cair dan tidak ada pemberitahuan yang jelas. Sedangkan Edy Handaya karena kesalahan pihak bank yang memberikan informasi salah mengenai jumlah saldo yaitu antara saldo bulanan dan saldo harian. Tindakan yang

demikian ini dapat dikatakan baik bank maupun perusahaan asuransi yang melakukan kerjasama dalam pelaksanaan program *Bancassurance* dapat dikatakan telah melakukan perbuatan tidak sesuai dengan yang diwajibkan sebagai pelaku usaha sebagaimana ditentukan dalam Pasal 7 huruf b UUPK. memperhatikan pembahasan di atas dapat dijelaskan bahwa *Dhanny Darmadi* maupun *Edy Handaja* selaku peserta *Bancassurance* selain hak-haknya tidak dipenuhi, juga pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebagaimana Pasal 7 huruf b UUPK. Sehingga perusahaan asuransi selaku pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan Pasal 4 huruf h jo 7 huruf f UUPK. Mengenai wujud ganti rugi dan tuntutannya adalah sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) UUPK sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Jadi bentuk ganti ruginya berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau

pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

2.2. Bentuk Ganti Rugi Dalam Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)

2.2.1. Atas Dasar Wanprestasi

Sebagaimana disebutkan pada uraian terdahulu, bahwa hubungan hukum yang mengikat antara perusahaan asuransi dengan tertanggung didasarkan atas suatu perjanjian atau kontrak. Di dalam perjanjian asuransi yang tercakup dalam UUPK, salah satu kewajiban yang dibebankan kepada pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Namun kenyataannya informasi yang diberikan tidak jelas diterima oleh konsumen, yang berarti dapat dikatakan tidak memenuhi kewajiban yang didasarkan atas perjanjian.

Kewajiban yang timbul dari perjanjian disebut juga prestasi, sehingga jika tidak memenuhi kewajibannya berarti wanprestasi. Menurut Abdulkadir Muhammad wanprestasi diartikan sebagai berikut: “Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan”.²³ Menurut Wirjono Prodjodikoro dikemukakan:

Perkataan wanprestasi ini berarti: ketiadaan suatu prestasi, dan prestasi dalam hukum perjanjian berarti suatu hal yang harus dilaksanakan sebagai isi dari suatu perjanjian. Barangkali dalam bahasa Indonesia dapat dipakai istilah

²³ *Ibid.*, h. 20.

tanggal 31 Januari 1919 yang dikenal dengan nama *arrest drukker*.²⁶ Perbuatan melanggar hukum secara luas diartikan sebagai berikut: “Berbuat atau tidak berbuat melanggar hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukum orang yang berbuat itu sendiri, atau bertentangan dengan kesusilaan atau sikap berhati-hati sebagaimana patutnya dalam lalu lintas masyarakat, terhadap diri atau barang-barang orang lain”.²⁷ Sedangkan menurut Soetojo Prawirohamidjojo adalah: “Suatu perbuatan atau kelalaian yang apakah mengurangi hak orang lain atau melanggar kewajiban hukum orang yang berbuat, apakah bertentangan dengan kesusilaan atau bertentangan dengan sikap hati-hati, yang pantas di dalam lalu lintas masyarakat terhadap orang lain atau barangnya”.²⁸ Setiawan menggolongkan pelaku melakukan perbuatan melanggar hukum apabila:

- a. melanggar hak orang lain, atau
- b. bertentangan dengan kewajiban hukum dari si pembuat, atau
- c. bertentangan dengan kesusilaan, atau
- d. bertentangan dengan kepatutan yang berlaku dalam lalu lintas masyarakat terhadap diri atau barang orang lain.²⁹

Melanggar hak orang lain maksudnya adalah melanggar hak subyektif orang lain. Hak subyektif yang diakui oleh yurisprudensi adalah:

- 1) hak-hak perorangan seperti kebebasan, kehormatan, nama baik;

²⁶ Riduan Syahrani, *Op. Cit.*, h. 276.

²⁷ *Ibid.*, h. 278.

²⁸ Soetojo Prawirohamidjojo dan Marthalena Pohan, *Onrechtmatige Daad*, Djulami, Surabaya, 1979, h. 7.

²⁹ Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Jakarta, 1999, h. 82.

- 2) hak-hak atas harta kekayaan seperti hak-hak kebendaan dan hak-hak mutlak lainnya.³⁰

Bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat maksudnya melanggar kewajiban yang didasarkan pada hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

Bertentangan dengan kesusilaan, maksudnya bertentangan dengan norma-norma moral, selama dalam kehidupan masyarakat diakui sebagai norma hukum. Jadi jika masyarakat setempat menganggap bahwa tindakan pelaku telah melanggar norma-norma moral, maka dapat dikatakan telah melanggar kesusilaan.

Bertentangan dengan kepatutan yang berlaku dalam lalu lintas masyarakat terhadap diri atau orang lain. Dianggap bertentangan dengan kepatutan apabila:

- 1) perbuatan yang sangat merugikan orang lain kepentingan yang layak;
- 2) perbuatan yang tidak berguna yang menimbulkan bahaya terhadap orang lain, di mana menurut manusia yang normal hal tersebut harus diperhatikan.³¹

Gugatan ganti rugi yang terjadi karena adanya perbuatan melanggar hukum, ditentukan dalam Pasal 1365 *B.W.*, yang menentukan: "Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, menggantikan kerugian tersebut". Apabila memperhatikan ketentuan Pasal 1365 *B.W.* di atas, di dalamnya terkandung unsur-unsur sebagai berikut:

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*, h. 83.

