

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia pada dasarnya adalah makhluk yang tidak abadi. Segala sesuatu yang tidak abadi tersebut memiliki unsur tidak tetap. Jika manusia dikaitkan dengan ketidakabadian maka lahirlah pemikiran yang menyimpulkan bahwa manusia akan berubah kondisi berdasarkan waktu yang akan datang. Perubahan kondisi yang dimaksud tidak dapat diprediksi secara pasti kapan dan apa yang akan terjadi terhadap manusia itu sendiri. Ketidakpastian terhadap manusia akan menghasilkan suatu keadaan masa depan yang bersifat menguntungkan atau merugikan. Keadaan menguntungkan lazim disebut keberuntungan dan keadaan merugikan lazim disebut resiko.<sup>1</sup>

Resiko adalah ketidaktentuan atau *uncertainty* yang dihadapi manusia dimasa yang akan datang atas tindakan dan perilaku manusia saat ini dalam menjalankan aktifitas sehari-hari yang mungkin melahirkan kerugian atau *loss*. Ketidaktentuan tersebut menyebabkan kerugian baik terhadap materi maupun non materi.<sup>2</sup>

Ketidakpastian mengandung beberapa arti berdasarkan ruang lingkup kehidupan manusia yaitu:

---

<sup>1</sup> A. Abbas Salim, *Dasar-dasar Asuransi (Principle of insurance)*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1985), cet ke 4, h. 3.

<sup>2</sup> *Ibid.*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Ketidaktentuan ekonomi (*economic uncertainty*), yaitu kejadian yang timbul sebagai akibat dari perubahan sikap manusia terhadap gejala ekonominya, misalnya perubahan selera atau minat dan terjadinya perubahan terhadap harga teknologi atau didapatnya penemuan baru dan lain sebagainya.
2. Ketidaktentuan yang disebabkan oleh alam (*uncertainty of nature*) misal kebakaran, badai, topan, banjir, gempa dan lain sebagainya.
3. Ketidaktentuan yang disebabkan oleh perilaku manusia (*human uncertranty*), misalnya peperangan, pencurian, perampokan, huru hara dan pembunuhan.<sup>3</sup>

Pada posisi yang lain, manusia sebagai ciptaan Allah memiliki kelebihan berupa akal pikiran. Akal pikiran ini digunakan manusia untuk mengatasi masalah ketidakpastian dirinya dimasa yang akan datang terhadap harta kekayaan, usia atau kesehatan. Tujuan mengatasi masalah ketidakpastian ini adalah untuk melindungi diri sendiri dari hal-hal yang tidak menguntungkan akibat ketidakpastian tersebut dimana hal-hal yang tidak menguntungkan tersebut dapat merugikan diri sendiri maupun kelompok baik dari segi materi maupun non materi.<sup>4</sup>

Dalam upaya menghindari resiko kerugian materi maupun non materi tersebut, timbul suatu gagasan untuk mempersiapkan diri sejak dini agar pada saat resiko benar-benar terjadi, manusia merasa siap menghadapi resiko kerugian tersebut menjadi suatu keuntungan tanpa merugikan pihak lain.

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 4.

<sup>4</sup> *Ibid*.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menghindari resiko kerugian, manusia terkadang mengharapkan kerjasama atau bantuan manusia lainnya karena pada dasarnya manusia tidak akan dapat hidup tenang dan aman tanpa bantuan dan pertolongan orang lain. Dari landasan tolong menolong ini, lahir suatu gagasan untuk membentuk suatu wadah dalam menangani resiko ketidakpastian manusia dimasa yang akan datang baik secara individu maupun kelompok. Maka lahirlah istilah asuransi sebagai bentuk penyelesaian dalam menangani resiko ketidakpastian manusia dimasa yang akan datang.<sup>5</sup>

Pada umumnya, asuransi merupakan suatu penyelesaian yang ditawarkan oleh suatu penyelenggara asuransi kepada manusia baik individu maupun kelompok. Penyelenggara asuransi tersebut memiliki manajemen struktural tersendiri dalam menunjang operasionalnya. Hal ini dilakukan agar penyelenggara asuransi tetap berjalan sesuai kaidah dan dasar-dasar asuransi.

