

DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i3>

Received: 28 Februari 2024, Revised: 25 Maret 2024, Publish: 29 Maret 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Rekonstruksi Normatif Kontrak Kerja Agen Asuransi Jiwa: Integrasi Nilai Etik Baik dalam Praktik Asuransi

Mia Rasmiaty¹

¹Fakultas Hukum, Universitas Islam Nusantara, Indonesia

Email: miarasty64@gmail.com

Corresponding Author: miarasty64@gmail.com

Abstract: Insurance agents play a crucial role in the life insurance industry, serving as a bridge between companies and the public, explaining the benefits and terms of policies, and guiding the application process. The dynamics of agent employment often lead to legal issues, particularly concerning employment contracts with insurance companies, necessitating normative reconstruction to establish a balance of rights and obligations. The rapid growth of the insurance industry, alongside increasing legal challenges, underscores the importance of fair and balanced employment contracts to protect both parties. This study employs a normative juridical method. It finds that regulatory issues in the employment contracts of life insurance agents in Indonesia highlight the need for legal updates and clarification to prevent confusion and imbalance, often detrimental to agents. Deficiencies in regulation, as evident in the Insurance Law, require normative reconstruction to establish a clear and fair legal framework, including definitions, scopes of work, and oversight mechanisms. Such updates are expected to enhance justice, transparency, and public trust in the life insurance industry while more effectively protecting the rights of agents and consumers.

Keywords: Agents; Insurance; Good Faith; Contract.

Abstrak: Agen asuransi berperan penting dalam industri asuransi jiwa sebagai penghubung antara perusahaan dan masyarakat, menjelaskan manfaat dan ketentuan polis, serta memandu proses pengajuan polis. Dinamika kerja agen seringkali menyebabkan isu hukum, terutama mengenai kontrak kerja dengan perusahaan asuransi, memerlukan rekonstruksi normatif untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban. Pertumbuhan industri asuransi yang pesat beriringan dengan meningkatnya persoalan hukum, menekankan pentingnya kontrak kerja yang adil dan seimbang untuk melindungi kedua pihak. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa permasalahan regulasi dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa di Indonesia menunjukkan perlunya pembaruan dan klarifikasi hukum untuk mencegah kebingungan dan ketidakseimbangan yang seringkali merugikan agen. Kekurangan dalam regulasi, seperti yang terlihat dalam Undang-Undang tentang Perasuransian, memerlukan rekonstruksi normatif untuk menetapkan kerangka hukum yang jelas dan adil, yang mencakup definisi, lingkup kerja, serta mekanisme pengawasan. Pembaruan ini diharapkan dapat meningkatkan keadilan, transparansi, dan kepercayaan publik dalam industri asuransi jiwa, sekaligus melindungi hak-hak agen dan konsumen dengan lebih efektif.

Kata Kunci: Agen; Asuransi; Itikad Baik; Kontrak.

PENDAHULUAN

Dalam konteks industri asuransi jiwa, agen asuransi memegang peranan penting sebagai jembatan antara perusahaan asuransi dan masyarakat.¹ Agen asuransi bertugas untuk memasarkan produk asuransi jiwa, memberikan penjelasan tentang manfaat dan ketentuan polis, serta membantu calon tertanggung dalam proses pengajuan polis asuransi jiwa.² Namun, dinamika yang terjadi dalam praktik kerja agen asuransi seringkali menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya terkait dengan kontrak kerja yang mengatur hubungan antara agen asuransi dan perusahaan asuransi jiwa. Hal ini menuntut adanya rekonstruksi normatif terhadap kontrak kerja agen asuransi jiwa untuk menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak.

Industri asuransi jiwa di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, ditandai dengan peningkatan jumlah polis yang diterbitkan dan premi yang dikumpulkan setiap tahunnya.³ Pertumbuhan ini tidak terlepas dari peran serta agen asuransi yang aktif mempromosikan produk asuransi jiwa kepada masyarakat. Namun, pertumbuhan industri yang pesat ini juga diikuti dengan munculnya berbagai permasalahan hukum, terutama terkait dengan praktik kerja agen asuransi yang seringkali tidak sesuai dengan ketentuan kontrak kerja yang telah disepakati.

Kontrak kerja agen asuransi jiwa merupakan dokumen legal yang mengatur hak dan kewajiban antara agen asuransi dan perusahaan asuransi.⁴ Kontrak ini seharusnya dirancang sedemikian rupa untuk melindungi kepentingan kedua belah pihak.⁵ Namun, dalam praktiknya, seringkali terdapat ketidakseimbangan dalam kontrak tersebut, di mana posisi agen asuransi menjadi lebih lemah dibandingkan dengan perusahaan asuransi. Hal ini dapat dilihat dari adanya klausul-klausul yang memberatkan agen, seperti kewajiban membayar *clawback* apabila tidak memenuhi target, pemutusan hubungan kerja secara sepihak oleh perusahaan asuransi tanpa proses yang adil, dan ketidakjelasan mengenai hak agen atas komisi dan bonus.⁶

Perikatan asuransi merupakan hasil dari negosiasi antara penanggung dan tertanggung atau wakilnya, yang berujung pada kesepakatan bersama untuk mengadakan kontrak.⁷ Dalam konteks ini, perusahaan asuransi, seperti halnya entitas bisnis lainnya, memerlukan tenaga kerja, dalam hal ini agen, untuk menawarkan layanan mereka sehingga dapat memenuhi hak dan kewajiban perusahaan. Kesepakatan kerja antara agen dan perusahaan asuransi jiwa di Indonesia, yang tertuang dalam Surat Perjanjian Agen beserta lampirannya, mengikat kedua belah pihak secara hukum.⁸ Perselisihan muncul ketika perusahaan asuransi jiwa di Indonesia mengirimkan pemberitahuan pemutusan hubungan kerja kepada agennya, yang menjadi inti dari sengketa. Seperti dalam salah satu klausul Surat Perjanjian Agen yang menegaskan bahwa

¹ I Wayan Agus Satriya Wedhana Putra and Ida Ayu Sukihana, "Kedudukan Agen Asuransi Di Era Digital Dalam Menawarkan Produk Asuransi," *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 3 (2020): 350–67.

² Edi Hariyadi and Abdi Triyanto, "Peran Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Asuransi Syariah," *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2017): 19–38.

³ Agus Wasita, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa," *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)* 2, no. 1 (2020): 105–13.

