



**PENERAPAN UU ITE DAN UU PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI
TRANSAKSI *TELEMARKETING* (STUDI PADA PT AXA MANDIRI)**

Robby Yanuareksa*, Suradi, Rinitami Njatrijani

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro

E-mail : robby.yanuareksa@gmail.com

Abstrak

Dewasa ini, perekonomian masyarakat Indonesia berkembang seiring kemajuan teknologi. Salah satu dari kebutuhan tersebut adalah asuransi. Asuransi telah diatur dalam UU Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Perjanjian asuransi yang dilakukan kini semakin maju seiring kemajuan teknologi, pemanfaatan media elektronik ataupun alat bantu komunikasi merupakan alternatif dari perusahaan asuransi dalam menawarkan jasa kepada konsumen, cara penawaran model inilah yang dalam bahasa pemasaran disebut transaksi *telemarketing*. transaksi *telemarketing* sah menurut hukum sesuai dalam UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE, namun transaksi *telemarketing* rawan menimbulkan masalah karena para pihak dalam membuat kesepakatan tidak bertatap muka tapi hanya melalui telepon, untuk mencegah terjadinya permasalahan dan kecurangan dalam transaksi tersebut perlu kajian terkait perlindungan konsumen sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999. LP2K sebagai Lembaga yang melakukan pembinaan dan perlindungan konsumen agar terciptanya perlindungan konsumen, pada hari Rabu, 11 Januari 2016 terdapat kasus transaksi *telemarketing* AXA Mandiri. Menindaklanjuti laporan tersebut LP2K memfasilitasi upaya penyelesaian secara damai, tapi belum berhasil kemudian sampai akhirnya dilakukan upaya penyelesaian melalui arbitrase. Penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen bagi transaksi *telemarketing* belum sepenuhnya mampu melindungi konsumen jika terjadi perselisihan, oleh karena itu diperlukan adanya peraturan yang lebih khusus mengatur perlindungan konsumen terkait transaksi *telemarketing* beserta penyelesaian sengketa.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, *Telemarketing*, Penerapan UU ITE, Penerapan UU Perlindungan Konsumen

Abstract

Nowadays, Indonesian economic society was developing along with the advanced technology. Insurance has been regulated under Act Number 40 of 2014 about insurance. Insurance agreement has been grown as the advanced technology. The use of electronic media or communication devices is one of alternative ways to promote the insurance services to the consumers, this model of deals called *telemarketing*, *telemarketing* transaction are legally valid according to Act Number 11 of 2008 about ITE (Electronic Information and Transaction). However, *telemarketing* transaction often caused problems due to the customers and the salesperson meets in phone. Due to prevent the problems and cheating in transaction, needs study related to consumer protection as Act Number 8 of 1999. LP2K is institution which provide guidance and consumer protection intended for consumer protection. On Wednesday, January 11th 2016, there have been cases about *telemarketing* transactions of AXA Mandiri. LP2K have facilitate a peaceful solution to follow up about that report but it was unsuccessful. Finally, LP2K resolve that cases with arbitration. The application of ITE (Electronic Information and Transaction) Act and Consumer Protection Act not completely protect consumer when consumer has cases. Therefore, more specifically regulations that regulate about consumer protection (*telemarketing* transaction) and solution about that problem are currently needed.

Keywords: Consumer Protection, *Telemarketing*, Application of ITE Act, Application of Consumer Protection Act

I. PENDAHULUAN

Perkembangan asuransi di Indonesia berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dari tahun ke tahun. Di dalam perjanjian asuransi terdapat 2 (dua) pihak di dalamnya yaitu Penanggung dan Tertanggung, namun dapat juga diperjanjikan bahwa Tertanggung berbeda pihak dengan yang akan menerima tanggungan. Adanya premi adalah sebagai bukti bahwa tertanggung setuju untuk diadakan perjanjian asuransi.

Selain itu perjanjian asuransi yang dilakukan kini semakin maju seiring kemajuan teknologi, di era seperti saat ini kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memiliki kemajuan yang sangat pesat dan cepat. Berbagai macam bentuk barang atau jasa yang ditawarkan melalui teknologi informasi dan komunikasi ini merupakan suatu transaksi yang disebut dengan transaksi elektronik. Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya (Pasal 1angka 2 UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang ITE).

Pemanfaatan media elektronik ataupun alat bantu komunikasi (telepon) merupakan alternatif daripada perusahaan asuransi dalam menawarkan jasanya kepada calon pengguna, cara penawaran model inilah yang dalam bahasa pemasaran disebut dengan metode penawaran jasa asuransi melalui *telemarketing*. Penawaran asuransi melalui telemarketing ini hampir digunakan oleh sebagian besar perusahaan asuransi di Indonesia salah satunya adalah AXA Mandiri yaitu

perusahaan asuransi yang menjalin kerjasama dengan Bank Mandiri.

