
Pelaksanaan Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Asuransi Sejahtera Mapan Axa Mandiri Cabang Kota Pekanbaru

Karina Nevani^a, Suhendro^b, Devie Rachmat^c

Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: karinanevani8@gmail.com

Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: suhendro@unilak.ac.id

Fakultas Hukum, Universitas Lancang Kuning, Indonesia, Email: devie@unilak.ac.id

Article Info

Article History:

Received :

Revised :

Accepted :

Published :

Keywords:

Insurance agreement

Customer

AXA Mandiri cabang Kota

Pekanbaru

Informasi Artikel

Histori Artikel:

Diterima :

Direvisi :

Disetujui :

Diterbitkan :

Kata Kunci:

Perjanjian asuransi

Nasabah

AXA Mandiri cabang Kota

Pekanbaru

Abstract

How is the implementation of the principle of good faith in the AXA Mandiri Sejahtera Mantap insurance agreement, Pekanbaru City branch, and the obstacles and efforts made to overcome this problem. The research method used is sociological legal research conducted directly in the field. The results of the study indicate that the implementation of the principle of good faith has not been fully implemented due to internal factors, such as the dishonesty of the Finance Advisor officers of the Axa Mandiri Pekanbaru branch in conveying the risk of closing the insurance policy before the agreed period and external factors from customers in claiming their insurance by providing dishonest information in obtaining benefits. obstacles from internal factors arise from the achievement of targets that are mandatory for each Finance Advisor so that with bad faith they deceive customers into wanting to make or enter insurance, while external factors from customers are the lack of interest in reading insurance policies so that there is minimal understanding related to the risk of closing the policy before the agreed time. Efforts made to overcome obstacles internally are by imposing sanctions on Finance Advisors who have bad intentions towards customers, while external factors are by providing honest information when claiming insurance and reading the insurance policy as a whole..

Abstrak

Bagaimana penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA mandiri cabang Kota Pekanbaru, serta hambatan dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan ini. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi asas itikad baik belum sepenuhnya terlaksana karena factor internal, seperti ketidak jujuran petugas Finance Advisor Axa mandiri cabang pekanbaru dalam menyampaikan resiko penutupan polis asuransi sebelum jangka waktu yang disepakati dan factor eksternal dari nasabah dalam mengklaim asuransinya memberikan keterrangan yang tidak jujur dalam mendapatkan keuntungan.hambatan dari factor internal muncul dari adanya pencapaian target yang wajib bagi setiap Finance Advisor sehingga dengan itikad buruk mengelabui nasabah agar mau membuat atau masuk dalam asuransi, sedangkan factor eksternal dari nasabah yaitu kurangnya minat membaca polis asuransi sehingga minim pemahaman terkait resiko penutupan polis sebelum waktu yang disepakati. Upaya yang dilakukan untk mengatasi hambatan secara internal yaitu dengan memberikan sanksi bagi Finance Advisor yang beritikad buruk terhadap nasabah sedangkan factor eksternal dengan memberikan keterangan yang jujur saat klaim asuransi serta membaca polis asuransi secara keseluruhan.

PENDAHULUAN

Saat ini industry sedang berkembang pesat termasuk di Indonesia. Ketika mengurangi kehidupan. Manusia seringkali digambarkan pada pilihan yang penuh dengan resiko. Merujuk pada potensi kerugian yang dapat terjadi ketika seseorang menghadapi bahaya.

Tidak mungkin bagi manusia untuk mengetahui kapan secara pasti mereka akan mengalami kerugian. Beberapa orang yang sangat sadar akan resiko tersebut menyadari bahwa jika resiko itu terjadi, bisa menimbulkan kerugian baik pada diri mereka sendiri maupun harta benda mereka. Oleh karena itu, mereka membutuhkan perlindungan dari pihak lain yang bersedia menanggung kerugian tersebut jika terjadi suatu hari nanti. Proses ini disebut dengan asuransi¹.

