



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK BNI
YANG DIRUGIKAN OLEH PT. BNI LIFE INSURANCE MELALUI
PENAWARAN *TELEMARKETING***

***LEGAL PROTECTION FOR BNI BANK CUSTOMERS WHICH WAS
OFFERD BY PT. BNI LIFE INSURANCE THROUGH
TELEMARKETING OFFERS***

Oleh :

MOCH. ATOK ROHMAN

NIM : 150710101462

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2019**

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK BNI
YANG DIRUGIKAN OLEH PT. BNI LIFE INSURANCE MELALUI
PENAWARAN *TELEMARKETING***

***LEGAL PROTECTION FOR BNI BANK CUSTOMERS WHICH WAS
OFFERD BY PT. BNI LIFE INSURANCE THROUGH
TELEMARKETING OFFERS***

Oleh :

MOCH. ATOK ROHMAN

NIM : 150710101462

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

MOTTO

“Salah satu pengkerdilan terkejam dalam hidup adalah membiarkan pikiran yang cemerlang menjadi budak bagi tubuh yang malas, yang mendahulukan istirahat sebelum lelah.”

(Buya Hamka)¹

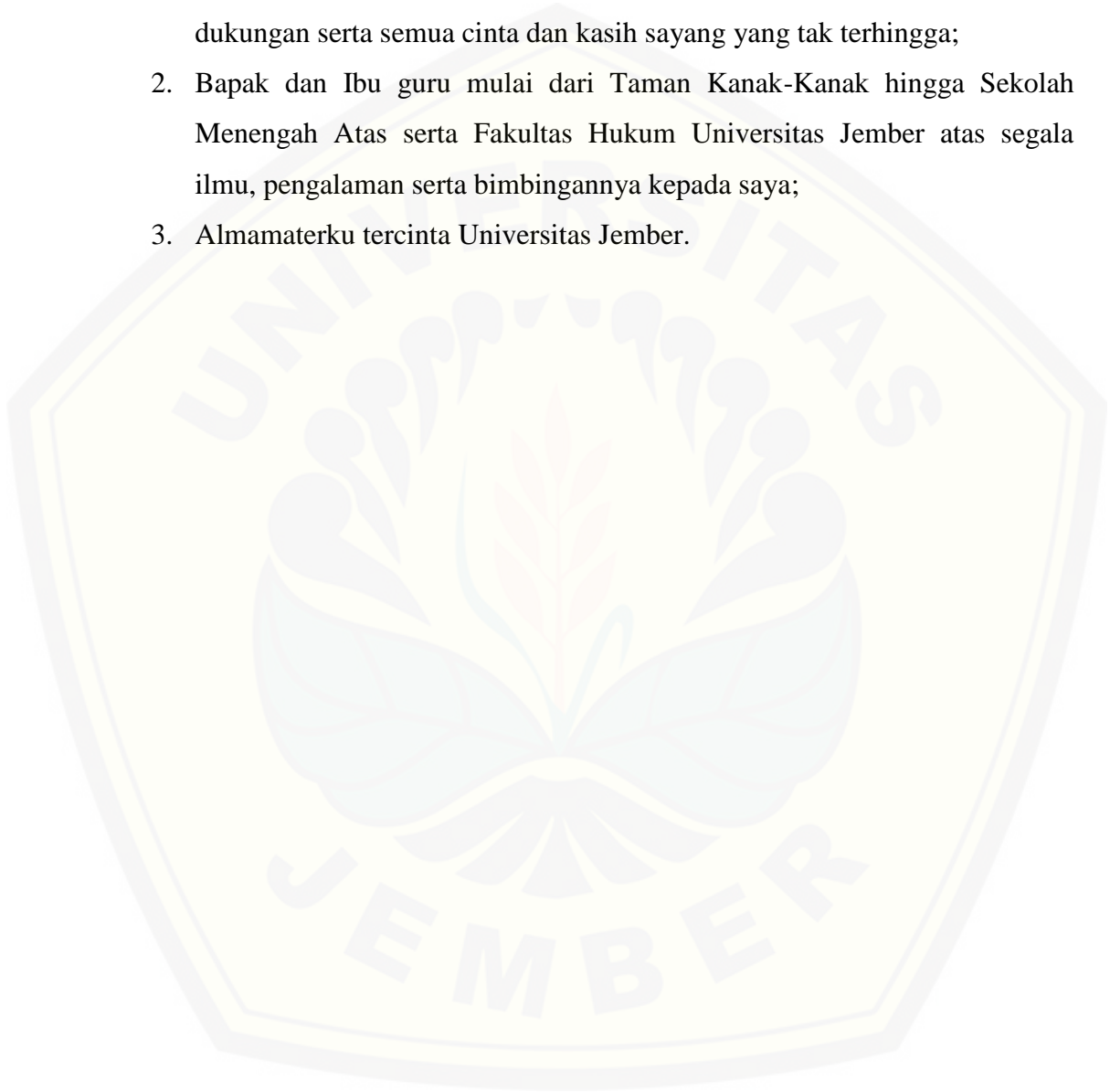


¹ <https://www.kalamulama.com/kalam-ulama-109-buya-hamka-tentang/>

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ilmiah berupa skripsi ini dengan penuh rasa sukur, cinta dan keikhlasan hati kepada :

1. Ibunda Lasmiyati dan Ayahanda Niran tercinta, atas semua doa restu, dukungan serta semua cinta dan kasih sayang yang tak terhingga;
2. Bapak dan Ibu guru mulai dari Taman Kanak-Kanak hingga Sekolah Menengah Atas serta Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu, pengalaman serta bimbingannya kepada saya;
3. Almamaterku tercinta Universitas Jember.



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK BNI
YANG DIRUGIKAN OLEH PT. BNI LIFE INSURANCE MELALUI
PENAWARAN *TELEMARKETING***

*LEGAL PROTECTION FOR BNI BANK CUSTOMERS WHICH WAS OFFERD
BY PT. BNI LIFE INSURANCE THROUGH
TELEMARKETING OFFERS*

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum
pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

MOCH. ATOK ROHMAN

NIM : 150710101462

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2019

PERSETUJUAN
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 03 DESEMBER 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

Dr. Moh. Ali S.H., M.H.

NIP. 197210142005011002

Dosen Pembimbing Anggota,

Emi Zulaika S.H., M.H.

NIP. 197703022000122001

PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK BNI
YANG DIRUGIKAN OLEH PT. BNI *LIFE INSURANCE* MELALUI
PENAWARAN *TELEMARKETING***

Oleh:

MOCH. ATOK ROHMAN

NIM. 150710101462

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dr. Moh. Ali S.H., M.H.
NIP. 197210142005011002

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

**Mengesahkan,
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,**

Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 13
Bulan : Desember
Tahun : 2019

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

Panitia Penguji

Ketua

Sekretaris

Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.

Pratiwi Puspitho Andini S.H., M.H.

NIP. 196812302003122001

NIP. 198210192006042001

Anggota Penguji:

Dr. Moh. Ali, S.H., M.H.

NIP. 197210142005011002

.....

Emi Zulaika, S.H., M.H.

NIP. 197703022000122001

.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Moch. Atok Rohman
NIM : 150710101462
Fakultas : Hukum
Program Studi/ Jurusan : Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK BNI YANG DIRUGIKAN OLEH PT. BNI *LIFE INSURANCE* MELALUI PENAWARAN *TELEMARKETING*”** adalah benar-benar hasil karya sendiri kecuali kutipan yang saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinnya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan saksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 13 Desember 2019
Yang menyatakan,

Moch. Atok Rohman
NIM 150710101462

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur yang tak bisa ternilai penulis ucapkan kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta pujian yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga sholawat serta salam tetap terlimpahkan pada junjungan kami, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis skripsi ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank BNI Yang Dirugikan Oleh PT. BNI Life Insurance Melalui Penawaran Telemarketing”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan maupun bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala pertolongan kepada :

1. Dr. Moh. Ali, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan serta memberikan perhatiannya dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Emi Zulaika, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Anggota yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan serta memberikan perhatiannya dengan sabar sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
3. Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., sebagai Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
4. Pratiwi Puspito Andini, S.H., M.H., sebagai Sekertaris Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Octorina Susanti, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember;
7. Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember;