1. Perbuatan yang melanggar hukum (*onrechtmatige daad*);
2. Harus ada kesalahan;
3. Harus ada kerugian yang ditimbulkan;
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian.³²

Unsur harus ada perbuatan melanggar hukum, di mana kewajiban memberikan informasi yang jelas dan jujur merupakan sesuatu yang diwajibkan oleh undang-undang, sehingga jika informasi tersebut diberikan tidak jujur dan tidak jelas, maka dapat dikatakan telah melakukan perbuatan melanggar hukum yaitu melanggar Pasal 4 huruf c jo 7 huruf b UUPK, sehingga unsur harus ada perbuatan melanggar hukum telah terpenuhi.

Unsur kesalahan dalam perbuatan melanggar hukum, dalam hukum perdata tidak membedakan antara kesalahan yang ditimbulkan karena kesengajaan pelaku, melainkan juga karena kelalaian atau kurang hati-hatinya pelaku. Ketentuan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Riduan Syahrani sebagai berikut: “ ... tidak membedakan antara kesalahan dalam kesengajaan dan kesalahan dalam bentuk kurang hati-hati”.³³ Sebagai suatu bentuk kerjasama antara Bank dengan perusahaan asuransi, seharusnya program tersebut harus dijelaskan secara rinci kepada konsumen, namun kenyataannya masih banyak konsumen yang tidak jelas, sehingga unsur harus ada kesalahan telah terpenuhi.

³² Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.*, h. 142.

³³ Riduan Syahrani, *Op. Cit.*, h. 279.

Unsur kerugian dalam perbuatan melanggar hukum, “dapat berupa kerugian materiil dan dapat berupa kerugian immateriil”.³⁴ Kerugian dalam bentuk materiil, yaitu kerugian yang jumlahnya dapat dihitung, sedangkan kerugian immateriil, jumlahnya tidak dapat dihitung, misalnya nama baik-nya tercemar, mengakibatkan kematian. Klaim yang diajukan tidak jelas atau ditolak karena tidak jelasnya informasi, dengan ditolaknya klaim tersebut berarti bertanggung selaku konsumen dirugikan, sehingga unsur harus ada kerugian telah terpenuhi.

Adanya hubungan kausal atau hubungan sebab akibat maksudnya yaitu kerugian yang diderita tersebut ditimbulkan atau disebabkan karena perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pelaku. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Riduan Syahrani yang mengutip teori Von Kries sebagai berikut: “Suatu hal baru dapat dinamakan sebab dari suatu akibat, apabila menurut pengalaman masyarakat dapat diduga, bahwa sebab itu akan diikuti oleh akibat itu”.³⁵ Hal ini berarti bahwa jika terdapat suatu sebab tetapi sebab tersebut tidak menimbulkan suatu kerugian, atau timbul suatu kerugian namun bukan disebabkan oleh pelaku, maka tidak dapat dikatakan adanya suatu hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yang ditimbulkan. Kerugian yang diderita oleh tertanggung atau konsumen disebabkan karena tindakan perusahaan asuransi menolak klaim tersebut, sehingga harus ada hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian yang timbul telah terpenuhi.

³⁴ *Ibid.*, h. 280.

³⁵ Riduan Syahrani, *Op. Cit.*, h. 281.

Perihal ganti rugi dalam perbuatan melanggar hukum, menurut yurisprudensi “kerugian yang timbul karena perbuatan melanggar hukum, ketentuannya sama dengan ketentuan kerugian yang timbul karena wanprestasi dalam perjanjian. Ketentuan tersebut diperlakukan secara analogi”.³⁶ Kerugian yang timbul atas dasar wanprestasi bentuknya berupa biaya, rugi dan bunga sesuai dengan ketentuan Pasal 1246 *B.W.*, sebagaimana yang telah dikutip sebelumnya. Jadi bentuk ganti rugi dalam perbuatan melanggar hukum terdiri dari penggantian biaya, rugi dan bunga.

Mengenai biaya, rugi dan bunga dijelaskan lebih lanjut oleh Subekti sebagai berikut: Biaya, maksudnya segala pengeluaran atau perongkosan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak. Rugi diartikan sebagai kerugian karena kerusakan barang-barang kepunyaan debitur yang diakibatkan oleh kelalaian debitur, sedangkan bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur.³⁷

3. Penyelesaian Sengketa

Mengenai penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui dua lembaga yaitu lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan pengadilan negeri. Hal ini sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) UUPK, yang menentukan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum;

³⁶ Abdulkadir Muhammad, *op. Cit.*, h. 146.

³⁷ Subekti, *Op. cit.*, h. 47.

- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan suka rela para pihak yang bersengketa.

Lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK, yang menentukan: “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen”. Penyelesaian sengketa konsumen baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disingkat BPSK), maupun melalui lembaga peradilan didasarkan atas pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

BPSK yang dibentuk di Daerah Tingkat II, mempunyai tugas dan wewenang sebagaimana Pasal 52 UUPK di antaranya:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau melihat surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan keputusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap konsumen;

- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Oleh karena penyelesaian yang dilakukan melalui BPSK didasarkan atas pilihan secara sukarela pihak-pihak yang bersengketa, maka hasil keputusannya pun juga didasarkan atas kesepakatan kedua belah pihak.

Namun tidak menutup kemungkinan diselesaikan secara damai oleh pihak-pihak yang bersengketa sesuai dengan penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK, sebagai berikut: Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Yang dimaksud dengan penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-undang ini.

Mengenai penentuan besarnya ganti rugi penyelesaian sengketa konsumen non litigasi menurut Pasal 47 UUPK adalah sebagai berikut: “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Gunawan Widjaja sebagai berikut:

Adapun penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan bertujuan:

- a. mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, dan/atau
- b. tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.³⁸

BPSK dalam menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen menggunakan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam UUPK, sehingga bentuk ganti rugi yang diberikan berupa penggantian kerugian sebagaimana pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK terdiri atas pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila para pihak memilih penyelesaian sengketa melalui pengadilan, menurut pasal 48 UUPK “mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45”, penyelesaian sengketa melalui pengadilan dilakukan dengan mengajukan gugatan. Perihal gugatan ganti rugi karena adanya perbuatan melanggar hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UUPK, berarti pelaku usaha telah melakukan perbuatan melanggar hukum sebagaimana pasal 1365 B.W.