Menurut Pasal 254 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dimana seseorang penanggung berjanji untuk memberikan untuk memberikan penggantian kepada seseorang yang bertanggung atas kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan akibat dari suatu peristiwa yang tidak pasti, dengan menerima premi dari tertanggung. Suatu perjanjian asuransi dapat dianggap sah jika terdapat objek yang menjadi dasar perjanjian untuk menciptakan hubungan hukum. Objek hukum ini merujuk pada segala sesuatu yang memiliki nilai dalam hukum dan menjadi fokus dari hubungan hukum karena dapat dimiliki atau dikuasai. Umumnya, objek hukum ini berupa benda yang dapat dibedakan menjadi benda bergerak dan benda tak bergerak serta dapat berwujud atau tidak berwujud².

Saat ini asuransi telah menjadi bagian yang tidak asing bagi masyarakat. Selain berperan sebagai lembaga jaminan dan perlindungan, asuransi juga dianggap sebagai elemen yang mendukung aktivitas perdagangan. Secara hukum, kegiatan perdagangan asuransi di Indonesia diatur oleh undang-undang nomor 40 tahun 2014 tentang usaha peransuransian.

Menurut pasal 1 ayat 1 undang-undang tersebut, usaha peransuransian atau perdagangan diartikan sebagai perjanjian antara dua pihak atau lebih, dimana pihak penanggung menjanjikan untuk memberikan penggantian kepada pihak yang bertanggung atas

¹ A. Junaedy Ganie, *Hukum Asuransi Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 56

² A. Hasymi Ali, *Bidang Usaha Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm.77

kerugian, kerusakan atau kehilangan yang mungkin diderita oleh tertanggung tersebut dengan menerima asuransi premi³.

Sebagai suatu bentuk perjanjian, asuransi termasuk dalam kategori perjanjian timbal balik yang berarti bahwa kedua belah pihak memiliki kewajiban untuk melakukan tindakan hukum terhadap satu sama lain. Dalam konteks asuransi, pihak penanggung berjanji untuk membayar sejumlah uang sebagai penggantian kerugian kepada pihak tertanggung, sementara pihak tertanggung berjanji untuk membayar premi kepada pihak penanggung⁴.

Saat menjalankan perjanjian asuransi, kejujuran dari pihak tertanggung memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan asuransi. Informasi yang diberikan oleh pihak tertanggung membantu perusahaan asuransi menganalisis resiko yang terkait dengan objek yang akan ditanggung dan ini menjadi syarat yang harus dipenuhi sebelum perjanjian asuransi dibuat secara konkrit dalam bentuk polis.

Prinsip integritas yang kuat menjadi landasan utama dalam pembentukan suatu kontrak asuransi yang sangat penting. Baik pihak yang mengajukan klaim maupun yang memberikan perlindungan haruslah bertindak dengan integritas yang tinggi untuk menghindari kerugian bagi pihak manapun. Konsep ini diatur dalam Pasal 251 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang yang menyatakan bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan prinsip integritas yang kuat.

Karena tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang prinsip itikad yang baik, untuk memahami maknanya dengan jelas, kita perlu melihat interpretasi yang diterapkan dalam praktiknya. Hal ini diperlukan karena penyelesaian seputar itikad baik dalam praktiknya sering kali diselesaikan di pengadilan.. Salah satu contoh yang mencerminkan situasi ini dialami oleh seorang nasabah bernama Agung Setiawan di perusahaan asuransi AXA Mandiri, yang membeli produk asuransi kesehatan dan investasi bernama Asuransi Sejahtera Mapan. Menurut wawancara pra-penelitian yang dilakukan oleh penulis Dayana Selpia, seorang Penasehat Keuangan dari Axa Mandiri, ketika Agung Setiawan meminta untuk membatalkan polis salah satu produk AXA Mandiri tersebut, selaku penasihat keuangan, Dayana Selpia, telah menjelaskan bahwa ada beberapa potongan biaya yang akan dikenakan sebagai konsekuensi dari pembatalan polis sebelum jangka waktu yang disepakati. Namun, hal ini sering menjadi masalah karena Agung Setiawan mengaku tidak pernah diberitahu

³ A. Hasymi Ali, *Bidang Usaha Asuransi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm.77

