



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH PENGGUNA LAYANAN BRANCHLESS BANKING BERDASARKAN POJK NO. 19/POJK.03/2014 TENTANG LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN INKLUSIF

(Studi Terhadap Layanan Brilink Bank Bri Unit Gebang Kabupaten Langkat)

¹Adi Gunawan, ²Bismar Nasution, ³Sunarmi, ⁴Mahmul Siregar

Abstrak

Branchless Banking dalam penelitian ini akan berfokus pada layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai) Versi OJK. Tujuannya untuk mengetahui hubungan hukum dan tanggung jawab BRI dan agen, perlindungan hukum terhadap agen dan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif analitis. Data menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tertier serta didukung oleh data primer. Tehnik pengumpulan data menggunakan teknik studi pustaka dan studi lapangan dengan alat berupa pedoman wawancara. Analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif. POJK No. 19/POJK.03/2014 telah memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah branchless banking. Namun POJK tersebut belum efektif dinilai berdasarkan substansi hukum, struktur hukum, sarana dan prasarana serta budaya masyarakat yang belum mendukung. Praktik Laku Pandai di BRILink pada Bank BRI Unit Gebang Kabupaten Langkat menunjukkan bahwa masyarakat ataupun agen tidak mengetahui tentang perlindungan hukum yang mereka dapatkan melalui POJK tersebut, sehingga tidak pernah ada laporan yang diterima Otoritas Jasa Keuangan terkait keluhan nasabah atas layanan branchless banking.

Kata Kunci: branchless banking, nasabah, keuangan inklusif, perlindungan hukum

Abstract

Branchless banking in this research will focusing for branchless banking of Otoritas Jasa Keuangan (Laku Pandai) from OJK. Purpose are for knowing about legal relations and responsibility of the parties, legal protection. This research using methods of normative law that are descriptive analytical. Data consist of secondary data consisting of primary, secondary and tertier legal materials and supported by secondary data. Data collection techniques using library study technique and field studies. Collected data is analyzed by qualitative data analysis methods. POJK No. 19/POJK.03/2014 about branchless banking for financial inclusion has provided legal protection for customers of branchless banking. But the POJK is not yet effective assessed based legal substance, legal structure, facilities and infrastructure as well as the culture of society that does not support. Research on practice branchless banking (Laku Pandai) of BRILink at BRI Unit Gebang, show that people or agents do not know about the legal protections they have through the POJK. So there is never a report received by the financial services authority regarding customer complaints of branchless banking services.

Keywords: branchless banking, customer, financial inclusion, legal protection

¹ Mahasiswa Magister Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara | Email. 1adigunawan1@gmail.com

² Dosen Magister Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara | contact@bismarnasution.com

³ Dosen Magister Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara | sunarmi@usu.ac.id

⁴ Dosen Magister Ilmu Hukum Universitas Sumatera Utara | mahmuls@yahoo.co.id

Pendahuluan

Era globalisasi membuat dunia menjadi begitu terbuka, termasuk dalam bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menengah ke atas.⁵ Masih banyaknya anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya karena bertempat tinggal di pedesaan yang lokasinya jauh dari kantor bank, kemudian ditambah lagi adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan dan sulit untuk dipahami oleh masyarakat desa tersebut. Hal ini tentu saja menjadikan mereka semakin enggan untuk menggunakan jasa layanan perbankan yang ada di kota, hal ini pula yang menjadikan pemerintah saat ini gencar dalam hal perencanaan dan pelaksanaan strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif.⁶

Otoritas Jasa Keuangan, Industri Perbankan dan Industri Jasa Keuangan lainnya berkomitmen mendukung terwujudnya keuangan inklusif yang sejalan dengan Strategi Nasional Keuangan Inklusif yang dicanangkan oleh pemerintah dalam rangka memperluas akses layanan keuangan. Keuangan Inklusif yang dimaksud adalah keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan.⁷ Wujud komitmen dari industri jasa keuangan yang sudah dituangkan sebagai salah satu strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif adalah penyediaan layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*).