Disisi lain, dibalik semakin berkembangnya penawaran asuransi oleh PT AXA Mandiri melalui *telemarketing* untuk mencari calon nasabah, cara ini memiliki kemungkinan untuk merugikan konsumen. Kemungkinan tersebut disebabkan karena model penawaran ini yang jarak jauh dan hanya menggunakan media telepon sehingga terkadang konsumen tidak dapat memahami secara jelas tentang apa saja yang menjadi isi atau yang menjadi hal-hal pokok yang akan dipertanggungkan beserta seluruh hak dan kewajiban jika bergabung dalam asuransi tersebut.

Akibatnya sering terjadi seseorang konsumen yang tiba-tiba mendapatkan telepon dari perusahaan asuransi yang semula konsumen tidak ada niatan mengikuti asuransi tersebut tiba-tiba tanpa sadar mereka sudah menjadi anggota asuransi dan tabungannya langsung terkena *auto debet* tiap bulan. Kemungkinan lain yang timbul akibat transaksi melalui *telemarketing* tersebut adalah kurang pahamnya konsumen jika apa yang menjadi percakapan lewat telepon tersebut sudah bisa dijadikan sebagai alat bukti tanda bahwa perjanjian asuransi tersebut telah disetujui walaupun konsumen hanya menjawab iya beberapa pertanyaan saja yang sebenarnya konsumen sendiri tidak memahami maksud dari percakapan tersebut, sehingga banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat adanya transaksi *telemarketing* tersebut.

Keadaan ini semakin diperparah dengan ketidaktauhan konsumen

tentang cara penyelesaian atau pengajuan *claim* bahkan pembatalan asuransi tersebut karena bisaanya polis asuransi baru dikirim oleh perusahaan asuransi selang beberapa bulan setelah konsumen menjadi nasabah asuransi tersebut. Sehingga disini nasabah merasa dirugikan atas transaksi tersebut, maka perlu dikaji terkait Penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen bagi Transaksi *Telemarketing*.

Atas dasar beberapa hal tersebut diatas dan untuk dapat mengetahui lebih lanjut mengenai pokok permasalahan yang akan diteliti maka perlu dibuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen dengan penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen bagi transaksi *telemarketing* AXA Mandiri?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa pada transaksi *telemarketing* AXA Mandiri?

II. METODE

Metode pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan hukum yuridis empiris, yaitu penelitian yang berdasarkan pada kaidah-kaidah hukum yang ada dan juga dengan melihat kenyataan-kenyataan yang terjadi. Pendekatan yuridis, adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku¹ Sedangkan pendekatan empiris, adalah pendekatan yang dilakukan

dengan cara melihat kenyataan yang terjadi sebenarnya.

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian dan penulisan hukum ini adalah deskriptif analitis. Deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan melukiskan tentang suatu hal didaerah tertentu dan pada saat tertentu². Analitis, maksudnya dikaitkan dengan teori-teori hukum yang ada dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Dengan menggunakan sifat-sifat dan hukum yang berkembang didalam masyarakat, diharapkan akan menemukan sebab dari permasalahan yang berkaitan dengan transaksi *telemarketing*, khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *telemarketing*.

Dalam pengumpulan data penulis memerlukan data yang bersumber dari buku-buku, literatur dan pendapat ahli hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, ataupun sumber lain yang ada dilapangan untuk menunjang keberhasilan dan efektifitas penelitian

- a) Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dilapangan. Metode pengumpulan data primer diperoleh dengan cara : wawancara langsung dengan narasumber yaitu konsumen AXA Mandiri dan Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat LP2K Jawa Tengah. Cara ini dilakukan dengan metode bebas terpimpin, yaitu dengan mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu tetapi

¹ Roni Hanitjo Soemitro, 1982, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, halaman 20.

² Ibid, halaman 35

masih ditambahi variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi pada saat melakukan wawancara.

