

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan

¹Alviana Eka Safitri*, ²Winanto

^{1,2}Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Sultan Agung

*Corresponding Author:

alvianaekas@gmail.com

Abstrak

BRILink merupakan produk laku pandai oleh BRI dengan sistem keagenan yang dapat melayani masyarakat dalam hal pelayanan perbankan tanpa batas jam kerja dan wilayah. Berjalannya pelayanan timbul berbagai permasalahan mulai dari kurangnya pemahaman akan teknologi, hingga kelalaian maupun ketidaktepatan nasabah dan agen dalam penggunaan BRILink. Dari permasalahan tersebut terdapat perlindungan hukum bagi nasabah dan agen, serta upaya BRI untuk melindungi nasabah dalam permasalahan layanan perbankan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini melalui pendekatan penelitian yuridis sosiologis, dengan melihat permasalahan sosial mengenai BRILink yang berkaitan dengan hukum dalam praktik legislasi di Indonesia. Penelitian ini bersifat deskriptif untuk mengenalkan sistem layanan BRILink dan perlindungan bagi Nasabah dan Agen BRILink. Metode analisis penelitian yang penulis gunakan yaitu metode analisis kualitatif, memanfaatkan data berbentuk narasi dari berbagai sumber disertai pernyataan detail dari narasumber.

Penulisan hukum ini menguraikan peran dan dasar hukum yang digunakan BRI dalam pengaturan transaksi. Permasalahan yang hadir dalam pelayanan BRILink, khususnya di Agen BRILink EKM yang berinduk di KCP Pedurungan Kota Semarang. Terdapat peran Pemerintahan dan Bank penyelenggara laku pandai sehubungan dengan perlindungan hukum pada layanan perbankan BRILink ini. Serta terdapat berbagai upaya BRI untuk melindungi dan menyelesaikan permasalahan Nasabah dan Agen BRILink, dengan memberikan edukasi melalui Sales Kit Agen BRILink dan iklan layanan masyarakat mengenai pelayanan perbankan. Penulis memberikan saran untuk memperbaiki sistem pemberian edukasi kepada Nasabah dan Agen agar lebih optimal dan dapat diterima oleh seluruh lapisan pengguna BRILink.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Agen BRILink, Nasabah.

Abstract

BRILink is a behavioral product by BRI with an agency system that can serve the public in terms of banking services without limits on working hours and regions. As the service continues, various problems arise, ranging from a lack of understanding of technology, to the negligence or inaccuracy of customers and agents in using BRILink. From these problems there is legal protection for customers and agents, as well as BRI's efforts to protect customers in banking service problems.

The research method used in writing this law is through a sociological juridical research approach, by looking at social problems regarding BRILink related to law in legislative practice in Indonesia. This research is descriptive in nature to introduce the BRILink service system and protection for BRILink Customers and Agents. The research analysis method that the author uses is a qualitative analysis method, utilizing data in the form of narratives from various sources accompanied by detailed statements from sources.

This legal writing outlines the role and legal basis used by BRI in managing transactions. Problems that exist in BRILink services, especially in BRILink EKM Agents whose mainstay is the Pedurungan KCP in Semarang City. There is a role for the government and the banking provider of clever behavior with respect to legal protection for this BRILink banking service. In addition, there are various BRI efforts to protect and resolve the problems of BRILink Customers and Agents, by providing education through the BRILink Agent Sales Kit and public service advertisements regarding banking services. The author provides suggestions for improving the system of providing education to customers and agents so that it is more optimal and can be accepted by all levels of BRILink users.

Keywords: Legal Protection, BRILink Agents, Customers.

1. Pendahuluan

Bank sebagai lembaga keuangan berperan mensejahterakan masyarakat banyak, dengan memberikan kredit, pembiayaan jasa-jasa lainnya. Serta sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat dalam rangka pembangunan nasional (Asikin, 2015). Terdapat dua sistem perbankan yang berlaku di Indonesia yaitu sistem oprasional bank *unit bank system* dan *branch banking system* (Djumhana, 1996). Dalam *branch banking system* kantor pusat dapat melakukan perkembangan bank dalam perspektif jangka panjang melalui kantor wilayah dan cabang sebagai pengelolaannya adalah dengan melakukan program layanan keuangan namun tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung.

