KEABSAHAN PERJANJIAN ASURANSI MELALUI TELEMARKETING DENGAN PEREKAMAN SUARA SEBAGAI ALAT BUKTI

PROSPERITY OF INSURANCE AGREEMENT THROUGH TELEMARKETING WITH SOUND RECORDING AS AN EVIDENCE TOOL

Angga Hendiarto Susanto

Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Jalan Semolowaru Nomor 45, Surabaya 60118, Indonesia

082331164520, hs.angga97@gmail.com

Abstrak

Di era digital ini perkembangan asuransi memunculkan inovasi baru terkait dengan metode pemasaran dalam penawarkan produk asuransi tersebut. Perusahaan asuransi dalam inovasinya memanfaatkan jaringan telekomunikasi melalui telepon sebagai promosi penawaran dalam menawarkan produk asuransinya yang bisa disebut juga Asuransi Telemarketing. produk jasa asuransi ini menggunakan bentuk pemasaraan dimana pihak calon tertanggung asuransi dapat membeli produk asuransi tanpa perlu bertatap muka dan menandatangani perjanjian tertulis Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang dalam Pasal 255 menjelaskan bahwa asuransi tersebut harus dibuat secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut Polis dan polis harus bertanda tangan Keabsahan perjanjian melalui telemarketing menjadi pertimbangan karena dalam perjanjian tersebut tidak ada polis secara tertulis sehingga menimbukan sah tidaknya suatu perjanjiaan jika dikaitkan berdasarkan asas perjanjian tersebut harus dilakukan dengan itikad baik sebagai perjanjian prakontrak ditakutkan apabila perjanjian secara lisan in terjadi sengketa perdata ketika polis belum terbit oleh pihak tertanggung karena bukti tertulis tidak ada apa bila mengandalkan dari Rekaman Pembicaraan Telepon dijadikan sebagai alat bukti dalam sengketa perkara ini memang sah dapat dijadikan atau diajukan sebagai alat bukti dinyatakan dengan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dalam Pasal 5. Rekaman pembicaraan telepon dalam kategori dalam alat bukti menurut Kitab Undang-undang Hukum Perdata dalam pasal 1866 termasuk dalam bentuk bukti Persangkaan sehingga ini mempengaruhi dari kekuatan hukum dari alat bukti ini yang tidak sama dengan kekuatan hukum seperti alat bukti terlulis yang sempurna sehingga tetap harus diajukan alat bukti lain seperti berupa surat atau alat bukti tertulis.

Kata kunci : asuransi, ITE, dan alat bukti

ABSTRACT

In this digital era, the development of insurance led to new innovations related to marketing methods in offering insurance products.. The insurance company in its innovation utilizes telecommunication networks by telephone as an offer promotion in offering insurance products which can be called Telemarketing Insurance. This insurance service product uses a form of marketing where prospective insured parties can purchase insurance products without the need to meet face to face and sign a written agreement. In the Commercial Law Act Article 255 explains that the insurance must be made in a deed form called a Policy and it must be signed. The validity of the agreement through telemarketing is taken into consideration because in the agreement there is no written policy so that the validity of an agreement is questionable. Based on the principle of the agreement, it must be done in good consideration as in the contract agreement. If a verbal agreement occurs, there will be a case when the policy is not issued by the party because the written evidence is not legitimately acceptable by using Talking Records via telephone and it can not be considered as evidence as stated in the Information and Electronic Transaction Act (ITE) in Article 5. Records of telephone conversations in the evidence category according to the Civil Code in article 1866 is mentioned in the form of evidence of the Conjecture so that it affects the legal force of this evidence which is not the same as the power of law as complete written evidence so that other proofs must be submitted such as letters or written evidence.
Keywords: insurance, ITE, and evidence

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Asuransi merupakan satu dari sebuah peadaban manusia dan merupakan suatu hasil evaluasi kebutuhan manusia yang sangat hakiki ialah kebutuhan rasa aman dan terlindung, terhadap kemungkinan menderita kerugiansuransi merupakan buah pikiran dan akal budi manusia untuk mencapai suatu keadaan yang dapat memenuhi kebutuhannya, terutama sekali untuk kebutuhan-kebutuhan yang hakiki sifatnya antara lain rasa aman dan terlindungi seperti apa yang dimaksud di atas. Hal tersebut dimulai sebagai suatu gagasan untuk memperoleh proteksi terhadap rasa tidak aman karena ketidakpastian yang selalu mengikutinya. Apabila kepastian sudah diperoleh maka seseorang sudah merasa terlindungi artinya orang tersebut sudah mendapatkan apa yang dibutuhkan telah adanya proteksi.[1]

Asuransi yang dimulai sebagai suatu gagasan atas terpenuhinya kebutuhan akan adanya suatu proteksi termaksud diatas, tumbuh dan berkembang terus, sesuai dengan perkembangan kebutuhan manusia yang sejalan dengan tingkat perkembangan kebudayaan sehingga sampai pada tingkat kemajuan ekonomi tertentu serta sampai keadaan seperti sekarang ini.[2]

Tidak dipungkiri bahwa dalam persaingan antar perusahaan dalam bidang ekonomi semakin kuat Berbagai macam perusahaan yang ada di Indonesia bersaing untuk menjadikan yang

[1] Sri Sedjeki Hartanto, *Hukum asuransi dan perusahaan asuransi*, Sinar Grafika Jakarta, 1997, h 30-31
[2] *Ibid h.31*

tinggi dan unggul dalam dunia bisnis ekonomi. Persaingan antara perusahaan tersebut tidak kecuali dengan perusahaan jasa asuransi. Semakin maraknya perusahaan asuransi di Indonesia membuat pesaing sangat ketatuntuk membuat eksistensinya didunia perasuransian. Selian itu tidak dipungkiri sebagai makhluk hidup manusia membutuhkan perlindungan sewaktu-waktu ketika dia berada dimana saja dan bahkan diwaktu kapanpun.[3] Namun ukuran kesejahteraan ini adalah relatif, artinya kesejahteraan bagi orang yang satu dengan yang lain adalah berbeda. Sudah barang tentu

dalam memperjuangkan bagi dirinya tidak lepas dari risiko yang mungkin datang. Salah satu cara penanganan risiko tersebut dengan mengalihkannya kepada pihak lain yang bersedia untuk menerimanya, yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi.[4]

Asuransi berasal dari kata *verzekering* (Belanda) yang berarti pertanggungan. Istilah pertanggungan umumnya dipakai dalam literatur hukum dan kurikulum perguruan tinggi hukum di indonesia. Sedangkan istilah asurans berasal dari istilah *assurantie* (Belanda) atau *assurance* (Inggris) lebih banyak digunakan oleh kalangan pelaku usaha (bisnis). Di Inggris, selain istilah *assurance,* juga dapat istilah pendampingnya, yaitu *insurance*. Bila istilah *assurance* cenderung digunakan untuk mengidentifikasi jenis asuransi jiwa, maka istilah *insurance* digunakan untuk jenis asuransi kerugian umum.[5] Dalam suatu asuransi terlibat dia pihak, yaitu : yang sanggup menanggung atau menjamin, bahwa pihak lain akan mendapat penggantian suatu kerugian, yang mungkin akan terjadi atau semula belum dapat ditemukan saat akan terjadinya. Suatu kontra prestasi dari pertanggungan inilah yang di tanggungkan itu, diwajbkan membayar sejumlah uang kepada pihak yang menanggung. Uang tersebut akan tetap menjadi milik pihak yang menanggung, apabila kemudian ternyata peristiwa yang dimaksud itu tidak terjadi.[6]