- b) Data sekunder, yaitu data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bahan-bahan yang erat kaitannya dengan data primer dan dapat menganalisis dan memahami data primer yaitu tinjauan pustaka dan peraturan hukum yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen dan Transaksi *Telemarketing* yaitu hukum jaminan, hukum perlindungan konsumen, hukum asuransi. Data sekunder dalam penelitian meliputi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai kekuatan hukum mengikat. Bahan ini berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kaitannya dengan transaksi *telemarketing* AXA Mandiri

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang berhubungan dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan karya ini berupa karya ilmiah para sarjana ataupun hasil kajian ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kaitannya dengan transaksi *telemarketing*.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan petunjuk atau

penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

Data yang terkumpul melalui kegiatan pengumpulan data, pada akhirnya akan dianalisis dan diinterpretasikan untuk menjawab atau memecahkan masalah penelitian. Didalam penelitian hukum normatif, pengolahan data pada hakikatnya berarti kegiatan untuk mengadakan sistematisasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis. Sistematisasi berarti membuat klasifikasi terhadap bahan-bahan hukum tertulis³ tersebut untuk memudahkan pekerjaan analisa dan konstruksi

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi *Telemarketing*

Telemarketing AXA Mandiri adalah aktivitas memasarkan produk atau jasa melalui saluran komunikasi jarak jauh. Produk yang dipasarkan dalam hal ini adalah produk asuransi, dalam menjalankan tugasnya seorang *telemarketer* menggunakan alat bantu telepon. Telepon digunakan untuk menghubungi prospek calon konsumen.

Selain pengertian tersebut, kepala bidang pelayanan dan pengabdian masyarakat LP2K mendefinisikan *telemarketing* secara singkat yaitu bahwa transaksi *telemarketing* pada intinya adalah konsumen mendapatkan telepon dari pihak *telemarketer* dalam hal ini

³ Ibid, halaman 251.

perusahaan asuransi kemudian mereka terlibat suatu komunikasi yang berawal dari proses penawaran jasa asuransi kemudian berujung pada kesepakatan atas jasa yang telah ditawarkan oleh *telemarketer* kepada konsumen⁴.

Pada kondisi yang demikian membuat banyak konsumen yang merasa “terjebak” atas model penawaran asuransi melalui *telemarketing* tersebut, konsumen yang ketika mendapatkan telepon dalam kondisi yang tidak siap membuat konsumen tersebut tidak begitu paham dan jelas atas pertanyaan yang diajukan, bahkan konsumen tidak mengetahui ketika ada pertanyaan tentang konfirmasi kebenaran tanggal lahir konsumen dan konsumen tersebut membenarkan ternyata itu merupakan bagian dari pernyataan bahwa konsumen menyepakati perjanjian asuransi tersebut⁵

Perjanjian pada transaksi *telemarketing* pada dasarnya sama dengan perjanjian transaksi pada umumnya, dimana suatu perjanjian terjadi ketika ada kata sepakat mengenai sesuatu yang diperjanjikan, Kesepakatan yang dimaksud adalah bahwa kedua subjek yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seiya-sekata mengenai hal-hal pokok dari perjanjian yang diadakan itu⁶, hanya saja yang membedakannya terletak

pada media dan cara yang digunakan dalam membuat perjanjian. Di dalam menjalankan transaksi baik secara *telemarketing* maupun transaksi pada umumnya tetap menggunakan dasar yang sama yaitu sesuai Buku III KUHPerdara tentang perikatan, hanya saja yang membedakan adalah proses pelaksanaannya yang pada transaksi *telemarketing* para pihak tidak perlu bertatap muka dan alat bukti berupa data elektronik (rekaman pembicaraan) sedangkan transaksi pada umumnya para pihak harus bertatap muka secara langsung dan alat bukti berupa tanda tangan tertulis.

Terkait dengan rekaman suara yang dijadikan dasar alat bukti oleh *telemarketer* hal itu dibenarkan oleh UU ITE dalam pasal 5, artinya alat bukti rekaman suara tersebut memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum dan kedudukannya sama dengan tanda tangan manual pada umumnya. Tanda tangan elektronik ini (bukti rekaman suara) diakui keabsahannya menurut pasal 11 UU ITE.

Cara mencapai kesepakatan dalam pembuatan perjanjian melalui transaksi *telemarketing*⁷ menimbulkan permasalahan yaitu konsumen merasa dirugikan oleh pihak *telemarketer*, hal tersebut dikarenakan konsumen tidak berniat memakai jasa asuransi yang ditawarkan oleh pihak *telemarketer* ternyata atas beberapa pertanyaan konsumen menjawab “ya” ternyata sudah dianggap menyetujui perjanjian tersebut⁸.