8. Dr. Aries Harianto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
9. Dosen dan seluruh staf Fakultas Hukum Universitas Jember;
10. Ayahanda tercinta Niran dan Ibunda tercinta Lasmiyati yang telah mendidikku dari kecil hingga saat ini serta atas segala do'a restu, motivasi dan kasih sayang yang tidak terhingga;
11. Saudara-Saudaraku Febrina Hariyanti dan Dani Hariyanto terima kasih atas do'a, bimbingan serta dukungannya;
12. Keluarga keduaku yang ada di UKM Satuan Resimen Mahasiswa 807 Universitas Jember tercinta terima kasih telah memberikan ilmu serta pengalaman yang tidak terhingga serta motivasinya;
13. Saudara-saudaraku angkatan 66 (Fantastic 4) yang ada di UKM Satuan Resimen Mahasiswa 807 Universitas Jember Mas Iqbal, Syaiful serta Ifa;
14. Teman-temanku yang selalu memberikan semangat Elly, Teguh, Aleq, Sandy, Epin, dll.
15. Teman-teman KKN Kebangsaan 2018 Desa Rajabasa Lama 1 Amin, Irham, Putri, Resi, Siska, dan segenap keluarga besar Desa Rajabasa Lama 1.
16. Teman-teman kelompok H3K2 Fakultas Hukum Universitas Jember Angkatan 2015 Dana, Yudha, Bagus, Kamarudin, Farid, Wahyu, dll. terima kasih atas do'a dan dukungannya; dan
17. Semua pihak yang turut serta membantu kelancaran skripsi ini yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan terkecuali harapan semoga amal kebbaikanya mendapat imbalan dari Allah SWT, dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya Aamiin.

Jember, 13 Desember 2019

Penulis

RINGKASAN

Perbankan kini telah menjadi salah satu lembaga yang sangat umum dan menjadi kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat Indonesia. Berbagai macam jasa dan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa perbankan. Saat ini perbankan dalam hal ini PT. Bank Negara Indonesia tidak hanya dalam lingkup mengatur dan memelihara kestabilan nilai rupiah serta mendidik masyarakat agar memahami pentingnya menabung saja, namun juga menawarkan jasa di bidang Asuransi melalui anak perusahaannya PT. BNI *Life Insurance*, PT. BNI *Life Insurance* menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan asuransi (*bancassurance*) untuk menawarkan produk asuransinya. Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 menjadi payung hukum kegiatan *bancassurance* di Indonesia. Dalam penawarannya produk *bancassurance* bisa dilakukan dengan cara tatap muka langsung petugas dengan calon bertanggung dan penawaran melalui telepon (*Telemarketing*). Namun dalam perkembangannya penawaran asuransi melalui *Telemarketing* terjadi beberapa permasalahan di dalamnya akibat dari cara seorang *Telemarker* menawarkan produknya yang mengakibatkan nasabah yang dihubungi merasa resah. Uraian tersebut terdapat permasalahan yang akan penulis bahas dalam skripsi ini yaitu yang *Pertama*, Bagaimana keabsahan perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*. *Kedua*, Bagaimana kekuatan hukum dari perjanjian yang dihasilkan melalui *Telemarketing*. *Ketiga* Apa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan atas perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*. Metode yang digunakan oleh penulis untuk menjawab permasalahan tersebut menggunakan tipe penelitian hukum yuridis normatif (*legal research*), yakni penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif yang berlaku. Pendekatan masalah dalam penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*).

Menurut Abdul Rachman bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai jenis jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain. Sedangkan Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dapat menimbulkan hak dan kewajiban diantara kedua subjek hukum tersebut, agar seimbang antara yang didapatkan dan yang harus dilakukan. Asuransi merupakan alat untuk mengurangi risiko keuangan dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang berisiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi tersebut kemudian, dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut. Sedangkan kerja sama antara bank dengan perusahaan asuransi disebut dengan *bancassurance*. *Bancassurance* dalam penawarannya memiliki beberapa cara, salah satunya adalah dengan cara *Telemarketing*. Cara *Telemarketing* belakangan ini sering menimbulkan masalah bagi nasabah bank yang merasa dirugikan, sehingga untuk melindungi dan mengurangi konflik maka diperlukan perlindungan hukum.

Hasil pembahasan dalam skripsi ini dapat diambil kesimpulan yaitu: *Pertama* Berdasarkan teori diatas, menurut penulis terkait lahirnya perjanjian asuransi melalui penawaran *telemarketing* yang dilakukan PT. BNI Life Insurance lebih kepada teori penerimaan (*ontvangstheorie*), yaitu dibuktikan dengan perbuatan menerima atau telah ada kesepakatan dimana nasabah/calon bertanggung menerima tawaran dari *telemarker* melalui telepon seluler dan disimpan dalam bentuk rekaman pembicaraan yang bisa digolongkan sebagai bukti menerima. Dengan adanya bukti menerima yang merupakan dokumen perbuatan hukum, maka jelas pula dalam perjanjian tersebut yaitu kapan perbuatan penerimaan itu dilakukan, atau bukti penerimaan (rekaman pembicaraan) itu lahir. Juga bisa dikatakan sah apabila petugas *Telemarker* dalam menawarkan produknya menjelaskan secara terperinci sehingga calon bertanggung benar-benar memahami produk yang ditawarkan sesuai dengan Pasal 9 UU ITE

dan memenuhi syarat-syarat terjadinya perjanjian pada pasal 1320 KUH Perdata, dan tidak boleh ada pemaksaan. Apabila dalam pelaksanaannya *Telemarker* tidak jelas dalam menawarkan produknya serta ada indikasi pemaksaan di dalamnya, perjanjian yang dihasilkan dari sebuah paksaan adalah *Contradictio interminis*. maka perjanjian yang dihasilkan tidak bisa dikatakan sah, karena menyalahi asas konsensual sesuai yang tercantum dalam Pasal 1321 KUH Perdata. Namun sah yang dimaksud disini hanya sebatas sebagai perjanjian pra kontrak, karena untuk terlaksananya suatu perjanjian asuransi pada Asuransi BNI *Life* harus didahului dengan adanya Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ). *Kedua*, Penawaran melalui *Telemarketing* yang digunakan pihak PT. BNI *Life Insurance* adalah penawaran yang dilakukan menggunakan alat komunikasi telepon seluler, dimana pembicaraan antara *Telemarker* dengan calon tertanggung akan direkam. Rekaman pembicaraan ini bisa dikatakan sebagai dokumen elektronik sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka 4 UU ITE, rekaman pembicaraan sebagai dokumen elektronik berdasarkan Pasal 5 ayat (1) UU ITE merupakan suatu alat bukti hukum yang sah dan memiliki kekuatan hukum. Rekaman pembicaraan ini telah memenuhi ketentuan dalam Pasal 6 UU ITE. *Ketiga* Proses pembuatan perjanjian melalui *Telemarketing* dalam *bancassurance* sangat riskan akan timbulnya permasalahan bagi nasabah bank. Namun, Bank Indonesia (BI) sebagai Bank Sentral telah menanggulangnya mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10 PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Bank wajib menyelesaikan segala macam aduan yang diajukan oleh nasabah, BI juga menentukan kebijakan dan prosedur yang wajib dilakukan bank untuk menyelesaikan pengaduan nasabah yang tertuang pada Pasal 2 ayat (2), kalau nasabah/tertanggung berhalangan hadir langsung ke bank maka bisa diwakilkan kepada perwakilan nasabah dengan ketentuan sesuai dengan Pasal 1 angka 3. Dalam hal ini tentang perjanjian asuransi melalui penawaran *Telemarketing* dari pihak PT. BNI *Life Insurance* memberikkan waktu 14 hari kerja setelah polis diterima untuk melakukan pengaduan ke bank BNI terdekat, mau diperbaiki atau diberhentikan. Setelah melakukan pengaduan tapi masalah

belum selesai, nasabah/calon bertanggung akan tetap mendapatkan perlindungan hukum, karena menurut penulis, cara penawaran seperti diatas dapat diduga menjadi faktor terjadinya penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstadigheden*) lebih tepatnya golongan penyalahgunaan keunggulan psikologis. Kelemahan nasabah/calon bertanggung dalam memahami isi perjanjian, kemudian dijadikan kesempatan oleh pihak perusahaan dalam hal ini *telemarker* sebagai tugasnya untuk menawarkan produk asuransinya, dan kelemahan tersebut dapat menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan untuk memenuhi target penjualan produknya. Keadaan ini bisa dijadikan sebuah pembelaan oleh nasabah/calon bertanggung.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PEREMBAHAN	iv
HALAMAN PRASYARAT GELAR	v
HALAMAN PERSETUJAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	viii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	viii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
DAFTAR ISI	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	4
1.4 Metode Penelitian	5
1.4.1 Tipe Penelitian	5
1.4.2 Pendekatan Masalah	5
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	6
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer	6
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder	7
1.4.4 Pengumpulan dan Analisis Bahan Hukum	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perlindungan Hukum	9
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	9
2.1.2 Ruang Lingkup Perlindungan Hukum	10