Bila dikaitkan antara manusia dan penyelenggara asuransi maka manusia berperan sebagai nasabah yang menggunakan manfaat asuransi yang ditawarkan oleh suatu penyelenggara asuransi. Nasabah merupakan individu atau kelompok yang menjalin hubungan bisnis dengan perusahaan asuransi.<sup>6</sup>

Manfaat asuransi inilah yang menjadi solusi penyelesaian dalam menghadapi resiko kerugian dimasa yang akan datang. Sedangkan asuransi berperan sebagai penjamin dan pemberi manfaat asuransi kepada nasabah-nasabahnya. Asuransi sebagai pengalihan dan pembagian resiko mempunyai kegunaan yang positif bagi nasabah maupun penyelenggara asuransi. Asuransi juga

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 5.

<sup>6</sup> Komunitas Ekonomi Syariah, *Kamus Istilah Perbankan, Asuransi, & Pasar Modal Syariah. Plus Zakat*, ( Jakarta: Shahih, 2016), cet. ke-1, h. 85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan nilai pertanggungan atau perlindungan atas suatu ancaman bahaya yang timbul akibat ketidakpastian masa depan yang memberikan efek kerugian.<sup>7</sup>

Untuk menjadi nasabah asuransi, manusia baik individu maupun kelompok akan melakukan perjanjian kerjasama yang tertuang dalam lembar perjanjian atau disebut sebagai polis asuransi yang ditandatangani oleh nasabah dan pegawai asuransi. Hal ini bertujuan melimpahkan resiko ketidakpastian keadaan nasabah kepada penyelenggara asuransi dimana peraturan dan isi perjanjian asuransi ditetapkan oleh penyelenggara asuransi.<sup>8</sup>

Menurut pasal 1 angka (1) Undang-undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang perasuransian, Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk 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 memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat

<sup>7</sup> Luvy Sofiah, dkk. *Seri Panduan Belajar Dan Evaluasi Ekonomi SMP/MTs Kelas IX*, (Jakarta: Grasindo, 2013), cet. ke- 1, h. 10.

<sup>8</sup> *Ibid.*

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.<sup>9</sup>

Dalam perjanjian kerjasama antara nasabah dan penyelenggara asuransi, manusia sebagai nasabah asuransi mempunyai kewajiban berupa setoran atau angsuran bulanan yang diberikan kepada penyelenggara asuransi. Setoran nasabah ini disebut premi. Besaran premi yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada pihak penyelenggara asuransi ditetapkan oleh penyelenggara asuransi berdasarkan analisa-analisa tersendiri yang dilakukan oleh penyelenggara asuransi.<sup>10</sup>

Pada prakteknya, terdapat penyelenggara asuransi yang berdiri sendiri dalam menjalankan unit bisnisnya pada dunia perasuransian mulai dari pemasaran, target *market* maupun operasional lainnya. Ada pula penyelenggara asuransi yang dalam operasionalnya bekerjasama dengan pihak lain misalnya bekerjasama dengan perbankan dimana hanya nasabah pada perbankan tertentu yang bisa ikut asuransi tersebut, sistem ini disebut dengan *Bancassurance*. Contohnya *joint venture* dua perusahaan PT Bank Mandiri (Persero), Tbk dengan Asuransi AXA Financial Services Group yang kemudian diberi nama PT. AXA Mandiri *Financial Services* yang berdiri pada 11 Desember 2003, dimana ada satu atau lebih petugas asuransi (*Financial Advisor*) Axa Mandiri yang ditugaskan setiap hari kerja di bank Mandiri.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, ( Jakarta: Sinar Grafika, 2015), cet. ke- 1, h. 2.

<sup>10</sup> Abdullah Amrin, *Asuransi Syariah : Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, ( Jakarta: IKAPI, 2006), cet. ke-1, h. 108.