⁴ Abdun Mufid, Kepala Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat di LP2K Jawa Tengah

⁵ Dhipo Achmad Hartono, Nasabah Asuransi AXA Mandiri

⁶ Subekti, 1976, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung, Alumni, halaman 17

⁷ Op.cit, Dhipo Ahmad, Nasabah Asuransi AXA Mandiri

⁸ Ibid, Dhipo Ahmad, Nasabah Asuransi AXA Mandiri

Maka dalam pembuatan perjanjian juga harus merujuk pada ketentuan 1320 KUHPdata tentang syarat sahnya perjanjian yaitu :

1. Kesepakatan para pihak
2. Kecakapan untuk membuat perjanjian
3. Suatu hal tertentu; dan
4. Suatu sebab yang halal

Dalam hubungan bisnis maupun transaksi lainnya sering terjadi ketidakseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen pada umumnya berada dalam posisi yang lemah dan terkadang justru menjadi korban eksploitasi dari pelaku usaha yang secara kemampuan baik segi ekonomi maupun sosial lebih kuat. Untuk mengatasi keadaan tersebut dalam rangka melindungi konsumen maka Pemerintah turun tangan dalam membuat suatu penerapan perlindungan hukum bagi konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen saat ini dirasa sangat penting mengingat pembangunan perekonomian nasional di era globalisasi ini berkembang sangat cepat, dapat dilihat pada semakin beragamnya produk (barang dan jasa) yang memiliki kandungan teknologi.

Berkaitan dengan transaksi telemarketing, konsumen pada transaksi *telemarketing* umumnya masih berada dalam posisi yang relatif lemah karena tidak ada kejelasan tentang perlindungan bagi konsumen dan upaya yang diberikan oleh Undang-Undang. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

masih bersifat umum dan belum spesifik mengatur perlindungan dalam transaksi *telemarketing*. Namun karena Indonesia belum memiliki Undang-Undang yang khusus mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *telemarketing*, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat digunakan sebagai alternatif atau payung perlindungan konsumen dalam transaksi *telemarketing* walaupun Undang-Undang ini belum mampu mengakomodasi sepenuhnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *telemarketing*.

Pasal 4 huruf c UU Nomor 8 Tahun 1999 sebagai payung dalam tahap penawaran dalam transaksi *telemarketing* ini. Pada pasal tersebut mengandung pengertian bahwa bahwa konsumen harus mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa dalam hal ini adalah asuransi AXA Mandiri melalui *telemarketing*. Hak ini menjadi sangat penting dan tidak boleh dilanggar dikarenakan hak ini merupakan yang menjadi awal dari pemenuhan prestasi yang nantiya akan dilakukan oleh para pihak, jika informasi yang disampaikan kepada konsumen tidak disampaikan dengan benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai salah satu cacat produk. Cacat produk disini dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh

gambaran yang benar tentang produk yang ditawarkan, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dalam transaksi tersebut⁹.

Dalam tahap penawaran tersebut pelaku usaha, dalam hal ini dilakukan oleh *telemarketer* memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, kewajiban tersebut termuat dalam Pasal 7 huruf a dan b yaitu : “Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”. Itikad baik dalam transaksi *telemarketing* menjadi hal yang wajib dilakukan oleh *telemarketer* mengingat pada transaksi ini para pihak tidak bertatap muka secara langsung sehingga itikad baik menjadi dasar yang penting bagi transaksi ini.

Selain itu Transaksi *telemarketing* merupakan bagian dari transaksi elektronik, sehingga didalam pelaksanaannya juga merujuk pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Undang-Undang ini dibuat untuk menjamin adanya kepastian hukum bagi transaksi *telemarketing*, namun Undang-Undang ini hanya membahas secara umum tentang transaksi elektronik dan tidak ada aturan yang secara jelas dan mendetil tentang pengaturan mengenai perlindungan konsumen bagi transaksi *telemarketing*.

Dalam transaksi *telemarketing* setelah konsumen dan pelaku usaha menyepakati perjanjian tersebut konsumen diwajibkan membayar premi asuransi, dalam transaksi *telemarketing* pembayaran premi asuransi dilakukan dengan *autodebet*. Proses *autodebet* dalam transaksi

telemarketing didasarkan pada ketentuan Pasal 5 UU ITE dimana “informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti yang sah”, hal tersebut berarti ketika telah terjadi kesepakatan maka para pihak wajib memenuhi prestasi dengan itikad baik.

UU ITE memberikan upaya perlindungan hukum bagi konsumen yang tercantum dalam Pasal 9 UU ITE yaitu “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontak , produsen dan produk yang ditawarkan”. Dalam penawaran transaksi tersebut minimal *telemarketer* memberikan ‘informasi lengkap dan benar’ meliputi :

- a. Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai penanggung maupun bertanggung.
- b. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian serta menjelaskan tentang barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

Kejelasan informasi merupakan hal yang penting sebagai modal awal untuk menjadikan konsumen menjadi paham dan dapat menentukan sikap atas tawaran jasa yang diberikan oleh *telemarketer*. Terkait dengan adanya nasabah yang merasa dirugikan Undang-Undang ini juga telah memfasilitasi yang merujuk pada pasal 28 ayat 1 yaitu “Setiap orang dilarang dengan sengaja tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik”. Kata setiap orang disini

⁹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, halaman 41.

dapat diartikan sebagai pihak *telemarketer* dalam transaksi *telemarketing*.

B. Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Telemarketing AXA Mandiri

Penyelesaian sengketa antara konsumen dan AXA Mandiri dilakukan melalui upaya musyawarah yaitu konsumen mengirimkan surat keluhan nasabah kepada AXA Mandiri pada tanggal 14 Januari 2016 mengenai permohonan pembatalan polis dan pengembalian premi yang telah dibayarkan, kemudian pada tanggal 19 Januari 2016 pihak AXA Mandiri mengirim surat balasan tersebut dengan nomor surat 038/CMU-RPI/AMFS-TM/I/2016 perihal konfirmasi penyelesaian keluhan nasabah dengan Nomor Polis 100-122-2319405 atas nama Dhipo Achmad Hartono. Surat tersebut menyatakan berdasarkan hasil rekaman pembicaraan *Tele Sales Officer* (TSO) dengan konsumen pada tanggal 29 Juli 2015 pukul 7:46:09 WIB yang berisi penawaran program Asuransi Mandiri Hospitalife (MHL), kemudian pada menit ke (03:52) TSO memberikan informasi bahwa program bermanfaat sebagai program asuransi berjangka selama 12 tahun yang dilengkapi dengan perlindungan atas kesehatan selama 4 tahun pertama dan perlindungan atas jiwa pada tahun ke 5 sampai tahun ke 12 dengan masa pembayaran premi selama 4 tahun. Kemudian pada menit ke (06:22) TSO memberikan informasi mengenai manfaat pengembalian premi (No Claim Bonus) diakhir masa pertanggungan, baik terjadi maupun tidak terjadi

risiko klaim rawat inap. Pada menit ke (17:45) TSO memberikan informasi pertanyaan untuk persamaan data berupa tanggal lahir dan konsumen merespon tanggal lahir yang telah sesuai dengan sistem, maka pada menit (16:20,16:30,25:18,25:40) konsumen dianggap telah menyetujui keikutsertaan program dengan memberikan jawaban setuju atas pengaktifan dan pendebetan premi asuransi. Sehingga berdasarkan pernyataan surat tersebut premi asuransi yang telah dibayarkan dari rekening tabungan konsumen tidak dapat dikembalikan, pengembalian premi hanya mengacu pada ketentuan Polis Pasal 5 yaitu Apabila polis masih aktif pada akhir masa pertanggungan meskipun tertanggung pernah melakukan dan menerima pembayaran klaim masalah santunan harian rawat inap rumah sakit maka penanggung akan membayar masalah pengembalian premi sebesar 100% dari total premi yang telah dibayarkan.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa upaya musyawarah yang dilakukan oleh konsumen kepada pelaku usaha tidak berhasil yaitu pelaku usaha menolak memenuhi tuntutan konsumen berupa pembatalan polis dan pengembalian premi asuransi yang telah dibayarkan. Setelah upaya musyawarah yang dilakukan oleh konsumen tidak berhasil, maka para pihak memilih menyelesaikan sengketa dengan penyelesaian melalui arbitrase.

Menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 45 diketahui cara menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu :

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di pengadilan umum
2. Melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai pilihan sukarela

Cara penyelesaian diluar pengadilan dapat dimungkinkan dengan melakukan upaya perdamaian, melalui penyelesaian alternatif¹⁰ di lembaga Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI), atau melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dalam Polis Asuransi juga mengatur mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 13 ayat 1 tentang penyelesaian perselisihan yang menyatakan apabila terjadi sengketa, kontroversi atau perselisihan antara penanggung dengan pemegang polis, pihak yang berkepentingan atau berhubungan dalam polis ini ('perselisihan'), akan diselesaikan secara musyawarah. Apabila perselisihan tersebut tidak dapat diselesaikan dalam kurun waktu 90 (Sembilan puluh) hari setelah pemberitahuan tertulis oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya, maka penanggung atau pemegang polis atau pihak yang berkepentingan dengan pertanggung ini dapat memilih cara penyelesaian perselisihan dengan arbitrase atau pengadilan.

Dari uraian Pasal 13 ayat 1 di atas dapat diketahui bahwa dalam

polis telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa, polis merupakan suatu perjanjian yang mengikat para pihak. Sesuai Pasal 13 tersebut maka para pihak diberi alternatif penyelesaian melalui cara musyawarah dalam jangka waktu 90 hari sejak salah satu pihak memberitahu kepada pihak lain tentang keberatannya. Cara musyawarah tersebut merupakan cara damai diluar upaya hukum, sesuai dengan ketentuan Pasal 45 ayat 2 Undang - Undang Perlindungan Konsumen bahwa UUPK mengatur penyelesaian dengan upaya perdamaian, upaya damai tersebut yaitu upaya penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang.