⁴ Rita Anggaraini, Fauzi Arif Lubis, and Rahmat Daim Harahap, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Kerja Agen Asuransi Syariah Pada PT Asuransi Jiwa Jasa Mita Abadi Syariah," *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2023): 1518–58.

⁵ Nur Aisyah Savitri, "Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian," *Jurnal Hukum Magnum Opus* 2, no. 2 (2019): 162–73.

⁶ Gabriella Switha Suleman and Sutarto Wijono, "Pemberian Kompensasi Dengan Kinerja Karyawan Pada Perawat Honorer Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja," *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 12, no. 2 (2021).

⁷ Abdul Halim, "Faktor Yang Mempengaruhi Kesejahteraan Agen Asuransi: Pemahaman Produk, Kerja Sampingan, Komisi Dan Status Sosial (Suatu Kajian Studi Literatur Review Ilmu Ekonomi Dan Manajemen Keuangan)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 2 (2021): 176–88.

⁸ Sri Redjeki Slamet, "Kesempurnaan Kontrak Kerja Konstruksi Menghindari Sengketa," *Lex Juristica* 13, no. 3 (2016): 147404.

hubungan antara agen dan perusahaan asuransi adalah hubungan kontraktual standar, sesuai dengan hukum perdata Indonesia, yang menempatkan kedua belah pihak dalam posisi hukum yang setara dan seimbang.

Dalam dunia asuransi, kontrak kerja antara agen dan perusahaan asuransi jiwa memegang peranan vital dalam menentukan keberhasilan dan keberlangsungan bisnis.⁹ Itikad baik, sebagai prinsip hukum dan etika, menjadi fondasi yang tidak hanya mengatur hubungan hukum antara agen asuransi jiwa dengan perusahaan, tetapi juga mempengaruhi persepsi dan kepercayaan publik terhadap industri asuransi secara keseluruhan.¹⁰ Itikad baik (*bona fides*) dalam konteks kontrak kerja agen asuransi jiwa mencakup kejujuran, transparansi, dan kewajiban untuk bertindak dengan adil serta menghindari penipuan atau kecurangan.¹¹

Rekonstruksi normatif kontrak kerja agen asuransi jiwa menuntut adanya integrasi nilai itikad baik secara eksplisit dalam setiap aspek kontrak. Hal ini mencakup proses perekrutan, pelatihan, penjualan, hingga pemutusan hubungan kerja. Dalam praktiknya, hal ini berarti bahwa perusahaan asuransi harus menyediakan informasi yang lengkap dan akurat tentang produk yang akan dijual oleh agen, kondisi kerja, hak dan kewajiban agen, serta potensi risiko dan imbalan. Sebaliknya, agen diharapkan untuk menerapkan informasi tersebut dengan cara yang bertanggung jawab dan etis saat berinteraksi dengan calon pemegang polis.

Kurangnya integrasi nilai itikad baik dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa dapat menimbulkan berbagai masalah, baik bagi perusahaan asuransi, agen, maupun pemegang polis.¹² Misalnya, pemutusan hubungan kerja secara sepihak dan tanpa alasan yang jelas dari pihak perusahaan dapat menciptakan ketidakpercayaan dan citra negatif terhadap industri asuransi. Kasus seperti ini seringkali berujung pada sengketa hukum yang tidak hanya merugikan secara finansial tetapi juga merusak reputasi. Selain itu, kurangnya transparansi dan komunikasi yang efektif antara perusahaan dengan agennya dapat menyebabkan penjualan produk asuransi yang tidak sesuai dengan kebutuhan atau kemampuan finansial pemegang polis. Praktik ini, yang dikenal dengan istilah *mis-selling*, adalah contoh nyata dari pelanggaran prinsip itikad baik yang pada akhirnya dapat merugikan pemegang polis dan mengikis kepercayaan publik terhadap industri asuransi.¹³

Dalam konteks peningkatan praktik itikad baik dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa, rekonstruksi normatif memegang peranan penting. Rekonstruksi ini bertujuan untuk menyempurnakan kerangka hukum yang ada dengan memperkenalkan prinsip-prinsip etika dan keadilan yang lebih kuat dalam perjanjian kerja. Hal ini dilakukan melalui peninjauan ulang dan penyesuaian terhadap ketentuan-ketentuan kontrak yang seringkali hanya menguntungkan salah satu pihak, biasanya perusahaan asuransi, dan meninggalkan agen dalam posisi yang rentan. Dengan memasukkan klausul-klausul yang lebih adil dan transparan, yang mempertegas hak dan kewajiban kedua belah pihak secara lebih seimbang, praktik itikad baik dapat ditingkatkan. Ini termasuk, misalnya, pengaturan mengenai pembagian komisi yang adil, perlindungan terhadap pemutusan kontrak secara sepihak tanpa alasan yang jelas, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Rekonstruksi normatif ini tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan di antara agen-agen asuransi jiwa, tetapi juga secara signifikan dapat mengurangi potensi konflik dan litigasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada stabilitas dan integritas industri asuransi jiwa secara keseluruhan.

⁹ Citra Dewi Saputra and Mila Surahmi, "Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Kontrak Kerja Konstruksi Menurut Undang-Undang Tentang Jasa Konstruksi," *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 11, no. 2 (2022): 186–95.

¹⁰ Deviana Yuanitasari and Hazar Kusmayanti, "Pengembangan Hukum Perjanjian Dalam Pelaksanaan Asas Itikad Baik Pada Tahap Pra Kontraktual," *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan* 3, no. 2 (2020): 292–304.

¹¹ Yuli Adha Hamza, "Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Kerja Outsourcing," *Meraja Journal* 2, no. 2 (2019): 1–18.

¹² Zahry Vandawati Chumaida, "Menciptakan Itikad Baik Yang Berkeadilan Dalam Kontrak Asuransi Jiwa," *Yuridika* 29, no. 2 (2014).