³⁸Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, h. 56.

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

- a. Hubungan hukum antara bank dengan perusahaan asuransi dalam pelaksanaan program *Bancassurance* didasarkan atas kerjasama di bidang pemasaran. Di dalam brosur perjanjian kerjasama, bank tidak mengandung kewajiban apapun dan bank tidak bertanggung jawab atas polis asuransi yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi sehubungan dengan program *Bancassurance*. Meskipun demikian dalam pelaksanaan program *Bancassurance* bank selaku pihak yang turut serta memasarkan produk *Bancassurance* tidak memberikan informasi yang jelas kepada nasabah/tertanggung, sehingga nasabah/tertanggung tidak mendapatkan haknya sebagaimana dijanjikan yaitu klaim atas kerugian yang dideritanya. Tindakan bank yang demikian adalah melanggar hak nasabah/tertanggung selaku konsumen sebagaimana pasal 4 huruf c jo pasal 7 huruf b UUPK.
- b. Penolakan klaim oleh perusahaan asuransi disebabkan karena tidak jelasnya informasi yang merupakan kewajiban bagi perusahaan asuransi. Kewajiban memberikan informasi terjadi adanya hubungan yang didasarkan atas kontrak sekaligus didasarkan atas undang-undang, sehingga penolakan klaim tersebut dapat digunakan sebagai dasar upaya hukum konsumen atau tertanggung untuk menggugat bank dan perusahaan asuransi berupa kompensasi ganti kerugian

sebagaimana pasal 4 huruf h jo pasal 7 huruf f UUPK yang penyelesaiannya disepakati secara non litigasi melalui BPSK maupun dengan jalan damai atau penggantian biaya, rugi dan bunga atas dasar ingkar janji sekaligus perbuatan melanggar hukum jika penyelesaian secara litigasi melalui gugatan ke Pengadilan Negeri.

2. Saran

- a. Kerugian yang diderita oleh tertanggung atau konsumen disebabkan kurang jelasnya informasi yang diberikan baik oleh bank maupun perusahaan asuransi, untuk itu hendaknya mengenai *Bancassurance* ini dibuatkan suatu peraturan perbankan dari Bank Indonesia selaku otoritas perbankan, yang memperjelas hubungan hukum para pihak dan sistem keterbukaan informasi, sehingga dapat digunakan sebagai acuan baik oleh bank, perusahaan asuransi maupun konsumen.
- b. Agar hak-hak konsumen dilindungi, dalam setiap menyelesaikan sengketa atas penolakan klaim hendaknya, tidak secara langsung mengajukan gugatan atas dasar *wanprestasi* maupun perbuatan melanggar hukum ke pengadilan, melainkan menempuh cara-cara non litigasi, mengingat hubungan kerjasama *Bancassurance* memberikan suatu manfaat kepada konsumen selaku nasabah/tertanggung dan bank serta perusahaan asuransi (penanggung) selaku pelaku usaha.

DAFTAR BACAAN

Buku:

- Hotma Bako, Ronny Sautma, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (suatu tinjauan hukum terhadap perlindungan deposal di Indonesia)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Keraf, Sony, *Etika Bisnis*, Tuntutan dan Relevansi, Kanisius, Yogyakarta, 1999.
- Muhammad, Abdulkadir, *Pokok-pokok Hukum Pertanggungan*, (selanjutnya disingkat Abdulkadir Muhammad 1), Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.
- Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Prawirohamidjojo, Soetojo, dan Marthalena Pohan, *Onrechtmatige Daad*, Djulami, Surabaya, 1979.
- Prodjodikoro, Wirjono, *Asas-asas Hukum Perjanjian*, Bale Bandung, Jakarta, 1986.
- _____, *Hukum Asuransi Indonesia*, Intermasa, Jakarta, 1981.
- Purba, Radik, *Memahami Asuransi Di Indonesia*, Pustaka Binaman Presindo, Jakarta, 1992.
- Setiawan, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Jakarta, 1999.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intertmasa, Jakarta, 2002.
- Suryodiningrat, *Asas-asas Hukum Perikatan*, Tarsito, Bandung, 1985.
- Syahrani, Riduan, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Alumni, Bandung, 1989.
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.

Peraturan Perundang-undangan:

Subekti, dan Tjitrosudibio, *Burgerlijk Wetboek (Kitab undang-undang Hukum Perdata Indonesia)*, Pradnya Paramita, Jakarta, 2001.

_____, *Kitab Undang-undang Hukum Dagang dan Undang-undang Kepailitan*, Pradnya Paramita, Jakarta, 1999,

Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/43/DPNP tertanggal 7 Oktober 2004 perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*) (selanjutnya disingkat SEBI No. 6/43/DPNP)

Koran dan Internet:

www.google.com., Mengawinkan Asuransi dan Perbankan, diakses tanggal 25 Juni 2006.

Asuransi Tabungan Bumi Putera, Surat Pembaca, Harian Kompas, 15 Juni 2006.