2.1.3	Jenis-Jenis Perlindungan Hukum	12
2.2	Nasabah	13
2.2.1	Pengertian Nasabah	13
2.2.2	Hak dan Kewajiban Nasabah	14
2.3	Bank	15
2.3.1	Pengertian Bank	15
2.3.2	Hak dan Kewajiban Bank	17
2.3.3	Jenis-Jenis Bank	17
2.4	Asuransi	19
2.4.1	Pengertian Asuransi	19
2.4.2	Pengertian Penawaran Asuransi Melalui <i>Telemarketing</i>	20
2.4.3	Mekanisme Penawaran Asuransi Melalui <i>Telemarketing</i>	21
BAB III	PEMBAHASAN	23
3.1	Keabsahan Perjanjian Asuransi Melalui <i>Telemarketing</i>	23
3.2	Kekuatan Hukum Perjanjian yang Dihasilkan Melalui <i>Telemarketing</i> ..	31
3.3	Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank yang Dirugikan atas Perjanjian Asuransi Melalui <i>Telemarketing</i>	34
BAB IV	PENUTUP	38
4.1	Kesimpulan	38
4.2	Saran	39
DAFTAR PUSTAKA		

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan kini telah menjadi salah satu lembaga yang sangat umum dan menjadi kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat Indonesia. Berbagai macam jasa dan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh lembaga perbankan menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa perbankan. Menurut Oliver G.Wood, Jr dalam bukunya berjudul *Commercial Banking*, mengatakan bahwa bank umum memiliki 5 fungsi utama dalam perekonomian yaitu memegang dana nasabah, menyajikan mekanisme pembayaran, menciptakan uang dan kredit, menyajikan pelayanan *trust* dan menyajikan jasa-jasa lain.² Bank memiliki peran sebagai lembaga keuangan yang bertujuan mensejahterahkan masyarakat banyak dengan cara memberikan kredit, pembiayaan dan jasa-jasa lainnya.³ Saat ini peran dan fungsi dari lembaga perbankan bukan hanya dalam lingkup mengatur dan memelihara kestabilan nilai rupiah serta mendidik masyarakat agar memahami pentingnya menabung saja, selain bergerak di bidang perekonomian, pada masa ini lembaga perbankan juga menawarkan jasa di bidang perasuransian. Hal ini seiring dengan semakin berkembangnya zaman dan bervariasinya kebutuhan masyarakat.

Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) menyebutkan bahwa Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian, di mana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi, untuk memberikan kepadanya ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan, atau tidak mendapat keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti. Penyediaan jasa di bidang perasuransian dapat digunakan oleh masyarakat karena memiliki beberapa manfaat, diantaranya yaitu membantu mengatur keuangan dan membantu meminimalkan kerugian.

² <https://www.coursehero.com/file/26800756/Bank-umumdocx/>

³ Zainal Asikin. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. (Jakarta:Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 17.

Masyarakat yang memiliki asuransi apabila mengalami kerugian maka tidak perlu membayar penuh atas kerugian yang dialami karena penyedia jasa asuransi akan menyediakan ganti rugi, sehingga dengan adanya asuransi masyarakat dapat mengurangi pengeluaran tak terduga.

Perusahaan asuransi sebagai lembaga pelimpahan resiko dapat meminimalisir kerugian dari seseorang atau badan usaha yang dialami karena sebuah peristiwa. Dalam keadaan wajar biasanya seseorang atau suatu badan usaha itu secara pribadi selalu harus menanggung semua kemungkinan kerugian yang dideritanya yang disebabkan karena peristiwa apapun juga. Biasanya sifat dan jumlah kerugian itu tidak dapat dengan mudah diperkirakan sebelumnya, apakah akan berakibat yang sangat fatal atau tidak. Apakah akan menimbulkan kerugian yang kira-kira mampu ditanggulangi sendiri atau tidak. Guna menghadapi segala kemungkinan termaksud di atas maka orang berusaha melimpahkan semua kemungkinan kerugian yang timbul kepada pihak lain yang kiranya bersedia menggantikan kedudukannya. Cara untuk melakukan pelimpahan risiko dapat ditempuh dengan jalan mengadakan suatu perjanjian. Perjanjian mana mempunyai tujuan bahwa pihak yang mempunyai kemungkinan menderita kerugian (lazim disebut tertanggung) itu melimpahkan kepada pihak lain yang bersedia membayar ganti rugi (lazim disebut penanggung) apabila terjadi kerugian. Perjanjian kemudian itu lazim disebut sebagai perjanjian pertanggungan (asuransi).⁴

Pelaksanaan program pemasaran asuransi yang dilakukan atas kerjasama perusahaan asuransi dengan bank atau disebut dengan *bancassurance* telah diatur pelaksanaannya pada Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerjasama Pemasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*). Peraturan tersebut dikeluarkan oleh Bank Indonesia mengingat bahwa makin meningkatnya program pemasaran produk asuransi melalui aktivitas kerjasama pemasaran antara perusahaan asuransi dengan bank (*bancassurance*),

⁴ Santoso Poedjosoebroto. *Beberapa Aspek Tentang Hukum Pertanggungan Jiwa di Indonesia*. (Jakarta: Bharata, 1996), hlm. 82.

untuk menunjang perkembangan pasar keuangan, semakin meningkatnya penerapan manajemen risiko oleh bank, serta untuk melindungi kepentingan nasabah.⁵

Penawaran asuransi yang ditawarkan oleh *bancassurance* (aktivitas kerja sama antara bank dengan perusahaan asuransi) memiliki beberapa cara penawaran, diantaranya dilakukan dengan cara tatap muka langsung petugas dengan calon tertanggung dan dengan cara penawaran melalui telepon seluler atau bisa disebut dengan *Telemarketing*. *Telemarketing* merupakan salah satu metode pemasaran untuk menawarkan produknya yang dilakukan oleh *Telemarker*/perusahaan asuransi dengan calon tertanggung menggunakan jaringan komunikasi melalui telepon seluler dan tidak bertatap muka langsung dengan calon tertanggung.⁶ Pada umumnya perjanjian asuransi yang dilakukan melalui *Telemarketing* sudah sesuai dengan asas-asas perjanjian pada umumnya dan rekaman pembicaraan di telepon tersebut kedudukan pembuktiannya sama dengan kedudukan pembuktian tertulis serta dapat menjadi bukti apabila terjadi sengketa dalam perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*.⁷ Namun pada prakteknya masih terdapat beberapa permasalahan, seperti permasalahan yang terjadi pada Ardi nasabah bank BNI Ranai yang membuat laporan kepada kepolisian terkait dengan pendebitan otomatis (*autodebet*) dari pihak bank tanpa adanya tanda tangan diatas kertas dari pelapor, selain terjadi *autodebet* Ardi juga dikirim polis yang berisi identitas keluarganya, namun identitas di dalam polis tersebut tidak sama dengan identitas keluarga yang sebenarnya. Maka dari itu diperlukan adanya perlindungan hukum bagi nasabah yang mengalami hal serupa dengan pelapor.

⁵ Ketentuan Umum Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 Perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerjasama Permasaran dengan Perusahaan Asuransi (*bancassurance*).

⁶Ilyas, *Keabsahan perjanjian asuransi melalui Telemarketing ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 14, No. 2, 2012, hlm. 10.

⁷ <https://docplayer.info/53215328-Perjanjian-asuransi-melalui-Telemarketing-ditinjau-dari-Undang-Undang-nomor-11-tahun-2008.html>

Berdasarkan hal tersebut penulis ingin membahas persoalan tersebut dalam sebuah penelitian skripsi dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH BANK BNI YANG DIRUGIKAN OLEH PT. BNI LIFE INSURANCE MELALUI PENAWARAN *TELEMARKETING*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka pokok masalah yang dapat menjadi pusat kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana keabsahan perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*?
2. Bagaimana kekuatan hukum dari perjanjian yang dihasilkan melalui *Telemarketing*?
3. Apa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan atas perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian skripsi ini dapat memperoleh sasaran yang jelas dan tepat, maka penulis menerapkan tujuan dari penulisan skripsi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus :

1.3.1 Tujuan Umum

1. Untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi syarat-syarat untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum, guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Sebagai salah satu sarana untuk menerapkan atau mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Jember.

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini, adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami keabsahan perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*.