¹³ Oktaviano Ferdian Pratama and Sri Hartini, "Root Cause Analysis Tidak Tercapainya Target Penjualan Asuransi PT. Panin Dai-Ichi Life Surabaya," *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 8 (2023): 3320–27.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yang mana dalam proses penelitian ini penulis melakukan pencarian dan pengkajian daripada aturan-aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, serta doktrin hukum untuk mencari jawaban daripada masalah hukum yang sedang dikaji.¹⁴ Adapun beberapa metode pendekatan masalah yang digunakan antara lain adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sekunder. Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif. Spesifikasi penelitian ini menggunakan deskriptif analitis, yaitu memaparkan data yang bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna dianalisis berdasarkan kaidah-kaidah yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Permasalahan Regulasi dalam Kontrak Kerja Agen Asuransi Jiwa di Indonesia

Dalam konteks hukum Indonesia, regulasi yang mengatur tentang kontrak kerja agen asuransi jiwa sering kali menimbulkan permasalahan yang kompleks. Hal ini terutama berkaitan dengan ketidakjelasan dan ketidaklengkapan norma yang ada dalam peraturan perundang-undangan, sehingga menimbulkan kerancuan dalam praktik. Khususnya, Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, yang seharusnya menjadi landasan hukum utama, belum secara eksplisit mengatur mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa. Akibatnya, sering kali terjadi ketidakseimbangan dalam hubungan kerja antara agen asuransi dengan perusahaan asuransi, dimana posisi agen cenderung lebih lemah. Rekonstruksi normatif kontrak kerja agen asuransi jiwa menjadi penting untuk dilakukan, dengan tujuan untuk menciptakan kerangka hukum yang lebih jelas dan adil.¹⁵ Hal ini mencakup perlunya peninjauan ulang terhadap aspek-aspek seperti definisi dan ruang lingkup kerja agen, mekanisme pengawasan, serta hak dan kewajiban yang seimbang antara agen dan perusahaan asuransi. Dengan demikian, dapat tercipta ekosistem asuransi jiwa yang sehat di Indonesia, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri asuransi jiwa.

Fokus pada permasalahan regulasi dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa di Indonesia menggarisbawahi tantangan dan batasan yang dihadapi oleh agen-agen ini. Dalam industri asuransi yang semakin berkembang, keberhasilan pemasaran produk asuransi tidak terlepas dari kompetensi dan strategi agen dalam meyakinkan calon konsumen.¹⁶ Namun, menjadi agen yang efektif memerlukan lebih dari sekedar kemampuan komunikasi dan pengetahuan produk, juga terdapat regulasi ketat yang mengatur praktik kerja. Secara definitif, agen asuransi adalah individu atau badan hukum yang bertugas memasarkan jasa asuransi atas nama penanggung, yang diatur dalam berbagai regulasi seperti UU No.2 Tahun 1992 dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Regulasi ini membatasi agen untuk bekerja hanya pada satu perusahaan asuransi guna menjaga profesionalisme dan fokus pada produk yang ditawarkan. Selain itu, terdapat kewajiban untuk memiliki perjanjian keagenan yang jelas dengan perusahaan asuransi, menempatkan tanggung jawab transaksi asuransi pada perusahaan, dan mengharuskan agen menyampaikan informasi yang akurat dan jelas kepada calon nasabah.

Di samping itu, menjadi agen asuransi di Indonesia membutuhkan pemenuhan berbagai syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.¹⁷ Ini termasuk memiliki sertifikat keagenan, pendaftaran pada Otoritas Jasa Keuangan, serta ketaatan terhadap kode etik yang ditetapkan oleh asosiasi atau perusahaan asuransi. Proses untuk menjadi agen terstruktur dan melibatkan pelatihan serta evaluasi kompetensi, menegaskan pentingnya standar profesionalisme dan etika

¹⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, 15th ed. (Jakarta: Prenada Media, 2014).

¹⁵ Amrie Firmansyah and Elisabeth Octa Cesara, "Evaluasi Penerapan Akuntansi Untuk Kontrak Asuransi Pada PT Asuransi AXA Indonesia," *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan* 13, no. 1 (2020): 19–29.

¹⁶ Firdaus Djaelani, "Pertumbuhan Industri Asuransi Jiwa Di Indonesia: Suatu Kajian Dari Sisi Penawaran," *Jurnal Kawistara* 1, no. 3 (2011).

¹⁷ Hariyadi and Triyanto, "Peran Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Asuransi Syariah."

dalam praktik kerja mereka.¹⁸ Permasalahan regulasi menjadi semakin kompleks ketika melihat persyaratan untuk menjadi agen asuransi yang tidak hanya melibatkan aspek legal dan formal, tetapi juga kemampuan personal seperti komunikasi, pemahaman produk, dan kecerdasan emosional. Faktor-faktor ini mempengaruhi bagaimana agen dapat memenuhi target dan memelihara hubungan dengan nasabah, sambil tetap berada dalam kerangka regulasi yang ketat.

Penghasilan agen asuransi, yang umumnya tergantung pada pencapaian mereka dalam memasarkan produk asuransi, menambah lapisan lain dari tantangan ini.¹⁹ Dengan sistem komisi berdasarkan *Annual Premium Income*, agen harus memastikan mereka tidak hanya menarik nasabah baru tetapi juga mempertahankan yang lama, sembari mematuhi semua peraturan dan standar etika yang ditetapkan.²⁰ Di tengah semua regulasi dan tanggung jawab ini, agen asuransi di Indonesia harus menavigasi kerangka kerja yang kompleks untuk memastikan kepatuhan mereka terhadap peraturan sambil juga berupaya memenuhi target penjualan dan memberikan layanan terbaik bagi nasabah. Keberhasilan mereka tidak hanya berdampak pada kinerja individu tetapi juga pada reputasi dan kredibilitas perusahaan asuransi yang mereka wakili.

Perjanjian yang dilakukan antara pemegang polis atau nasabah dengan perusahaan asuransi jiwa mengacu pada Undang-Undang Tahun 2014 Tentang Perasuransian. Perjanjian ini mencakup penanggulangan risiko yang memberikan pembayaran kepada pemegang polis, tertanggung, atau pihak lain yang berhak dalam hal tertanggung meninggal dunia atau tetap hidup, atau pembayaran lain yang telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana. Dalam kerangka ini, perusahaan asuransi jiwa menawarkan berbagai produk asuransi kepada calon pemegang polis. Agen asuransi jiwa bertugas memasarkan produk-produk asuransi jiwa tersebut kepada masyarakat. Dalam melakukan tugasnya, agen dapat menggunakan berbagai cara, termasuk telemarketing, tatap muka di berbagai lokasi, atau melalui internet. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menekankan pentingnya agen asuransi untuk meminta konfirmasi persetujuan dari nasabah saat melakukan penjualan melalui digital.²¹

Kesepakatan merupakan unsur penting dalam semua perjanjian asuransi. Agen asuransi diharuskan memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan kepada calon pemegang polis, sehingga tidak terjadi cacat kesepakatan dalam pembentukan perjanjian asuransi. Menurut UU No. 40 Tahun 2014, agen asuransi wajib menerapkan keahlian, perhatian, dan kecermatan dalam melayani atau bertransaksi dengan pemegang polis. Selain itu, mereka harus memberikan informasi yang benar mengenai risiko, manfaat, kewajiban, dan pembebanan biaya terkait dengan produk asuransi yang ditawarkan.