Apabila cara musyawarah tersebut tidak dapat tercapai dalam waktu 90 hari maka polis asuransi memberi alternatif penyelesaian sengketa lain yaitu dapat memilih cara penyelesaian dengan Arbitrase atau Pengadilan.

Dalam ayat 2 polis asuransi menyatakan bahwa, bila maksud untuk menyelesaikan sengketa, perselisihan tidak diberitahukan atau tidak dapat disetujui maka penyelesaian perselisihan akan dilakukan melalui Pengadilan Negeri sesuai dengan domisili penanggung di wilayah hukum Republik Indonesia dengan tidak mengesampingkan hak pemegang polis atau pihak yang berkepentingan diatas polis ini untuk menyampaikan perselisihan yang timbul ke

¹⁰ Suradi, 2014, *Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK yang Bersifat Final dan Mengikat*, Laporan Penelitian : Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, halaman 9.

Pengadilan Negeri yang memiliki yurisdiksi atas domisili pemegang polis atau pihak yang berkepentingan atas polis ini diwilayah hukum Republik Indonesia.

Dari uraian ayat 2 diatas, dapat diketahui bahwa apabila konsumen keberatan terkait perjanjian asuransi tidak mendapat solusi dalam penyelesaian melalui musyawarah (upaya penyelesaian secara damai) maka gugatan dapat diajukan oleh konsumen di wilayah hukum penanggung, maka gugatan diajukan di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan atau ke Pengadilan Negeri kediaman konsumen.

Ababila konsumen memilih dengan cara arbitrase, maka sesuai ayat 3 polis asuransi menyatakan bila penanggung atau pemegang polis memilih penyelesaian sengketa, perbedaan dan perselisihan melalui arbitrase, maka mereka sepakat tunduk pada ketentuan sebagai berikut :

1. Segala perselisihan yang timbul akibat atau sehubungan dengan polis ini akan diselesaikan secara arbitrase yang akan dilakukan oleh 3 (tiga) dewan arbitor yang mana penyelesaiannya akan dilakukan di Jakarta dengan menggunakan bahasa Indonesia dengan berdasarkan pada Undang – Undang Arbitrase
2. Tiga (3) anggota Dewan Arbitrase tersebut akan ditunjuk berdasarkan Undang – Undang Arbitrase yang berlaku mengenai penunjukan arbitrator.

Merujuk ketentuan Pasal 12 UU Arbitrase mengenai pengangkatan arbiter yaitu :

- (1). Yang dapat ditunjuk atau diangkat sebagai arbiter harus memenuhi syarat:
 - a. cakap melakukan tindakan hukum;
 - b. berumur paling rendah 35 tahun;
 - c. tidak mempunyai hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan salah satu pihak bersengketa;
 - d. tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas putusan arbitrase; dan
 - e. memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif di bidangnya paling sedikit 15 tahun.
- (2). Hakim, jaksa, panitera dan pejabat peradilan lainnya tidak dapat ditunjuk atau diangkat sebagai arbiter.

Pasal 13 menyatakan ayat (1) dalam hal para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan mengenai pemilihan arbiter atau tidak ada ketentuan yang dibuat mengenai pengangkatan arbiter, Ketua Pengadilan Negeri menunjuk arbiter atau majelis arbitrase, ayat (2) dalam suatu arbitrase ad hoc bagi setiap ketidaksepakatan dalam penunjukan seorang atau beberapa arbiter, para pihak dapat mengajukan permohonan kepada Ketua Pengadilan Negeri untuk menunjuk seorang arbiter atau lebih dalam rangka penyelesaian sengketa para pihak.

3. Proses penyelesaian perselisihan melalui arbitrase harus sesuai dengan hak dengan persetujuan dari masing-masing pihak untuk melakukan pemeriksaan saksi-saksi, hak mendatangkan saksi-saksi termasuk saksi ahli dan hak untuk mengadakan petisi baik lisan maupun tulisan.

Dari uraian ayat 3 diatas maka sesuai ketentuan Pasal 29 ayat 1 UU Arbitrase, para pihak yang bersengketa mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam mengemukakan pendapat masing – masing.

Dalam ketentuan Pasal 49 mengenai Saksi yaitu (1) Atas perintah arbiter atau majelis arbitrase atau atas permintaan para pihak dapat dipanggil seorang saksi atau lebih atau seorang saksi ahli atau lebih, untuk didengar keterangannya. (2). Biaya pemanggilan dan perjalanan saksi atau saksi ahli dibebankan kepada pihak yang meminta. (3). Sebelum memberikan keterangan, para saksi atau saksi ahli wajib mengucapkan sumpah.