Apabila terjadi suatu peristiwa yang tidak pasti tersebut terjadi dan menguntungkan atau merugikan, akan merupakan suatu keberuntungan yang tentu diharapkan. Akan tetapi, keadaan tidak selalu demikian. Dapat saja terjadi suatu peristiwa yang merugikan bagi seseorang, keluarganya maupun kekayaannya. Mereka yang memiliki rumah, kemungkinan mengalami suatu peristiwa yang tidak diinginkannya. Rumah yang bersangkutan dapat terjadi musibah banjir, gempa, roboh, atau dimasuki pencuri. Sama dengan, mereka yang mempunyai sejumlah uang, suatu ketika mungkin tertimpa musibah dengan hilangnya atau dicurinya uang tersebut. Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, semakin banyak pula kemajuan yang dicapai oleh bangsa Indonesia. Perkembangan tersebut tentu disertai dengan resiko yang tidak jarang menimbulkan kerugian yang cukup besar, antara lain terbakarnya gedung-gedung, jatuhnya pesawat terbang, berbagai macam kecelakaan kerja dan lain-lain. Dalam suatu pembangunan didalam pelaksanaannya tidak terlepas dari risiko-risiko yang

---

[3] Heri Sudarsono, *Bank dan lembaga keuangan Syariah; Deskripsi dan ilustrasi,* ekonisia, Yogyakarta, 2003, h. 114
[4] Sri Rejeki Hartanto, *Op.Cit.*, h. 70
[5] Mulhadi, *Dasar-dasar Hukum Asuransi*, Rajawali Pers, Depok, 2017, h. 1
[6] Wirjono Prodjodikoro, *Hukum asuransi di Indonesia,* Intermasa, Jakarta, 1991, h. 1

dapat mengganggu hasil pembangunan yang telah diperoleh. Maka dari itu, diperlukan adanya usaha perasuransian yang dapat menampung dan mengambil alih kerugian yang timbul dari berbagai risiko tersebut. Manusia dalam melaksanakan aktifitas kegiatan sehari-hari sering berhadapan dengan risiko yang dapat menimbulkan dampak kerugian akibat peristiwa yang tidak diduga sebelumnya. Peristiwa ini dapat menimpa baik harta ataupun jiwa yang dapat mengakibatkan cacat badan bahkan meninggalnya bagi manusia itu sendiri. Untuk mengurangi risiko ini manusia mencari jalan keluar agar ia tidak terlalu berat dalam menanggung risiko yang diderita seorang. maka, manusia mengalihkan resiko kepada pihak yang mau menerima peralihan resiko, yang disebut penangung adalah perusahan asuransi. Untuk memperoleh mendapatkan asuransi jiwa yang menjadi objeknya maka tertanggung harus membayar uang dalam bentuk premi kepada penanggung dengan syarat-syarat yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.Salah satu usaha tersebut diantaranya merupakan bidang asuransi jiwa yang diselenggarakan oleh perusahaan asuransi jiwa.

Lembaga asuransi atau institusi yang mempunyai kewenangan untuk mengambil alih resiko pihak lain ialah lemabaga asuransi, dalam hal ini adalah perusahaa asuransi yang bekerjasama dengan bank di Indonesia. Dalam jaman yang modern seperti sekarang ini, perusahaan asuransi mempunyai peran dan jangkauan yang mencakup luas, karena perusahaan asuransi tersebut mempunyai jangkauan yang menyangkut kepentingan-kepentingan ekonomi maupun kepentingan-kepentingan sosial. Disamping itu juga dapat menjangkau baik kepentingan-kepentingan individu maupun kepentingan-kepentingan masyarakat luas, baik resiko individu maupun resiko kolekif. Pada dasarnya perusahaan asuransi dalam kegiatannya, secara gamblang mengadakan penawaran/menawarkan sesuatu perlindungan/proteksi serta harapan pada masa yang akan datang kepada individu atau kelompok dalam masyarakat atau institusi-institusi lain, atas kemungkinan menderita kerugian lebih lanjut karena terjadinya sesuatu peristiwa yang tidak tertentu atau belum pasti.[7]

Telemarketing merupakan sebuah metode pemasaran produk ataupun jasa yang menerapkan telepon sebagai media untuk menghubungi calon pelanggan (Fondeur, 2013). Praktik yang digunakan oleh berbagai jenis perusahaan, mulai dari penyedia jasa telekomunikasi, perbankan, asuransi, penyedia jasa perjalanan dan masih banyak lagi. Popularitas penggunaan telemarketing di kalangan pengusaha dilandasi oleh beberapa faktor. Bendremer (2003) berpendapat bahwa praktik ini dapat menghemat biaya dan waktu karena lingkup jangkauannya lebih banyak calon pelanggan, dibanding dengan metode pemasaran lainnya .Praktik Telemarketing ini apabila ditinjau dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) , dapat digolongkan sebagai bentuk transaksi elektronik karena dilakukan dengan sarana telekomunikasi telepon. Hal ini sesuai dengan Pasal 1 angka 10 UUITE yang menyebutkan bahwa Transaksi elektronik, pada dasarnya adalah perikatan atau hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasiskan komputer dengan sistem kemunikasi, yang

[7]Sri Redjeki Hartanto, *Op.Cit.*, h. 5-6

selanjutnya difasilitasioleh keberadaan jaringan komputer global atau internet termasuk melalui sarana telepon. Transaksi elektronik dipandang sebagai bagian dari perikatan para pihak Pasal 1233 KUH Perdata yaitu perikatan, lahir karena suatu persetujuan atau undang-undang. Transaksi tersebut akan merujuk kepada semua jenis dan mekanisme untuk melakukan hubungan hukum secara elektronik itu sendiri yang akan mencakup jual perkembangan mekanisme perdagangan di masyarakat.

Praktik pemasaran baru yang dilakukan perusahaan asuransi atau pun bank yang memiliki program asuransi telemarketing dalam penawarkan produk jasanya kepada nasabahnya dengan memanfaatkan jaringan telekomunikasi melalui telepon atau yang sebut telemarketing. Penawaran jasa asuransi melalui telepon atau yang disebut telemarketing saat ini berpotensi terjadinya permasalahan hukum di kemudian hari apabila terjadi sengketa. Hal ini disebabkan karena pada saat kesepakatan dibuat, belum ada perjanjian yang jelas karena hanya berupa kesepakatan awal yang memungkinkan terjadinya penipuan sangat tinggi. Karena banyak kasus yang mengatas namakan suatu perusahaan yang sedang menawarkan produk, barang, atau jasa yang malah merugikan masyarakat.