Problema di masyarakat dalam pemenuhan layanan perbankan adalah berbagai transaksi yang harus dilakukan dikantor Bank, terdapat daerah terpencil kurang akses dan terbatasnya waktu pelayanan. Dalam rangka pengembangan layanan perbankan dan layanan keuangan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Permasalahan tersebut mendorong OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/POJK.03/2014 mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Peraturan ini berisi mengenai program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, biasa disebut Laku Pandai atau *branchless banking*. Program ini bertujuan menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Dalam hal ini pihak lain yang dimaksud merupakan Agen yang berkerjasama dengan bank, selanjutnya disebut dengan Agen bank. Tujuan program ini memiliki

kekurangan dalam memastikan akses terhadap layanan keuangan dan kredit tepat waktu dan memadai bila dibutuhkan oleh kelompok rentan seperti kelompok yang lebih lemah dan kelompok yang lemah dan kelompok berpenghasilan rendah (Gwalani & Parkhi, 2014).

Bank yang melayani *branchless banking* salah satunya adalah BRI, kemudian disebut dengan BRILink. Dalam program BRILink, BRI bekerjasama dengan nasabah BRI yang memenuhi persyaratan dan bersedia menjadi Agen BRILink. Mudah-mudahan menjadi Agen, keuntungan pendapatan, dan fasilitas oleh Bank BRI menjadikan masyarakat tergiur untuk bergabung menjadi mitra Agen. Terhitung per April 2022 BRI mencatat jumlah Agen BRILink di seluruh Indonesia mencapai 552.709 Agen dan telah ditargetkan mampu mencapai 600 ribu Agen hingga akhir 2022 (Walfajri & Kartika, 2022). Namun tidak semua nasabah BRI dapat menjadi Agen, terdapat syarat dan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan penelitian penulis di Agen BRILink EKM yang berinduk di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan, terdapat permasalahan dalam proses operasional pelayanan perbankan. Mulai dari kurangnya pemahaman akan teknologi, hingga kelalaian maupun ketidaktelitian Nasabah dan Agen dalam penggunaan BRILink. Tujuan dari penelitian penulis adalah untuk mengetahui proses BRI dalam menentukan Agen dan peran BRI dalam mengatur transaksi perbankan. Serta mengetahui perlindungan hukum terhadap Nasabah dan Agen BRILink dalam transaksi perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam rangka penulisan hukum (skripsi) dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan.”**

2. Metode Penelitian

A. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Metode pendekatan yuridis sosiologis adalah pendekatan dengan melihat gejala-gejala sosial yang berkaitan dengan hukum dalam praktik legislasi di Indonesia. Metode ini digunakan untuk mengkaji bagaimana ketentuan normatif diwujudkan di masyarakat berdasarkan asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum, atau perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan permasalahan yang dikaji.

B. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini bersifat analisis deskriptif bermaksud untuk mengungkapkan peraturan perundang-undangan dan berkaitan dengan teori hukum sebagai objek penelitian serta pelaksanaannya di masyarakat yang berhubungan dengan objek penelitian. Spesifikasi penelitian ini bersifat analisis deskriptif dengan tujuan dalam menganalisis peneliti berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan mengenai perlindungan hukum dalam layanan perbankan terhadap nasabah dan agen BRILink.

C. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini didapat dari bahan-bahan kepustakaan, arsip dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang meliputi:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari narasumber di lapangan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden, yang dimaksud wawancara dalam hal ini adalah mengadakan wawancara secara langsung dengan objek yang diteliti sehingga memperoleh data yang diperlukan. Wawancara dilakukan dengan Petugas Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu Unit Pedurungan, serta Agen BRILink EKM di wilayah Kelurahan Bangetayu Kulon.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, yaitu data yang diperoleh dengan cara mencari konsepsi, teori, pendapat, maupun penemuan yang berhubungan erat dengan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dan Agen BRILink untuk memperoleh informasi tentang hal yang tidak dapat diperoleh dalam pengamatan dan wawancara terkait bahasan penelitian. Data sekunder dikelompokkan menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari Peraturan Perundang-Undangan terkait dengan objek penelitian. Dalam hukum di Indonesia bahan hukum primernya adalah sebagai berikut:

- 1) Al-Qur'an dan Al-Hadist
- 2) KUH Perdata
- 3) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif

b) Badan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum/doktrin/teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dan Agen BRILink. Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku referensi, artikel jurnal, laporan penelitian, makalah, arsip dan dokumen yang berkaitan dengan materi penelitian.