Praktik *mis-selling*, di mana agen memberikan informasi yang salah atau menyesatkan, dapat menyebabkan kerugian bagi pemegang polis. Misalnya, kasus *mis-selling* di PT. BNI Life Insurance menggambarkan situasi di mana nasabah merasa dirugikan akibat praktik penjualan yang tidak profesional.²² Perlindungan hukum bagi pemegang polis sangat penting. UU Perasuransian memberikan pedoman bagi agen asuransi dalam menjalankan tugasnya, termasuk perlunya lisensi, perjanjian keagenan, dan pelatihan. Pelanggaran terhadap etika profesional dapat mengakibatkan sanksi, termasuk pencabutan sertifikasi keagenan. Di sisi lain, pemegang polis yang merasa dirugikan memiliki hak untuk melaporkan kepada perusahaan asuransi dan meminta kompensasi.²³ OJK dan undang-undang lainnya menetapkan standar perilaku dan

¹⁸ Putra and Sukihana, "Kedudukan Agen Asuransi Di Era Digital Dalam Menawarkan Produk Asuransi."

¹⁹ Nuzulul Fatimah, "Pengaruh Resiliensi Dan Jiwa Enterpreneurship Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Di PT. Aj Manulife Indonesia Cabang Lotus Surabaya," *Media Mahardhika* 16, no. 2 (2018): 193–201.

²⁰ Vincentius Jason Antaufhan, Astri Yogatama, and Felicia Goenawan, "Strategi Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Rising Star Warriors Agency Prudential Indonesia Dalam Menarik Calon Nasabah Pada Masa Pandemi," *Jurnal E-Komunikasi* 10, no. 2 (2022).

²¹ Ninnasi Muttaqiin, Reizano Amri Rasyid, and Candraningrat Candraningrat, "Pengaruh Citra (Images), Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction), Kepercayaan Konsumen (Customer Trust) Dan Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty) Pada Perusahaan Agen Asuransi Di Surabaya," *Media Mahardhika* 20, no. 1 (2021): 173–81.

²² Dirga Adil Fauzan, "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Mis-Selling Oleh Agen Asuransi Di Pt. Bni Life Insurance," *Jurnal Hukum De'rechtsstaat* 7, no. 1 (2021): 1–20.

²³ Rezha Zulfikar Abdillah, Muhamad Ridwan, and Sumriyah Sumriyah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemilik Polis Asuransi Dalam Penyelesaian Sengketa Pencairan Polis Asuransi.," *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 1, no. 3 (2023): 203–13.

prosedur penanganan keluhan pemegang polis, serta memastikan bahwa perusahaan asuransi menjadi anggota lembaga mediasi untuk menyelesaikan sengketa. Diharapkan, dengan adanya standar ini, akan tercipta lingkungan yang adil dan transparan, yang menguntungkan baik pemegang polis maupun perusahaan asuransi.

Dalam konteks regulasi dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa di Indonesia, terdapat beberapa isu penting yang perlu diperhatikan.²⁴ *Pertama*, perjanjian asuransi jiwa yang umumnya dibuat dalam format standar oleh perusahaan asuransi, mengandung klausul baku yang dirancang sepihak oleh pelaku usaha. Hal ini memunculkan dilema bagi konsumen, yang hanya diberikan dua opsi: menerima klausul yang ada atau meninggalkan perjanjian, yang berarti tidak mendapatkan perlindungan asuransi sama sekali. Ini memunculkan pertanyaan penting mengenai keseimbangan hak dan kewajiban antara pemegang polis dan perusahaan asuransi, terutama dalam konteks Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Kedua*, ada isu tentang peran dan tanggung jawab agen asuransi jiwa. Agen ini beroperasi berdasarkan ketentuan dan peraturan dari perusahaan asuransi yang mereka wakili, dan tanggung jawab mereka dalam kerangka perusahaan sangat vital. Namun, harus dipastikan bahwa peraturan dan kontrak kerja yang mengatur mereka tidak bertentangan dengan kepentingan nasabah atau hukum yang berlaku.

Ketiga, terdapat aspek tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap agen mereka, khususnya dalam situasi di mana terjadi risiko sebelum agen berhasil menyetorkan premi kepada perusahaan. Jika terbukti bahwa agen tidak bersalah atau musibah yang terjadi di luar kontrol mereka, perusahaan harus dapat menanggung kerugian yang dialami oleh agen. Dengan adanya regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sangatlah penting untuk memastikan bahwa klausul dalam polis asuransi jiwa tidak merugikan nasabah dan memenuhi syarat legalitas. Hal ini memerlukan keseimbangan yang adil antara hak dan kewajiban nasabah serta perusahaan asuransi. Untuk itu, diperlukan pengawasan yang ketat dari pemerintah terhadap industri asuransi jiwa, agar konsumen dapat terlindungi dari praktik yang tidak adil dan dapat memastikan bahwa agen asuransi bekerja dalam kondisi yang adil dan transparan.

Di tengah ketidakpastian ini, terdapat juga masalah terkait produk asuransi *unit-linked*, yang menimbulkan sengketa antara nasabah dan penyedia asuransi.²⁵ Kasus ini mencerminkan kekurangan informasi dan ketidakjelasan dalam perjanjian kontrak, yang sering kali merugikan nasabah. Respon OJK dengan merilis regulasi baru dan memperketat pengawasan merupakan upaya untuk mengatasi masalah ini, meskipun efektivitas langkah-langkah tersebut masih harus dipantau lebih lanjut. Restrukturisasi perusahaan asuransi yang gagal bayar, seperti kasus Jiwasraya, menjadi contoh lain dari tantangan yang dihadapi industri.²⁶ Upaya ini mencakup efisiensi operasional dan penyesuaian struktur organisasi, yang diharapkan dapat memulihkan keuangan perusahaan dan melindungi hak-hak pemegang polis. Namun, kasus pencabutan izin usaha Wanaartha Life menyoroti masalah yang lebih mendalam dalam regulasi dan pengawasan.²⁷ Kejadian ini menggambarkan bagaimana kegagalan dalam memenuhi ketentuan permodalan dan persyaratan lain dapat berujung pada keputusan ekstrem seperti pencabutan izin, yang memiliki dampak signifikan terhadap pemegang polis dan industri secara keseluruhan.