⁴ Adrian Hasymi, 1993, *PengantarAsuransi*, EdisiPertama, Rajawali, Jakarta, hlm 48

mengenai konsekuensi potongan tersebut sebelumnya oleh penasihat keuangan, dan menginginkan pengembalian seluruh premi yang telah berjanji selama beberapa tahun hingga saat pembatalan polis. Saat produk tersebut ditawarkan, pihak asuransi tidak menyampaikan informasi bahwa ada potongan biaya yang akan dikenakan jika polis dibatalkan sebelum masa 10 tahun berakhir, dan hanya fokus pada manfaat produk terkait kesehatan dan investasi. Mereka juga menyebutkan bahwa jika polis dibatalkan setelah 10 tahun, pemegang polis akan menerima persentase tambahan dari premi yang dibuat.

Pihak asuransi yang bertujuan baik hanya terlihat berupaya menarik nasabah untuk memilih produk asuransi tanpa memberikan penjelasan yang memadai. Dari situ, penulis bermaksud untuk meneliti lebih lanjut masalah tersebut melalui penelitian yang berjudul "Implementasi Asas Itikad Baik dalam Kontrak Asuransi Sejahtera Mapan di Cabang Kota Pekanbaru Axa Mandiri." Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA Mandiri cabang Kota Pekanbaru ?
2. Bagaimana hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA Mandiri cabang Kota Pekanbaru ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA Mandiri cabang Kota Pekanbaru?

Penelitian ini menggunakan metode hukum sosiologis dengan pendekatan kasus, yang melibatkan gambaran dan analisis fakta-fakta yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara. Metode pengumpulan data yang diterapkan mencakup observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dan disimpulkan secara deduktif. Ini menunjukkan bahwa penelitian hukum sosiologis dapat secara efektif memahami hubungan antara hukum dan masyarakat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 1

PELAKSANAAN PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA MAPAN AXA MANDIRI

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 23/PJOK/05/2015 tentang produk asuransi dan pemasaran produk asuransi, yang dijelaskan dalam Pasal 52 huruf a, perusahaan

harus memastikan bahwa pihak yang melakukan pemasaran menyampaikan informasi yang akurat, jelas, jujur, dan tidak menyebarkan mengenai produk asuransi kepada calon pemegang polis, tertanggung, atau peserta sebelum mereka memutuskan untuk mengambil asuransi polis dari perusahaan tersebut. Polis asuransi tersebut kemudian dapat digunakan sebagai bukti otentik untuk menuntut penanggung jika terjadi pelanggaran.

Dalam sertifikat polis PT AXA Mandiri, terdapat ketentuan tentang pengangkutan penerima manfaat pengganti pemegang polis, menunjukkan prinsip itikad yang baik. Hal ini karena memberikan informasi yang jelas kepada perusahaan asuransi tentang ahli waris adalah hal yang penting dalam menerapkan prinsip itikad yang baik. Khususnya dalam polis unit link yang mencakup asuransi jiwa, PT AXA Mandiri dianggap telah bertindak dengan itikad baik dalam ketentuan tersebut karena akan memastikan bahwa ahli waris yang berhak menerima manfaat asuransi. Selain itu, dalam klausul pembatalan polis terdapat ketentuan standar bahwa jumlah dana yang diterima bisa lebih besar atau lebih kecil dari perhitungan awal. Ini juga mencerminkan prinsip itikad baik yang diterapkan dalam pembatalan polis, di mana PT AXA Mandiri menjelaskan kepada tertanggung bahwa investasi sifatnya tidak akan selalu baik.