No. [REDACTED]

Jakarta, 7 Oktober 2004

SURATEDARAN

Kepada SEMUA BANK UMUM DI INDONESIA

Perihal : Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*)

Sehubungan dengan semakin berkembangnya kegiatan pemasaran perusahaan asuransi melalui kerjasama dengan Bank (*Bancassurance*), maka disadari bahwa kegiatan tersebut selain memberikan manfaat juga berpotensi menimbulkan berbagai risiko bagi Bank, terutama risiko hukum dan risiko reputasi. Untuk itu, dalam rangka mendukung perkembangan pasar keuangan, meningkatkan penerapan manajemen risiko oleh Bank, melindungi kepentingan nasabah Bank dan sejalan dengan Keputusan Menteri Keuangan No. 426/KMK.06/2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi serta sebagai pelaksanaan lebih lanjut dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4292), dipandang perlu untuk mengatur penerapan manajemen risiko pada Bank yang melakukan kerjasama dengan perusahaan asuransi (*Bancassurance*) sebagai berikut :

UMUM

1. Kerjasama pemasaran antara Bank dengan perusahaan asuransi

(*Bancassurance*) dapat dilakukan melalui :

- a. Perjanjian Pemasaran (*Distribution Agreement*) yaitu kesepakatan Bank dengan perusahaan asuransi untuk memasarkan asuransi kepada nasabah yang dapat dilakukan oleh Bank melalui penawaran secara tatap muka (*direct marketing*), menggunakan sarana komunikasi (*telemarketing*), atau melalui pengiriman surat kepada nasabah (*direct mailing*);
- b. Perjanjian Aliansi Strategis (*Strategic Alliance Agreement*) yaitu kesepakatan Bank dengan perusahaan asuransi untuk memasarkan asuransi dengan cara : (i) memodifikasi asuransi dengan produk Bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau (ii) melalui penggunaan saluran pemasaran termasuk penggunaan sebagian ruangan Bank oleh perusahaan asuransi (*channel management*);
- c. Kepemilikan Bersama (*Joint Venture*) yaitu Bank dan perusahaan asuransi mendirikan bersama suatu perusahaan untuk memasarkan asuransi;
- d. Kelompok Jasa Keuangan (*Financial Services Group*) yaitu bentuk kerjasama yang lebih terintegrasi antara Bank dengan perusahaan asuransi, dimana perusahaan asuransi dapat mendirikan atau membeli Bank atau sebaliknya.

2. Bank yang melakukan aktivitas *Bancassurance* harus memperhatikan ketentuan terkait yang berlaku di bidang perbankan dan asuransi, antara lain [REDACTED] Bank Indonesia No. 2/19/PBI/2000 tanggal 7 September 2000 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank, [REDACTED] Bank

Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, dan Keputusan Menteri Keuangan No. 426/KMK.06/2003 tanggal 30 September 2003 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi.

3. Dalam melakukan aktivitas *Bancassurance*, Bank dilarang menanggung atau turut menanggung risiko yang timbul dari asuransi.

II. PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO

1. Bank yang menyelenggarakan aktivitas *Bancassurance* wajib menerapkan Manajemen Risiko secara efektif sesuai dengan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum mengingat Bank menghadapi berbagai risiko yang melekat pada aktivitas tersebut, terutama Risiko Hukum dan risiko Reputasi. Penerapan Manajemen Risiko tersebut antara lain meliputi namun tidak terbatas pada:

- a. penetapan perusahaan asuransi yang menjadi mitra Bank;
- b. penyusunan perjanjian kerjasama;
- c. penerapan ketentuan rahasia Bank; dan
- d. penerapan prinsip perlindungan nasabah.

Penerapan Manajemen Risiko dalam huruf a sampai dengan huruf d di atas berlaku bagi penyelenggaraan aktivitas *Bancassurance* dengan perusahaan asuransi yang merupakan pihak terkait maupun pihak tidak terkait dengan Bank.

2. Dalam menerapkan Manajemen Risiko sebagaimana dimaksud pada butir 1.a di atas, Bank wajib melakukan seleksi terhadap perusahaan asuransi yang akan menjadi mitra Bank dalam aktivitas *Bancassurance* dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Perusahaan asuransi yang dapat dijadikan mitra adalah perusahaan asuransi yang memenuhi tingkat solvabilitas minimal sesuai ketentuan yang berlaku;
- b. Bank wajib memastikan bahwa perusahaan asuransi mitra telah memperoleh izin dari Menteri Keuangan untuk melakukan aktivitas *Bancassurance* sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Bank wajib memantau, menganalisis dan mengevaluasi kinerja dan atau reputasi perusahaan asuransi mitra secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam 1 (satu) tahun;
- d. Bank wajib mengakhiri kerjasama sebelum berakhirnya perjanjian atau tidak memperpanjang kerjasama apabila:
 - 1) kinerja perusahaan asuransi mitra tidak lagi memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam huruf a di atas;
 - dan atau
 - 2) menurunnya reputasi perusahaan asuransi mitra yang secara signifikan mempengaruhi profil risiko Bank;
- e. Dalam hal asuransi yang dipasarkan terkait dengan investasi (*investment link/unit link*), Bank wajib memastikan bahwa perusahaan asuransi mitra telah memenuhi syarat yang ditetapkan oleh Menteri Keuangan antara lain:

- 1) memiliki tenaga ahli dengan kualifikasi wakil manajer investasi dan berpengalaman di bidangnya sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun;
 - 2) memisahkan kekayaan dan kewajiban perusahaan asuransi yang bersumber dari asuransi yang terkait dengan investasi dengan kekayaan dan kewajiban yang bersumber dari asuransi jiwa lainnya; dan
 - 3) melaksanakan hal-hal lain yang diperlukan untuk pengelolaan dana investasi yang dipercayakan oleh nasabah secara optimal, profesional dan independen.
3. Dalam menerapkan Manajemen Risiko sebagaimana dimaksud pada butir 1.b di atas, maka dalam menyusun perjanjian kerjasama dengan perusahaan asuransi mitra, Bank wajib memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
- a. Kejelasan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Bank dan perusahaan asuransi, termasuk nasabah tertanggung);
 - b. Setiap perjanjian hanya memuat satu kerjasama sebagaimana dimaksud dalam butir 1.1 dengan menyebutkan secara spesifik jenis-jenis asuransi yang dipasarkan;
 - c. Penetapan secara jelas jangka waktu perjanjian kerjasama;
 - d. Penetapan klausula yang memuat kondisi batalnya perjanjian kerjasama termasuk klausula yang memungkinkan Bank menghentikan kerjasama sebelum berakhirnya jangka waktu perjanjian antara lain sebagaimana dimaksud dalam butir II 2.d;
 - e. Kejelasan penyelesaian hak dan kewajiban masing-masing pihak (Bank dan perusahaan asuransi, termasuk nasabah tertanggung) apabila perjanjian kerjasama berakhir.
4. Dalam menerapkan Manajemen Risiko sebagaimana dimaksud pada butir 1.c di atas, Bank wajib memastikan bahwa penggunaan data nasabah tidak melanggar ketentuan mengenai Rahasia Bank sebagaimana ... sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 butir 28 dan Pasal 40 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 dan [REDACTED] perundang-undangan terkait lainnya. Langkah-langkah yang perlu diperhatikan oleh Bank antara lain sebagai berikut:
- a. Memenuhi ketentuan yang berlaku mengenai persyaratan dan tata cara pemberian perintah atau izin tertulis membuka rahasia Bank, antara lain berdasarkan permintaan, persetujuan atau kuasa yang dibuat secara tertulis dari nasabah untuk menggunakan data nasabah dengan menyebutkan secara spesifik tujuan, jenis data nasabah dan asuransi yang diminati;
 - b. Memberitahukan kepada perusahaan asuransi mitra agar tidak menggunakan data nasabah sebagaimana dimaksud dalam huruf a selain untuk tujuan yang telah disetujui oleh nasabah;
 - c. Mewajibkan perusahaan asuransi mitra untuk tetap merahasiakan data nasabah sebagaimana dimaksud dalam huruf a walaupun perjanjian kerjasama dihentikan atau telah berakhir; dan
 - d. Tidak memberikan data nasabah kepada pihak ketiga (*outsourcing*) dalam hal Bank menggunakan jasa pihak ketiga dalam rangka kerjasama pemasaran asuransi.

5. Dalam menerapkan Manajemen Risiko sebagaimana dimaksud pada butir 1.d di atas, Bank wajib menerapkan prinsip-prinsip pokok transparansi berkaitan dengan asuransi yang dipasarkan, antara lain :

a. Menjelaskan secara lisan dan tulisan kepada nasabah antara lain sebagai berikut:

1) Asuransi yang dipasarkan bukan merupakan produk Bank dan tidak termasuk dalam cakupan program penjaminan **pemerintah**.

2) Penggunaan logo dan atau atribut Bank lainnya dalam brosur atau dokumen pemasaran (*marketing*) lainnya tidak dapat diartikan bahwa asuransi tersebut merupakan produk Bank;

3) Karakteristik asuransi seperti fitur, persyaratan, risiko, manfaat, biaya-biaya asuransi serta prosedur klaim oleh nasabah;

b. Dalam hal asuransi yang dipasarkan merupakan hasil pengembangan dengan produk Bank (*bundling product*), maka:

1)

Bank wajib menjelaskan kepada nasabah secara lisan dan tulisan bagian yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak;

2)

Nasabah secara individual harus mendapatkan polis asuransi atau tanda bukti kepesertaan dalam hal nasabah diikutsertakan dalam produk asuransi kumpulan/kolektif;

c. Dalam hal yang dipasarkan merupakan asuransi yang terkait dengan investasi (*investment link/unit link*), maka:

1) Bank wajib menjelaskan secara lisan dan tulisan kepada nasabah karakteristik investasi tersebut yang sekurang- kurangnya mencakup portofolio aset investasi, prosedur dan pihak yang melakukan valuasi nilai unit, manajer investasi, bank kustodian, risiko investasi yang dihadapi, persyaratan dan tata cara untuk penjualan kembali (*redeem*) serta pihak yang bertanggung jawab untuk menyampaikan laporan valuasi nilai unit kepada nasabah;

2) Bank dilarang memberikan jaminan atau turut memberikan jaminan baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila asuransi yang terkait investasi tersebut menawarkan jaminan tingkat penghasilan atau pengembalian tertentu.

d. Penjelasan oleh Bank sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf c di atas, wajib dilakukan oleh petugas Bank yang memenuhi kualifikasi sesuai ketentuan yang berlaku antara lain :

1) memiliki sertifikasi keagenan yang dikeluarkan oleh asosiasi terkait; dan

2) telah memperoleh pelatihan mengenai asuransi yang akan dipasarkan.

e. Bank wajib pula meminta petugas asuransi yang melakukan pemasaran asuransi di kantor-kantor bank (*in-branch sales*) untuk memenuhi hal-hal sebagaimana diatur dalam huruf a sampai dengan huruf c di atas;

f. Dalam hal Bank memutuskan untuk menghentikan atau mengakhiri perjanjian kerjasama, maka Bank wajib segera memberitahukan keputusan tersebut secara tertulis kepada seluruh nasabah, termasuk kelanjutan penyelesaian hak dan kewajiban sehubungan dengan asuransi yang telah dipasarkan.

III.

PEDOMAN MANAJEMEN RISIKO

1. Penerapan Manajemen Risiko sebagaimana dimaksud pada angka II di atas, wajib dituangkan dalam kebijakan dan prosedur secara tertulis sesuai dengan [REDACTED] Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

2. Bank yang telah melaksanakan aktivitas *Bancassurance* dan telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis penerapan manajemen risiko pada aktivitas *Bancassurance*, namun belum sesuai dengan penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud pada angka II di atas, wajib menyesuaikan kebijakan dan prosedur serta aktivitas *Bancassurance* yang dilakukan selambat-lambatnya 6 (enam) bulan sejak ketentuan ini berlaku.

IV.