Asuransi menurut paham hukum, rumusan secara otentik mengenai pengertian asuransi diterangkan dalam : 1) Pasal 246 KUHD yang mengemukakan bahwa asuransi atau pertanggungan merupakan suatu perjanjian, dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak pasti; 2) Pasal 1 butir 1 Undang-Undang No. 2 Tahun 1992 yang mengemukakan bahwa asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Asuransi dalam perjanjian sebagai terminologi hukum merupakan suatu perjanjian, maka dari itu perjanjian itu sendiri perlu dikaji sebagai acuan menuju pada pengertian perjanjian asuransi. Disisi lain, pegangan pokok perjanjian asuransi tetap pada pengertian dasar dari perjanjian. Ciri-ciri dan karakteristik perjanjian asuransi itu yang nanti membedakannya dengan jenis perjanjian ada umumnya dan perjanjian- perjanjian lain yaitu:1) ada persetujuan kehendak, asuransi sebagai perjanjian harus memenuhi syarat-syarat sebagai yang ditetapkan dalam pasal 1320 KUH Perdata, juga harus memenuhi syarat-syarat khusus yang tercantum dalam KUHD yaitu pasal 250 dan 251. Antara pihak-pihak yang mengadakan pertanggungan harus ada persetujuan kehendak (*consensus, toestemming, meeting of mind*) artinya kedua belah pihak menyepakati tentang benda yang menjadi objek perjanjian dan tentang syarat-syarat tertentu

yang berlaku bagi perjanjian tersebut. Kedua belah pihak dapat berupa manusia pribadi dan dapat juga berupa badan hukum, biasanya berbentuk suatu badan usaha. Pihak penanggung selalu dalam bentuk badan usaha yang pekerjaannya bergerak dalam bidang pertanggungan; 3) ada benda yang dipertanggungkan, dalam setiap pertanggungan harus ada benda yang dipertanggungkan. Karena yang mempertanggungkan benda itu adalah tertanggung, maka tertanggung harus mempunyai hubungan langsung atau tidak langsung dengan benda yang dipertanggungkan itu. Dikatakan ada hubungan langsung apabila tertanggung memiliki benda tersebut. Dikatakan ada hubungan tidak langsung, apabila tertanggung mempunyai kepentingan atas benda tersebut.

Dalam perjanjian asuransi, apakah perjanjian melalui telemarketing ini sudah sesuai dengan asas-asas perjanjian pada umumnya dan apakah sah perjanjian asuransi ini terjadi tanpa ada tanda tangan para pihak tertanggung dan penanggung. Karena di dalam asuransi dikenal dengan nama perjanjian atau kontrak yang disebut Polis yang sifatnya konsensual, harus dibuat secara tertulis dalam akta dengan pihak yang mengadakan perjanjian dan ditanda tangani oleh kedua belah pihak yaitu penanggung dan tertanggung tersebut yang sudah disepakati. Secara jelas polis dalam Kitab Undang-undang Hukum Dagang pada pasal 255 yang menjelaskan polis harus dibuat secara tertulis.

Polis juga merupakan satu-satunya alat bukti tertulis sebagai bukti bahwa asuransi telah terjadi berdasarkan perjanjian yang dilakukan. Permasalahan yang timbul ketika perjanjian asuransi melalui Telemarketing. Yang menjadi pertimbulan adalah keabsahan perekaman suara sebagai alat bukti dalam polis asuransi tersebut, apakah sesuai dengan perjanjian asuransi tersebut pada umumnya dan memiliki kedududkan pembuktian yang sama dengan perjanjian tertulis dapat menjadi bukti dalam sengketa perjanjian asuransi dalam Telemarketing. Alat bukti mempunyai kedudukan yang siginifikan dalam proses persidangan dimana alat bukti ini menjadi sarana yang bisa digunakan untuk menguatkan argumen dalam suatu sidang di pengadilan. Oleh karena itu alat bukti ini tidak boleh tertinggalkan jika seseorang ingin melakukan dan memenangkan suatu sidang perkara di pengadilan, tidak terkecuali mengenai sidang kasus perdata.

Permasalahan hukum yang seringkali dihadapi adalah ketika terkait dengan penyampaian informasi, komunikasi, dan/atau transaksi secara elektronik, khususnya dalam hal pembuktian dan hal yang terkait dengan perbuatan hukum yang dilaksanakan melalui sistem elektronik. Yang dimaksud dengan sistem elektronik adalah sistem komputer dalam arti luas, yang tidak hanya mencakup perangkat keras dan perangkat lunak komputer, tetapi juga mencakup jaringan telekomunikasi dan/atau sistem komunikasi elektronik. Perangkat lunak atau program computer adalah sekumpulan instruksi yang diwujudkan dalam bentuk bahasa, kode, skema, ataupun bentuk lain, yang apabila digabungkan dengan media yang dapat dibaca dengan komputer akan mampu membuat komputer bekerja untuk melakukan fungsi khusus atau untuk mencapai hasil yang khusus, termasuk persiapan dalam merancang instruksi tersebut. Sistem elektronik juga digunakan untuk menjelaskan keberadaan sistem

informasi yang merupakan penerapan teknologi informasi yang berbasis jaringan telekomunikasi dan media elektronik, yang berfungsi merancang, memproses, menganalisis, menampilkan, dan mengirimkan atau menyebarkan informasi elektronik. Sistem informasi secara teknis dan manajemen sebenarnya adalah perwujudan penerapan produk teknologi informasi ke dalam suatu bentuk organisasi dan manajemen sesuai dengan karakteristik kebutuhan pada organisasi tersebut dan sesuai dengan tujuan peruntukannya. Pada sisi yang lain, sistem informasi secara teknis dan fungsional adalah keterpaduan sistem antara manusia dan mesin yang mencakup komponen perangkat keras, perangkat lunak, prosedur, sumber daya manusia, dan substansi informasi yang dalam pemanfaatannya melingkupi fungsi *input, process, output, storage,* dan *communication*. Di samping itu, pembuktian juga merupakan faktor penting, mengingat informasi elektronik bukan saja belum terakomodasi dalam sistem hukum acara Indonesia secara komprehensif, melainkan juga ternyata sangat rentan untuk diubah, disadap, dipalsukan, dan dikirim ke berbagai penjuru dunia dalam waktu hitungan detik. Oleh karena itu, dampak yang timbul akibatnya pun bisa demikian rumit.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian Latar Belakang diatas, maka terdapat beberapa permasalahan yang perlu untuk diteliti, yaitu :