Tujuan dari bahan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan dan informasi terhadap bahan hukum primer, sehingga dapat membantu pemahaman dan analisis yang dilakukan penulis pada bahan hukum primer.

c) Badan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari Ensiklopedia yang merupakan bahan-bahan rujukan atau acuan yang memberikan keterangan dasar pokok dalam berbagai ilmu

tertentu dan kamus hukum, sebagai bahan rujukan atau acuan yang digunakan untuk mencari suatu kata atau istilah teknis di bidangbidang tertentu.

D. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan data ini dilakukan wawancara kepada narasumber secara langsung untuk memperoleh sumber informasi. Dari hal ini didapatkannya tanggapan, keyakinan dari narasumber yang berkaitan dengan upaya perlindungan hukum terhadap nasabah dan Agen BRILink. Metode penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.

2. Studi Kepustakaan

Dalam teknik pengumpulan data ini dilakukan guna mendapat informasi untuk menjawab permasalahan terkait objek penelitian dengan menganalisis bahan kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dikaji baik dari bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder.

E. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis pilih untuk mendapatkan informasi yang lebih dan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini ialah Kantor Cabang Pembantu Unit Pedurungan Kota Semarang (beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 15, Palebon, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah). dan Agen BRILink di Kelurahan Bangetayu Kulon Kota Semarang (beralamat di Jl. Sumur Adem No. 89, Bangetayu Kulon, Kec. Genuk, Kota Semarang, Jawa Tengah).

Dipilihnya lokasi ini atas dasar kebutuhan pra-riset terkait dengan permasalahan objek penelitian dan permasalahan tersebut pernah terjadi di KCP Unit Pedurungan dan untuk melengkapi pernyataan dari berbagai pihak yang terlibat dibutuhkan juga penelitian di Agen BRILink di Kelurahan Bangetayu Kulon. Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian di KCP Unit Pedurungan dan Agen BRILink di Kelurahan Bangetayu Kulon, Kota Semarang. Serta data tambahan di KC Bridgen Sudiarto Kota Semarang (beralamat di Jl. Brigjen Sudiarto Km. 11 No. 99, Penggaron Kidul, Kec. Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah).

F. Analisis Data Penelitian

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Metode ini memanfaatkan data berbentuk narasi, maupun pernyataan detail dari narasumber. Data ini diperoleh dari teknik pengumpulan data melalui wawancara dan obsevasi. Setelah diperolehnya data, pendeskripsian pengertian, pemahaman, persamaan, pendapat, mengenai perbandingan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dari penelitian yang telah dilakukan.

Metode berpikir yang digunakan dalam mengambil kesimpulan ialah menggunakan metode deduktif. Metode deduktif ialah metode pengambilan kesimpulan dari situasi yang umum sehingga memperoleh situasi yang khusus dari hal yang umum.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Peran dan Dasar Hukum Kantor BRI dalam Pengaturan Transaksi Perbankan

Untuk lebih membuat sistematisasi dalam penulisan skripsi ini sehingga memudahkan pembaca dalam memahami hasil penelitian, maka penulis membagi menjadi dua bagian:

1. Peran Kantor BRI Dalam Transaksi Perbankan Oleh Agen BRILink

BRI melaksanakan program BRILink bekerjasama dengan Agen. Sebagai perpanjangan tangan untuk melakukan pelayanan perbankan, terdapat berbagai persyaratan untuk menciptakan pelayanan terbaik dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah. Adapun tata cara / prosedur untuk menetapkan Agen BRILink dilakukan oleh beberapa tahap, sebagai berikut:

a) Prosedur Penetapan Agen BRILink

Dikutip dari laman resmi <https://brilink.bri.co.id/> memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Belum menjadi Agen dari Bank penyelenggara laku pandai
- b. Memiliki surat keterangan legalitas usaha (sekurang-kurangnya dari perangkat desa) atau Surat Keputusan pengangkatan pegawai tetap atau Surat Keputusan pensiunan
- c. Memiliki sumber penghasilan dari kegiatan usaha dan atau kegiatan usaha dan atau kegiatan tetap lainnya minimal 2 (Dua) tahun.
- d. Memiliki rekening simpanan berkartu di Bank BRI, menyetor uang jaminan sebesar Rp. 3.000.000,- dan saldo tersebut diblokir selama menjadi Agen, atau memiliki rekening pinjaman di Bank BRI (tanpa harus menyetor uang jaminan) dengan kolektibilitas lancar selama 6 (enam) bulan terakhir.
- e. Pengajuan Agen dapat berbentuk perseorangan atau instansi berbadan hukum (*Laman Bank Republik Indonesia, n.d.*).