Selain itu, terdapat biaya akuisisi yang tinggi pada tahun pertama, namun biaya tersebut semakin berkurang pada tahun-tahun berikutnya. Hal ini membuat nasabah cenderung untuk tetap mempertahankan investasinya dan menunggu untuk menarik dana mereka, karena semakin lama mereka menabung, semakin tinggi premi yang mereka dapatkan. Namun, sebenarnya jumlah uang yang diinvestasikan belum sebesar itu karena biaya akuisisi telah dipotong sebelumnya. Oleh karena itu, jelas bahwa investasi ini memerlukan jangka waktu yang panjang untuk mendapatkan ⁵keuntungan, sedangkan kebutuhan nasabah cenderung serba begitu cepat dimasa sekarang.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Zainudin, seorang FA di Axa Mandiri, kondisi dalam asuransi dapat mencakup berbagai hal, termasuk menyembunyikan fakta-fakta penting, memanipulasi klaim asuransi (seperti membuat klaim palsu, dokumen palsu, atau mengubah nilai klaim agar tidak sesuai dengan nilai sebenarnya), merencanakan klaim sebelumnya, menaikkan nilai klaim, dan juga memalsukan dokumen untuk membuat perjanjian asuransi.

⁵ Euis Siti Nurhayati, Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi dengan investasi pada unit link PT AXA Mandiri, Jurnal hukum, Bandung Conference series Law Studi

Dalam surat edaran OJK No. 46 tahun 2017 pada intinya menyatakan bahwa *fraud* adalah tindakan penyimpangan yang dengan sengaja dilakukan yang bertujuan mengelabui, menipu, dan memanipulasi yang mengakibatkan pihak lain menderita kerugian sedangkan pelaku memperbolehkan keuntungan secara langsung maupun tidak langsung, kecurangan fraud mempunyai empat unsur yang harus dipenuhi, yaitu :

1. Pelaku bebrbuat dengan sengaja.
2. Terdapat korban.
3. Korban mengikuti kehendak pelaku.
4. Korban mengalami kerugian.

Dalam kasus ini tertanggung dapat dinyatakan melakukan fraud karena memenuhi unsur-unsur diatas. Menunjukkan bahwa tertanggung tidak mengindahkan itikad baik, sebab ia melakukan pertanggungungan untuk mendapatkan kauntungan bagi dirinya sendiri dengan merugikan pihak penanggung.

Terkaid asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan AXA Mandiri, masih banyak FA yang demi mencapai closing memberikan penyampaian yang sifatnya hanya keuntungan saja kepada nasabah dan yang sering terjadi permasalahan dan yang sering menjadi permasalahan yaitu ketika nasabah melakukan penutupan polis tidak sesuai waktunya merasa dirugikan dengan potongan yang besar dengan alasan tidak adanya penyampaian dari FA yang melakukan closing.

Demi mencapai closing kebanyakan FA tidak menyampaikan terkait kosekuensi pemotongan apabila dilakukan penutupan polis sebelum jangka waktu 10 tahun mengingat minimal jangka waktu dalam produk tersebut adalah 10 tahun untuk mendapatkan premi saat penutupan polis. Hal tersebut tentu tidak mencerminkan itikad baik dari pihak FA⁶. Hal ini sering menjadi permasalahan. Sebagaimana yang disampaikan Agung Setiawan selaku nasabah produk sejahtera mapan AxaMandiri yang merasa tidak menerima informasi terkait produk asuransinya secara detail dari segi resiko penutupan polis sebelum jangka waktu yang ditentukan. Padahal dirinya selaku nasabah dengan itikad baiknya selalu membayar premi tepat waktu bahwahn dilakukan penarikan secara otomatis atau autodebit setiap tanggal jatuh tempo. Apabila nasabah tetap ingin melakukan penutupan polis maka pihak Axa tetap mengkategorikan hal tersebut sebagai *surrender value* yang kosekuensinya nasabah akan

⁶ Wawancara dengan FA Axa Mandiri Cabang Pekanbaru atas nama Zainudin pada 2 Mei 2024 Pukul 13:15 WIB

menerima 30 persen total premi yang telah dibayarkan atau tetap melanjutkan perjanjian asuransi dan melakukan penutupan polis sesuai tahun disepakati⁷.