2. Untuk mengetahui dan memahami kekuatan hukum dari perjanjian yang dihasilkan melalui *Telemarketing*.
3. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum bagi nasabah yang dirugikan atas perjanjian asuransi melalui *Telemarketing*

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian Yuridis Normatif atau yang biasa disebut sebagai *Legal Research*. Pengertian tipe yuridis normatif ini adalah suatu tipe penelitian yang di lakukan dengan metode mengkaji dan menganalisa suatu permasalahan atau mengkaji suatu isu hukum yang dalam konsistensinya berhubungan dengan asas beserta norma-norma yang ada.⁸ Berdasarkan metode penelitian Yuridis Normatif ini, diharapkan dapat di lakukan kajian beserta analisa secara komprehensif sehingga dapat menghasilkan suatu karya tulis yang dapat di pertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah dalam suatu penelitian hukum berfungsi sebagai cara untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek terhadap suatu isu hukum yang sedang dicari penyelesaian permasalahannya. Pendekatan-pendekatan yang digunakan di dalam penelitian hukum adalah pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).⁹ Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penulisan karya ilmiah ini, antara lain:

1. Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*)

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yang paling utama menggunakan pendekatan Undang-Undang (*statute approach*). Pendekatan Undang-Undang dijalankan dengan mengulas seluruh peraturan PerUndang-

⁸Peter Mahmud Marzuki (I). *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Prenada media Group, 2016), hlm. 135.

⁹*Ibid.* hlm. 133.

Undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu yang dihadapi.¹⁰ Pada pendekatan ini membuka kesempatan untuk mempelajari konsisten dan kesesuaian antara Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan Undang-Undang Perasuransian.

2. Pendekatan Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Saat mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum terkait Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank BNI Yang Dirugikan Oleh PT. BNI *Life Insurance* Melalui Penawaran *Telemarketing*.¹¹

1.4.3 Sumber Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yaitu:

1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perUndang-Undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang undangan dan putusan-putusan hakim. Adapun yang termasuk dalam bahan hukum primer yang akan dipergunakan dalam mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan tesis ini adalah :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang;
- c. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;

¹⁰Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2015), hlm. 110.

¹¹Peter Mahmud Marzuki (I). *Op. Cit.* hlm. 135.

- d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- e. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen;
- f. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian;
- g. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- h. Peraturan Bank Indonesia No. 10/10 PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- i. Ketentuan Umum Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 Perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerjasama Permasaran dengan Perusahaan Asuransi (*Bancassurance*).

1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Pada penulisan skripsi ini, bahan hukum skunder yang digunakan oleh penulis adalah buku-buku tentang hukum yang relevan dengan isu-isu hukum termasuk skripsi, tesis, disertai hukum dan jurnal-jurnal hukum. Disamping itu juga, kamus-kamus dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹² Adapun yang termasuk dalam bahan-bahan hukum sekunder ini adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perUndang-Undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograp-monograp, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi, dan situs-situs internet. Bahan hukum sekunder tersebut merupakan bahan hukum yang melengkapi bahan hukum primer dalam menjawab isu hukum yang ada.

¹²*Ibid.* hlm. 195.

1.4.4 Pengumpulan dan Analisis Hukum

Sebagai cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan ;
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum ;
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹³

Langkah-langkah tersebut diatas sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat perspektif dan terapan. Hasil analisis dari penelitian hukum tersebut dituangkan dalam suatu bentuk pembahasan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang akan dibahas dengan menggunakan cara berpikir deduktif, yaitu cara mengambil kesimpulan dari pembahasan yang bersifat khusus. Sehingga pada akhirnya, penulis dapat memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya dilakukan dan dapat diterapkan.

¹³ Peter Mahmud Marzuki (II), *op.cit*, hlm. 171.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Manusia merupakan makhluk sosial atau makhluk yang bermasyarakat, oleh karena tiap anggota masyarakat mempunyai hubungan antara satu sama lain untuk dapat bertahan hidup. Sebagai makhluk sosial, maka secara sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum dan hubungan hukum. Sehingga, dalam menjalani kehidupannya manusia tidak dapat terlepas dari hukum yang berlaku. setiap hubungan hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban yang saling berlawanan dengan kata lain masing-masing pihak yang ada dalam perikatan hukum akan memiliki hak dan kewajibannya masing-masing yang harus dipenuhi. Apabila hak dan kewajiban tersebut tidak terpenuhi maka akan menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak yang ada didalam perikatan, sehingga untuk melindungi dan mengurangi konflik maka perlindungan hukum sangat diperlukan.

Secara etimologi, kata perlindungan berasal dari kata lindung (berlindung) yang berarti bersembunyi (berada) di tempat yang aman supaya terlindung, kemudian dikembangkan menjadi kata perlindungan yang berarti tempat berlindung atau hal (perbuatan dan sebagainya) Memperlindungi.¹⁴ Sedangkan kata hukum berarti peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.¹⁵ Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah. Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan

¹⁴ <https://kbbi.web.id/lindung> , diakses 19 Juli 2019, pukul 21.41 WIB

¹⁵ <https://kbbi.web.id/hukum> , diakses 19 Juli 2019, pukul 21.44 WIB

masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis dan bantuan hukum.¹⁶ Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
- b. Jaminan kepastian hukum.
- c. Berkaitan dengan hak-hak warga negara.
- d. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.¹⁷

Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁸

2.1.2 Ruang Lingkup Perlindungan Hukum

Keadilan dibentuk oleh pemikiran yang benar, dilakukan secara adil dan jujur serta bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan. Rasa keadilan dan hukum harus ditegakkan berdasarkan Hukum Positif untuk menegakkan keadilan dalam hukum sesuai dengan realitas masyarakat yang menghendaki tercapainya masyarakat yang aman dan damai. Keadilan harus dibangun sesuai dengan cita hukum (*Rechtidee*) dalam negara hukum (*Rechtsstaat*), bukan negara kekuasaan (*Machtsstaat*). Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, penegakkan hukum harus memperhatikan 3 (tiga) unsur :

- a. Kepastian hukum (*Rechtssicherheit*)
Kepastian hukum berarti bagaimana hukumnya itulah yang harus berlaku dan tidak boleh menyimpang, atau dalam pepatah meskipun dunia ini runtuh hukum harus ditegakkan (*fiat justitia et pereat mundus*). Hukum harus dapat menciptakan kepastian hukum karena hukum bertujuan untuk ketertiban masyarakat
- b. Kemanfaat hukum (*Zweckmassigkeit*)
Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan atau penegakan hukum. Karena hukum untuk manusia maka pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus memberi manfaat atau kegunaan bagi

¹⁶ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 1984), hlm. 133.

¹⁷ Satjipto Rahardjo (I). *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, Vol. 2, No. 3, 1993

¹⁸ Satjipto Rahardjo (II). *Ilmu Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53.

masyarakat, jangan sampai justru karena hukumnya diterapkan menimbulkan keresahan masyarakat.

c. Keadilan hukum (*Gerechtigkeit*)

Bahwa dalam pelaksanaan hukum atau penegakan hukum harus adil, karena hukum bersifat umum dan berlaku bagi setiap orang dan bersifat menyamaratakan.¹⁹

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.²⁰

Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia, agar kepentingan manusia terlindungi, hukum harus dilaksanakan secara profesional. Pelaksanaan hukum dapat berlangsung normal, damai, dan tertib. Hukum yang telah dilanggar harus ditegakkan melalui penegakkan hukum. Penegakkan hukum menghendaki kepastian hukum, kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabile terhadap tindakan sewenang-wenang. Masyarakat mengharapkan adanya kepastian hukum karena dengan adanya kepastian hukum masyarakat akan tertib, aman dan damai. Masyarakat mengharapkan manfaat dalam pelaksanaan penegakkan hukum. Hukum adalah untuk manusia maka pelaksanaan hukum harus memberi manfaat, kegunaan bagi masyarakat jangan sampai hukum dilaksanakan menimbulkan keresahan di dalam masyarakat. Masyarakat yang mendapatkan perlakuan yang baik dan benar akan mewujudkan keadaan yang tata tentrem raharja. Hukum dapat melindungi hak dan kewajiban setiap individu dalam kenyataan yang senyatanya, dengan perlindungan hukum yang kokoh akan

¹⁹ Sudikno Mertokusumo. *Mengenal hukum*. (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999), hlm. 43.

²⁰ Ishaq. *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2009), hlm. 44.

terwujud tujuan hukum secara umum: ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan.²¹

Aturan hukum baik berupa Undang-Undang maupun hukum tidak tertulis, dengan demikian, berisi aturan-aturan yang bersifat umum yang menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam hidup bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum. Dengan demikian, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan dan dua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu. Kepastian hukum bukan hanya berupa Pasal dalam Undang-Undang, melainkan juga adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim yang lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.²²

2.1.3 Jenis-Jenis Perlindungan Hukum

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundangundangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perUndang-Undangan dengan maksud untuk mencegah suatu

²¹ Soejadi. *Refleksi mengenai Hukum dan Keadilan, Aktualisasinya di Indonesia*. (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2003) hlm. 5.

