



**ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI
ATAS KINERJA MARKETING PRODUK ASURANSI MENGGUNAKAN
TELEMARKETING**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S-1) Hukum

Oleh :

Talitha Shafa Putri Irwansyah

NIM. 11000121140797

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI ATAS
KINERJA MARKETING PRODUK ASURANSI MENGGUNAKAN
TELEMARKETING**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan
Program Sarjana Hukum

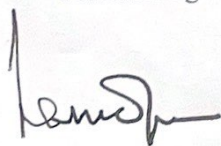
Oleh:

TALITHA SHAFI PUTRI IRWANSYAH

NIM 11000121140797

Tugas Akhir – Penulisan Hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk
diperbanyak

Pembimbing I



Hendro Saptono, S.H., M.Hum.
NIP. 195910051986031001

Pembimbing II



Prof. Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M
NIP. 196906301993032002

HALAMAN PENGUJIAN

ANALISIS YURIDIS TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN ASURANSI ATAS KINERJA MARKETING PRODUK ASURANSI MENGGUNAKAN TELEMARKETING

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

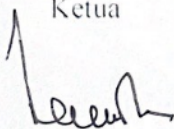
TALITHA SHAFI PUTRI IRWANSYAH

NIM 11000121140797

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 8 Mei 2025

Dewan Penguji

Ketua



Hendro Saptono, S.H., M.Hum

NIP. 195910051986031001

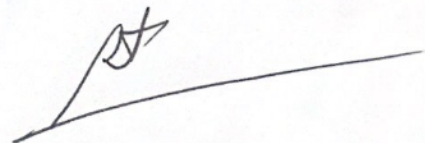
Anggota Penguji I



Prof. Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M

NIP. 196906301993032002

Anggota Penguji II



Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.

NIP. 196108171987032001

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.

NIP. 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi Sarjana Fakultas
Hukum Universitas Diponegoro



Dr. Irma Cahyaningtyas, S.H., M.H.

NIP. 198310312009122003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dan diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 24 April 2025



Talitha Shafa Putri Irwansyah

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

fa inna ma‘al-‘usri yusrâ

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS Al - Insyirah : 5)

“I am an optimist, but I will not be a blind optimist.”

- Nelson Mandela

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan dan bimbingan, dan atas segala ridho dan karunia-nya dalam setiap langkah penulis sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan;
2. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan moral dan doanya sehingga penulisan hukum ini dapat terselesaikan;
3. Dosen pembimbing terhormat yaitu, Bapak Hendro Saptono S.H., M.Hum dan Ibu Prof. Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M. yang telah membimbing penulis, sehingga memungkinkan saya untuk menyelesaikan penulisan hukum ini guna untuk menyelesaikan studi S1 Hukum di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
4. Seluruh kerabat serta pembaca penulisan hukum ini.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum dengan Judul “**Analisis Yuridis Tanggung Jawab Perusahaan Asuransi Atas Kinerja Marketing Produk Asuransi Menggunakan Telemarketing**” dengan lancar sesuai dengan harapan. Penulisan Hukum ini diajukan untuk melengkapi tugas dan sebagai persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Hukum Universitas Diponegoro. Dalam proses penyusunannya, tentu penulis mendapatkan arahan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya, kepada :

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selalu Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dr. Irma Cahyaningtyas, S.H., M.H. selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
4. Bapak Muhyidin S.Ag., M.Ag., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro;
5. Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya selalu membimbing dan mengarahkan kepada penulis dalam penyusunan penulisan hukum ini;