Kegiatan pelaksanaan *branchless banking* juga kerap mengalami masalah-masalah. Penelitian ini menjadi penting dilihat berdasarkan hubungan hukum dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam layanan *branchless banking* serta mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah layanan *branchless banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRILink) apabila terjadi masalah dalam transaksi. Untuk menjawab semua permasalahan diatas maka akan dilakukan penelitian langsung atas layanan *branchless banking* yang dalam hal ini akan berfokus pada layanan BRILink.

⁵ Hermansyah, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011), hal. 23.

⁶ Gatot Supramono, *Hukum Uang Di Indonesia*, (Bekasi: Gramatha Publishing, 2014), hal. 54.

⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana hubungan hukum dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam layanan *branchless banking*; dan bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah layanan *branchless banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRILink) apabila terjadi masalah dalam transaksi.

Metode Penulisan

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yakni prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan keabsahan berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Penelitian hukum normatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa pelaksanaan konsep-konsep hukum, norma-norma hukum dan nilai-nilai hukum yang erat kaitannya dengan pokok bahasan dalam penelitian ini. Penelitian hukum normatif menggunakan bahan-bahan hukum yang mengikat sebagai bagian data sekunder, dari beberapa sudut kekuatan mengikat yang dapat digolongkan kedalam bahan hukum primer, hukum sekunder, dan juga dalam bahan hukum tersier. Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analisis yakni “ dengan memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang sedang diteliti, hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya”.⁸

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Hubungan Hukum dan Tanggung Jawab Pihak-Pihak yang Terlibat dalam *Branchless Banking* Laku Pandai

Hubungan hukum yang dilahirkan dalam kegiatan *branchless banking* ini dapat dibagi dalam beberapa bagian. Adapun bagian-bagian hubungan hukum tersebut adalah sebagai berikut:

a. Hubungan Hukum Antara Bank Rakyat Indonesia dengan Agen BRILink

Hubungan hukum antara BRI sebagai Bank Penyelenggara dengan Agen adalah hubungan hukum yang didasari oleh perjanjian keagenan, Praktek isi kerjasama yang tertuang dalam perjanjian kerjasama antara bank penyelenggara Laku Pandai dengan agen diserahkan sepenuhnya kepada pihak bank.⁹ OJK selaku

⁸*Ibid*, hal 25.

⁹ Wawancara dengan bapak “Bani Napitupulu”, Bidang Informasi dan Dokumentasi OJK Regional 5 Sumatera Bagian Utara, Tanggal 5 Mei 2020, Pukul11.50 Wib.

otoritas perbankan memberikan kebebasan¹⁰ kepada masing-masing bank penyelenggara untuk mengatur dan menentukan isi perjanjian. Hubungan hukum tersebut melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hubungan hukum dalam bentuk keagenan lahir dari suatu perjanjian antara pihak pertama (prinsipal) dengan pihak kedua (agen). Perjanjian keagenan berfungsi sebagai landasan hukum bagi para pihak dalam menjalankan usahanya. Dengan fungsinya yang demikian, sangat beralasan untuk memberikan perhatian terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan perjanjian keagenan dengan maksud agar para pihak dapat menyusun setidaknya-tidaknya hal-hal pokok, dan melaksanakan perjanjian dengan pemahaman batas-batas hak dan kewajiban masing-masing.

b. Hubungan Hukum Antara Agen BRILink dengan Nasabah BRILink.

Hubungan hukum antara agen dengan nasabah adalah hubungan hukum yang didasari oleh adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui Agen BRILink atau dapat dikatakan juga hubungan hukum yang lahir antara penyedia layanan dengan pengguna layanan yang dalam hal ini adalah layanan *branchless banking*. Hubungan hukum tersebut menimbulkan perikatan antara Agen BRILink dengan nasabah dan karenanya melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

c. Hubungan Hukum Antara Bank Rakyat Indonesia dengan Nasabah BRILink.