²² Peter Mahmud Marzuki (II). *Pengantar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 158.

pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²³

2.2 Nasabah

2.2.1 Pengertian Nasabah

Secara etimologi nasabah berarti orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).²⁴ Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyebutkan bahwa:

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.”

Dalam Pasal 1 angka 2 peraturan Bank Indonesia No. 7/7/ PBI 2005 jo No. 10/10 PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyebutkan bahwa:

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*).”

Dalam praktik-praktik perbankan, dikenal 3 (tiga) macam nasabah antara lain:

- a. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya disuatu bank, misalnya dalam bentuk deposito atau tabungan;
- b. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit perbankan, misalnya kredit usaha kecil, kredit pemilikan rumah dan sebagainya;
- c. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank, misalnya, transaksi antara importir sebagai pembeli dan eksportir di

²³ Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi investor di Indonesia*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2003. hlm 14

²⁴ <https://kbbi.web.id/nasabah> , diakses 19 Juli 2019, Pukul 22.28 WIB

luar negeri. Untuk transaksi semacam ini, biasanya importir membuka *letter of credit* (L/C) pada suatu bank demi kelancaran dan keamanan pembayaran.²⁵

Menurut Pardede nasabah adalah orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal tersebut mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Nasabah

Menurut R. Setiawan, perikatan adalah suatu hubungan hukum, yang artinya hubungan yang diatur dan diakui oleh hukum. Hubungan hukum ini perlu dibedakan dengan hubungan-hubungan yang terjadi dalam pergaulan hidup berdasarkan kesopanan, kepatutan dan kesusilaan. Pengingkaran terhadap hubungan-hubungan semacam itu, tidak akan menimbulkan akibat hukum.²⁶

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dapat menimbulkan hak dan kewajiban diantara kedua subjek hukum tersebut, agar seimbang antara yang didapatkan dan yang harus dilakukan. berikut adalah uraian dari hak dan kewajiban nasabah :

Hak dari nasabah, antara lain :

- a. Untuk mengetahui secara terperinci tentang produk-produk perbankan yang ditawarkan;
- b. Untuk mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diperjanjikan terlebih dahulu.²⁷

Sedangkan kewajiban dari nasabah, antara lain:

- a. Menilai kewajaran terhadap terkait suku bunga produk tabungan dan deposito, yang terkait dengan tingkat suku bunga pasar yang umumnya berlaku;
- b. Menilai akan kemampuan bank tersebut dalam mencetak laba setelah kena pajak selama 2 (dua) tahun berturut-turut;

²⁵ Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya..* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 33.

²⁶ R.Setiawan. *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*, (Bandung,: Binacipta, 1987) hlm. 2.

²⁷ Ronny Sautama Hotma Bako. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposit*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 57.

- c. Memperhatikan ekspansi kredit yang dilakukan bank tersebut, harus sesuai dengan *Net Interest Margin*;
- d. Memperhatikan *Loan Deposit Ratio* (perbandingan antara pinjaman yang diberikan sebelum dikurangi penyisihan piutang ragu-ragu dengan sumber dana pihak ketiga);
- e. Melihat apakah dana pihak ketiga yang ditempatkan oleh bank tersebut, ditempatkan dalam aktiva produktif;
- f. Memperhatikan rasio antara modal bank tersebut dengan aset bank tersebut.²⁸

2.3 Bank

2.3.1 Pengertian Bank

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata bank berarti badan usaha di bidang keuangan yang menarik dan mengeluarkan uang dalam masyarakat, terutama memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.²⁹ Pengertian bank telah dirumuskan di dalam Undang-Undang nomor 14 tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan dan Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Pasal 1 huruf a Undang-Undang Perbankan 1967 menyatakan bahwa yang dimaksud dengan:

“Bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.”

Sementara itu, di dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan pada Pasal 1 angka 2 menjelaskan bahwa:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

²⁸ *Ibid.* Hlm 59

²⁹ <https://kbbi.web.id/bank>, diakses 19 Juli 2019, Pukul 23.21 WIB

Selanjutnya pengertian Bank menurut beberapa ahli diantaranya: Menurut Kasmir, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran listrik, telpon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya. Bank merupakan lembaga keuangan menyediakan jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di negara maju bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.

Menurut G. M. Verryn Suart, bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat baru berupa uang giral. Abdul Rachman menyebutkan bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai jenis jasa seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain. Muhammad Muslehuddin, mengatkan bahwa bank menurut Undang-Undang perbankan New York mendefinisikan pengertian bank sebagai segala tempat transaksi valuta setempat, juga merupakan usaha dalam bentuk *trust*, pemberian diskonto dan memperjual belikan surat kuasa *draf*, rekening dan sistem peminjaman; menerima deposito dan semua bentuk surat berharga; memberi pinjaman; memberi pinjaman uang dan memberikan jaminan berbentuk harta maupun keselamatan pribadi dan memperdagangkan emas batangan, perak, uang dan rekening bank. Istilah *banker* dalam Undang-Undang *Bill of Exchange act 1882* dan *Stamp Act, 1891* didefinisikan sebagai orang-orang yang hendak melakukan perdagangan dalam dunia perbankan tanpa menimbulkan akibat apapun terhadap pemeluknya.³⁰

2.3.2 Hak dan Kewajiban Bank

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dapat menimbulkan hak dan kewajiban diantara kedua subjek hukum tersebut, agar seimbang antara yang

³⁰ Zainal Asikin. *Op. Cit.* hlm. 27.

didapatkan dan yang harus dilakukan. berikut adalah uraian dari hak dan kewajiban bank :

Hak dari bank, antara lain :

- a. Mendapatkan provisi terhadap layanan jasa yang diberikan kepada nasabah;
- b. Menolak pembayaran apabila tidak memenuhi persyaratan yang telah disepakati bersama;
- c. Melelang agunan dalam hal nasabah tidak mampu melunasi kredit yang diberikan kepadanya sesuai dengan akad kredit yang telah ditandatangani kedua belah pihak;
- d. Pemutusan rekening nasabah (klausula ini cukup banyak ditemui dalam praktik);
- e. Mendapatkan buku cek, bilyet giro, buku tabungan, kartu kredit dalam hal terjadi penutupan rekening.³¹

Sedangkan kewajiban dari bank, antara lain :

- a. untuk tetap menjaga rahasia keuangan nasabah;
- b. untuk mengamankan dana nasabah;
- c. untuk menerima sejumlah uang dari nasabah;
- d. untuk melaporkan kegiatan perbankan secara transparan kepada masyarakat;
- e. untuk mengetahui secara mendalam tentang nasabahnya.³²

2.3.3 Jenis-jenis Bank

Berdasarkan Undang-Undang nomor 14 tahun 1967 membedakan jenis-jenis bank berdasarkan fungsinya yaitu:

- a. Bank Sentral
Bank sentral ialah Bank Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945, yang selanjutnya diatur dengan Undang-Undang tersendiri.
- b. Bank Umum
Bank umum adalah bank yang dalam pengumpulan dananya, terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka panjang.
- c. Bank Tabungan
Bank tabungan adalah bank yang dalam pengumpulan dananya, terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam surat berharga.

³¹ Sentosa Sembiring. *Hukum Perbankan*. (Bandung : Mandar Maju, 2000), hlm. 13.

³² Ronny Sautama Hotma Bako. *Op. Cit.* hlm. 52.

d. Bank Pembangunan

Bank pembangunan adalah bank yang dalam pengumpulan dananya, terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan/atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan jangka panjang di bidang pembangunan.

e. Bank Lainnya

Bank lainnya yang akan ditetapkan dengan Undang-Undang menurut kebutuhan dan perkembangan ekonomi.³³

Kemudian dengan berlakunya Undang-Undang perbankan yang baru, berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang nomor 10 tahun 1998, maka jenis-jenis bank dibagi menjadi 3 (tiga), yaitu:

a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum dalam praktik perbankan disebut juga sebagai bank komersial (*commercial bank*).

b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

c. Bank Khusus

Berdasarkan Pasal 5 ayat (2) Undang-Undang Perbankan dikemukakan bahwa bank khusus dapat mengkhususkan diri untuk melaksanakan kegiatan tertentu atau memberikan perhatian yang lebih besar kepada kegiatan tertentu. Yang dimaksud dengan mengkhususkan diri dalam kegiatan tertentu antara lain melaksanakan kegiatan pembiayaan jangka panjang, pembiayaan untuk pengembangan koperasi, pengembangan usaha ekonomi lemah/pengusaha kecil, pengembangan ekspor nonmigas dan pengembangan pembangunan perumahan.³⁴

³³ Rachmadi Usman. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 64.