Praktek di Agen BRILink EKM (nama toko) Terdapat dua macam sistem pelayanan yang dapat dilakukan oleh Agen. Sesuai keterangan yang didapat langsung dari Ibu Erna Setyaningsih selaku Petugas Agen BRILink (PAB) wilayah Kelurahan Bangetayu Kulon, bahwa pada syarat terdapat tambahan yang biasanya dijelaskan saat calon Agen mendaftar yaitu sehubungan dengan hal tempat BRILink nantinya dan administrasi yang harus dipenuhi. Kegiatan usaha (disampaikan pada kutipan dari poin c pada laman resmi <https://brilink.bri.co.id/> diatas) memiliki perbedaan praktek lapangan yang hanya mengharuskan Agen memiliki wajib minimal 6 (Enam) bulan usaha berjalan, serta jarak dari Agen BRILink yang lain minimal 500 (Lima ratus) meter (Setyaningsih, 2022).

b) Penetapan Sistem Pelayanan Perbankan Melalui BRILink

BRILink memiliki dua sistem yaitu *Electronic Data Capture* (EDC) dan *Mobile*. EDC melayani Transaksi terkait Layanan Keuangan Digital, Transaksi terkait Laku Pandai, Transaksi terkait Brizzi, Transaksi terkait Bantuan Sosial, Transaksi terkait Program Pemerintah, dan Mini ATM. Sedangkan *Mobile* sama seperti layanan melalui sistem EDC kecuali Mini ATM.

c) Penetapan Fee/Komisi BRILink

Pelayanan transaksi perbankan menggunakan konsep *sharing fee* atau dapat disebut juga komisi yang diberikan kepada agen. Konsep *sharing fee* ini tentunya memiliki banyak kesempatan untuk melakukan kecurangan-kecurangan karena kurang jelasnya dalam pengambilan biaya transfer para Agen kepada nasabah. Perjanjian kerjasama antara BRI dan Agen menyepakati mengenai pembagian keuntungan. Nominalnya terdapat dalam Lampiran perjanjian kerjasama antara Para Pihak yaitu Nasabah dan Agen BRILink.

d) Kerjasama Antara BRI Dan Agen BRILink

Form formulir pendaftaran yang dapat diisi sesuai jenis Agen yang dipilih. Mengisi data diri, bidang usaha, limit transaksi harian, dan pernyataan pengajuan permohonan. Form ini sama dengan pengubahan data, dapat memberi ceklis di awal pengisian formulir. Bersamaan dengan ini, disepakatilah perjanjian kerjasama oleh kedua belah pihak antara Bank dan Agen. Berjalannya penelitian penulis mendapatkan salinan perjanjian, yang didapatkan saat bertemu dengan Bapak Hedy Rahmad selaku Agen BRILink EKM. Untuk membahas isi perjanjian ini telah didapat izin dari pihak Bank, namun tidak dapat dijelaskan lebih detail. Pada dokumen perjanjian kerjasama para pihak Agen BRILink EKM di wilayah Bangetayu Kulon tidak jauh berbeda dengan standar perjanjian laku pandai. Didapati perjanjian Agen BRILink EKM berjumlah 17 Pasal (Rahmad, 2022).

e) Pelatihan Dan Pendampingan Yang Diberikan Oleh Kantor BRI Kepada Agen BRILink

Berikutnya Agen mendapat pelatihan mengenai BRILink. Mempelajari proses transaksi menggunakan mobile maupun EDC, mengenali perbedaan uang asli dengan yang palsu dan pelatihan dasar lainnya bagi Agen. Barulah Agen dapat melakukan pelayanan Laku Pandai di wilayah yang dilayani. Namun berdasar hasil penelitian di Agen BRILink EKM yang terletak di Bangetayu Kulon Kota Semarang, menyatakan bahwa setelah pemenuhan persyaratan dan perjanjian kesepakatan tidak ada pelatihan mengenai BRILink. Agen EKM hanya diberikan pengarahan mengenai oprasional saja, apabila ada kendala dapat langsung menghubungi PAB yang bersangkutan.