Hubungan hukum antara BRI dengan Nasabah BRILink adalah hubungan hukum antara bank dengan nasabah sebagaimana diatur dalam perundang – undangan perbankan. Hubungan hukum tersebut diawali dengan adanya pengisian dan penandatanganan formulir ketika nasabah tersebut mendaftarkan diri untuk menjadi nasabah Bank BRI. Sehingga dapat dikatakan sebagai hubungan hukum yang lahir tersebut dikarenakan adanya perjanjian. Hubungan hukum yang lahir karena perjanjian akan mengacu pada Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sah perjanjian . Perjanjian yang dibuat dan telah memenuhi syarat-syarat dalam Pasal 1320 KUHPerdara menjadikan para pihak terikat oleh ketentuan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi : “ Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”. Selain itu, hubungan

¹⁰Kebebasan untuk mengisi kontrak dalam hal ini dibatasi oleh ketentuan mengenai materi muatan pokok isi kontrak yang wajib diatur oleh kedua belah pihak. Dengan kata lain, POJK No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif mengenai pedoman mengenai hal-hal yang wajib diatur dalam kontrak penyelenggaraan Branchless Banking, Baca Pasal 22 ayat (2) POJK No. 19/POJK.03/2014 Tentang *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*.

hukum yang terjadi antara BRI dengan nasabah juga akan masuk kedalam hubungan hukum dalam lingkup Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum tersebut melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Mengenai tanggung jawab pihak-pihak dalam *branchless banking* (laku pandai) dibagi dalam beberapa bagian. Adapun bagian-bagian tersebut, yaitu:

a. Tanggung Jawab Penyelenggara

Mengacu pada Pasal 22 huruf f – k POJK No. 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, yang berbunyi:

- 1) bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan Agen yang termasuk dalam cakupan layanan Agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama;
- 2) memantau dan mengawasi kegiatan Agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental;
- 3) memberikan pembinaan dan/atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh Agen;
- 4) melakukan edukasi dan pelatihan kepada Agen secara optimal;
- 5) melakukan edukasi dan literasi kepada masyarakat di sekitar lokasi Agen terkait produk yang ditawarkan secara optimal; dan
- 6) memastikan tanggung jawab kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai dalam hal terdapat kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi.¹¹

Berdasarkan pasal diatas, jelas dalam POJK No. 19/POJK.03/2014, mengatur mengenai tanggung jawab bank penyelenggara atas hubungan kerja sama antara bank penyelenggara dengan Agen Laku Pandai. Namun berdasarkan interview yang dilakukan kepada Agen, bahwasannya pertanggung jawaban menjadi beban agen karena dianggap kesalahan yang menyebabkan kerugian tersebut adalah kesalahan agen dan sekalipun pihak bank yang menanggung ganti rugi atas suatu kerugian yang dialami nasabah, maka pihak bank akan meminta pergantian kepada pihak agen atas kerugian nasabah tersebut. Biasanya pihak bank akan membekukan *sharing fee* agen atas transaksi yang

¹¹ Peraturan Otoritas jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 Tentang "Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif", Pasal 22 huruf f - k.

dilakukannya. Namun jika merujuk pada isi perjanjian kerjasama antara agen dan bank penyelenggara, tidak ada disebutkan secara jelas tentang tanggung jawab para pihak, akan tetapi jika dilihat berdasarkan Pasal 5 mengenai Hak dan Kewajiban BRI, pada bagian 1 mengenai Hak BRI meliputi:

“BRI berhak sepenuhnya untuk tidak melimpahkan *sharing fee* ke rekening Agen BRILink atas transaksi yang bermasalah apabila berdasarkan hasil investigasi BRI, diperoleh bukti kuat dan sah yang menunjukkan bahwa transaksi gagal, atau tidak sah, atau melanggar ketentuan dalam Perjanjian Kerjasama Agen BRILink dan **BRI tidak dapat dimintaakan pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita Agent BRILink**”¹²