<sup>11</sup> Annual Report AXA Mandiri *Financial Services* tahun 2015, h. 37.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perkembangan bisnis asuransi ini pada prakteknya diikuti dengan timbulnya tindakan ketidakjujuran atau dalam bisnis asuransi dikenal dengan *Banccassurance fraud*. Keinginan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya menjadi salah satu faktor pendorong berkembangnya *banccassurance fraud*. Salah satu pelaku *banccassurance fraud* yang mungkin terjadi adalah tindakan ketidakjujuran yang menimbulkan kerugian *financial* nasabah atas tindakan yang dilakukan oleh agen atau pegawai asuransi.<sup>12</sup>

Terdapat beberapa tindakan merugikan yang dilakukan pegawai asuransi antara lain premi asuransi yang tidak segera disetorkan oleh *Financial Advisor* (FA) setelah dana premi disetor nasabah ke *Financial Advisor* (FA), serta FA memberikan informasi setenga-setengah kepada nasabah.<sup>13</sup>

Tindakan ketidakjujuran *Financial Advisor* (FA) terhadap nasabah tidak sesuai dengan pasal 28 ayat (4) dan (5) Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, yang menyatakan bahwa (4) Agen asuransi dilarang menahan atau mengelola premi atau kontribusi, (5) Agen asuransi dilarang menggelapkan premi atau kontribusi.<sup>14</sup> Dan tidak sesuai pasal 31 ayat (2) Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian yang menyatakan bahwa agen Asuransi, Pialang Asuransi, Pialang Reasuransi, dan Perusahaan Perasuransian wajib memberikan informasi yang benar, tidak

<sup>12</sup> [http://m.bisnis.com/financial/read/kecurangan\\_asuransi](http://m.bisnis.com/financial/read/kecurangan_asuransi), oleh: Asteria Desi Kartika Sari, di akses pada 14 oktober 2017, pukul 00.43 WIB.

<sup>13</sup> Anggi Putri, (*Financial Advisor* pada PT.AXA Mandiri), wawancara, Pekanbaru, Kamis, 20 Juli 2017.

<sup>14</sup> Pasal 28 Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, ( Jakarta: Sinar Grafika, 2015), cet. ke- 1, h. 20.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

palsu, dan /atau tidak menyesatkan kepada pemegang polis, Tertanggung, atau peserta mengenai resiko, manfaat, kewajiban dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi atau produk asuransi Syariah yang ditawarkan.<sup>15</sup>

Hal ini bagi agen atau pada PT.AXA Mandiri *Financial Services* disebut *Financial Advisor* bahwa terdapat ruang untuk melakukan tindakan yang merugikan nasabah. Penundaan penyetoran premi mungkin saja dilakukan oleh pelaku tindakan merugikan terhadap nasabah atau pemegang polis karena pembayaran premi dilakukan secara langsung (*cash pick up*) oleh pemegang polis terhadap pegawai asuransi diluar kantor asuransi. Pemberian informasi fiktif kepada nasabah sangat mungkin terjadi karena nasabah tidak dapat memperoleh informasi secara langsung dari manajemen, namun informasi selalu bersumber dari FA dimana FA memiliki kepentingan bahwa nasabah Bank Mandiri sebanyak mungkin menjadi nasabah asuransi AXA Mandiri. Dengan informasi fiktif ini, bagi pandangan FA akan meningkatkan daya tarik nasabah Bank Mandiri mengikuti program asuransi AXA Mandiri.<sup>16</sup>

Beberapa tindakan di atas dapat menimpa semua penyelenggara asuransi. Salah satu asuransi yang menghadapi kasus kerugian terhadap nasabah adalah PT. AXA Mandiri *Financial Services* area pekanbaru. Dalam waktu 2 tahun terakhir setidaknya ada beberapa nasabah yang mengalami

<sup>15</sup> Undang-undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian, ( Jakarta: Sinar Grafika, 2015), cet. ke- 1, h. 22.