6. Prof, Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan penulisan ini sangat berarti dan membantu saya dalam menyelesaikan karya ini dengan baik;
7. Dosen penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji Penulis dan memberikan saran, masukan dan arahan terhadap penulisan hukum ini;
8. Ibu/Bapak Pegawai Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Diponegoro atas segala bantuannya dalam melayani kebutuhan penulis selama perkuliahan;
9. Kedua orang tua penulis, Mohammad Irwan, S.H. dan Umi Tri Hartini, S.E. yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, nasehat serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, segala dukungan dan motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan hukum ini. Sebagai tanda bakti, saya sangat mengucapkan terimakasih yang tak terhingga atas semua yang telah diberikan.
10. Terima kasih kepada Abigael Farel, Alex Imanuel, Vanniesaa Zhelomita, Keysya Qutrhotun, Tiara Zahrani, Pramitha Adjie, Aldila HJ, Edria Oktavania, Fathin chairunisya, Sayyida Althaf dan teman teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah menemani setiap perjalanan penulis sedari awal dalam suka maupun duka hingga penulis bisa sampai dititik ini;

11. Kepada saudara Salma Bilbina, Malvin Hiban, Rizqi Bariq, Kayla Zahra dan juga Salsabhila Abhista yang telah menemani penulis sedari kecil hingga penulisan hukum ini dapat diselesaikan;

12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Talitha Shafa Putri Irwansyah. Apresiasi sebesar – besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih tetap memilih berusaha dan bertahan sampai di titik ini. Terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.

Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Akhir kata, Penulis berharap penulisan hukum ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Semarang, 24 April 2024

Talitha Shafa Putri Irwansyah

ABSTRAK

Pelaksanaan pemasaran melalui telemarketing dalam perusahaan asuransi sangat rentan terjadi kesalahpahaman dalam penyampaian informasi, maraknya kasus kerugian yang dialami oleh konsumen menyebabkan perlunya perlindungan terhadap konsumen yang rawan menjadi korban. Perusahaan asuransi juga tentu memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan telemarketing tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah yuridis normatif dengan menggunakan spesifikasi penelitian berupa deskriptif analitis serta data tambahan yang diperoleh dari wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa operasional telemarketing yang dilakukan haruslah sesuai dengan apa yang tertuang dalam quality card yang bertujuan untuk menghindari munculnya sengketa yang tidak diharapkan. Perlindungan terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian juga harus diterapkan dengan dasar hukum dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 23/POJK.05/2015 Tentang Produk Asuransi dan Pemasaran Produk Asuransi dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Sejalan dengan hal itu, konsumen yang merasa hak-haknya tidak terpenuhi dapat melaporkan kasusnya kepada Otoritas Jasa Keuangan maupun Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Kata Kunci : *Asuransi, Telemarketing, Perlindungan Konsumen*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGUJIAN	i
PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	7
C. TUJUAN PENELITIAN	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
E. METODE PENELITIAN	9
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	15
G. ORISINALITAS PENELITIAN	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Tinjauan Umum tentang Asuransi.....	19
A.1. Pengertian Asuransi.....	19
A.2. Pengaturan Asuransi.....	22
A.3. Syarat sah Perjanjian Asuransi.....	24
B. Tinjauan Umum tentang <i>Telemarketing</i>	30
B.1. Pengertian <i>Telemarketing</i>	30
B.2. Fungsi dan Tujuan <i>Telemarketing</i>	31
B.3. Jenis-Jenis <i>Telemarketing</i>	33
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	34
C.1. Pengertian Perlindungan Konsumen	34
C.2. Pengaturan Perlindungan Konsumen	35
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37

A. HASIL PENELITIAN	37
A.1. Operasional Pemasaran Produk Asuransi Melalui <i>Telemarketing</i> dan Hubungan Hukum Para Pihak yang Terlibat di Dalamnya.....	37
A.2. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Produk Asuransi yang Dipasarkan Melalui Telemarketing Dalam Kasus Chubblife.....	40
B. PEMBAHASAN.....	44
B.1. Operasional Pemasaran Produk Asuransi Melalui Telemarketing dan Hubungan Hukum Para Pihak yang Terlibat di Dalamnya.....	44
B.2. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Produk Asuransi yang Dipasarkan Melalui Telemarketing Dalam Kasus Chubblife.....	60
BAB IV PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85