PELAPORAN

1. Bank yang pertama kali menyelenggarakan aktivitas *Bancassurance* wajib melaporkan secara tertulis kepada Bank Indonesia selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak aktivitas tersebut efektif dilaksanakan sesuai Pasal 25 [REDACTED] Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum, dengan menggunakan format laporan sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 5/21/DPNP tanggal 29 September 2003 yang memuat:

- a. Prosedur pelaksanaan (*standard operating procedures/SOP*) *Bancassurance* ;
- b. Organisasi dan kewenangan untuk melaksanakan *Bancassurance* ;
- c. Hasil identifikasi Bank terhadap risiko yang melekat pada *Bancassurance* ;
- d. Hasil uji coba metode pengukuran dan pemantauan risiko yang melekat pada *Bancassurance* ;
- e. Hasil analisis aspek hukum *Bancassurance*.

2. Pelaksanaan kewajiban pelaporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 di atas dikecualikan bagi Bank yang telah efektif melaksanakan aktivitas *Bancassurance* sebelum Bank tersebut menyelesaikan *action plan* sebagaimana dimaksud dalam [REDACTED] Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

3. Laporan sebagaimana dimaksud pada angka 1 di atas disampaikan kepada Bank Indonesia dengan alamat:

- a. Direktorat Pengawasan Bank terkait, Jl. M.H. Thamrin No. 2, Jakarta 10110, bagi Bank yang berkantor pusat di wilayah kerja Kantor Pusat Bank Indonesia; atau
- b. Kantor Bank Indonesia setempat, bagi Bank yang berkantor pusat di luar wilayah kerja Kantor Pusat Bank Indonesia.

V.

LAIN-LAIN

1. Guna meningkatkan efektivitas penerapan manajemen risiko, maka Bank yang telah melakukan aktivitas *Bancassurance* wajib melakukan evaluasi dan audit terhadap kegiatan tersebut atas pemenuhan penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud pada angka II di atas.

2. Apabila diperlukan, Bank Indonesia dapat melakukan pemeriksaan terhadap efektivitas dan kesesuaian penerapan manajemen risiko khususnya yang berkaitan dengan aktivitas *Bancassurance* yang dilakukan oleh Bank.

VI.

SANKSI

1. Pelanggaran atas kewajiban pelaporan sebagaimana dimaksud dalam angka IV dikenakan sanksi sebagaimana diatur dalam Pasal 33 [REDACTED] Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

2. Pelanggaran atas penerapan manajemen risiko sebagaimana dimaksud dalam angka II dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 [REDACTED] Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

VII. PENUTUP

Surat Edaran Bank Indonesia ini berlaku sejak tanggal 7 Oktober 2004. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengumuman Surat Edaran Bank Indonesia ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Demikian agar Saudara maklum.

BANK INDONESIA,
MAMAN H. SOMANTRI
DEPUTI GUBERNUR

CONTOH BROSUR PRODUK BANCASSURANCE ANTARA BANK
NIAGA DAN PT. ASURANSI CIGNA
"INCOME PROTECTION"



Income
Protection Plus

Income
Protection Plus

Masih ada senyum
untuk hari esok

Catatan penting untuk diperhatikan:

Income Protection Plus adalah produk asuransi dari PT. Asuransi CIGNA. Produk ini bukan deposito, tidak mengandung kewajiban apapun dan tidak dijamin oleh Bank Niaga, serta tidak termasuk dalam program penjaminan pemerintah terhadap kewajiban pembayaran bank umum.

Bank Niaga tidak bertanggung jawab atas polis asuransi yang diterbitkan PT. Asuransi CIGNA sehubungan dengan Program *Income Protection Plus* tersebut. Brosur/dokumen ini bukan merupakan polis asuransi. Informasi pada brosur/dokumen ini harus dibaca dan tunduk pada ketentuan-ketentuan sebagaimana tercantum di dalam polis *Income Protection Plus*.

Penggunaan logo Bank Niaga adalah atas dasar persetujuan Bank Niaga sebagai wujud kerjasama antara Bank Niaga dengan PT. Asuransi CIGNA dalam penawaran *Income Protection Plus*. Bank Niaga bukan agen PT. Asuransi CIGNA maupun broker dari nasabah Bank Niaga.



Masih ada senyum untuk hari esok

 **BANK NIAGA**



Income Protection Plus merupakan gabungan

dimana pengganti *income* bulanan akan didapat jika

terjadi hal tak diinginkan. Pilihan manfaatnya ada

di tangan Anda. Dan tetap ringan dikala kritis apabila

Anda terdiagnosa penyakit kritis.

Manfaat yang Diberikan:

- *Income* bulanan mulai dari Rp. 1,6 juta sampai dengan Rp 8,3 juta selama 5 tahun atau Rp 830 ribu sampai dengan Rp 4,16 juta selama 10 tahun, apabila meninggal dunia karena sakit dan mengalami Ketidakmampuan Tetap karena kecelakaan.
- *Income* bulanan akan diipatgandakan apabila meninggal dunia karena kecelakaan.
- Pendapatan tunai maksimal Rp 120 juta pada saat terdiagnosa penyakit kritis.
- *Income* tambahan senilai maksimum Rp 5 juta per bulan selama 6 bulan.
- Fasilitas untuk mendapatkan second medical opinion (konsultasi opini medis kedua) bilamana diperlukan.