<sup>16</sup> Vinny Ya Liza, (*Area Sales Manager* pada PT. AXA Mandiri), wawancara, Pekanbaru, Jumat, 28 Juli 2017.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerugian atas tindakan pegawai yang ditangani oleh PT.AXA Mandiri Financial Services.<sup>17</sup>

Untuk mempertahankan kredibilitas atau nama baik, penyelenggara asuransi pastinya akan bertanggungjawab terhadap nasabah yang mengalami kerugian *financial* atas tindakan yang dilakukan pegawainya. Selain itu, untuk mengurangi resiko merugikan dan sebagai reaksi serius terhadap tindakan merugikan yang dilakukan oleh pegawai asuransi, penyelenggara asuransi melakukan upaya tindakan hukum baik hukum internal berupa pemberian skorsing, surat peringatan atau pemecatan pegawainya maupun tindakan hukum eksternal berupa pengangkatan kasus kerugian tersebut ke ranah hukum pengadilan baik pidana maupun perdata.<sup>18</sup>

Untuk mengetahui secara rinci dan penelitian lebih lanjut tentang tanggung jawab dan upaya perusahaan dalam menangani kerugian nasabah yang dilakukan pegawai asuransi, penulis akan melakukan penelitian dan mengulas kerugian nasabah yang dilakukan pegawai asuransi pada perusahaan asuransi PT. Axa Mandiri *Financial Services*. Penelitian ini penulis susun dalam sebuah skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Tindakan Yang Merugikan Nasabah Oleh Pegawai PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian”**

<sup>17</sup>Vinny Ya Liza, (*Area Sales Manager* pada PT. AXA Mandiri), wawancara, Pekanbaru, Jumat, 28 Juli 2017.

<sup>18</sup>Vinny Ya Liza, (*Area Sales Manager* pada PT. AXA Mandiri), wawancara, Pekanbaru, Jumat, 28 Juli 2017.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memberi batasan masalah yaitu tanggung jawab perusahaan PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai terhadap nasabah yang mengalami kerugian atas tindakan yang dilakukan pegawai PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang penulis paparkan pada bagian awal proposal ini serta batasan masalah yang penulis susun, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk kerugian yang dilakukan oleh pegawai asuransi PT. Axa Mandiri *Financial Services* terhadap nasabahnya ?
2. Bagaimana bentuk tanggungjawab yang dilakukan PT. Axa Mandiri *Financial Services* terhadap nasabah yang mengalami kerugian tersebut?

## D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui bagaimana bentuk kerugian yang dilakukan pegawai asuransi PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai terhadap nasabah.
2. Mengetahui bagaimana PT. AXA Mandiri *Financial Services* bertanggungjawab kepada nasabah atas perilaku yang menimbulkan kerugian oleh pegawainya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan dasar kepada calon nasabah asuransi agar dikemudian hari pembaca terhindar dari segala bentuk tindakan yang merugikan dilakukan orang lain terhadap pembaca.
2. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan tambahan tentang ilmu hukum bisnis yang ada di Indonesia.
3. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi perusahaan selaku penyelenggara asuransi agar terhindar dari resiko kerugian *financial* maupun non *financial* terhadap perusahaan.
4. Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum.

#### E. Kajian Terdahulu

Penelitian mengenai Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Tindakan Yang Merugikan Nasabah Oleh Pegawai PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian sampai sekarang masih belum menemukan orang yang membahasnya. Untuk itu saya akan mencoba meneliti dan membahas perusahaan tersebut.

Skripsi yang di buat oleh Didik Setiyawan, dalam penelitiannya “Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Jiwa Atas Kerugian Yang Diderita Pemegang Polis Karena Kesalahan Agen (Studi di Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Cabang Malang Celaket)”, tahun 2013 di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang. Metode yang digunakan adalah penelitian

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

empiris atau sosiologis yang bersikap deskriptif. Analisis data dilakukan secara kualitatif. Jenis data penelitian yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan sumber data penelitian yang digunakan yaitu wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab yang dilakukan asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang malang celaket adalah tetap memenuhi kewajibannya yaitu pembayaran klaim asuransi jiwa kepada pemegang polis sepanjang pemegang polis dapat membuktikan bahwa telah melakukan pembayaran melalui agen.<sup>19</sup>