³⁴ Zainal Asikin. *Op. Cit.* hlm. 37.

2.4 Asuransi

2.4.1 Pengertian Asuransi

Asuransi berasal dari bahasa belanda yaitu *verzekering* yang berarti pertanggunggaan. Sedangkan istilah asuransi berasal dari bahasa belanda yaitu *assurantie* atau dalam bahasa inggris adalah dikenal dengan *assurance*, istilah tersebut lebih dikenal dan sering digunakan dalam kalangan pebisnis. Selain *assurance* di inggris juga dikenal dengan istilah *insurance*. Istilah *assurance* lebih digunakan untuk asuransi jiwa, sedangkan istilah *insurance* lebih dikenal/digunakan untuk jenis asuransi kerugian (umum). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata asuransi berarti pertanggunggaan (perjanjian antara dua pihak, pihak yang satu berkewajiban membayar iuran dan pihak yang lain berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar iuran apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama atau barang miliknya sesuai dengan perjanjian yang dibuat).³⁵

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian menyebutkan bahwa :

“Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk: a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.”

Asuransi dilihat dari sudut pandang hukum dan ekonomi adalah sebuah manajemen resiko yang digunakan yang digunakan untuk menghindari kemungkinan terjadinya resiko yang tidak terduga. Asuransi adalah suatu sistem yang dirancang untuk melindungi orang, kelompok dan aktifitas usaha atas kerugian finansial yang tidak terduga dengan cara membagi atau menyebar resiko melalui pembayaran sebuah premi.

³⁵ <https://kbbi.web.id/asuransi> , diakses 19 Juli 2019, pukul 23.30 WIB

Menurut Mehr R. Green mengatakan, asuransi merupakan alat untuk mengurangi risiko keuangan dengan cara menggabungkan sejumlah unit-unit yang berisiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi tersebut kemudian, dibagi dan didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut.³⁶

2.4.2 Pengertian Penawaran Asuransi Melalui *Telemarketing*

Telemarketing adalah suatu saluran pemasaran yang menggunakan sarana telekomunikasi untuk berhubungan dengan pelanggan ataupun calon pelanggan dalam mengomunikasikan ataupun mempromosikan produk yang dimiliki oleh perusahaan.³⁷ *Telemarketing* adalah disiplin ilmu yang mengedepankan kemampuan *personal selling* untuk membantu perusahaan agar dekat dengan pelanggan, meningkatkan penjualan, mengembangkan produktivitas perusahaan dengan melakukan efisiensi biaya dan waktu (*time efficiency*).³⁸

Kebutuhan akan teknologi informasi saat ini sangat pesat, hampir setiap orang memiliki handphone mulai dari orang dewasa, remaja sampai dengan anak-anak. Bahkan ada kecenderungan saat ini setiap orang memiliki dua bahkan lebih handphone merupakan hal yang wajar dalam masyarakat, ini juga untuk memudahkan komunikasi melalui telepon seluler tersebut.

Telemarketing adalah salah satu sarana yang efektif untuk menawarkan jasa, seperti travel, bank, hotel dll. Melalui aktivitas *Telemarketing* bisa langsung diperoleh persetujuan untuk transaksi yang ditawarkan kepada pelanggan melalui telepon. Selain itu, *Telemarketing* juga dapat digunakan untuk menawarkan suatu produk, salah satunya produk asuransi.³⁹

Sebagai salah satu bagian metode pemasaran, *Telemarketing* tentu juga bertujuan meningkatkan nilai transaksi penjualan. *Telemarketing* juga dapat memudahkan pelaku usaha menerima respon dari pembeli saat itu juga. Hal itulah

³⁶ R.I. Mehr and E.Cammack. *Principles of insurance*. (Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc., 1972).

³⁷ A. Fauzi dan Defri Mardiansyah. *Aplikasi Excel untuk Telemarketing*, (Jakarta: Elex Media Komputindo), hlm. 7.

³⁸ Luthfie Ludino. *Turbo Marketing*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009) hlm. 19.

³⁹ A. Fauzi dan Mardiansyah, Defri. *Op.Cit* hlm. 6.

alasan *Telemarketing* dikatakan sebagai etodepemasaran yang komunikatif. *Telemarketing* pada usaha asuransi adalah metode pemasaran yang langsung dilakukan oleh *Telemarker* dengan calon nasabah (tertanggung), *Telemarketing* menggunakan telepon dengan tidak bertatap muka dengan agen asuransi dengan calon tertanggung merupakan suatu hal diluar kewajaran dalam asuransi jiwa pada umumnya.⁴⁰

2.4.3 Mekanisme Asuransi *Telemarketing*

Sebuah perusahaan akan melakukan segala cara untuk memasarkan produknya, *Telemarketing* adalah salah satu cara yang masih dianggap efektif untuk memperkenalkanya selain mempublikasikan dengan cara memasang iklan di media umum lainnya. Dilihat dari segi kepraktisan, penggunaan telepon seluler mempermudah segala kegiatan penggunaanya. Komunikasi berjalan dengan cepat dan praktis kapanpun dan dimanapun penggunaanya berada. Fungsi *Telemarketing* sangat strategis untuk digunakan sebagai menawarkan produk suatu perusahaan, seperti perusahaan *bancassurance* dalam salah satu model bisnisnya yaitu integrasi produk. Integrasi produk merupakan aktivitas kerja sama pemasaran produk asuransi dimana bank berperan memasarkan produk asuransi kepada nasabah dengan cara melakukan modifikasi dan/atau menggabungkan produk asuransi dengan produk bank. Aktivitas kerja sama pemasaran ini dilakukan oleh bank dengan cara menawarkan atau menjual *bundled product* kepada nasabah melalui tatp muka dan/atau dengan menggunakan sarana komunikasi atau bisa disebut *Telemarketing*⁴¹.

Proses penawaran produk melalui *Telemarketing* mulai dari proses penentuan data dan proses menghubungi asabah melalui telepon seluler, seorang petugas *Telemarketing* bisa menghubungi calon pelanggan yang jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan yang dilakukan oleh seorang *direct sales*. Dengan

⁴⁰ Adyan Agit Pratama, Bambang Eko Turisno, Suradi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing*, Diponegoro Law Journal, Vol. 6, No. 1, 2017, hlm. 5.

⁴¹ Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Bank Komersial*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012) hlm. 153.

asumsi kerja 8 jam sehari, 6 jam efektif untuk menghubungi nasabah dan untuk melakukan penawaran kepada nasabah dibutuhkan waktu antara 4 sampai 6 menit, maka dalam 1 hari jam kerja jumlah pelanggan yang bisa dihubungi sebanyak 60 sampai 90 nasabah. Kalau dari 1 tim *Telemarketing* terdiri dari 10 orang, maka perkiraan nasabah yang bisa dihubungi antara 600 nasabah sampai dengan 900 nasabah per hari dengan daya jangkauan yang nyaris tak terbatas. Dengan ilustrasi tersebut, berarti sebuah tim *Telemarketing* yang beranggotakan 10 orang berpotensi menawarkan produk kepada 900 calon pelanggan per hari.⁴²

Salah satu kelebihan penawaran melalui *Telemarketing* adalah dalam prosesnya produk bisa langsung diperoleh kesepakatan dari calon pembeli. Ketika menawarkan produk *Telemarker* dapat menjelaskan tentang profil, kegunaan, keuntungan atau kelebihan dari produk yang ditawarkan kepada calon pelanggan. Pada umumnya perusahaan yang menggunakan penawaran dengan cara *Telemarketing* adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, seperti perbankan, travel, hotel, asuransi dan perusahaan jasa lainnya.