Menurut Pasal 50 mengenai saksi ahli yaitu (1) Arbiter atau majelis arbitrase dapat meminta bantuan seorang atau lebih. saksi ahli untuk memberikan keterangan tertulis mengenai suatu persoalan khusus yang berhubungan dengan pokok sengketa. (2) Para pihak wajib memberikan segala keterangan yang diperlukan oleh para saksi ahli. (3) Arbiter atau majelis arbitrase meneruskan salinan keterangan saksi ahli tersebut pada para pihak agar dapat

ditanggapi secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. (4) Apabila terdapat hal yang kurang jelas, atas permintaan para pihak yang berkepentingan, saksi ahli yang bersangkutan dapat didengar keterangannya di muka sidang arbitrase dengan dihadiri oleh para pihak atau kuasanya.

4. Dewan arbitrase memiliki wewenang untuk memberikan keputusan baik secara sementara, memerintah atau menerima atau keputusan lainnya berdasarkan Pasal 32 paragraf 1 Undang – Undang Arbitrase.

Pasal 32 ayat 1 menyatakan atas permohonan salah satu pihak, arbiter atau majelis arbitrase dapat mengambil putusan provisional atau putusan sela lainnya untuk mengatur ketertiban jalannya pemeriksaan sengketa termasuk penetapan sita jaminan, memerintahkan penitipan barang kepada pihak ketiga, atau menjual barang yang mudah rusak.

5. Dewan Arbitrase akan memutuskan jadwal proses penyelesaian perselisihan melalui arbitrase dan memiliki wewenang untuk mengubah jadwal tersebut setiap saat dengan segala pertimbangan yang dapat diterima
6. Peraturan arbitrase yang merupakan mandat dari Dewan Arbitrase sepenuhnya diwakili semua bagian bagian yang tercantum dalam polis dan berlaku terus sampai dengan keputusan arbitrase yang diputuskan oleh Dewan Arbitrase tercapai
7. Semua keputusan arbitrase yang dibuat dan diputuskan oleh

Dewan Arbitrase adalah mutlak, terikat dan tidak dapat diganggu gugat dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pengadilan di wilayah hukum Republik Indonesia sesuai dengan Undang – Undang Arbitrase.

Sesuai Pasal 60 putusan arbitrase bersifat final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak dan jika ada pihak yang tidak patu maka sesuai Pasal 61 yaitu Dalam hal para pihak tidak melaksanakan putusan arbitrase secara sukarela, putusan dilaksanakan berdasarkan perintah Ketua Pengadilan Negeri atas permohonan salah satu pihak yang bersengketa.

8. Dewan Arbitrase tidak dapat mengubah isi polis ini
9. Semua biaya yang timbul dari proses arbitrase (termasuk dan tanpa batasan atas biaya – biaya yang timbul atas penunjukan 3 (tiga) Dewan Arbitrase) akan dibayarkan sesuai dengan Pasal 77 Undang – Undang Arbitrase
10. Para pihak dengan ini menyatakan bahwa dalam membuat keputusannya, para Dewan Arbitrase terikat pada hukum yang berlaku dan tidak berhak menyerahkan keputusannya dengan cara *ex aequo et bono*
11. Para pihak setuju bahwa Pasal 11 Undang – Undang Arbitrase akan diberlakukan dan karenanya menghilangkan hak dari semua pihak untuk melakukan penyelesaian perselisihan atau perbedaan pendapat atas polis ini ke Pengadilan Negeri setempat,

kecuali untuk menguatkan hasil keputusan arbitrase

Dimana Pasal 11 tersebut menyatakan (1) adanya suatu perjanjian arbitrase tertulis meniadakan hak para pihak untuk mengajukan penyelesaian sengketa atau beda pendapat yang termuat dalam perjanjiannya ke Pengadilan Negeri. (2) Pengadilan Negeri wajib menolak dan tidak akan campur tangan di dalam suatu penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan melalui arbitrase, kecuali dalam hal tertentu yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini.

12. Selama jangka waktu pengajuan petisi sampai dengan arbitrase dan seterusnya sampai dengan keputusan arbitrase para pihak harus kecuali dalam hal polis jatuh tempo, melaksanakan dan menjalankan kewajibannya sesuai dengan polis tanpa melihat pada hasil akhir yang akan dicapai dalam proses arbitrase
13. Ketentuan yang tercantum dalam Pasal 13 ayat 3 ini akan tetap berlaku apabila polis ini diakhiri dan/atau berakhir.

IV. KESIMPULAN

Atas dasar uraian hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, pada bab penutup ini dapat ditarik kesimpulan serta dari kekurangan atas hasil penelitian yang ada penulis mencoba memberikan saran.