1. Apakah perjanjian asuransi tersebut sah tanpa adanya tanda tangan para pihak ?
2. Bagaimana keabsahan perekaman suara sebagai alat bukti dalam polis asuransi tersebut !.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian Hukum Normatif. Penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu-isu hukum yang dihadapi yang menghasilkan argumentasi. Teori dan konsep baru sebagai preskriptif dalam menyelesaikan masalah yang dihadapai. Hal ini sesuai dengan karakter preskriptif ilmu hukum, berbeda dengan penelitian yang bersifat deskriptif dimana masih menguji terhadap kebenaran fakta yang disebabkan oleh suatu faktor tertentu. Sedangkan penelitian secara normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi dalam menyelesaikan persoalan yang ada dengan Pendekatan Undang-undang menelaah semua Undang -Undang dan regulasi yang bersangkut paut dengan sahnya perjanjian tanpa adanya tanda tangan pihak dan perekaman suara sebagai bukti dalam asuransi telemarketing. Peneliti perlu mencari ratio legis dan dasar ontologis lahirnya undang-undang tersebut. dan juga memahami kandungan filosofi yang ada di belakang undang-undang tersebut untuk dapat menyimpulkan mengenai adanya benturan filosofis antara undang-undang dengan isu yang dihadapi.[8] Dan Pendekatan konseptual yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. dengan mempelajari pandang-pandangan dan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide

[8]Peter Mahmud, *Penelitian Hukum (edisi revisi),* kencana, Jakarta, 2017, h. 133 (peter 2)

yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum relevan dengan isu hukum yang dihadapi. Pemahaman akan pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin tersebut untuk membangun argumen hukum[9] Dalam perjanjian asuransi melalui telemarketing.

PEMBAHASAN

A. Perjanjian Asuransi Tanpa Adanya Tanda Tangan Para Pihak

Dalam dunia bisnis termasuk bisnis asuransi, pemasaran merupakan salah satu aspek penting dalam kesuksesan suatu perusahaan. Hal ini juga dilakukan oleh perusahaan asuransi jiwa yang sering dilakukan oleh beberapa bank dalam ambil contoh adalah *BNI Life* atau *AXA Mandiri* dalam memasarkan produk asuransinya yaitu asuransi jiwa. Sebagaimana layaknya sebuah produk dipasarkan melalui berbagai jalur pemasaran demikian pula halnya dengan asuransi. Asuransi adalah suatu produk yang berbentuk jasa saat ini tidak hanya ditawarkan melalui direct selling lewat agen asuransi tetapi juga mulai ditawarkan melalui kerjasama bank (*bancaassurance*) sebagai jalur distribusinya. Pengertian asuransi dijelaskan dalam pasal 246 KUH Dagang

Telemarketing menawarkan produk lewat telepon dengan data calon nasabah dari bank tersebut atau dari si marketingnya sendiri. Telemarketing yang dimaksud di atas adalah metode pemasaran yang dilakukan oleh telemarker dengan calon nasabah atau pihak tertanggung, telemarketing menggunakan telepon dengan tidak bertemu tatap mukanya agen asuransi dengan calon tertanggung merupakan hal yang diluar kebiasaan permasalahan asuransi jiwa pada umumnya. Dalam perjanjian asuransi pada umumnya merupakan perjanjian yang mengikat tertanggung dan penanggung yang dinyatakan dalam polis. Ketentuan yang terdapat di dalam polis merupakan ketentuan dalam perjanjian asuransi termasuk dalam perjanjian asuransi. Namun demikian ada perusahaann asuransi yang melakukan perubahan atas syarat-syarat umum polis yang disesuaikan dengan kepentingan perusahaan masing-masing.

Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing Menurut Asas Perjanjian

Adapun didalam pelaksanaannya perjanjian yang dibuat melalui telemarketing perlu ditinjau kembali dengan asas-asas perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdata. Berikut perjanjian asuransi melalui telemarketing menurut asas- asas perjanjian:

a. Analisis Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing Menurut Asas Konsesualisme (*concensualism).* Asas Konsensualisme yang menjelaskan persesuaian kehendak ini terdapat dalam Pasal 1320 KUHPerdata dalam bentuk syarat pertama dalam perjanjian yaitu kesepakatan. Konsensual artinya perjanjian itu terjadi ketika

[9]*Ibid,* h. 135-136

kedua belah pihak ada kata sepakat, sehingga dapat dikatakan bahwa perjanjian tersebut sah dan mempunyai kekuatan hukum sejak terjadinya kesepakatan antara para pihak mengenai isi perjanjian yang dimaksudkan.

Asas ini menekankan perjanjian pada bentuk kesepakatan sebagai sumber utama. Dalam Perjanjian asuransi melalui Telemarketing rawan terjadi tidak terpenuhinya syarat utama sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdata, kesepakatan yang didalamnya terdapat bentuk unsur kekhilafan yang termasuk syarat subyektif, dimana salah satu syarat ini tidak dipenuhi maka perjanjian ini akan tidak sempurna dan dapat dimintakan untuk dibatalkan oleh salah satu pihak yang mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatal itu adalah pihak yang memberikan sepakatnya secara tidak bebas dimana dalam contoh kasus ini adalah tertanggung (nasabah).

b. Analisis Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing Menurut Asas Kebebasan Berkontrak (*freedom of contract)*

   Asas Kebebasan berkontrak dalam KUHPerdata sangat menonjolkan pada kepentingan pribadi atau individu, sehingga memberikan kebebasan kepada setiap individu untuk membuat kontrak atau perjanjian. Perjanjian asuransi melalui Telemarketing jika dikaitkan dengan asas kebebasan berkontrak dengan sifat dari keterbukaan buku ke III KUHPerdata maka perjanjian asuransi melalui Telemarketing terkait dengan asas kebebasan berkontrak maka perjanjian asuransi melalui Telemarketing ini dapat diakui keberadaannya, maka perjanjian asuransi ini sebagai suatu perjanjian.

c. Analisis Perjanjian Asuransi Melalui telemarketing Menurut Asas *Pacta Sunt Servanda*. Asas ini berhubungan dengan akibat dari perjanjian, asas ini ada dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, bahwa segala perjanjian yang telah dibuat secara sah oleh para pihak akan berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya. Persetujuan ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Asas ini merupakan bentuk dari akibat hukum dari adanya kesepakatan dari adanya asas konsensualisme yang melahirkan perjanjian yang mengikat kedua belah pihak. Bilamana dalam Perjanjian Asuransi melalui Telemarketing ini tidak memenuhi Asas Konsensualisme yang juga merupakan syarat sahnya perjanjian maka Asas Pacta Sunt Servanda ini juga tidak terpenuhi.

d. Analisis Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing Menurut Asas Itikad Baik (*good faith/tegoeder trouw*) Asas ini merujuk pada Pasal 1338 Ayat (1) KUHPerdata yang berbunyi bahwa perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, meskipun sifat dalam buku ke III KUHPerdata bersifat terbuka dan membebaskan setiap individunya untuk membuat perjanjian maka dalam membuat perjanjian ini asas tentang itikad baik yang berdasarkan kepercayaan dari para pihak sangatlah penting agar tidak ada yang merasakan dirugikan satu sama lain. Perjanjian

asuransi melalui Telemarketing sering kali dipertanyakan tentang itikad baik dari pihak penanggung semakin banyaknya kasus dan komplain yang diajukan oleh para tertanggung (nasabah) dari perjanjian asuransi yang dilakukan Telepon oleh pihak perusahaan asuransi melalui telemareting ini. Ada bentuk ketidak keterbukaan pihak penanggung dalam perjanjian asuransi ini sehingga menimbulkan permasalahan ditengah pelaksanaannya. Apabila sampai terjadi keadaan dimana konsumen tertipu atau terjebak dikarenakan adanya penyampaian informasi yang tidak benar dan bertujuan untuk menjebak konsumen demi keuntungan ekonomi, maka dapat dikatakan asas itikad baik ini juga tidak dipenuhi.