Pada awal kerjasama antara bank dan Agen BRILink EKM, BRI tidak memberikan edukasi, namun memberikan bimbingan atau pembiasaan bertahap. Edukasi didapat pada awal setor tunai dan diberikan sales kit untuk Agen BRILink berisi panduan mengenai pelayanan transaksi dan fitur dalam pelayanan BRILink.

f) Monitoring Oprasional Pelayanan Perbankan Agen BRILink

Pada awal kerjasama antara bank dan Agen BRILink EKM, BRI tidak memberikan edukasi, namun memberikan bimbingan atau pembiasaan bertahap. Bimbingan dan pembinaan bertahap biasa dilakukan bersama monitoring oprasional agen. Sesuai Pasal 22 huruf g POJK No. 19/POJK.03/2014 "*memantau dan mengawasi kegiatan Agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental*" bank akan melakukan monitoring terhadap transaksi yang dilayani oleh Agen. BRI bertanggung jawab atas kegiatan oprasional BRILink, termasuk pemantauan terhadap lancar atau tidaknya transaksi yang dilakukan Agen BRILink. BRI memiliki petugas khusus (Petugas Agen BRILink/PAB) untuk memantau Agen di wilayah kerjanya. Ketika terjadi kendala terhadap Agen maka dapat disampaikan secara langsung kepada PAB saat melakukan pengecekan kelokasi, dapat juga melalui telfon atau pesan kepada petugas agar mendapatkan segera solusi dalam kendala tersebut.

Monitoring langsung memiliki tujuan utama untuk mengecek lancar atau tidaknya transaksi yang dilakukan oleh Agen, dan menyetok ulang kertas bukti transaksi. Apabila telah habis sebelum jadwal monitoring, Agen dapat mengambil langsung ke KCP atau langsung menghubungi PAB agar diantarkan. Selain itu pengecekan MMT didepan tempat usaha per tiga bulan sekali dilakukan pula oleh PAB. MMT ini dapat disesuaikan kebutuhan dari lokasi Agen dan klasifikasi cakupan layanan oleh Agen.

Terdapat penyelesaian kendala yang dapat dilakukan oleh Agen maupun dengan bantuan BRI. Umumnya kendala yang dialami oleh Agen mulai dari kesalahan dari perangkat EDC, sinyal yang kurang mendukung, terjadinya kesalahan input data oleh Agen, hingga tidak tercapainya kualitas dan kuantitas pelayanan transaksi. Perihal ini Agen dapat mengadakan kendalanya kepada PAB atau kendala ini dapat dipahami PAB melalui monitoring yang telah berjalan.

Melalui pelayanan dari Agen BRILink EKM berada di Bangetayu Kulon, menjelaskan bahwa hanya dilakukan monitoring secara langsung satu kali saat awal pembukaan, selanjutnya seluruh monitoring melalui telfon. Walaupun pelayanan oleh PAB relatif cepat cukup disayangkan bahwa monitoring hanya berlangsung untuk formalitas. Berbagai kendala yang dialami oleh Agen BRILink EKM langsung disampaikan kepada PAB (Rahmad, 2022).

2. Dasar Hukum Kantor BRI Dalam Transaksi Perbankan

Pengawasan perbankan dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia. Pengawasan dan pengaturan perbankan setelah keluarnya Undang-Undang OJK, Bank Indonesia sebagai bank sentral hanya berperan sebagai regulator kebijakan moneter untuk menjaga stabilitas moneter. Kewenangan tugas pengaturan dan pengawasan perbankan oleh Bank Indonesia yang dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan hanya yang berkaitan dengan microprudential, dan pengaturan perbankan oleh Bank Indonesia tetap dilakukan oleh Bank Indonesia hanya macroprudential, sedangkan pengaturan perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan tidak sepenuhnya secara independen (Yustianti, 2017).