Skripsi yang di buat oleh Faris Dinar Saputro, dalam penelitiannya “Tanggung Jawab Hukum PT. Asuransi Jasa Indonesia Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Pengangkutan Barang Di Laut (Studi Kasus di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta), tahun 2008 di fakultas hukum universitas sebelas maret Surakarta. Metode yang digunakan adalah penelitian empiris atau sosiologis yang bersikap deskriptif. Analisis data dilakukan secara kualitatif. Jenis data penelitian yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan sumber data penelitian yang digunakan yaitu wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk tanggung jawab yang diberikan PT. Asuransi Jasa Indonesia di dalam penyelesaian klaim asuransi pengangkutan barang di laut adalah dengan

<sup>19</sup> Didik Setiyawan, “Tanggung jawab perusahaan asuransi jiwa atas kerugian yang diderita pemegang polis karena kesalahan agen (studi di asuransi jiwa bersama bumiputera 1912 cabang malang celaket)”, Skripsi (Malang: Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, 2013).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan ganti rugi kepada tertanggung dan penanggung yaitu PT. Asuransi Jasa Indonesia.<sup>20</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih jelas mengenai permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode *sosiologis yuridis* yaitu penelitian dilakukan melalui wawancara untuk mendapatkan kajian dan persepsi hukum PT. Axa Mandiri Financial Services atas tanggungjawabnya terhadap nasabah yang mengalami kerugian yang dilakukan oleh karyawannya. Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu memberikan gambaran secara utuh atas hasil penelitian tentang perilaku hukum PT. Axa Mandiri Financial Services dalam merealisasikan rasa tanggungjawabnya terhadap nasabah mengalami kerugian atas tindakan yang dilakukan karyawannya.<sup>21</sup>

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. AXA Mandiri *Financial Services* cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai yang berkantor di Jl. Tuanku Tambusai No. 18 E-F Kelurahan Tangkerang Barat Kecamatan Bukit Raya Kota Pekanbaru.

<sup>20</sup> Faris Danar Saputro, "*Tanggung Jawab Hukum PT. Asuransi Jasa Indonesia Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Pengangkutan Barang Di Laut (Studi Kasus di PT. Asuransi Jasa Indonesia Cabang Surakarta)*", Skripsi (Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2008).

<sup>21</sup> Amiruddindan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Rajawali Pers), cet. ke-4, h. 201.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalis yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil suatu kesimpulan.<sup>22</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang *Area Sales Manager* (ASM), 2 orang Pegawai atau *Financial Advisor* (FA), dan 5 orang nasabah yang mengalami kerugian financial di PT.AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

Sampel yaitu sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian dan merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.<sup>23</sup> Didalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu total sampling. Total Sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh populasi dijadikan sampel.

Berdasarkan metode tersebut, penulis menggunakan total sampling untuk menentukan sampel dalam populasi 1 orang *Area Sales Manager* (ASM), 2 orang Pegawai atau *Financial Advisor* (FA), dan 5 orang nasabah yang mengalami kerugian financial di PT.AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2013), cet. ke-21, h. 90.

<sup>23</sup> *Ibid*, h. 91.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.1

## Jumlah Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi (orang)	Sampel (orang)	Prosentase
1.	Kepala <i>Financial Advisor</i> ( <i>Area Sales Manager</i> )	1	1	100%
2.	Pegawai ( <i>Financial Advisor</i> )	2	2	100%
3.	Nasabah AXA Mandiri yang mengalami kerugian	5	5	100%

Sumber: Data PT. Axa Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai

#### 4. Sumber Data

Sumber data penelitian ini dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu;

##### a. Data primer

Data primer merupakan data utama yang menjadi dasar pengambilan kesimpulan dari penelitian ini. Data primer diperoleh dari pengumpulan informasi berdasarkan wawancara dan observasi terhadap data perusahaan tentang kasus kerugian nasabah yang dilakukan pegawai serta tanggungjawab yang dilakukan PT. AXA Mandiri *Financial Services* cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai.

##### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan yang penulis gunakan sebagai referensi tambahan dalam mengambil kesimpulan. Data sekunder ini meliputi pengumpulan data tentang profil perusahaan, struktur organisasi atau data-data lain yang menunjang penelitian yang sifatnya teoritis.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## c. Data Tersier

Data tersier adalah data penelitian yang sifatnya primer, sekunder maupun tersier yang telah diketahui sebelumnya dan sifatnya diluar bidang hukum penelitian. Sumber-sumber data tersier dapat diperoleh dari Televisi, Majalah, Koran atau Surat Kabar.

## 5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan penulis lakukan adalah:

## a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yakni melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (pewawancara) dengan sumber data (responden).<sup>24</sup> Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap pihak terkait yaitu *Area Sales Manager (ASM)* selaku atasan dari *Financial Advisor (FA)*, *Financial Advisor (FA)* selaku pegawai atau agen, dan Nasabah yang mengalami kerugian.

## b. Observasi

Observasi (Pengamatan) yakni mengamati gejala yang diteliti. Dalam hal ini panca indra manusia (penglihatan dan pendegaran) diperlukan untuk menangkap gejala yang diamati.<sup>25</sup>

## c. Kajian Perpustakaan

Kajian perpustakaan yaitu pengumpulan data sekunder yang dilakukan berdasarkan studi pustaka. Kajian perpustakaan meliputi

<sup>24</sup>Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta : Granit, 2005), cet. ke-2, h. 72.

<sup>25</sup>*Ibid*, h. 70.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengumpulan bahan hukum perundang-undangan yang relevan terhadap penelitian, bahan hukum perjanjian polis asuransi PT. AXA Mandiri *Financial Services*, serta bahan-bahan lain yang dirasa perlu.

## 6. Analisa Data

Analisis data dilakukan agar permasalahan dan sumber-sumber informasi dapat dihubungkan sedemikian rupa sehingga menghasilkan penelitian yang *kredibel* dan mudah dimengerti. Sehingga pada akhirnya penelitian ini memberikan suatu manfaat bagi pembaca pada umumnya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat *naturalistic* dimana objek penelitian berkembang apa adanya tanpa manipulasi dan eksperimen apapun dari peneliti.

Dalam mengambil kesimpulan penulis memulai dengan mereduksi data, memilih yang penting, membuat kategori untuk setiap informasi yang ditemukan, menyajikan informasi ke dalam bentuk pola induksi dan pada akhirnya diperoleh kesimpulan yang *kredibel* dan *representatif*.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang penulis susun dalam penelitian ini memiliki lima bab. Masing-masing bab memiliki rincian dan pembahasan tersendiri. Adapaun sistematika penulisan pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan memuat latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT. AXA Mandiri *Financial Services* yang terdiri dari profil perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan serta topologi perusahaan.

## BAB III TINJAUAN UMUM PERASURANSIAN

Tinjaun teoritis mengulas tentang definisi-definisi dan dasar hukum yang berkaitan dengan penelitian ini. Beberapa definisi yang dijabarkan adalah tentang asuransi, perusahaan asuransi, pegawai asuransi, tanggung jawab pelaku usaha, tanggung jawab perusahaan, dan perlindungan hukum terhadap nasabah pemegang polis. Selain berisi penjabaran definisi, bab ini juga memuat tentang landasan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

## BAB IV TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP TINDAKAN YANG MERUGIKAN NASABAH OLEH PEGAWAI

Pada bab ini peneliti membahas bagaimana bentuk kerugian yang dilakukan pegawai asuransi PT. AXA Mandiri *Financial Services* Cabang Pekanbaru Tuanku Tambusai terhadap nasabah dan bagaimana PT. AXA Mandiri *Financial Services* bertanggungjawab

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada nasabah atas perilaku yang menimbulkan kerugian oleh pegawainya.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan akhir dari penelitian ini dan sekaligus menjadi rangkuman keseluruhan isi penelitian ini. Selain kesimpulan, pada bab ini juga dipaparkan saran kepada pembaca sebagai pelengkap sepenuhnya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang literatur berupa buku, teks ilmiah atau jurnal yang digunakan penulis sebagai penunjang penelitian ini.