e. Analisis Perjanjian Asuransi melalui telemarketing Menurut Asas Kepribadian (personalitas) Asas ini merupakan asas yang menyebutkan bahwa seseorang melakukan perjanjian adalah untuk kepentingannya sendiri atau perorangan. Terkait dengan perjanjian asuransi pun adapun asuransi diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, maka dalam hal ini tertanggung yang mengadakan asuransi itu mendapat kuasa atau pembenaran dari pihak ketiga contohnya seperti asuransi jiwa. Pada perjanjian asuransi jiwa, pihak tertanggung secara jelas telah menunjuk pihak ketiga pada saat pertanggungan ditutup sebagai penerima manfaat dari perjanjian yang dipertanggungkan oleh tertanggung, Meskipun asuransi dibuat untuk kepenting pihak ketiga namun sesungguhnya perjanjian tersebut dibuat untuk diri salah satu pihak sendiri. Ini sama saja bahwa tertanggung tetap melakukan perjanjian asuransinya untuk kepentingannya sendiri. Terkait dengan Perjanjian asuransi melalui Telemarketing asas ini dapat dikatakan sesuai dengan asas ini dimana dalam perjanjian asuransi ini hanya melibatkan tertanggung (nasabah) yang berwenang untuk melakukan perbuatan hukum yang dapat mewakili kepentingan pribadinya dan telemaker sebagai penanggung yang memiliki kewenangan untuk bertindak mewakili perusahaan. Maka dapat dikatakan perjanjian asuransi melalui Telemarketing ini sesuai dengan asas ini.

Dari penjelasan diatas dapatdikatakan bahwa dalam perjanjian asuransi melalui Telemarketing ini beberapa asas-asas perjanjian yang harus ada dan mutlak dalam pelaksanaan pembuatan kontrak atau perjanjian baik itu secara konvensional maupun elektronik ternyata rentan untuk tidak dipenuhi karena adanya keterbatasan waktu dan demi mengejar target penjualan. Asas yang rentan tidak terpnuhi adalah Asas Konsensualisme, *Asas Pacta Sunt Servanda*, dan Asas Itikad baik. Meskipun asas kebebasan berkontrak merupakan dasar dari transaksi dengan cara telemarketing, sehingga kontrak yang dibuat dapat mengikat selayaknya suatu undang-undang bagi pembuatnya. Namun dalam kontrak elektronik yaitu perjanjian asuransi melalui Telemarketing disini harus tetap memenuhi asas-asas perjanjian yang biasanya digunakan dalam membuat kontrak secara konvensional dalam KUHPerdata.

Sehingga perjanjian atau kontrak itu dapat dikatakan memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan sah secara sempurna.

Polis asuransi berdasarkan KUH Dagang

Asuransi merupakan salah satu jenis perjanjian khusus yang diatur dalam KUHD. Sebagai perjanjian, maka ketentuan syarat-syarat sah suatu perjanjian dalam KUHPerdata berlaku juga bagi perjanjian asuransi. Karena perjanjian asuransi merupakan perjanjian khusus, maka di samping ketentuan-ketentuan syarat-syarat sah suatu perjanjian, berlaku juga syarat-syarat khusus yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang. Syarat-syarat sah suatu perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Menurut ketentuan pasal tersebut, ada 4 (empat) syarat sah suatu perjanjian, yaitu kesepakatan para pihak, kewenangan berbuat, objek tertentu, dan kausa yang halal.

Polis berdasarkan KUHD pasal 255 menyebutkan bahwa suatu pertanggungan harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis

Berdasarkan ketentuan pasal tersebut diatas maka dapat di pahami bahwa polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang menyatakan bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata-kata atau kalimat yang mengandung kata-kata atau kalimat yang memungkinkan perbedaan interpretasi sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam pelaksanaan asuransi. Disamping itu polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat-syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan asuransi

Perjanjian asuransi itu pada dasarnya bersifat konsensual sesuai dengan Pasal 257 KUHD tetapi Pasal 255 KUHD mengharuskan pembuatan perjanjian asuransi itu dalam suatu akta yang disebut polis. Jadi, polis merupakan tanda bukti adanya perjanjian asuransi. Polis sebagai suatu akta yang formalitasnya diatur di dalam undang-undang mempunyai arti yang sangat penting pada perjanjian asuransi, baik pada tahap awal, selama perjanjian berlaku dan dalam masa pelaksanaan perjanjian. Jadi polis tetap mempunyai arti yang sangat penting didalam perjanjian asuransi, meskipun bukan merupakan syarat bagi sahnya perjanjian, karena polis merupakan satu-satunya alat bukti bagi tertanggung terhadap penanggung. Undang-undang menentukan bahwa polis dibuat dan ditandantangani oleh penanggung sebagaimana diatur pada pasal 256 yaitu polis tersebut harus ditandatangani oleh tiap-tiap penanggung. Disamping itu polis juga mempunyai arti sangat penting bagi tertanggung, sebab polis itu merupakan alat bukti yang sempurna dan satu-satunya alat bukti tentang apa yang mereka (penanggung dan tertanggung) perjanjikan dalam perjanjian pertanggungan. Jadi bagi tertanggung polis itu mempunyai nilai yang sangat menentukan bagi pembuktian haknya. Tanpa polis maka pembuktian akan menjadi sulit dan terbatas. Namun dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian secara eksplisit tidak mewajibkan perjanjian polis asuransi harus dituangkan dalam bentuk tertulis berbeda dengan ketentuan dalam KUH Dagang menengenai Polis

a. Kekuatan Hukum Polis Sebagai Alat Bukti

Pada dasarnya setiap perjanjian pasti membutuhkan adanya suatu dokumen. Setiap dokumen secara umum mempunyai arti sangat penting karena berfungsi sebagai alat bukti. Arti pentingnya dokumen sebagai alat bukti tidak hanya bagi para pihak saja, tetapi juga bagi pihak ketiga yang mempunyai hubungan langsung atau tidak langsung dengan perjanjian yang bersangkutan. Undang-undang menentukan bahwa perjanjian asuransi harus ditutup dengan suatu akta yang disebut (pasal 255 KUH Dagang). Pasal 255: suatu tanggungan harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis. Sedang syarat-syarat formal polis diatur lebih lanjut pada pasal 256 KUH Dagang. Didalam pasal tersebut diatur mengenai syarat-syarat umum yang harus dipenuhi agar suatu akta dapat disebut sebagai suatu polis. Pasal 257, selanjutnya mengatur tentang saat kapan perjanjian asuransi itu mulai dianggap ada, yaitu sejak adnya kata sepakat/sejak saat ditutup, bahkan sebelum polis ditandatangani.

Pasal 257 ayat 1 menentukan: Perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup, hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal balik dari si penanggung dan sitertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditandatangani.