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas jasa keuangan, menjelaskan sebagian kewenangan BI beralih kepada OJK. Ruang lingkup pengaturan dan pengawasan yang dialihkan kepada OJK meliputi: kelembagaan bank terkait dengan perizinan, kegiatan usaha bank, kesehatan bank, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank. Ada perbedaan mendasar dalam pengaturan dan pengawasan perbankan yang ada di BI dan OJK, tertulis dalam Pasal 7 UU OJK: *“Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian, dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan microprudential yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Adapun lingkup pengaturan dan pengawasan microprudential, yakni pengaturan dan pengawasan selain hal yang diatur dalam pasal ini, merupakan tugas dan wewenang Bank Indonesia. Dalam rangka pengaturan dan pengawasan microprudential, OJK membantu Bank Indonesia untuk melakukan himbauan moral (moral suasion) kepada Perbankan.”*

Meski penjelasan Pasal 7 UU-OJK telah secara tegas mengatur kewenangan BI dan OJK. Namun batasanwewenang *macroprudential* BI dan *microprudential* OJK dirasa belum begitu jelas, sehingga potensi terjadinya tumpang-tindih (*overlapping*) dan tarik menarik kewenangan antara keduanya sangat tinggi. Menurut informasi yang diperoleh penulis,

saat ini salah satu upaya yang dilakukan oleh kedua lembaga dalam menentukan kewenangan masing-masing di bidang perbankan hanya bersandar pada interpretasi pribadi terhadap undang-undang yang ada. Oleh sebab itu, tarik menarik kewenangan antara kedua lembaga kadang kala terjadi. Hal ini tertentu berimplikasi negatif terhadap kinerja dan perkembangan perbankan ke depannya. Oleh karena itu, kedua lembaga ini perlu bersenergi satu sama lainnya ketika membuat suatu kebijakan pengaturan dan pengawasan perbankan (Abdul Rasyid, 2016).

Dalam rangka pengembangan layanan perbankan dan layanan keuangan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dari hal tersebut terbitlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/POJK.03/2014 mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif pada tanggal 18 November 2014 dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 6/SEOJK.03/2015 mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif oleh bank pada tanggal 6 Februari 2015. Peraturan ini berisi mengenai program layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, biasa disebut Laku Pandai atau *branchless banking*. Program ini bertujuan menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (dalam hal ini Agen) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.

Selain Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan, terdapat lembaga yang berhubungan juga dengan program Laku Pandai yaitu Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Dasar hukum terbentuknya LPS yakni Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan. Lembaga ini menjamin tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA). Secara singkatnya BSA merupakan tabungan yang tidak memiliki batas minimal saldo dan setor tunai, tidak ada biaya administrasi namun ada batas maksimal saldo dan transaksi debit (*Laman Kamus.Tokopedia.Com*, n.d.).

B. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dan Agen BRILink dalam Transaksi Perbankan

Penulis dalam sub Bab B ini membagi dalam tiga bagian sebagai berikut:

1. Masalah-Masalah Yang Timbul Dalam Praktek Transaksi BRI Melalui Agen BRILink

Penulis menemukan beberapa masalah yang menyebabkan kerugian terhadap nasabah maupun agen BRILink yaitu:

a) Penipuan

Penipuan yang marak adalah melauai uang palsu, kondisi uang rusak. Hal ini berhubungan erat dengan ketelitian dan pemahaman Agen tentang membedakan uang palsu dan kondisi uang yang baik dan sah untuk transaksi. Serta satu kasus juga yang telah dialami oleh Agen BRILink EKM kerugian bukan nominal yang fantastis. Modus yang digunakan pelaku adalah menjadi nasabah yang ingin melakukan transaksi namun lupa membawa uang. Lalu beralasan ingin mengambil uang namun tidak kembali.

Ibu Erna Setyaningsih menjelaskan kasus penipuan paling sering yaitu nasabah ditelfon oleh orang yang tidak dikenal dan saat menjawab tiba-tiba mengikuti apa yang diminta oleh pelaku untuk mentrasfer sejumlah uang sesuai nominal yang diminta (Setyaningsih, 2022).

b) Ketidapkahaman Akan Kemajuan Teknologi

Berdasarkan pernyataan PAB yang menangani Agen BRILink EKM, permasalahan nasabah maupun Agen yang sering diterima adalah pesan melalui SMS atau chat Whatsapp dengan mengirim link asing yang ketika diakses dapat menarik saldo yang tersimpan di rekening melalui Brimo. Ada pula yang mengaku sebagai petugas bank BRI dan meminta data pribadi nasabah untuk keperluan perbankan, atau mengirim pesan link yang menuju ke penarikan uang melalui Brimo. Modus ini dianggap sebagai keterbatasan nasabah atau agen mengenai kecanggihan teknologi (Setyaningsih, 2022).