A. KESIMPULAN

1. **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Telemarketing AXA Mandiri**

a. Transaksi *Telemarketing* Menurut Hukum Perjanjian

Dalam pelaksanaannya transaksi *telemarketing* pada dasarnya sama dengan transaksi secara konvensional yakni menggunakan dasar hukum yang sama yaitu berkaitan dengan Pasal - Pasal tentang KUHPerduta Buku III tentang perikatan, perbedaannya hanya pelaksanaannya saja yaitu pada transaksi *telemarketing* menggunakan alat bantu telepon sehingga para pihak tidak perlu saling bertatap muka dalam menjalankan transaksi *telemarketing*.

b. Perlindungan Hukum Serta Penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen Bagi Transaksi *Telemarketing* AXA Mandiri

- 1) Menurut Undang – Undang Perlindungan Konsumen
Pada hasil penelitian yang diperoleh dilapangan menunjukkan bahwa Undang – Undang Perlindungan Konsumen belum sepenuhnya efektif dalam hal melindungi hak – hak serta perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kaitan transaksi *telemarketing*, karena dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen belum diatur

secara rinci terkait transaksi *telemarketing*. Hal tersebut dapat menimbulkan celah bagi pihak pelaku usaha “nakal” untuk melakukan kecurangan seperti pemberian informasi yang tidak jelas kepada konsumen yang mengakibatkan konsumen merasa terjebak atas informasi dari pelaku usaha tersebut, juga UU ini juga tidak mengatur secara jelas terkait beban pembuktian serta penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan yang timbul dari adanya transaksi *telemarketing*.

- 2) Menurut Undang – Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pada hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa UU ITE dibuat dengan tujuan menjamin adanya kepastian hukum terkait transaksi *telemarketing*, namun pada UU ini belum mengatur secara detail tentang hak atau kewajiban dari pelaku usaha maupun konsumen dalam pemenuhan prestasi terkait transaksi *telemarketing*, sehingga UU ini masih ada celah bagi pihak – pihak yang berniat melakukan

kecurangan dalam transaksi *telemarketing*.

2. Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Telemarketing

Dalam penyelesaian sengketa, konsumen memilih jalur penyelesaian sengketa alternatif dalam menyelesaikan transaksi *telemarketing*. dipilihnya penyelesaian melalui alternatif dikarenakan prosedur dalam penyelesaian sengketa dapat berjalan secara cepat, biaya murah, serta terjaga baik hubungan para pihak yang bersengketa. Kerahasiaan serta kompetennya pihak yang membantu dalam penyelesaian sengketa melalui penyelesaian alternatif juga mendorong konsumen memilih melalui jalur alternatif dan hasil dari penyelesaian melalui jalur alternatif tersebut juga mengikat para pihak sehingga menjamin adanya kepastian hukum.

B. SARAN

1. Perlindungan Hukum dengan Penerapan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen

Di era yang membutuhkan segala hal yang serba digital dan cepat melatar belakangi lahirnya transaksi *telemarketing*, hal tersebut juga disertai timbulnya berbagai bentuk kerugian yang dialami para pihak yang terlibat dalam transaksi *telemarketing*. Oleh karena itu untuk mengoptimalkan fungsi dari transaksi *telemarketing* perlu dibuat peraturan perundang-undangan yang khusus terkait perlindungan hukum transaksi *telemarketing* karena UU ITE

dan UU Perlindungan konsumen tidak mengatur secara detail terkait transaksi *telemarketing*.

2. Penyelesaian Sengketa Transaksi Telemarketing

Dalam transaksi *telemarketing* penyelesaian sengketa hanya dilakukan terpusat di Jakarta, sedangkan konsumen adalah mereka yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia, hal tersebut tentu memberatkan konsumen dalam menyelesaikan sengketa jika terjadi perselisihan.

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut Pemerintah diharapkan membuat kebijakan terkait penyelesaian sengketa yang adil bagi para pihak dengan membentuk lembaga penyelesaian transaksi *telemarketing* di tingkat daerah demi keadilan bagi konsumen tanpa mengabaikan hak – hak dari pelaku usaha.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Karya Ilmiah Lainnya:

- Miru, Ahmadi dan Sutarnan Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Soemitro, Roni Hanitjo, 1982, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Suradi, 2014, *Upaya Hukum Keberatan Terhadap Putusan BPSK yang Bersifat Final dan Mengikat*, Laporan Penelitian : Fakultas Hukum Universitas Diponegoro



Subekti, 1976, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: Alumni

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undng – Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Wawancara

Abdun Mufid, Kepala Bidang Pelayanan dan Pengabdian masyarakat LP2K Jawa Tengah, wawancara pribadi, Senin 22 Februari 2016