Pasal 3 dalam perjanjian asuransi yang tercantum dalam ketentuan umum polis asuransi kalusul, secara inheren terikat pada polis asuransi yang dikeluarkan oleh perusahaan asuransi dan diserahkan kepada pihak yang diasuransikan atau pemegang polis. Sementara itu, Pasal 2 dalam ketentuan umum polis asuransi dari Jiwasraya menyatakan sebagai berikut:

1. Pemegang polis dan/atau tertanggung harus menyampaikan kepada perusahaan asuransi Surat Permintaan Asuransi Jiwa (SPAJ), Surat Keterangan Kesehatan (SKK), formulir, dan dokumen-dokumen lain yang diminta secara akurat dan lengkap. Semua informasi yang terdapat dalam SPAJ, SKK, formulir, dan dokumen-dokumen tersebut menjadi dasar pembuatan polis dan dengan demikian merupakan bagian integral dari polis tersebut. Kebenaran dan kelengkapan informasi dalam SPAJ, SKK, formulir, dan dokumen-dokumen tersebut menjadi tanggung jawab pemegang polis dan/atau tertanggung.
2. Jika keterangan, pernyataan, dan pemberitahuan yang disampaikan kepada perusahaan asuransi selain dari hal-hal yang dijelaskan pada ayat (3) di bawah ini ternyata tidak akurat atau tidak benar, atau jika terdapat penyembunyian informasi yang diketahui oleh pemegang polis dan/atau tertanggung, meskipun dilakukan dengan niat baik, namun jika sifatnya sedemikian rupa sehingga jika penanggung mengetahui keadaan yang sebenarnya, maka pertanggungan dan/atau polis tidak akan diberikan, atau akan diberikan dengan syarat-syarat yang berbeda, maka pertanggungan dan polis secara otomatis menjadi tidak berlaku sejak pertanggungan dimulai. Dalam hal ini, perusahaan asuransi tidak berkewajiban untuk membayar apa pun selain nilai tunai, jika ada, yang dihitung berdasarkan nilai unit pada tanggal perhitungan terdekat setelah kesalahan, ketidakbenaran, atau penyembunyian informasi tersebut baru diketahui setelah pembayaran manfaat asuransi dilakukan.
3. Dengan persetujuan dari perusahaan asuransi, perjanjian asuransi dapat tetap berlaku dalam situasi di mana terjadi kesalahan atau keliruan dalam penyebutan usia, jenis kelamin, status perokok, atau alamat rumah atau kantor, selama kesalahan tersebut tidak signifikan. Namun, sebelumnya harus dilakukan

⁷ Wawancara dengan Agung Setiawan, Nasabah Axa Mandiri Cabang Pekanbaru pada 2 Mei 2024, Pukul 11:00

penyesuaian lain yang diperlukan berdasarkan peraturan yang berlaku atau yang ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Perusahaan asuransi berhak untuk mengurangi atau memotong dari aset-aset dana investasi sejumlah yang setara dengan pembayaran yang telah dilakukan.

Berdasarkan hal tersebut, perusahaan berhak untuk membatalkan perjanjian asuransi atau menolak klaim asuransi tanpa pembayaran apapun, dengan satu-satunya kewajiban bagi pihak penanggung adalah mengembalikan seluruh premi yang telah dibayarkan oleh tertanggung, yang merupakan tindakan kebijakan dari pihak penanggung.

Apabila terjadi klaim akibat kematian tertanggung, bagian penanggung dari PT Axa Mandiri cabang akan melakukan klarifikasi dan investigasi terhadap penyebab kematian tertanggung kepada ahli waris serta pihak terkait lainnya, seperti dokter yang mengetahui riwayat kesehatan tertanggung. Klarifikasi dan investigasi tersebut diperlukan untuk memastikan kebenaran klaim serta pembayaran manfaat uang asuransi, dan juga untuk menentukan apakah terdapat unsur pelanggaran terhadap prinsip itikad baik dalam klaim asuransi.