Bunyi pasal diatas termasuk dalam klausula eksonerasi karena berisikan tentang pengecualian kewajiban Bank Rakyat Indonesia yang seharusnya memberikan *sharing fee* kepada agen atas setiap transaksi berhasil, namun dikarenakan alasan sebagaimana disebutkan, pelimpahan *sharing fee* tersebut tidak diberikan kepada agen. *Exoneration* atau eksonerasi yaitu membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab. Jadi, secara sederhana klausula eksonerasi dapat diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/ tanggung jawab dalam perjanjian.¹³

b. Tanggung Jawab Agen dalam *Branchless Banking*

Penggunaan istilah agen dalam Laku Pandai ditujukan bagi pihak yang bekerjasama dengan bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat,¹⁴ Seorang agen *branchless banking* secara mendasar bertanggung jawab untuk melaksanakan segala ketentuan hukum sebagaimana dibebankan pada penyelenggaraan kegiatan perbankan dan ketika terjadi masalah ataupun hal-hal lain yang sifatnya merugikan nasabah, maka pihak agen lah yang akan bertanggung jawab secara penuh atas kerugian tersebut.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah *Branchless Banking* Pada Layanan Brilink

a. Perlindungan Preventif

Perlindungan preventif pada Layanan *Branchless Banking*, yaitu kewajiban agen untuk memberikan informasi dalam hal penyampaian mengenai produk-produk

¹² Perjanjian Kerjasama Transaksi BRILink antara BRI dengan Agen , Pasal 5.

¹³ Ranuhandoko, “*Terminologi Hukum Inggris-Indoensia*”, (Jakarta : CV Rajawali; 2005) hal. 34.

¹⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, Pasal 1 angka 4.

layanan Agen BRILink, pengenaan biaya-biaya administrasi bahkan wajib melakukan edukasi kepada masyarakat serta pelaku usaha dengan tujuan agar mengerti dalam penggunaan layanan Agen BRILink. Adapun pasal-pasal dalam perjanjian kerjasama antara BRI dengan Agen yang juga mencerminkan bentuk perlindungan secara preventif adalah Pasal 4 ayat (1) angka 1 berbunyi : “ Agen BRILink berhak meminta/mendapatkan edukasi terkait melalui layanan BRILink”. Kemudian Pasal 8 berbunyi: “ Agen BRILink wajib merahasiakan segala keterangan dan data transaksi layanan BRILink. Kewajiban merahasiakan tersebut berlaku sejak ditandatanganinya perjanjian dan setelah perjanjian berakhir”. Kedua pasal ini menindikasikan perlindungan yang sifatnya preventif dikarenakan dengan adanya pemahaman agen terkait layanan BRILink akan berdampak terhadap minimnya kesalahan yang mungkin saja terjadi selain itu dengan adanya kewajiban agen untuk menjaga rahasia atas data nasabah yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila data transaksi yang mereka lakukan melalui BRILink tidak disalahgunakan.

b. Perlindungan Represif

Adapun bentuk perlindungan represif yang dapat terlihat dari perjanjian antara Bank Rakyat Indonesia dengan Agen, yaitu sebagaimana Pasal 9 berbunyi : “ Agen BRILink wajib memberikan semua keterangan yang diminta oleh Bank, Bank Indonesia, atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank sehubungan dengan transaksi BRILink, investigasi dan tindakan-tindakan sehubungan dengan penggunaan dan/atau penyalahgunaan BRILink.” Merupakan bentuk perlindungan represif karena pada pasal ini mewajibkan Agen BRILink untuk memberikan keterangannya sehubungan dengan transaksi, investigasi dan tindakan-tindakan sehubungan dengan penggunaan dan penyalahgunaan BRILink. Tindakan yang dilakukan oleh Bank, Bank Indonesia atau pihak lain tersebut, tentunya bertujuan untuk mendapatkan informasi sesuai fakta untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam layanan BRILink. Selanjutnya, dalam **Pasal 11** tentang Penyelesaian Perselisihan, menyatakan bahwa Dalam hal penyelesaian perselisihan yang didasarkan atas itikad baik, apabila timbul perselisihan dikemudian hari mengenai pelaksanaan dan segala akibat dari perjanjian, para pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah; Hal yang dimaksud dengan Penyelesaian Perselisihan adalah (a) Perjanjian ini dan segala akibatnya tunduk pada hukum dan

peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia; (b) Para pihak sepakat untuk menyelesaikan setiap perselisihan yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian ini secara musyawarah untuk mencapai mufakat dalam jangka waktu 14 hari (empat belas hari) kalender. (c) Apabila dengan cara musyawarah dan mufakat sebagaimana dimaksud pada butir b ini tidak tercapai, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri. (d) Untuk perjanjian ini dan segala akibatnya Para Pihak memilih tempat kedudukan hukum (domisili) yang tetap pada Kepaniteraan Pengadilan Negeri.

Merupakan bentuk perlindungan refreshif karena jelas dalam pasal ini menyebutkan mengenai tata cara penyelesaian atas perselisihan yang terjadi. Karena sebagaimana diketahui, perlindungan refreshif adalah perlindungan dengan maksud untuk menyelesaikan sengketa. Dalam kegiatan melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui agen BRILink, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK.03/2014 yang menegaskan bahwa, "Bank penyelenggara wajib bertanggungjawab atas kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama". Namun apabila kerugian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang harus bertanggungjawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita oleh nasabah.

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Sebuah konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab (pertanggung jawaban) hukum. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu, kerugian tertentu, atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi baik berupa hukuman atau pergantian bila ada orang yang dirugikan atas perbuatannya yang juga perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku.¹⁵

Tanggung jawab hukum yang dapat dipakai dalam menyelesaikan permasalahan mengenai perlindungan hukum disini adalah Tanggung Jawab secara berjenjang (*Cascade*

¹⁵ Bernard L, Tanya, dkk, *Teori Hukum*, (Yogyakarta: Grenta Publishing, 2010), hal. 201.

Liability). Teori ini dapat digunakan dalam penelitian ini dikarenakan hubungan hukum dalam kegiatan *branchless banking* melibatkan Nasabah- Agen- Bank sehingga ketika terjadi masalah dalam kegiatan tersebut yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah , harus diselidiki terlebih dahulu siapa penyebab kesalahan sehingga tepat untuk dimintai pertanggungjawaban, dengan demikian tidak semua tanggung jawab dibebankan kepada bank atau agen, tetapi harus diselediki dahulu mengenai penyebab kesalahan dari pihak agen atau bank penyelenggara..¹⁶ Dengan demikian , dalam menjawab permasalahan siapa yang paling bertanggung jawab dalam hal terjadi permasalahan terkait transaksi dalam *branchless banking* yang melibatkan nasabah-agen-bank, agar dapat menjamin dan memberikan perlindungan hukum dan keadilan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam *branchless banking*.

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan Agen BRILink merupakan salah satu masalah yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Bank selaku penyelenggara Agen BRILink wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya nasabah pengguna layanan Agen BRILink, dikarenakan nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank. Berdasarkan Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, agen adalah pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai yang menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan.¹⁷

“Menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat “artinya adalah layanan tersebut harus ditawarkan kepada masyarakat, maksudnya harus ditawarkan kepada lebih dari satu orang. Sedangkan menurut Pasal 1 dalam perjanjian kerjasama antara PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) dengan Calon Nasabah Tentang Kerjasama Penerimaan Transaksi BRILink, Agen BRILink adalah pihak-pihak yang menjadi rekanan BRILink dimana terdapat dua pihak Agen BRILink, yaitu *Collecting Agent Agregator (CAA)* dan *Collecting Agent (CA)*.¹⁸ Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini menitikberatkan pada *collecting agent (CA)*, yaitu agen perorangan, karena penerapan

¹⁶ Erni Agustina, Handoyo Prasetyo, “Teori Tanggung Jawab Berjenjang (*Cascade Liability*) Dalam Tindak Pidana Korporasi di Indonesia”, *Jurnal Spektrum Hukum* Vol. 15/No. 2/Oktober 2018, hlm. 172.