Ilustrasi Jumlah *Income* per Bulan:

dalam Rupiah

Jenis Manfaat yang Diterima	P l a n				
	I	II	III	IV	V
<i>Income</i> Bulanan jika Meninggal Dunia karena Sakit (Diberikan selama 10 Tahun)	833,333	1,666,667	2,500,000	3,333,333	4,166,667
<i>Income</i> Bulanan jika Meninggal Dunia karena Kecelakaan (Diberikan selama 10 Tahun)	1,666,667	3,333,333	5,000,000	6,666,667	8,333,333
<i>Income</i> Bulanan jika mengalami Ketidakmampuan Tetap karena Kecelakaan (Diberikan selama 10 Tahun)	833,333	1,666,667	2,500,000	3,333,333	4,166,667
Pendapatan Tunai bila pertama kali terdiagnosa Menderita Penyakit Kritis	25,000,000	50,000,000	75,000,000	100,000,000	125,000,000
<i>Income</i> bulanan (selama 6 bulan) jika terdiagnosa menderita penyakit kritis	1,000,000	2,000,000	3,000,000	4,000,000	5,000,000
Fasilitas Konsultasi Opini Medis Kedua (Jika diperlukan)	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia
Pengembalian Premi jika tidak terjadi klaim selama jangka waktu perlindungan	25%	25%	25%	25%	25%

- Ilustrasi/ccontoh penghitungan di atas hanya untuk jangka waktu 10 tahun.
- Besarnya premi dan plan lainnya akan diinformasikan secara langsung dan detail oleh petugas asuransi yang akan ditempatkan di cabang-cabang Bank Niaga.
- Masa tunggu untuk Penyakit Kritis ini adalah 90 hari dan masa bertahan hidup adalah 30 hari. Jenis penyakit kritis adalah:
 - Kanker
 - Penyakit Jantung yang memerlukan operasi Bypass
 - Stroke
 - Gagal ginjal
 - Transplantasi organ tubuh utama (jantung, hati, ginjal, paru-paru)

Keistimewaan:

- Pengembalian premi 25 % dari premi yang telah dibayarkan apabila tidak terjadi klaim pada saat perlindungan berakhir.
- Perlindungan 24 jam dan 365 hari setahun.
- Santunan berlaku penuh meskipun Anda telah memiliki polis asuransi lain.

Cara & Syarat Kepesertaan:

- Menghubungi Bancassurance Consultant di cabang Bank Niaga.
- Usia 18 tahun s/d 54 tahun.
- Mengisi formulir dan menyerahkan fotokopi identitas diri.
- Memiliki Tabungan atau Kartu Kredit Bank Niaga.

Kemudahan Pembayaran Premi:

Pembayaran Premi akan dilakukan dengan sistem otodebit dari:

- Rekening Tabungan Bank Niaga.
- Kartu Kredit Bank Niaga.

Kemudahan Pengajuan Klaim:

Cukup dengan mengisi dan melengkapi formulir klaim yang telah disediakan di cabang Bank Niaga dan kirimkan ke bagian Klaim PT. Asuransi CIGNA beserta dokumen pendukungnya atau hubungi Customer Service CIGNA di (021) 5299 6185, 5790 3586.

Pengecualian:

Perlindungan dalam *Income Protection Plus* ini tidak berlaku untuk kondisi-kondisi, seperti Perang, Terlibat tugas militer, Bunuh diri, Tindakan kriminal, Penggunaan obat-obat terlarang, HIV/AIDS, Penyakit Kritis yang telah ada sebelum mengikuti program *Income Protection Plus*. Informasi lebih lanjut tertera di dalam polis.



Income Protection Plus merupakan gabungan

dimana pengganti *income* bulanan akan didapat jika

terjadi hal tak diinginkan. Pilihan manfaatnya ada

di tangan Anda. Dan tetap ringan dikala kritis apabila

Anda terdiagnosa penyakit kritis.

Manfaat yang Diberikan:

- *Income* bulanan mulai dari Rp. 1,6 juta sampai dengan Rp 8,3 juta selama 5 tahun atau Rp 830 ribu sampai dengan Rp 4,16 juta selama 10 tahun, apabila meninggal dunia karena sakit dan mengalami ketidakmampuan Tetap karena kecelakaan.
- *Income* bulanan akan dilipatgandakan apabila meninggal dunia karena kecelakaan.
- Pendapatan tunai maksimal Rp 120 juta pada saat terdiagnosa penyakit kritis.
- *Income* tambahan senilai maksimum Rp 5 juta per bulan selama 6 bulan.
- Fasilitas untuk mendapatkan second medical opinion (konsultasi opini medis kedua) bilamana diperlukan.

Ilustrasi Jumlah *Income* per Bulan:

dalam Rupiah

Jenis Manfaat yang Diterima	P l a n				
	I	II	III	IV	V
<i>Income</i> Bulanan jika Meninggal Dunia karena Sakit (Diberikan selama 10 Tahun)	833,333	1,666,667	2,500,000	3,333,333	4,166,667
<i>Income</i> Bulanan jika Meninggal Dunia karena Kecelakaan (Diberikan selama 10 Tahun)	1,666,667	3,333,333	5,000,000	6,666,667	8,333,333
<i>Income</i> Bulanan jika mengalami Ketidakmampuan Tetap karena Kecelakaan (Diberikan selama 10 Tahun)	833,333	1,666,667	2,500,000	3,333,333	4,166,667
Pendapatan Tunai bila pertama kali terdiagnosa Menderita Penyakit Kritis	25,000,000	50,000,000	75,000,000	100,000,000	125,000,000
<i>Income</i> bulanan (selama 6 bulan) jika terdiagnosa menderita penyakit kritis	1,000,000	2,000,000	3,000,000	4,000,000	5,000,000
Fasilitas Konsultasi Opini Medis Kedua (Jika diperlukan)	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia	Tersedia
Pengembalian Premi jika tidak terjadi klaim selama jangka waktu perlindungan	25%	25%	25%	25%	25%

- Ilustrasi/contoh penghitungan di atas hanya untuk jangka waktu 10 tahun
- Besarnya premi dan plan lainnya akan diinformasikan secara langsung dan detail oleh petugas asuransi yang akan ditempatkan di cabang-cabang Bank Niaga.
- Masa tunggu untuk Penyakit Kritis ini adalah 90 hari dan masa bertahan hidup adalah 30 hari. Jenis penyakit kritis adalah:
 - Kanker
 - Penyakit jantung yang memerlukan operasi By-pass
 - Stroke
 - Gagal ginjal
 - Transplantasi organ tubuh utama (Jantung, hati, ginjal, paru-paru)

Keistimewaan:

- Pengembalian premi 25 % dari premi yang telah dibayarkan apabila tidak terjadi klaim pada saat perlindungan berakhir.
- Perlindungan 24 jam dan 365 hari setahun.
- Santunan berlaku penuh meskipun Anda telah memiliki polis asuransi lain.