Berbeda dengan situasi umum, pada kasus meninggalnya tertanggung Rina Susanti, tidak terjadi pelanggaran terhadap prinsip itikad baik. Rina Susanti telah mengambil asuransi jiwa dengan PT Axa Cabang Pekanbaru dengan masa asuransi selama 35 tahun. Pada awal bulan Maret, tertanggung meninggal dunia secara mendadak setelah melahirkan anak ketiga. Hasil investigasi dari pihak penanggung mengungkapkan bahwa sebelumnya, tertanggung tidak pernah menderita penyakit apapun sebelum memperoleh asuransi. Keluarga Rina Susanti kemudian mengajukan klaim kepada PT Axa Mandiri Cabang Padang, yang kemudian menyetujui pembayaran manfaat klaim asuransi sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati dalam polis.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 2

HAMBATAN DALAM PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM ASURANSI SEJAHTERA MAPAN AXA MANDIRI

Berdasarkan wawancara dengan dayana selpia selaku *finace advisor* PT Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru hambatan penerapan asas itikad baik dalam asuransi sejahtera Mapan Axa Mandiri adalah :

1. Factor keterangan yang tidak lengkap

Adanya perbuatan FA yang sengaja memberikan keterangan yang tidak lengkap terkait produk asuransi baik dari segi resiko atau kosekuensi penutupan keuntungan bagi nasabah sehingga menarik minat nasabah dengan tujuan memperoleh keuntungan hasil closing.

2. Factor kurangnya transparansi

Adanya kekhawatiran dari FA terkait tidak tercapainya target closing sehingga melakukan cara yang tidak dibenarkan untuk mendapatkan nasabah. Kekhawatiran tersebut terkait pemotongan gaji sehingga pemutusan kerja.

3. Factor ketidak jelasan informasi

Adanya tindak FA yang tidak melakukan konfirmasi ulang terkait penutupan polis kategori surrender value sehingga nasabah merasa dirugikan terkait jumlah dana yang diterimanya.

Berdasarkan wawancara dengan agung setiawan selaku nasabag Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru hambatan penerapan asas itikad baik dalam asuransi sejatera mapan Axa Mandiri dari pihak nasabah yaitu :

- a. Factor kurangnya edukasi dan sosialisasi tentang itikad baik kepada masyarakat
- b. Factor kurangnya pemahaman dan kesadaran nasabah terhadap perjanjian atau polis asuransi
- c. Factor ketidak jelasan definisi riwayat penyakit

ANALISIS DAN PEMBAHASAN 3

UPAYA UNTUK MENGATASI HAMBATAN DALAM PENERAPAN ASAS ITIKAD BAIK DALAM PERJANJIAN ASURANSI SEJAHTERA MAPAN AXA MANDIRI

Polis asuransi merupakan surat perjanjian yang berisikan perjanjian asuransi antara penanggung dan pemegang polis. Dalam pengertian asuransi, segala sesuatu yang tertulis dalam polis asuransi harus diperhatikan dan dipahami oleh kedua belha pihak secara seksama.

Polis asuransi dalam pengertian asuransi inilah yang nantinya akan dijadikan dasar dalam transaksi dan klaim asuransi.

1. Factor internal

Upaya dari pihak FA Axa Mandiri untuk mengatasi hambatan dalam penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri terhadap keterangan yang tidak lengkap dengan cara melakukan verifikasi ulang terhadap nasabah yang menandatangani polis secara mengkonfirmasi terkait penyampaian resiko serta keuntungan terkait penutupan polis sesuai jangka waktu perjanjian atau sebelum jangka waktu perjanjian.

Terhadap kurangnya transparansi yaitu dengan cara memberikan motivasi kepada FA serta memberikan pelatihan lebih bagaimana cara memperoleh atau meyakinkan nasabah agar mau mengikatkan diri pada produk asuransi yang dimiliki dan terfokus hanya pada target namun upayakan untuk mengambil kepercayaan terlebih dahulu dengan tidak tergesa-gesa dalam menawarkan produk.