¹⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang *Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*. Pasal 1 angka 4.

¹⁸ Perjanjian kerjasama Transaksi BRILink antara BRI dengan Agen, Pasal 1.

dalam pelaksanaan kegiatan agen perorangan masih jauh dari standarisasi perbankan, seperti halnya dalam pelayanan terhadap nasabah.

Pasal 29 ayat (2) Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dimana dalam Pasal ini mengatur mengenai prinsip kehati-hatian. Pengaturan prinsip kehati-hatian ini dilaksanakan oleh karena nasabah tidak berada dalam posisi untuk mengetahui dan menilai keamanan dan kesehatan serta tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha dari bank tersebut.¹⁹ Sedangkan perlindungan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) bagi pihak Agen BRILink, sebagai bentuk apresiasi terhadap peningkatan transaksi tersebut maka BRI memberikan fasilitas proteksi kepada sang agen ialah dalam bentuk asuransi kecelakaan diri dan kebakaran tempat usaha.²⁰ Berdasarkan hasil pembagian wawancara kepada masyarakat yang menggunakan layanan Agen BRILink, mereka cenderung menyelesaikan permasalahannya secara musyawarah.

Penutup

Hubungan hukum antara Bank Penyelenggara dengan Agen BRILink adalah hubungan hukum yang lahir karena perjanjian keagenan, sementara hubungan hukum antara agen dengan nasabah merupakan hubungan hukum yang lahir karena adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui Agen BRILink dan hubungan hukum antara bank penyelenggara (BRI) dengan nasabah adalah hubungan hukum yang didasari atas transaksi yang dilakukan nasabah melalui BRILink karena sejatinya penyedia layanan dalam *branchless banking*. Kedudukan agen dalam perjanjian tersebut adalah sebagai perpanjangan tangan yang bekerjasama dengan bank penyelenggara untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan. Hal ini telah sesuai pada Pasal 1 angka 4 POJK No. 19/POJK.03/2014 Sementara tanggung jawab pihak-pihak, baik itu bank penyelenggara ataupun Agen, diatur pada perjanjian, namun perjanjian tersebut tidak dapat mengesampingkan peraturan lain yang memang dibuat untuk mengatur mengenai *branchless banking* ataupun yang berkaitan dengan kegiatan perbankan yaitu POJK No. 19/POJK.03.2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

¹⁹ Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Wali, 2001), hal. 33.

²⁰ Wawancara dengan bapak "Azwin Yeta" KA Unit BRIGebang, Tanggal 24 Februari 2020, Pukul 10:21 Wib.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah dibagi menjadi 2(dua) yakni preventif dan refresif. Perlindungan preventif pada layanan *Branchless Banking*, dapat dilakukan dengan memberikan informasi dalam hal penyampaian mengenai produk-produk layanan Agen BRILink, pengenalan biaya-biaya administrasi bahkan wajib melakukan edukasi kepada masyarakat serta pelaku usaha dengan tujuan agar mengerti dalam penggunaan layanan Agen BRILink. Serta layanan dan keamanan resiko *branchless banking* pada saat nasabah melakukan pendaftaran dan pengisian formulir aplikasi baik di kantor cabang ataupun di agen. Dalam proses pendaftaran tersebut petugas bank dalam hal ini adalah *customer service* atau agen lah yang menginformasikan mengenai layanan *branchless banking* baik secara umum ataupun biaya tambahan yang mungkin timbul. Sedangkan Perlindungan refresif berfungsi untuk menyelesaikan terjadinya sengketa. Berdasarkan Pasal 31 UUOJK yang merupakan turunan Pasal 28 UUOJK tersebut, lahir Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor : 1/POJK.7/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (LAPS). Dengan adanya kedua POJK tersebut, nasabah berhak untuk melakukan pengaduan , serta menggunakan forum untuk mendapatkan penyelesaian sengketa di bidang perbankan secara sederhana, murah, dan cepat. Selain dengan melalui mekanisme yang ditentukan oleh Otoritas jasa Keuangan, perlindungan hukum secara refresif juga dapat diperoleh melalui lembaga peradilan, yakni dengan cara mengajukan gugatan. Hal terpenting untuk mendapatkan perlindungan baik secara preventif ataupun refresif adalah dengan adanya izin yang diperoleh oleh pihak yaitu bank penyelenggara mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan dan agen mendapatkan izin dari bank penyelenggara.