Berdasarkan ketentuan pasal 255 dan pasal 257 ayat 1 KUH Dagang, ternyata terdapat dua hal yang saling bertentangan terhadap yang lain yaitu mengenai saat terjadinya dan saat sahnya perjanjian asuransi. Disini timbul pertanyaan apakah polis merupakan syarat sahnya perjanjian asuransi atau bukan dan bagaimana fungsi polis sebenarnya.

Secara material perjanjian asuransi atau perjanjian pertanggungan adalah satu, apabila sudah dicapai kata sepakat para pihak. Penganggung maupun tertanggung keduanya sudah sepakat atas semua syarat yang juga sudah disepakati bersama. Perjanjian asuransi pada dasarnya tidak mempunyai formalitas tertentu. Perjanjian ini termasuk semua syarat-syaratnya secara material benar-benar ditentukan oleh para pihak sepenuhnya, jadi kata sepakat pada perjanjian asuransi atau perjanjian pertanggungan merupakan dasar atau landasan bagi ada atau tidak adanya perjanjian asuransi.

Mengenai hal ini undang-undang ternyata mempunyai sikap yang mendua. Pada satu sisi dengan tegas dan jelas menyatakan bahwa perjanjian asuransi harus diadakan atas dasar adanya akta yang disebut polis, sebagaimana diatur di dalam pasal 255 KUH Dagang, yang menyatakan bahwa "suatu pertanggungan harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang disebut polis." Ketentuan tersebut kemudian disusul dengan ketentuan pasal 256 yang mengatur tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu akta dapat disebut sebagai polis.

Polis sebagai suatu akta yang yang formalitasnya diatur di dalam undang-undang, mempunyai arti yang sangat penting pada perjanjian asuransi, baik pada tahap awal, selama perjanjian berlaku dan dalam masa pelaksanaan perjanjian. Jadi polis tetap mempunyai arti yang sangat penting di dalam perjanjian asuransi, meskipun bukan merupakan syarat bagi sahnya perjanjian, karena polis merupakan satu-satunya alat bukti bagi tertanggung terhadap penanggung. Hal tersebut manakala di kemudian hari terjadi konflik hukum dintara

para pihak yaitu antara penanggung dan penanggung, keberadaan polis akan dijadikan sebagai alat bukti adanya perjanjian asuransi.

Pada Asuransi Jiwa, nasabah/tertanggung merupakan pihak yang mengikatkan dirinya dalam perjanjian asuransi. Nasabah/tertanggung baru dinyatakan sah menjadi peserta asuransi atau terikat dengan perjanjian tersebut apabila pihak telah mengajukan permohonan atau kesepakatan dengan pihak Asurani telemarketing sebagai penanggung. Setelah permohonan diajukan dan nasabah atau tertanggung setuju untuk melaksanakan pembayaran premi walaupun penanggung belum menerbitkan polis. Polis biasanya baru diterbitkan dan diserahkan pada tertanggung setelah jangka waktu yang sudah di tentukan oleh perusahaan telemarketing tersebut karena harus terlebih dahulu mendapat pengesahan dari kantor pusat.

Apabila kedua belah pihak telah sepakat untuk mengikatkan diri dalam perjanjian asuransi, pihak tertanggung berkewajiban membayar premi kepada pihak penanggung. Hal ini secara tegas dinyatakan dalam Polis, dimana perjanjian asuransi mulai berlaku pada tanggal yang dinyatakan di dalam polis dan jika premi pertama sudah dibayar.

Dengan demikian, jelas bahwa keterikatan hubungan tertanggung/pemegang polis dengan pihak perusahaan asuransi jiwa sebagai penanggung muncul sejak adanya kata sepakat dari kedua pihak dengan polis sebagai bukti autentiknya. Secara umum inilah yang disebut sebagai perjanjian konsensual. Keterikatan itu dibuktikan dengan diterbitkannya polis asuransi jiwa. Substansi polis tunduk pada ketentuan-ketentuan tentang pertanggungan (asuransi) yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) Pasal 302 jiwa seseorang yang dapat, guna keperluan seorang yang berkepentingan tersebut bahkan diluar pengetahuan atau persetujuan orang yang jiwanya dipertanggungkan itu
Namun demikian, dalam pelaksanaannya metode asuransi telemarketing yang dipraktekkan oleh perusahaan asuransi secara telemarketing, kesepakatan antara nasabah dengan telemarker yang bertugas melakukan pemasaran produk asuransi dengan jalan telemarketing belum merupakan suatu bentuk perjanjian yang berlaku sah. Persetujuan yang diberikan oleh calon tertanggung hanya merupakan kesepakatan awal dan tidak mengikat kedua pihak.

Hal ini dikatakan tidak mengikat karena untuk terlaksananya suatu perjanjian asuransi pada Asuransi telemarketing didahului dengan adanya Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ). SPAJ adalah surat bukti tentang identitas diri dan bukti pengungkapan fakta-fakta material menggunakan objek pertanggungan tentang diri tertanggung dan ahli waris yang nantinya akan memperoleh manfaat asuransi. Sedangkan pengikatan melalui *telemarketing* tidak dibuat suatu permohonan tetapi hanya data awal dari tertanggung. Selanjutnya setelah ada kesepakatan baru calon tertanggung diundang ke kantor atau agen asuransi mengunjungi calon tertanggung.

Berdasarkan keterangan tersebut, penjelasannya bahwa pengikatan asuransi yang dilakukan melalui *telemarketing* bukan pengikatan asuransi dengan cara umum, tetapi hanya merupakan suatu kesepakatan awal secara prakontrak. Kesepakatan secara prakontrak tersebut

merupakan persetujuan dari calon tertanggung asuransi untuk menjadi peserta asuransi yang diselenggarakan oleh Perusahaan asuransi dengan telemarketing tersebut. Setelah adanya kesepakatan tersebut, maka pihak perusahaan asuransi akan mengundang calon tertanggung dan mengunjungi calon tertanggung untuk selanjutnya dibuat kesepakatan untuk melanjutkan dengan pengajuan Surat Permohonan Asuransi Jiwa (SPAJ) oleh tertanggung dan penandatanganan perjanjian serta penerbitan polis asuransi atas nama tertanggung.

Terhadap pelaksanaan atau penggunaan telemarketing dalam pengikatan asuransi jiwa ini menyebabkan timbul permasalahan antara penanggung dan tertanggung. Adapun permasalahan yang terjadi akibat pemasaran telemarketing ini ditinjau dari syarat-syarat dari perikatannya yang belum terpenuhi. Hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (4) huruf a bahwa Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik tidak berlaku untuk surat yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis. Dengan kata lain, terhadap pengikatan asuransi melalui telemarketing ini belum ada tanda bukti secara hukum atau belum adanya pembuktian layaknya polis asuransi pada umumnya.