Di samping masalah ini, terdapat pula perhatian terhadap perlindungan terhadap risiko bencana alam, seperti asuransi gempa bumi, yang menjadi semakin relevan mengingat frekuensi

²⁴ Novita Harimintarti and Aria Farah Mita, "Kesiapan Perusahaan Asuransi Kerugian X Dan Asuransi Jiwa Y Dalam Penerapan PSAK 74: Kontrak Asuransi," *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 1 (2024): 987–1002.

²⁵ Syarifudin Syarifudin, Alphasyah Lazuardy Sidarta, and Fitra Azkiya Firdiansyah, "Sharia Investment Literation by Sharia Insurance Agents on Unit-Linked Products," *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IJSE)* 4, no. 1 (2021): 105–22.

²⁶ Indra Setiawan, "Bedah Kasus Gagal Bayar Dan Kerugian PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)," *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)* 1, no. 1 (2020): 34–41.

²⁷ Eka Mayasari and Sri Trisnaningsih, "Case Study: Manipulation of Financial Reports at PT. Adisarana Wanaartha Life Insurance (Wanaartha Life)," *Formosa Journal of Applied Sciences* 2, no. 10 (2023): 2541–50.

dan dampak dari bencana alam di Indonesia.²⁸ Masalah ini menekankan pentingnya memiliki asuransi yang memadai untuk melindungi terhadap kerugian yang tidak terduga. Keseluruhan permasalahan ini memperlihatkan perlunya reformasi yang lebih luas dalam industri asuransi jiwa Indonesia, termasuk peningkatan transparansi, pengetatan regulasi, dan peningkatan mekanisme pengawasan. Hal ini juga mencakup pentingnya pengembangan produk asuransi yang lebih adil dan sesuai dengan kebutuhan konsumen, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya asuransi dan hak-hak mereka sebagai pemegang polis.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) saat ini sedang menyelesaikan tiga regulasi penting untuk industri asuransi. Ini termasuk revisi aturan terkait produk asuransi *unit-link*, pengaturan untuk *insurtech*, dan kebijakan *countercyclical*, yang semua bertujuan untuk menanggapi berbagai tantangan dan perkembangan terkini di sektor asuransi.²⁹ Fokus pada regulasi terkait asuransi *unit-link* dipicu oleh permasalahan yang muncul di pasar terkait produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi. Diketahui bahwa regulasi yang ada telah berlaku selama 15 tahun dan memerlukan pembaruan untuk menjawab kebutuhan pasar saat ini. Upaya revisi ini telah mencapai tahap akhir dan diharapkan akan segera diterbitkan, mengingat industri telah lama menantikan perbaikan ini. Di samping itu, terdapat juga usaha untuk merevisi peraturan yang menyangkut penyelenggaraan usaha perusahaan pialang asuransi dan reasuransi serta perusahaan penilai kerugian asuransi. Langkah ini diambil sebagai antisipasi terhadap perkembangan teknologi asuransi, atau *insurtech*, yang belum diatur secara khusus oleh OJK. Karena perkembangan ini, regulasi *insurtech* juga dianggap sebagai prioritas untuk memberikan kejelasan dan menciptakan level playing field di industri.

Tidak hanya fokus pada produk dan teknologi, OJK juga memperhatikan kestabilan sektor keuangan non-bank di tengah ketidakpastian global, termasuk dampak pandemi Covid-19. Oleh karena itu, kebijakan *countercyclical* sedang disiapkan untuk diperpanjang, sebagai upaya menjaga stabilitas industri dan mengakomodasi kebutuhan pelaku industri dalam menghadapi kondisi yang tidak menentu.³⁰ Keseluruhan inisiatif ini menunjukkan komitmen OJK untuk merespons dinamika pasar dan memastikan bahwa sektor asuransi dapat beroperasi dengan efektif dan efisien, sambil tetap melindungi kepentingan pemangku kepentingan dan konsumen di Indonesia.

Menuju Kesetaraan dalam Kontrak Kerja Agen Asuransi Jiwa Dengan Prinsip Itikad Baik

Prinsip itikad baik, atau *good faith*, merupakan salah satu asas fundamental dalam hukum perdata yang menekankan pada pelaksanaan perjanjian dan transaksi dengan kejujuran, kepatutan, dan tanpa ada niat untuk menipu atau merugikan pihak lain.³¹ Berasal dari hukum Romawi, konsep ini telah menjadi bagian integral dari banyak sistem hukum, termasuk *civil law* dan *common law*, menginformasikan cara pihak-pihak dalam suatu perjanjian harus berperilaku. Itikad baik mengandung dua dimensi: subjektif dan objektif.³² Dalam dimensi subjektif, prinsip ini menuntut kejujuran dan niat baik dari para pihak yang terlibat dalam transaksi atau perjanjian. Sementara itu, dari perspektif objektif, itikad baik menuntut perilaku yang wajar dan patut dari para pihak sesuai dengan standar dan norma yang berlaku dalam masyarakat.³³

²⁸ Ellectrananda Anugerah Ash-Shidiqqi, "Alternatif Strategi Pembiayaan Asuransi Bencana Alam Di Indonesia," *Journal of Governance and Policy Innovation* 1, no. 2 (2021): 111–19.

²⁹ Nano Suyatna, "Effectiveness of OJK Stimulus Policy, Accounting of Qardh Funds on Solvency Level (during Covid 19 Pandemic) in the Sharia Life Insurance Sector in Indonesia," *Jurnal Ekonomi* 11, no. 01 (2022): 689–96.

³⁰ Reni Alsakinah, Muhammad Iqbal Fasa, and others, "Perkembangan Asuransi Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah* 9, no. 2 (2022): 111–21.

³¹ Hamza, "Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Kerja Outsourcing."

³² Eti Purwiyantiningsih, "Prinsip Itikad Baik Berdasarkan Pasal 251 KUHD Dalam Asuransi Kerugian," *Jurnal Dinamika Hukum* 8, no. 3 (2008): 241–48.