Sebaiknya para pihak yang terlibat dalam layanan *branchless banking* yakni bank penyelenggara, agen dan nasabah menyadari jika dalam kegiatan yang mereka lakukan terdapat suatu hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban . Terkait hak dan kewajiban tersebut seharusnya dijalankan dengan baik dan sebagaimana mestinya, karena dengan adanya kesadaran para pihak untuk menjalankan hak dan kewajibannya akan menciptakan suatu keadaan dimana tidak ada pihak yang dirugikan didalamnya. Selain itu, sebaiknya dilakukan sosialisasi dan edukasi secara berkesinambungan, khususnya terhadap masyarakat desa yang mana tujuannya agar masyarakat mengerti dan memahami terkait keberadaan POJK No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang merupakan dasar hukum

penting bagi mereka dalam melakukan kegiatan *branchless banking*, karena masyarakat merupakan struktur penting terhadap berlakunya suatu peraturan. Sosialisasi serta edukasi tersebut dapat dilakukan melalui media elektronik, media massa ataupun media sosial selain itu juga dapat dilakukan sosialisasi secara langsung yang dilakukan oleh petugas ataupun menggunakan mahasiswa untuk terjun langsung kemasyarakat guna melakukan sosialisasi dan edukasi tersebut. Seharusnya bagi pihak pembuat peraturan yang dalam hal ini Otoritas Jasa Keuangan, dalam membuat peraturan yang dalam hal ini adalah POJK No. 19/POJK.03/2014 tidak terdapat adanya pasal-pasal yang bertentangan satu dengan yang lainnya karena dapat menimbulkan multitafsir dan akan berimbas pada tidak berlakunya peraturan tersebut secara efektif.

Bank penyelenggara harus memiliki perjanjian secara tertulis dengan semua agen *branchless banking*, karena perjanjian tertulis tersebut merupakan dasar adanya perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dalam mekanisme pelaksanaan layanan *branchless banking*. Keberadaan perjanjian tersebut sangatlah penting, karena perjanjian tersebut sekaligus sebagai izin untuk dapat melaksanakan layanan. Selain itu, sebaiknya bank penyelenggara benar-benar meneliti atas pemenuhan persyaratan serta melakukan proses uji tuntas (*due diligence*) terhadap Agen. Agen yang memiliki kualitas tentu akan berdampak baik terhadap pelayanan yang diberikan dan dengan memberikan pelayanan yang terbaik yang didukung dengan kemampuan yang memadai dapat meminimalisir terjadinya masalah dalam layanan *branchless banking*.

Referensi

Hermansyah, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2011).

Gatot Supramono, *Hukum Uang Di Indonesia*, (Bekasi: Gramatha Publishing, 2014).

Ranuhandoko, "*Terminologi Hukum Inggris-Indonesia*", (Jakarta: CV Rajawali, 2005)

Bernard L, Tanya, dkk, *Teori Hukum*, (Yogyakarta: Grenta Publishing, 2010).

Erni Agustina, Handoyo Prasetyo, "Teori Tanggung Jawab Berjenjang (*Cascade Liability*) Dalam Tindak Pidana Korporasi di Indonesia", *Jurnal Spektrum Hukum* Vol. 15/No. 2/Oktobre 2018.

Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Wali, 2001).