Konflik yang memungkinkan terjadi antara lain "apabila ada anggapan dari calon tertanggung yang namanya telah didaftarkan, namun belum mendapatkan polis tetapi *evenement* kondisi yang diasuransikan terjadi akan berupaya untuk memperoleh ganti rugi klaim kepada perusahaan asuransi. Klaim ini tentunya akan ditolak oleh perusahaan asuransi karena perjanjian asuransi yang sebenarnya belum dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena, pemasaran melalui telemarketing ini pada dasarnya hanya merupakan suatu perjanjian prakontrak yang dilakukan melalui sarana telekomunikasi, sedangkan kepastian terikatnya perjanjian antara nasabah atau tertanggung dengan perusahaan asuransi tetap dilakukan melalui penandatanganan polis.

Bahwa walaupun pemasaran *telemarketing* merupakan suatu perbuatan hukum yang diatur dalam Pasal 1 angka 1 UU ITE merupakan kumpulan data secara elektronik, tetapi tidak terbatas oleh tulisan tetapi juga suara, gambar, peta, rancanghan, foto dll. Yang di olah dengan memiliki arti atau dapat dipahami dengan orang yang mampu memahami bidangnya

Namun, dalam hal ini belum terjadi suatu perjanjian secara utuh karena perjanjian asuransi disyaratkan dibuat secara tertulis dalam bentuk polis sedangkanan kesepakatan melalui telemarketing hanya kesepakatan secara lisan (Pasal 5 ayat (4) sub a UU ITE. Ketentuan mengenai Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat 1 tentang Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah, tidak berlaku untuk: surat yang menurut Undang-Undang harus dibuat dalam bentuk tertulis

Keabsahan Perekaman Suara Sebagai Alat Bukti Dalam Polis Asuransi

Perekaman suara dalam UU ITE

Mengenai sahnya rekaman pembicaraan yang direkam menggunakan komputer ini sebagai alat bukti dibenarkan oleh Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) , yang berbunyi : Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah Tapi, di sisi lain meskipun berlaku sebagai alat bukti hukum yang sah bukan berarti perjanjian asuransi dianggap sah hanya menggunakan media elektronik saja, melainkan tetap harus diikuti dengan dokumen tertulis yang ditanda tangani nasabah yang bersangkutan sebagai bukti sah adanya persetujuan perjanjian. Jadi seharusnya rekaman pembicaraan tersebut hanya dibuat untuk tujuan atau sebagai alat bukti bahwa pihak bank yang dalam hal ini adalah pihak telemarketer telah memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai karakteristik, manfaat dan risiko dari produk yang ditawarkan. Dengan adanya rekaman tersebut dapat diketahui kapan terjadinya keterikatan hubungan tertanggung/pemegang polis dengan pihak perusahaan asuransi jiwa sebagai penanggung, keterikatan tersebut muncul sejak adanya kata sepakat dari kedua pihak meskipun polis belum diterbitkan akan tetapi perlindungan sudah diberikan sejak adanya kesepakatan. Perbuatan hukum akan terjadi bilamana didalam penawaran tersebut terjadi kesepakatan adanya perjanjian asuransi, meskipun pada saat melakukan kesepakatan tersebut bukti kontrak tertulisnya belum terbit tetapi konsumen asuransi telah mendapatkan perlindungan asuransi sejak adanya kesepakatan tersebut. Sebagaimana diatur oleh Pasal 257 KUHD yaitu harus adanya kewajiban bagi penanggung untuk menandatangani polis tersebut dalam jangkawaktu yang di tetapkan dan harus di serahkan pada tertanggung.

Pada Asuransi melalui Telemarketing perjanjian asuransi yang telah ditutup dan dikonfirmasi pengiriman polis dalam jangka waktu 14 hari kerja. Karena tidak adanya bukti tertulis akan adanya penutupan perjanjian maka apabila terjadi perselisihan maka konsumen tetap dapat terlindungi dengan adanya alat bukti lain yaitu rekaman pembicaraan melalui telepon, seperti yang diatur dalam Pasal 258 KUHD yaitu pembuktian ditutupnya perjanjian. Pembuktian diperlukan secara tertulis, namun boleh dengan alat pembuktian khusus secara tertulis, apabila timbul perselisihan ditetapkan dalam jangka waktu penutup perjanjian dan penyerahan polisnya, dubuktikan segala dengan alat bukti, dengan pengertian suatu hal dalam beberapa macam pertanggungan dengan ketentuan undang-undang, oleh ancaman atau, diwajibkan penyebutannya secara tegas dalam polis harus dibuktikan secara tulisan.

Prinsip Pembuktian Dalam Sengketa Perdata Menurut UU ITE. Pada Pasal 163 HIR jo 1865 BW yang merupakan prinsip pembuktian dalam hukum acara perdata yang menyatakan bahwa siapa yang mengaku atas suatu hak, atau mengemukakan suatu keadaan untuk menguatkan haknya atau membantah hak orang lain, maka ia harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu. Dalam UU ITE prinsip pembuktian terkait dengan hal-hal yang harus dibutikan dalam persitiwa atau hak yang mengandung sengketa atau perselisihan yang diajukan oleh salah satu pihak dan disangkal oleh pihak lain seperti dalam Pasal 1865 BW ini juga ada dalam Pasal 7 UU ITE yang menyatakan bahwa : setiap orang yang menyatakan hak, memperkuat hak yang telah ada, atau menolak hak orang lain berdasarkan adanya informasi

elektronik dan/atau dokumen elektronik harus memastikan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang ada berasal dari sistem elektronik yang memenuhi syarat berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Keabsahan dan Kekuatan Pembuktian Alat Bukti Elektronik Berdasar Undang-Undang ITE. Keabsahan alat bukti elektronik dapat diakui karena diatur secara jelas dalam Undang-Undang ITE. Alat bukti elektronik dapat diakui keabsahanya secara hukum acara perdata selama alat bukti elektronik tersebut sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang disebut dalam UU ITE. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang ITE terkait dengan macam-macam alat bukti elektronik. Adapapun penjelasan secara rinci terkait dengan keabsahan alat bukti elektronik dinyatakan jelas dalam Pasal 5 UU ITE: 1) informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah; 2) informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan hukum acara yang berlaku di Indonesia; 3) syarat sahnya suatu informasi dan/atau dokumen elektronik apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang ini; 4) ketentuan mengenai informasi dan/atau dokumen elektronik sebgaimana yang dimaksud dengan pada ayat (1) tidak berlaku untuk: a) surat yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk tertulis dan ; b) surat dokumennya yang menurut undang-undang harus dibuat dalam bentuk akta notril atau akta yang dibuat oleh pejabat pembuat akta. Selain Pasal 5 UU ITE ketentuan Pasal 6 UU ITE juga ketentuan yang harus dipenuhi untuk menjadi alat bukti yang sah secara hukum. Adapun bunyi Pasal 6 UU ITE sebagai berikut : bahwa dalam hal terdapat ketentuan lain selain yang diatur dalam Pasal 5 ayat (4) yang mensyaratkan bahwa suatu informasi harus bentuk tertulis atau asli, Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan. Dari penjelasan pasal diatas dapat dikatakan bahwa informasi elektronik dan / atau dokumen elektronik dapat dinyatakan sah sebagai alat bukti elektronik asalkan informasi dan/atau dokumen elektronik itu memenuhi semua ketentuan – ketentuan yang ada dalam Pasal 5 dan 6 UU ITE.