³³ Yuanitasari and Kusmayanti, "Pengembangan Hukum Perjanjian Dalam Pelaksanaan Asas Itikad Baik Pada Tahap Pra Kontraktual."

Dalam hukum kontrak, itikad baik memainkan peran penting mulai dari pembentukan kontrak, pelaksanaannya, hingga penyelesaian sengketa.³⁴ Konsep ini digunakan untuk menilai apakah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh para pihak dalam perjanjian sesuai dengan semangat perjanjian dan ekspektasi yang wajar antar mereka. Itikad baik dihormati dalam berbagai aspek hukum kontrak dan transaksi, termasuk dalam penjualan, perjanjian perkawinan, hingga dalam kasus-kasus kekayaan intelektual dan kontrak internasional. Penafsiran tentang itikad baik mungkin bervariasi antar yurisdiksi, namun prinsip dasarnya tetap sama: memastikan adanya kejujuran, keadilan, dan kewajaran dalam semua transaksi dan perjanjian hukum.³⁵

Meskipun itikad baik merupakan prinsip yang sangat dihormati dalam hukum kontrak, terkadang penafsirannya yang lentur dapat menyebabkan kontroversi dan perdebatan, terutama dalam kasus sengketa. Oleh karena itu, baik penegak hukum maupun para pihak dalam suatu perjanjian harus memahami dengan jelas apa yang dimaksud dengan itikad baik dan bagaimana menerapkannya dalam praktik hukum untuk memastikan bahwa semua transaksi dilakukan secara adil dan transparan. Selain itikad baik, terdapat juga prinsip lain yang berlaku dalam hukum perdata terkait perjanjian, termasuk asas konsensualisme, kebebasan berkontrak, *pacta sunt servanda* (kesepakatan harus dihormati), dan asas kepribadian.³⁶ Semua asas ini bersama-sama membentuk kerangka kerja yang memastikan bahwa perjanjian dibuat dan dilaksanakan secara adil, jujur, dan sesuai dengan hukum.

Para pelaku bisnis, termasuk mereka yang menjalankan usaha di bidang asuransi, diharuskan bertindak dengan itikad baik dalam semua operasinya. Ini termasuk keharusan bagi perusahaan asuransi untuk bekerja sama dengan agen yang memiliki kompetensi di bidangnya. Sebelum membiarkan agen menjalankan tugasnya, perusahaan asuransi umumnya memberikan pelatihan untuk memastikan mereka siap. Namun, meskipun telah dilatih, masih mungkin terjadi kesalahan dari pihak agen. Ketika terjadi keluhan atau pengaduan dari pemegang polis, perusahaan asuransi harus menganalisis dan menilai laporan keluhan tersebut dengan cara yang kompeten, objektif, dan akurat sesuai dengan peraturan yang ada. Analisis ini bertujuan untuk menentukan apakah kesalahan memang terjadi pada pihak agen atau sebaliknya, pada pemegang polis. Jika kesalahan teridentifikasi pada agen, perusahaan asuransi cenderung mencoba menyelesaikan masalah melalui diskusi yang bertujuan mencapai kesepakatan kekeluargaan, tanpa menghalangi hak pemegang polis untuk mengambil tindakan hukum. Sebaliknya, jika tidak ada kesalahan dalam proses pemasaran dari pihak agen, perusahaan akan tetap memproses pengaduan sambil menjelaskan situasi, lagi-lagi tanpa membatasi hak hukum pemegang polis.

Dalam situasi dimana perusahaan asuransi mengakui posisinya lemah, atau menyadari bahwa terdapat kesalahan dari agen, solusi umum yang diambil adalah mencoba menyelesaikan masalah melalui dialog yang mencari kesepakatan bersama.³⁷ Jika upaya ini berhasil, akan terbentuk kesepakatan yang ditandatangani oleh kedua belah pihak. Namun, jika kesepakatan tidak dapat dicapai, pemegang polis memiliki pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur pengadilan atau melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif sesuai dengan regulasi yang berlaku.³⁸ Dalam kasus kesalahan pemasaran atau *mis-selling*, perusahaan asuransi wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh konsumen, dalam hal ini adalah pemegang polis, akibat kelalaian atau kesalahan oleh agennya. Hal ini sesuai dengan peraturan yang menetapkan tanggung jawab perusahaan atas kesalahan staf dalam memberikan layanan kepada konsumen. Penyelesaian masalah ini seringkali melibatkan pertemuan antara perusahaan asuransi dan pemegang polis untuk mencapai kesepakatan damai yang memuaskan kedua belah pihak.

³⁴ Luh Nila Winarni, "Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan," *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 21 (2015): 240032.

³⁵ Ery Agus Priyono, "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)," *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017).

³⁶ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014).

³⁷ Neneng Sri Setiawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi," *Spektrum Hukum* 15, no. 1 (2018): 150–68.

³⁸ Syaiful Anam, "Pendekatan Dalam Penyelesaian Sengketa Perusahaan Asuransi," *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2021): 47–64.

Dalam konteks hukum, setiap individu atau badan hukum yang terlibat dalam suatu perjanjian memiliki status sebagai subjek hukum, yang memiliki hak dan kewajiban sesuai dengan kesepakatan yang dibuat.³⁹ Kesepakatan damai yang tercapai antara perusahaan asuransi dan pemegang polis merupakan penyelesaian dari kasus *mis-selling*, dimana perusahaan asuransi memenuhi kewajibannya untuk menanggung kerugian yang dialami oleh pemegang polis.⁴⁰ Ini menggarisbawahi pentingnya transparansi dan akurasi dalam memberikan informasi tentang produk asuransi, serta menegaskan kembali hak pemegang polis untuk mencari penyelesaian hukum jika diperlukan.