c) Ketidaktelitian Nasabah Dan Agen

Ketidaktelitian akan jumlah setiap transaksi yang dilakukan, penghitungan dan pengecekan kondisi uang yang diterima oleh agen. Maupun penerimaan uang tunai oleh nasabah dan hilangnya bukti transaksi/struk.

d) Biaya Admin Yang Ditambahkan Terlalu Tinggi

Melalui pembagian komisi/*sharing fee*, dapat menentukan keuntungan para pihak. Jumlah yang tidak bulat akan dibulatkan oleh Agen agar mempermudah kembalian dan menjadi tambahan keuntungan. Hal inilah yang umumnya dimanfaatkan untuk mengeruk laba secara tamak oleh Agen sehingga dapat merugikan pelanggan/nasabah (Ana Safitri, 2022)

2. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRILink

Nasabah sangat berperan dalam perkembangan suatu bank, karenanya sebagai badan usaha yang bersandar pada kepercayaan nasabah, bank harus melindungi nasabahnya. Nasabah yang terlindungi akan menjadi loyal dan terus memanfaatkan jasa perbankan untuk seluruh aktivitas transaksi keuangannya (Jahri, 2017).

Selain Peraturan Bank Indonesia dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ada Peraturan yang merupakan salah satu peraturan pendukung untuk mencapai tujuan Peraturan Perundang-undangan mengenai Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. dalam Otoritas Jasa Keuangan sedemikian rupa mengatur mengenai perlindungan terhadap konsumen yang diatur dalam Pasal 4 yaitu OJK dibentuk bertujuan agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan:

- a) Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b) Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
- c) Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat (Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, 2011)

Peraturan mengenai Perlindungan Konsumen yang telah dibentuk Pemerintah, maka Pemerintah ataupun pelaku usaha berkewajiban bertanggung jawab atas perlindungan terhadap konsumen yang telah menggunakan barang dan/atau jasa yang telah digunakan oleh konsumen. Dalam Pasal 36 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menyebutkan, Pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK. Hal ini menjelaskan bahwa Bank ataupun lembaga selain Bank yang membantu pelayanan keuangan bertanggung jawab atas keamanan simpanan, dana, maupun data nasabah. Serta bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami nasabah.

Perlindungan hukum terhadap nasabah BRILink maupun nasabah yang menjadi Agen BRILink dapat dilakukan cara sebagai berikut:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagai sarana pencegahan terjadinya pelanggaran. Upaya perlindungan hukum kepada konsumen/nasabah dibuatnya ketentuan regulasi yang dibuat pemerintah yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Memberikan subjek hukum kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan/sengketa yang terjadi. Perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah (Hadjon & M, 1987).

Regulasi mengenai pelayanan keuangan BRILink telah dibuat oleh Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan, disayangkan kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha yang bekerjasama dan konsumen mengenai peraturan-peraturan tersebut membuat adanya tidaksamaan pemahaman mengenai penanganan permasalahan antara Bank, Agen, Nasabah, dan Pemerintah. Hal ini berdampak pada kurangnya kejelasan informasi pada konsumen. Terkait hal tersebut pihak yang bersangkutan perlu bekerjasama secara terarah demi menghindari dan mengurangi kerugian yang melibatkan para pihak.

3. Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dan Agen BRILink Dalam Transaksi Perbankan

Berbagai permasalahan layanan perbankan BRILink yang timbul terdapat berbagai upaya perlindungan hukum yang dapat dilakukan. Untuk penanganan Agen BRILink yang kurang profesional BRI memberikan pedoman pelayanan berupa Sales kit Agen BRILink. Berisi tentang berbagai pelayanan yang diberikan, pedoman pelayanan, hingga *complain handling* BRILink.



Serta BRI turut membuat layanan masyarakat bertajuk “Yuk, Jaga Kerahasiaan Data Pribadi Kita” berisi:

- Pastikan hanya menghubungi nomor dan email resmi BRI.
- Dapatkan informasi hanya dari akun media sosial resmi BRI.
- Rahasiakan data kartu BRI dan internet banking BRI dari siapapun.
- Akun media sosial resmi BRI memiliki tanda centang biru.
- Nomor WhatsApp resmi BRI memiliki centang hijau.