Perekaman Suara Sebagai Alat Bukti Dalam Perdata

Rekaman Pembicaraan Telepon Dalam Perjanjian Asuransi Melalui Telemarketing Sebagai Alat Bukti. Dalam rekaman pembicaraan telepon dalam perjanjian asuransi sebagai bentuk atau macam dan keabsahan dari alat bukti ini sudah sesuai dengan Pasal 5 UU ITE. Sementra Rekaman Pembicaraan Telepon sebagai dokumen elektronik dalam Pasal 6 UU ITE yaitu dengan mudah diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggungjawabkan ini yang tidak terpenuhi atau tidak terdapt unsur-unsur ini dalam rekaman pembicaraan telepon antara penanggung dan tertanggung dalam perjanjian ini, sehingga bentuk jamina keutuhannya pun diragukan dan bentuk pertanggungjawabannya dari rekaman pembicaraan telepon dalam perjanjian asuransi disini sulit untuk sehingga dapat menerangkan suatu

keadaan jika keutuhannya dipertanyakan karna sulit untuk diakses dan ditampilakan. Terkait dengan kategori penggolongan dari perluasan bentuk –bentuk alat bukti dalam Pasal 1866 KUHPerdata tentang alat bukti dalam Hukum acara perdata. Rekaman Pembicaraan Telepon dalam Perjanjian asuransi melalui Telemarketing ini dapat menjadi alat bukti yang termasuk dalam katerogi persangkaan dimana alat bukti kategori ini dapat dikatakan memiliki kekuatan hukum yang sempurna untuk menjadi alat bukti ini harus diajukan alat bukti lain seperti alat bukti Tertulis. Terkait dengan analisis tentang kategori rekaman pembicaraan telepon dalam perjanjian asuransi melalui Telemarketing merupakan alat bukti Persangkaan dilihat dalam Putusan No. 769 K/Pdt. Sus/2011 tentang perdata khusus sengketa konsumen dalam tingkat kasasi. Dalam pertimbangan hukum hakim memandang alat bukti berupa rekaman percakapan ini sah sebagai alat bukti sah namun selain alat bukti rekaman percakapan pihak pemohon juga mengajukan alat bukti lain yaitu alat bukti tertulis mengenai akta pembukaan rekeningan tabungan nasabah. Dalam putusan perkara perdata ini hakim mengabulkan permohonan kasasi pihak pemohon. Selain itu dalam kasus yang berbeda dalam Putusan Mahkamah Agung No. 46/Pdt.G/2013/PN.KPG tentang perkara perdata. Hakim dalam perkara ini juga dalam perkara ini penggugat mengajukan rekaman pembicaraan sebagai alat bukti .Dalam pertimbangan hukum oleh hakim dalam putusan perkara perdata ini rekaman pembicaraan telepon yang diajukan oleh penggungat dianggap sebagai alat bukti Persangkaan sehingga perlu adanya alat bukti tambahan untuk meyakinkan hakim dalam memutus perkara seperti dalam kasus ini yaitu berupa surat perjanjian pemborongan yang dianggap oleh para hakim dapat meyakinkan hakim dalam memutus perkara ini. Selain bukti yang diajukan penggugat berupa rekaman pembicaraan telepon tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa keabsahan perjanjian asuransi melalui telemarketing tanpa tanda tangan tidak sah secara undang-undang dalam pelaksanaannya hanya merupakan kesepakatan lisan. Hal ini disebabkan karena pembuktian keabsahan pengikatan asuransi melalui telemarketing ditinjau dari aspek hukum perjanjian asuransi belum dilakukan penandatangan perjanjian. Karena didalam Pasal 255 KUHD mengharuskan pembuatan perjanjian asuransi itu dalam suatu akta yang disebut polis. Jadi, polis merupakan tanda bukti adanya perjanjian asuransi. Polis sebagai suatu akta yang formalitasnya diatur di dalam undang-undang mempunyai arti yang sangat penting pada perjanjian asuransi, baik pada tahap awal, selama perjanjian berlaku dan dalam masa pelaksanaan perjanjian. Jadi polis tetap mempunyai arti yang sangat penting didalam perjanjian asuransi. polis merupakan satu-satunya alat bukti bagi tertanggung terhadap penanggung. Undang-undang menentukan bahwa polis dibuat dan ditandantangani oleh penanggung sebagaimana diatur oleh pasal 256 yaitu polis tersebut harus ditanda tangani oleh

tiap-tiap penanggung. Pengisian data dari calon tertanggung hanya merupakan data sementara dan tidak mengikat, sehingga dalam hal pelaksanaan lanjutan dari kesepakatan yang diperoleh melalui telemarketing tersebut sangat tergantung pada itikat baik dari kedua pihak untuk melanjutkan kesepakatan pra kontrak tersebut menjadi perjanjian asuransi yang utuh melalui penandatangan perjanjian dan penerbitan polis asuarnsi.

Rekaman Pembicaraan Telepon dalam perjanjian asuransi melalui Telemarketing sebagai alat bukti dalam sengketa perkara perdata ini memang sah dapat dijadikan atau diajukan sebagai alat bukti dinyatakan dengan Pasal 5 UU ITE. Rekaman pembicaraan telepon dalam kategori dalam alat bukti menurut Pasal 1866 KUHPerdata termasuk dalam bentuk bukti Persangkaan sehingga ini mempengaruhi dari kekuatan hukum dari alat bukti ini yang tidak sama dengan kekuatan hukum seperti alat bukti tertulis yang sempurna sehingga tetap harus diajukan alat bukti lain seperti berupa surat atau alat bukti tertulis yang merupakan bukti untuk mendukung dan memperkuat kekuatan hukum daripada alat bukti rekaman pembicaraan telepon ini.

Saran

Dalam melakukan perjanjian asuransi telemarketing pastikan bahwa setiap pihak harus beritikad baik dalam melakukan perjanjian prakontrak karena belum adanya penerbitan polis oleh pihak tertanggung dan hanya kesepakatan secara lisan yang seharusnya polis harus tertulis yang disebutkan dalam KUHD ditakutkan apabila terjadi sengketa perdata pihak yang dirugikan tidak bisa menunjukkan akta tertuli sebagai bukti kuat dalam perjanjian asuransi walaupun perekaman suara biasa dijadikan sebagai alat bukti akan tetapi mempengaruhi kekuatan dalam persidangan karena kekuatan hukum yang menonjol pada alat bukti tertulis,

Daftar bacaan

Sri Sedjeki Hartanto, Hukum asuransi dan perusahaan asuransi, Sinar Grafika Jakarta, 1997

Heri Sudarsono, Bank dan lembaga keuangan Syariah; Deskripsi dan ilustrasi, ekonisia, Yogyakarta, 2003

Mulhadi, Dasar-dasar Hukum Asuransi, Rajawali Pers, Depok, 2017

Wirjono Prodjodikoro, Hukum asuransi di Indonesia, Intermasa, Jakarta, 1991

Peter Mahmud, Penelitian Hukum (edisi revisi), kencana, Jakarta, 2017