Dalam dunia asuransi jiwa, pentingnya prinsip itikad baik atau "*uberrima fides*" tidak bisa dianggap remeh. Prinsip ini menuntut kejujuran, transparansi, dan integritas dalam setiap tindakan yang terkait dengan kontrak asuransi, menjamin semua informasi relevan dibagikan secara terbuka. Ini memastikan kejelasan syarat, risiko, dan harapan terkait polis yang disepakati.⁴¹ Pada tahap pra-kontrak, kewajiban mengungkapkan semua fakta material sangat krusial. Ini berarti informasi yang dapat mempengaruhi keputusan penanggung dalam menerima atau menolak risiko, serta menentukan syarat dan kondisi kontrak, harus dibuka secara lengkap. Kewajiban ini memungkinkan penanggung menilai risiko dengan benar dan menetapkan premi secara adil. Namun, tanggung jawab dalam menjaga itikad baik tidak hanya terletak pada pihak yang diasuransikan. Penanggungpun harus memenuhi prinsip yang sama, memberikan informasi yang jelas dan lengkap tentang syarat dan kondisi kontrak asuransi.⁴² Informasi ini sangat penting bagi pihak yang diasuransikan untuk membuat keputusan yang tepat. Kesalahan dalam memberikan informasi atau tidak mengungkapkan informasi material oleh penanggung dapat menyebabkan perselisihan hukum dan kerugian bagi pihak yang diasuransikan.

Dalam perjalanan kontrak asuransi, kewajiban pengungkapan terus berlangsung. Pihak yang diasuransikan wajib memberitahu penanggung tentang perubahan signifikan yang berpotensi mempengaruhi risiko selama periode polis. Sebaliknya, penanggung wajib memperbarui informasi mengenai perubahan syarat atau kondisi polis kepada pihak yang diasuransikan. Pertukaran informasi yang berkelanjutan ini menjamin bahwa kedua belah pihak tetap berada dalam kesepakatan yang sesuai dengan realitas dan kebutuhan yang terus berubah. Dalam beberapa kasus, perubahan telah dilakukan pada kewajiban pengungkapan untuk meringankan konsekuensi buruk dari ketidakpengungkapan yang tidak disengaja, sembari mempertahankan prinsip itikad baik tertinggi. Dalam pembuatan dan penerapan kontrak antara agen asuransi jiwa dan klien, adanya kepatuhan terhadap prinsip itikad baik tertinggi memastikan bahwa kedua belah pihak dilindungi secara memadai dan kontrak asuransi mampu memberikan rasa aman serta ketenangan pikiran seperti yang diharapkan. Pendekatan yang adil dan seimbang dalam berbagi informasi serta pengungkapan menjadi landasan bagi industri asuransi yang beretika dan dapat dipercaya.

KESIMPULAN

Permasalahan regulasi dalam kontrak kerja agen asuransi jiwa di Indonesia memperlihatkan kebutuhan mendesak untuk pembaruan dan klarifikasi hukum. Keambiguan dan ketidaklengkapan dalam regulasi saat ini, terutama dalam Undang-Undang tentang Perasuransian, menyebabkan ketidakseimbangan dan kebingungan dalam praktik sehari-hari, seringkali menempatkan agen dalam posisi yang kurang menguntungkan. Oleh karena itu, rekonstruksi normatif terhadap regulasi tersebut sangat diperlukan untuk menciptakan kerangka hukum yang jelas dan adil, menegaskan definisi, lingkup kerja, mekanisme pengawasan, serta hak dan kewajiban yang seimbang antara agen dan perusahaan asuransi. Upaya ini diharapkan tidak hanya meningkatkan keadilan dan transparansi dalam industri asuransi jiwa di Indonesia,

³⁹ Mohammad Saleh and Lilik Mulyadi, *Bunga Rampai Hukum Acara Perdata Indonesia, Perspektif, Teoritis, Praktik Dan Permasalahannya* (Bandung: Alumni, 2012).

⁴⁰ Rudi Ansyah, "Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Mediasi Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)," *TAQNIN: Jurnal Syariah Dan Hukum* 5, no. 02 (2024).

⁴¹ Chumaida, "Menciptakan Itikad Baik Yang Berkeadilan Dalam Kontrak Asuransi Jiwa."

⁴² Dhimas Akbar Firmansyah, "Meninjau Konsepsi Asas Itikad Sangat Baik Baik (Utmost Good Faith) Dalam Perjanjian Asuransi," *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum* 14, no. 2 (2023): 177–92.

tapi juga membangun kepercayaan publik. Selain itu, pembaruan regulasi harus mencerminkan kebutuhan pasar dan konsumen saat ini, dengan menangani isu mis-selling dan transparansi produk. Keterlibatan dan komitmen semua pihak, termasuk regulator, industri, dan konsumen, menjadi kunci untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dan adil bagi agen asuransi, sambil memastikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

REFERENSI

- Abdillah, Rezha Zulfikar, Muhamad Ridwan, and Sumriyah Sumriyah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pemilik Polis Asuransi Dalam Penyelesaian Sengketa Pencairan Polis Asuransi." *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 1, no. 3 (2023): 203–13.
- Alsakinah, Reni, Muhammad Iqbal Fasa, and others. "Perkembangan Asuransi Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah* 9, no. 2 (2022): 111–21.
- Anam, Syaiful. "Pendekatan Dalam Penyelesaian Sengketa Perusahaan Asuransi." *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2021): 47–64.
- Anggaraini, Rita, Fauzi Arif Lubis, and Rahmat Daim Harahap. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Kerja Agen Asuransi Syariah Pada PT Asuransi Jiwa Jasa Mita Abadi Syariah." *JIKEM: Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2023): 1518–58.
- Ansyah, Rudi. "Penyelesaian Sengketa Asuransi Melalui Mediasi Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPSSJK)." *TAQNIN: Jurnal Syariah Dan Hukum* 5, no. 02 (2024).
- Antaufhan, Vincentius Jason, Astri Yogatama, and Felicia Goenawan. "Strategi Komunikasi Persuasif Agen Asuransi Rising Star Warriors Agency Prudential Indonesia Dalam Menarik Calon Nasabah Pada Masa Pandemi." *Jurnal E-Komunikasi* 10, no. 2 (2022).
- Ash-Shidiqqi, Ellectrananda Anugerah. "Alternatif Strategi Pembiayaan Asuransi Bencana Alam Di Indonesia." *Journal of Governance and Policy Innovation* 1, no. 2 (2021): 111–19.
- Chumaida, Zahry Vandawati. "Menciptakan Itikad Baik Yang Berkeadilan Dalam Kontrak Asuransi Jiwa." *Yuridika* 29, no. 2 (2014).
- Djaelani, Firdaus. "Pertumbuhan Industri Asuransi Jiwa Di Indonesia: Suatu Kajian Dari Sisi Penawaran." *Jurnal Kawistara* 1, no. 3 (2011).
- Fatimah, Nuzulul. "Pengaruh Resiliensi Dan Jiwa Entrepreneurship Terhadap Prestasi Kerja Agen Asuransi Di PT. Aj Manulife Indonesia Cabang Lotus Surabaya." *Media Mahardhika* 16, no. 2 (2018): 193–201.
- Fauzan, Dirga Adil. "Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi Jiwa Terhadap Mis-Selling Oleh Agen Asuransi Di Pt. Bni Life Insurance." *Jurnal Hukum De'rechtsstaat* 7, no. 1 (2021): 1–20.
- Firmansyah, Amrie, and Elisabeth Octa Cesara. "Evaluasi Penerapan Akuntansi Untuk Kontrak Asuransi Pada PT Asuransi AXA Indonesia." *Profita: Komunikasi Ilmiah Dan Perpajakan* 13, no. 1 (2020): 19–29.
- Firmansyah, Dhimas Akbar. "Meninjau Konsepsi Asas Itikad Sangat Baik Baik (Utmost Good Faith) Dalam Perjanjian Asuransi." *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum* 14, no. 2 (2023): 177–92.
- Fuady, Munir. *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Halim, Abdul. "Faktor Yang Mempengaruhi Kesejahteraan Agen Asuransi: Pemahaman Produk, Kerja Sampingan, Komisi Dan Status Sosial (Suatu Kajian Studi Literatur Review Ilmu Ekonomi Dan Manajemen Keuangan)." *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3, no. 2 (2021): 176–88.
- Hamza, Yuli Adha. "Prinsip Itikad Baik Dalam Perjanjian Kerja Outsourcing." *Meraja Journal* 2, no. 2 (2019): 1–18.