Adapun tahapan apabila terdapat FA yang tidak memiliki itikad baik dalam memproses perjanjian asuransi yakni :

a. Pemanggilan

PT Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru telah melakukan pemanggilan terhadap tenaga pemasar untuk memberikan teguran karena tenaga pemasar melakukan kesalahan. Sebagaimana tercantum dalam ketentuan perjanjian keagenan bahwa setiap perbedaan pendapat atau perselisihan antara kedua belah pihak baik (perusahaan dan tenaga pemasar) berkenaan dengan perjanjian keagenan atau dalam pelaksanaan perjanjian maka terlebih dahulu menyelesaikan masalah yang terjadi dengan cara musyawarah untuk mufakat

b. Peringatan

Di PT Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru memberikan peringatan kepada tenaga pemasar yang melakukan kesalahan dengan bentuk surat peringatan yang dimana diberikan dalam 3 tahapan surat peringatan (SP) pertama, apabila tidak merespon atau tidak ditanggapi oleh agen yang bersangkutan maka dilanjutkan dengan SP kedua, jika tidak ditanggapi juga maka diberikan surat peringatan ketiga. Surat peringatan ini dikeluarkan oleh kantor wilayah yang berpusat di Jakarta, pemberian surat peringatan ketiga ini berkaitan pada

tahap pemberhentian secara sepihak oleh PT Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru

c. Pemberhentian sepihak

PT Axa Mandiri berhak untuk mengiklankan melalui media masa atau mengirimkan pemberitahuan kepada lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah, asosiasi jiwa Indonesia (AAJI), pemegang polis dan khalayak ramai bahwa tenaga pemasar yang bersangkutan tidak lagi terikat perjanjian ketenaga pemasaran dengan AXA Mandiri, oleh sebab itu tenaga pemasar tersebut tidak berhak lagi untuk melakukan kegiatan pemasar maupun penagih premi asuransi jiwa.

2. Factor eksternal.

Upaya pihak nasabah sendiri untuk mengatasi hambatan dalam penerapan asas itikad baik dalam perjanjian Asuransi Sejahtera Mapan Axa Mandiri yaitu :

- Terhadap edukasi dan sosialisasi nasabah mengenal terlebih dahulu produk asuransi yang ingin dimilikinya serta menggali informasi secara rinci terkait produk tersebut baik dari manfaat dan risikonya selain dari apa yang diterangkan oleh FA
- Terhadap ketidakjelasan definisi “riwayat penyakit” maupun terkait keterangan yang berisikan syarat klaim asuransi dari nasabah harus jujur dalam memberikan keterangan untuk mempermudah dalam proses klaim asuransi sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis uraikan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru belum berjalan sebagaimana mestinya, hal ini dapat dilihat dari perselisihan yang muncul antara nasabah dengan pihak asuransi.

2. Hambatan dalam penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru muncul dari factor internal yaitu adanya perbuatan FA yang dengan itikad buruk menyampaikan paitn terkait polis secara tidak menyeluruh dan hanya yang menguntungkan saja sehingga terjadi kesalahan dalam pemahaman dan factor eksternal yaitu nasabah yang tidak membaca polis asuransi secara menyeluruh.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi sejahtera mapan Axa Mandiri cabang Kota Pekanbaru dari fakrot internal yaitu pihak Axa menjatuhkan sanksi kepada FA baik secara ringan berupa teguran maupun berupa pemecatan, dari factor eksternal dengan membaca serta memahami polis asuransi seara menyeluruh.

REFERENSI

- A. Junaedy Ganie, Hukum Asuransi Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 56
- A. Hasymi Ali, Bidang Usaha Asuransi, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm.77
- A. Hasymi Ali, Bidang Usaha Asuransi, Bumi Aksara, Jakarta, 2002, hlm.77
- Adrian Hasymi, 1993, PengantarAsuransi, EdisiPertama, Rajawali, Jakarta, hlm 48
- Euis Siti Nurhayati, Penerapan asas itikad baik dalam perjanjian asuransi dengan investasi pada unit link PT AXA Mandiri, Jurnal hokum, Bandung Conference series Law Studi
- Amirah, Ahmadi Miru, Perlindungan Hukum Rahasia Dagang Dalam Perjanjian Kerjasama, Jurnal Pasca.
- Hartana, Hartana. "Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara)." Jurnal Komunikasi Hukum (JKH) 2.2 2016.
- Muayyad, Ubaidullah. "Asas-Asas Perjanjian Dalam Hukum Perjanjian Islam."
- 'Anil Islam: Jurnal Kebudayaan dan Ilmu Keislaman, 2015
- Raymond Wacks, Jurisprudence, London: Blackstone's Press Limited, 1995