⁴²A. Fauzi dan Mardiansyah, Defri. *Op.Cit* hlm. 6.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan teori diatas, menurut penulis terkait lahirnya perjanjian asuransi melalui penawaran *telemarketing* yang dilakukan PT. BNI *Life Insurance* lebih kepada teori penerimaan (*ontvangstheorie*), yaitu dibuktikan dengan perbuatan menerima atau telah ada kesepakatan dimana nasabah/calon bertanggung menerima tawaran dari *telemarker* melalui telepon seluler dan disimpan dalam bentuk rekaman pembicaraan yang bisa digolongkan sebagai bukti menerima. Dengan adanya bukti menerima yang merupakan dokumen perbuatan hukum, maka jelas pula dalam perjanjian tersebut yaitu kapan perbuatan penerimaan itu dilakukan, atau bukti penerimaan (rekaman pembicaraan) itu lahir. Juga bisa dikatakan sah apabila petugas *Telemarker* dalam menawarkan produknya menjelaskan secara terperinci sehingga calon bertanggung benar-benar memahami produk yang ditawarkan sesuai dengan Pasal 9 UU ITE dan memenuhi syarat-syarat terjadinya perjanjian pada pasal 1320 KUH Perdata, dan tidak boleh ada pemaksaan. Apabila dalam pelaksanaannya *Telemarker* tidak jelas dalam menawarkan produknya serta ada indikasi pemaksaan di dalamnya, perjanjian yang dihasilkan dari sebuah paksaan adalah *Contradictio interminis*. maka perjanjian yang dihasilkan tidak bisa dikatakan sah, karena menyalahi asas konsensual sesuai yang tercantum dalam Pasal 1321 KUH Perdata. Namun sah yang dimaksud disini hanya sebatas sebagai perjanjian pra kontrak, karena untuk terlaksananya suatu perjanjian asuransi

pada Asuransi BNI *Life* harus didahului dengan adanya Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ).

2. Penawaran melalui *Telemarketing* yang digunakan pihak PT. BNI *Life Insurance* adalah penawaran yang dilakukan menggunakan alat komunikasi telepon seluler, dimana pembicaraan antara *Telemarker* dengan calon tertanggung akan direkam. Rekaman pembicaraan ini bisa dikatakan sebagai dokumen elektronik sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka 4 UU ITE, rekaman pembicaraan sebagai dokumen elektronik berdasarkan Pasal 5 ayat (1) UU ITE merupakan suatu alat bukti hukum yang sah dan memiliki kekuatan hukum. Rekaman pembicaraan ini telah memenuhi ketentuan dalam Pasal 6 UU ITE bahwa rekaman pembicaraan antara *Telemarker* dengan nasabah informasinya dapat diakses, keutuhannya dijamin, bisa ditampilkan dan dapat menerangkan keadaan saat perjanjian dibuat.
3. Proses pembuatan perjanjian melalui *Telemarketing* dalam *bancassurance* sangat riskan akan timbulnya permasalahan bagi nasabah bank. Namun, Bank Indonesia (BI) sebagai Bank Sentral telah menanggulangnya mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia No. 10/10 PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Berdasarkan Pasal 2 ayat (1) Bank wajib menyelesaikan segala macam aduan yang diajukan oleh nasabah, BI juga menentukan kebijakan dan prosedur yang wajib dilakukan bank untuk menyelesaikan pengaduan nasabah yang tertuang pada Pasal 2 ayat (2), kalau nasabah/tertanggung berhalangan hadir langsung ke bank maka bisa diwakilkan kepada perwakilan nasabah dengan ketentuan sesuai dengan Pasal 1 angka 3. Dalam hal ini tentang perjanjian asuransi melalui penawaran *Telemarketing* dari pihak PT. BNI *Life Insurance* memberikkan waktu 14 hari kerja setelah polis diterima untuk melakukan pengaduan ke bank BNI terdekat,

mau diperbaiki atau diberhentikan. Setelah melakukan pengaduan tapi masalah belum selesai, nasabah/calon tertanggung akan tetap mendapatkan perlindungan hukum, Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, isi pasal tersebut juga dapat diartikan bahwa adanya jaminan perlindungan hukum bagi konsumen (dalam hal ini adalah nasabah bank BNI) yang merasa dirugikan. Selain itu, menurut penulis cara penawaran seperti diatas dapat diduga menjadi faktor terjadinya penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstadigheden*) lebih tepatnya golongan penyalahgunaan keunggulan psikologis. Kelemahan nasabah/calon tertanggung dalam memahami isi perjanjian, kemudian dijadikan kesempatan oleh pihak perusahaan dalam hal ini *telemarker* sebagai petugasnya untuk menawarkan produk asuransinya, dan kelemahan tersebut dapat menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan untuk memenuhi target penjualan produknya. Keadaan ini bisa dijadikan sebuah pembelaan oleh nasabah/calon tertanggung.

4.2 Saran

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka dapat ditarik saran sebagai berikut :

1. Perusahaan terkait dalam hal ini PT. BNI *Life Insurance* harus lebih tegas untuk mengingatkan petugas *Telemarker* yang bertugas untuk melakukan penawaran melalui *Telemarketing* dengan baik dan benar, menjelaskan secara terperinci menggunakan bahasa yang mudah dipahami orang awam, jelas, menyampaikan keuntungan dan kerugian dari produk yang ditawarkan, dan tidak boleh melakukan desakan ataupun paksaan untuk tetap membeli kepada nasabah. agar nasabah benar-benar mengerti dan tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan kepadanya, tanpa adanya rasa terpaksa. Selanjutnya untuk Bank BNI seharusnya

memperhatikan peraturan tentang kerahasiaan data nasabah bank, selanjutnya agar meminta persetujuan terlebih dahulu kepada nasabah terkait sebelum membagikan data tersebut kepada perusahaan atau badan hukum lain.

2. Hendaknya nasabah lebih jeli lagi untuk membeli produk-produk barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan melalui telepon seluler (*Telemarketing*) khususnya produk asuransi. Nasabah harus memperhatikan hal-hal seperti: jenis asuransi yang akan dibeli, jumlah premi yang harus dibayarkan setiap bulannya, sampai kapan nasabah/tertanggung membayar premi manfaat yang didapatkan setelah membeli, resiko apa saja yang ditanggung, cara klaim dan jumlah ganti rugi yang diterima jikalau terjadi peristiwa yang tidak diinginkan. Apabila pada saat penawaran di telepon *Telemarker* tidak terperinci dalam memberikan penjelasan produknya, nasabah bisa langsung memutuskan teleponnya.
3. Apabila nasabah dengan terpaksa menerima tawaran dari *Telemarker* akibat desakan dan akhirnya polis asuransi jiwa dari PT. BNI *Life Insurance* diterima, hendaknya nasabah segera mengajukan pengaduan ke bank BNI terdekat untuk diberhentikan atau diperbaiki polis tersebut sebelum 14 hari kerja, semenjak polis itu diterima oleh nasabah. Agar bank menghentikan transaksi pendebitan otomatis (*autodebet*) melalui buku tabungan nasabah setiap bulannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A. Fauzi dan Defri Mardiansyah. *Aplikasi Excel untuk Telemarketing*, (Jakarta: Elex Media Komputindo).
- Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, (Yogyakarta : LaksBang Mediatama, 2008).
- Budiono, H. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. (Jakarta : Citra Aditya Bakti, 2010)
- Budiono Kusumohamidjojo, *Panduan Untuk Merancang Kontrak*, (Jakarta : Grasindo, 2001).
- Dyah Ochtorina Susanti & A'an Efendi. *Penelitian Hukum (Legal Research)*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2015).
- Fauzan, H.M. & Siagian, B. *Kamus Hukum dan Yurisprudensi*, (Depok : PT. Desindo Putra Mandiri, 2017).
- Herlien Budiono, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia, Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 109.
- Herlien Budiono, *Kumpulan Tulisan Hukum Perdata di Bidang Kenotariatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2007)
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Bank Komersial*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012).
- Ishaq. *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2009).
- J.M. van Dunne dan Gr. Van der Burght, *Penyalahgunaan Keadaan*, Kursus Hukum Perikatan-Bagian III, terjemahan Sudikno Mertokusumo, Dewan Kerjasama Ilmu Hukum Belanda Dengan Indonesia, Proyek Hukum Perdata, Medan, 1987.

- Luthfie Ludino. *Turbo Marketing*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009).
- Mashudi dan Moch. Chidir Ali. *Hukum Asuransi*, (Bandung: Mandar Maju, 1998).
- Mieke Komar Kantaatmadja, *Pengaturan Kontrak untuk Perdagangan Elektronik (e-Contract)*, *Cyberlaw: Suatu Pengantar*, Cetakan I, (Jakarta : Elips II, 2002).
- Mohammad Koesnoe. *Dasar dan Metode Ilmu Hukum Positif*. (Surabaya : Airlangga University Press, 2010).
- Muchsin. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi investor di Indonesia*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2003.
- P.J.H.O. Schut en R.W Zandvoort, *Engels Woordenboek*. (Eerste Deel-Engels-Nederlans, Groningen-Batavia, 1948) .
- P.N.H. Simanjuntak. *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Djambatan, 2006).
- Peter Mahmud Marzuki. *Pengantar Ilmu Hukum*.(Jakarta: Kencana, 2008).
- Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. (Jakarta: Prenada media Group, 2016).
- R.I. Mehr and E.Cammack. *Principles of insurance*. (Homewood, IL: Richard D. Irwin, Inc., 1972).
- R.Setiawan. *Pokok – Pokok Hukum Perikatan*, (Bandung: Binacipta, 1987)
- Rachmadi Usman. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Ridwan Khairandy, *Itikad Baik Dalam Kebebasan Berkontrak*, (Jakarta: Program Pascasarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, 2003), hlm. 3.