- Harimintarti, Novita, and Aria Farah Mita. "Kesiapan Perusahaan Asuransi Kerugian X Dan Asuransi Jiwa Y Dalam Penerapan PSAK 74: Kontrak Asuransi." *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)* 8, no. 1 (2024): 987–1002.
- Hariyadi, Edi, and Abdi Triyanto. "Peran Agen Asuransi Syariah Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Asuransi Syariah." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2017): 19–38.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. 15th ed. Jakarta: Prenada Media, 2014.
- Mayasari, Eka, and Sri Trisnaningsih. "Case Study: Manipulation of Financial Reports at PT. Adisarana Wanaartha Life Insurance (Wanaartha Life)." *Formosa Journal of Applied Sciences* 2, no. 10 (2023): 2541–50.
- Muttaqiin, Ninnasi, Reizano Amri Rasyid, and Candraningrat Candraningrat. "Pengaruh Citra (Images), Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction), Kepercayaan Konsumen (Customer Trust) Dan Loyalitas Konsumen (Customer Loyalty) Pada Perusahaan Agen Asuransi Di Surabaya." *Media Mahardhika* 20, no. 1 (2021): 173–81.
- Pratama, Oktaviano Ferdian, and Sri Hartini. "Root Cause Analysis Tidak Tercapainya Target Penjualan Asuransi PT. Panin Dai-Ichi Life Surabaya." *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan* 5, no. 8 (2023): 3320–27.
- Priyono, Ery Agus. "Peranan Asas Itikad Baik Dalam Kontrak Baku (Upaya Menjaga Keseimbangan Bagi Para Pihak)." *Diponegoro Private Law Review* 1, no. 1 (2017).
- Purwiyantiningsih, Eti. "Prinsip Itikad Baik Berdasarkan Pasal 251 KUHD Dalam Asuransi Kerugian." *Jurnal Dinamika Hukum* 8, no. 3 (2008): 241–48.
- Putra, I Wayan Agus Satriya Wedhana, and Ida Ayu Sukihana. "Kedudukan Agen Asuransi Di Era Digital Dalam Menawarkan Produk Asuransi." *Jurnal Kertha Semaya* 8, no. 3 (2020): 350–67.
- Saleh, Mohammad, and Lilik Mulyadi. *Bunga Rampai Hukum Acara Perdata Indonesia, Perspektif, Teoritis, Praktik Dan Permasalahannya*. Bandung: Alumni, 2012.
- Saputra, Citra Dewi, and Mila Surahmi. "Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Kontrak Kerja Konstruksi Menurut Undang-Undang Tentang Jasa Konstruksi." *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* 11, no. 2 (2022): 186–95.
- Savitri, Nur Aisyah. "Perlindungan Tertanggung Pada Asuransi Jiwa Berdasarkan Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian." *Jurnal Hukum Magnum Opus* 2, no. 2 (2019): 162–73.
- Setiawan, Indra. "Bedah Kasus Gagal Bayar Dan Kerugian PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)." *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Indonesia (JABISI)* 1, no. 1 (2020): 34–41.
- Setiawati, Neneng Sri. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Dalam Menyelesaikan Sengketa Klaim Asuransi." *Spektrum Hukum* 15, no. 1 (2018): 150–68.
- Slamet, Sri Redjeki. "Kesempurnaan Kontrak Kerja Konstruksi Menghindari Sengketa." *Lex Jurnalica* 13, no. 3 (2016): 147404.
- Suleman, Gabriella Switha, and Sutarto Wijono. "Pemberian Kompensasi Dengan Kinerja Karyawan Pada Perawat Honorer Di RSUD Lkipadada Kabupaten Tana Toraja." *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha* 12, no. 2 (2021).
- Suyatna, Nano. "Effectiveness of OJK Stimulus Policy, Accounting of Qardh Funds on Solvency Level (during Covid 19 Pandemic) in the Sharia Life Insurance Sector in Indonesia." *Jurnal Ekonomi* 11, no. 01 (2022): 689–96.
- Syarifudin, Syarifudin, Alphasyah Lazuardy Sidarta, and Fitra Azkiya Firdiansyah. "Sharia Investment Literation by Sharia Insurance Agents on Unit-Linked Products." *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 4, no. 1 (2021): 105–22.
- Wasita, Agus. "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Polis Asuransi Jiwa." *Business Economic, Communication, and Social Sciences Journal (BECOSS)* 2, no. 1 (2020): 105–13.
- Winarni, Luh Nila. "Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan." *DiH: Jurnal Ilmu Hukum* 11, no. 21 (2015): 240032.

Yuanitasari, Deviana, and Hazar Kusmayanti. "Pengembangan Hukum Perjanjian Dalam Pelaksanaan Asas Itikad Baik Pada Tahap Pra Kontraktual." *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan* 3, no. 2 (2020): 292–304.