Cara & Syarat Kepesertaan:

- Menghubungi Bancassurance Consultant di cabang Bank Niaga.
- Usia 18 tahun s/d 54 tahun.
- Mengisi formulir dan menyerahkan fotokopi identitas diri.
- Memiliki Tabungan atau Kartu Kredit Bank Niaga.

Kemudahan Pembayaran Premi:

Pembayaran Premi akan dilakukan dengan sistem otodebit dari:

- Rekening Tabungan Bank Niaga.
- Kartu Kredit Bank Niaga.

Kemudahan Pengajuan Klaim:

Cukup dengan mengisi dan melengkapi formulir klaim yang telah disediakan di cabang Bank Niaga dan kirimkan ke bagian Klaim PT. Asuransi CIGNA beserta dokumen pendukungnya atau hubungi Customer Service CIGNA di (021) 5299 6185, 5790 3586.

Pengecualian:

Perlindungan dalam *Income Protection Plus* ini tidak berlaku untuk kondisi-kondisi, seperti Perang, Terlibat tugas militer, Bunuh diri, Tindakan kriminal, Penggunaan obat-obat terlarang, HIV/AIDS, Penyakit Kritis yang telah ada sebelum mengikuti program *Income Protection Plus*. Informasi lebih lanjut tertera di dalam polis.

**CONTOH BROSUR PRODUK BANCASSURANCE ANTARA BANK
PERMATA DENGAN PT. ASURANSI CIGNA
“ASURANSI PERMATA MEDIKA”**

PermataAsuransi Medika

Kami selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada Anda Nasabah **PermataBank** yang tercinta. Pada kesempatan kali ini kami hadirkan produk **PermataAsuransi Medika** yang dirancang khusus oleh **PermataBank** bersama **CIGNA**.

Keistimewaan

PermataAsuransi Medika memberikan perlindungan khusus untuk mengganti biaya rumah sakit sampai dengan Rp. 750.000,- per hari. Selain itu, program ini juga memberikan santunan rawat jalan setelah Anda dirawat inap smapi dengan Rp. 2.500.000,-

Perlindungan yang Menyeluruh

PermataAsuransi Medika akan melindungi Anda selama 24 jam dan 365 hari di selu'uh dunia.

Perlindungan atas Asuransi Lain

Apabila Anda memiliki asuransi selain **PermataAsuransi Medika**, Anda tetap berhak mendapatkan perlindungan yang Anda miliki.

Premi Tetap

Premi sebagaimana tercantum dalam tabel di bawah adalah tetap selama Program Asuransi.

Cara Pembayaran Yang Mudah

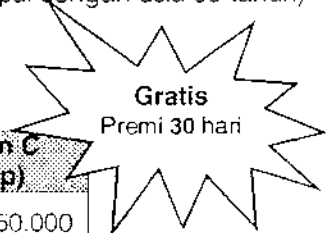
Pembayaran Premi dilakukan dengan cara pendebitan pada **PermataKartuKredit/Rekening PermataTabungan** Anda setiap bulannya.

Syarat Kepesertaan

- Nasabah **PermataBank** berusia 18-60 tahun (maksimum perlindungan sampai dengan usia 65 tahun)
- Pemilik rekening **PermataTabungan** dan/atau Pasangan/Anak.
- Pemegang **PermataKartuKredit** dan/atau Pasangan/Anak.

Tabel Santunan

Santunan	Plan A (Rp)	Plan B (Rp)	Plan C (Rp)
Rawat Inap (maks 60 hari/kejadian/tahun)	350.000	500.000	750.000
Rawat Jalan setelah dirawat inap di RS >10 hari/maks/kejadian	1.000.000	1.500.000	2.500.000



CONTOH KLAUSULA PEMBAYARAN KLAIM ASURANSI
DALAM POLIS ASURANSI PADA PRODUK BANCASSURANCE
BANK PERMATA DAN PT ASURANSI CIGNA

**POLIS
PERMATA ASURANSI MEDIKA**

Polis ini diterbitkan dengan menunjuk persetujuan Pemegang Polis untuk mengikuti Program Asuransi dan pernyataan pribadi mengenai Pemegang Polis dan/atau Tertanggung yang disampaikan kepada Perusahaan sesuai dengan ketentuan-ketentuan di dalam Polis ini atau keterangan dari Pemegang Polis yang namanya tertera dalam Formulir Permohonan Asuransi (bila ada), yang menjadi dasar berlakunya perlindungan asuransi seperti yang dijelaskan di bawah ini:

**Pasal 12
Ketentuan-Ketentuan Klaim**

2. **Pembayaran Santunan.**
 - a. Kecuali dalam hal tidak dipenuhinya sebagian atau seluruh syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Polis ini oleh Tertanggung dan/atau Tertunjuk, Santunan akan dibayar oleh Perusahaan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kalender setelah Perusahaan menerima seluruh dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim dan/atau pembayaran Santunan dan tidak diperlukan investigasi lebih lanjut terhadap klaim yang diajukan.
 - b. Selain kepada Pemegang Polis atau Tertanggung, santunan dapat dibayarkan kepada pihak lain yang ditentukan secara tertulis oleh Pemegang Polis.
 - c. Bukti pembayaran santunan oleh Perusahaan kepada Pemegang Polis, Tertanggung atau pihak lain yang ditentukan secara tertulis merupakan pembebasan bagi Perusahaan dari semua tanggung jawab Perusahaan berkenaan dengan santunan tersebut.