Ronny Sautama Hotma Bako. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposit*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995).

Salim HS, *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Cetakan I, (Jakarta; Sinar Grafika, 2003)

Santoso Poedjosoebroto. *Beberapa Aspek Tentang Hukum Pertanggungjawaban Jiwa di Indonesia*. (Jakarta: Bharata, 1996).

Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

Sentosa Sembiring. 2000. *Hukum Perbankan*. (Bandung : Mandar Maju, 2000).

Soejadi. *Refleksi mengenai Hukum dan Keadilan, Aktualisasinya di Indonesia*. (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2003)

Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. (Jakarta: UI Press, 1984).

Subekti, *Hukum Pembuktian*. (Jakarta:Pradnya Paramita, 2001).

Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta : Intermasa, 2002).

Sudikno Mertokusumo. *Mengenal hukum*. (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999).

Tuti Rastuti. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. (Yogyakarta: Medpress Digital, 2016).

W. Friedmann , *Legal Theory, Fourth Edition*,(London : Stevens & Sons Limited, 1960), hlm. 369

Yusuf Shofie. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya..* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

Zainal Asikin. *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*. (Jakarta:Rajagrafindo Persada, 2014).

Peraturan PerUndang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tantang Kerahasiaan dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 10/10 PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Ketentuan Umum Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/35/DPNP tanggal 23 Desember 2010 Perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Bank yang Melakukan Aktivitas Kerjasama Permasaran dengan Perusahaan Asuransi (Bancassurance).

Jurnal Hukum

Adyan Agit Pratama, Bambang Eko Turisno, Suradi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Perjanjian Perpanjangan Asuransi Melalui Telemarketing*, Diponegoro Law Journal, Vol. 6, No. 1, 2017.

Arifin, M. *Penyalahgunaan Keadaan Sebagai Faktor Pembatas Kebebasan Berkontrak*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Vol. 3, No. 2, 2017.

Hikmahanto Juwana, *Legal Issues on E-Commerce and E-Contract in Indonesia*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 22, No. 3, 2003.

Ilyas, *Keabsahan perjanjian asuransi melalui Telemarketing ditinjau dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008*, Kanun Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 14, No. 2, 2012.

Nancy S. Haliwela. *Rekaman Pembicaraan Telepon Sebagai Alat Bukti Perjanjian Bank Dengan Nasabah Pada Bancassurance*, Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper, Vol. 1, No. 2, 2015

Satjipto Rahardjo. *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat yang Sedang Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, Vol. 2, No. 3, 1993.

Internet

<https://www.kalamulama.com/kalam-ulama-109-buya-hamka-tentang/>

<https://batam.tribunnews.com/2015/02/10/ini-jawaban-bni-natuna-soal-autodebet-Telemarketing-asuransi>

<https://docplayer.info/53215328-Perjanjian-asuransi-melalui-Telemarketing-ditinjau-dari-Undang-Undang-nomor-11-tahun-2008.html>

<https://www.coursehero.com/file/26800756/Bank-umumdocx/>

<https://kbbi.web.id/>

<https://www.bni.co.id/id-id/personal/bancassurance/inbranchTelemarketing>



Ini Jawaban BNI Natuna Soal Autodebet Telemarketing Asuransi

Selasa, 10 Februari 2015 17:37



Tribunnewsbatam.com/m ikhsan

Kantor BNI Cabang Ranai, Natuna, Selasa (10/2/2015).

Laporan Tribunnews Batam, M Ikhsan

TRIBUNNEWSBATAM.COM, NATUNA - Terkait sejumlah nasabah BNI yang komplain karena dana tabungan otomatis terpotong setelah adanya telepon dari telemarketing [asuransi](#), pihak BNI Ranai mengimbau nasabah memastikan setiap tawaran program yang dilakukan lewat telepon atau SMS.

Seorang warga Ranai yang menjadi korban sempat melapor polisi karena menganggap dirugikan oleh telemarketing [asuransi](#), sehingga persetujuan program terjadi kendati dilakukan lewat telepon. Dan uang rekening warga yang menjadi nasabah BNI itu pun terdebit otomatis (autodebet).

Kepala Kantor Kas Bank BNI Ranai, Dekli Tomi mengatakan potongan [asuransi](#) dan program pendebetan itu memang terjadi dari sistem pusat.

Tomi menganalisa jika memang ada sebuah sistem yang digunakan oleh perusahaan [asuransi](#) saat ini, yang disebut telemarketing. Hal tersebut dianggap sah sejauh ini oleh undang-undang teknologi informasi di Indonesia.

"Ya memang ada sistem seperti itu, namanya telemarketing, dan sah secara undang-undang teknologi informasi dengan segala kualitas dan kontrolnya. Walaupun tidak ada tanda tangan di atas kertas, tapi transaksi via telpon bisa dianggap sah," jelasnya, saat dijumpai Tribun, Senin (9/2).

Menurutnya beberapa pihak [asuransi](#) memang bekerjasama dengan bank-bank yang ada di Indonesia. Dan proses yang terjadi itu memang sudah masuk sistem ke pusat jika seorang nasabah setuju ikut [asuransi](#) dari perusahaan itu.

"Kalau kami di Kantor Kas, memang sudah sekitar lima orang melaporkan hal ini. Kami akhirnya memberi tahu pihak BNI di pusat dan perusahaan [asuransi](#) tersebut. Begitu juga dengan kasus salah seorang warga Ranai ini, saat ini sedang diproses untuk dinormalkan atau dikembalikan preminya (tidak ikut [asuransi](#))," ujar Dekli.

Ia pun mengimbau nasabah bank, terutama Bank BNI yang ada di Ranai, jika ada penawaran-penawaran via telpon, atau via sms dan media sosial, kalau diragukan, jangan segan menanyakan ke kantor bank terdekat atau call centre bank tempatnya menabung.

"Untuk case ini kami sudah follow up. Tapi saya akui ini memang kebijakan dan kerjasama pihak bank di pusat, dengan perusahaan [asuransi](#). Kita tetap fasilitasi nasabah yang komplain terhadap suatu hal yang dianggap merugikan," ujar Dekli lagi.

Hingga kini, banyak warga yang meminta transaksi telemarketing oleh perusahaan-perusahaan [asuransi](#) dan sebagainya ini dibenahi oleh pemerintah agar tidak merugikan masyarakat dan merusak imej perbankan.

Sementara itu, Ardi nasabah Bank BNI Ranai yang membuat laporan ke polisi terkait penipuan ini, mengatakan ia sudah menerima polis [asuransi](#) dari perusahaan tersebut. "Saya nggak pernah tanda tangan di atas kertas kenapa bisa terjadi pengebetan di bank. Saya dikirim polis [asuransi](#) dan nama orang tua saya pun salah di sini. Memang kacau," katanya.

Telemarketing menjadi cara bisnis [asuransi](#) yang mulai diterapkan di Indonesia beberapa tahun terakhir. Transaksi bisa dianggap sah saat seorang nasabah dari sebuah bank setuju untuk ikut program, dan sistem akan merekam percakapan itu secara otomatis. Terjadilah autodebet dari rekening seorang nasabah.

Banyak kasus dimana masyarakat merasa dirugikan dengan cara-cara telemarketing yang dianggap menyor psikologis seorang targetnya untuk program seperti [asuransi](#) atau lainnya. Seorang telemarketer pun punya banyak cara mempengaruhi pikiran dan memberikan sugesti kepada orang yang ditelpon. Kebanyakan hal ini berasal dari perusahaan [asuransi](#) yang bekerjasama dengan bank.

Warga mempertanyakan data-data mereka di bank yang bisa diakses oleh perusahaan [asuransi](#) untuk menjalankan program telemarketing ini.

Artikel ini telah tayang di [tribunbatam.id](#) dengan judul Ini Jawaban BNI Natuna Soal Autodebet Telemarketing Asuransi,

<https://batam.tribunnews.com/2015/02/10/ini-jawaban-bni-natuna-soal-autodebet-telemarketing-asuransi>.

Editor: M. Ikhsan