4. PENUTU

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka bab ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pedurungan. Maka penulis menyimpulkan pokok bahasan sebagai berikut:

- Peran dan dasar hukum kantor BRI dalam pengaturan transaksi, BRI membuat berbagai regulasi untuk mengatur jalannya pelayanan perbankan program laku pandainya, BRILink. Mulai dari prosedur penetapan Agen BRILink, penetapan sistem pelayanan perbankan melalui BRILink, penetapan fee atau komisi yang didapat dalam BRILink, kerjasama antara BRI dengan Agen BRILink, pelatihan serta pendampingan kepada Agen BRILink, dan monitoring oprasional layanan perbankan Agen BRILink. Pengawasan perbankan dilakukan oleh OJK diatur dalam Undang-Undang 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pengawasan ini sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia. Pengawasan yang dilakukan BI dan OJK memiliki perbedaan, BI berwenang mengatur dan mengawasi perbankan dari sisi *macroprudential* (pengawasan berhubungan dengan kebijakan moneter) dan OJK peran pengawasan pada sisi *microprudential* (mengawasi bank dan lembaga perbankan secara individual). Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Keuangan, peraturan ini menjelaskan peran BI dalam transaksi perbankan.
- Dasar hukum kantor BRI dalam pengaturan transaksi perbankan dalam berbagai permasalahan yang dialami oleh nasabah. Mulai dari kurangnya pemahaman akan teknologi, hingga kelalaian maupun ketidaktepatan nasabah dan agen dalam penggunaan BRILink. Perlindungan hukum yang dapat dilakukan untuk nasabah dan

agen BRILink yaitu Perlindungan Hukum Secara Preventif untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa, sedangkan Perlindungan Secara Represif bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa yang timbul. Upaya perlindungan yang diberikan BRI yaitu memberikan edukasi melalui Saleskit Agen BRILink dan iklan layanan masyarakat mengenai transaksi perbankan.

B. Saran

Melalui hasil penelitian tersebut penulis akan memberikan saran yaitu:

Peningkatan edukasi mengenai pelayanan perbankan elektronik dalam sistem EDC maupun Mobile kepada Nasabah dan Agen BRILink. Edukasi ini berkenaan dengan perkembangan teknologi yang dirasa belum dapat diikuti oleh sumber daya manusianya, dalam hal ini Nasabah Maupun Agen BRILink. Diharapkan tidak hanya edukasi melalui sales kit dan iklan layanan masyarakat saja, tetapi ada pelatihan atau pembinaan yang intens untuk Nasabah dan Agen agar tingkat resiko kerugian tidak terus meningkat

DAFTAR PUSTAKA

- Asikin, Z. (2015). Pengantar Hukum Perbankan Indonesia. PT. RajaGrafindo Persada.
- Djumhana, M. (1996). Hukum Perbankan di Indonesia. PT. Citra Aditya Bakti.
- Hadjon, & M, P. (1987). Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia: Sebuah Studi Tentang Prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan Dalam Lingkungan Peradilan Umum dan Pembentukan Peradilan Administrasi Negara. PT Bina Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, (2011).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 23/6/PBI/2021 tentang Penyedia Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor
- Gwalani, H., & Parkhi, S. (2014). Financial Inclusion – Building a Success Model in the Indian Context. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 133, 372–378. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.203>
- Jahri, A. (2017). Perlindungan Nasabah Debitur Terhadap Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausula Eksonerasi Pada Bank Umum Di Bandarlampung. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(1), 125–148. <https://doi.org/10.25041/flatjustisia>
- Yustianti, S. (2017). Kewenangan Pengaturan Dan Pengawasan Perbankan Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk). *Acta Diurnal Jurnal Ilmu Hukum*

Kenotariatan Dan Ke-PPAT-An, 1(1), 60.
<https://doi.org/10.24198/acta.v1i1.66.v10no1.651>

Abdul Rasyid. (2016). Tugas dan Wewenang Antara Bank Indonesia dengan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Sektor Perbankan. <https://business-law.binus.ac.id/2016/07/30/tugas-dan-wewenang-antara-bank-indonesia-dengan-otoritas-jasa-keuangan-tehadap-sektor-keuangan-bagian-2-dari-2-tulisan/>

Laman Bank Republik Indonesia. (n.d.). <https://brilink.bri.co.id/>

Laman Kamus.tokopedia.com. (n.d.). <https://kamus.tokopedia.com/l/laku-pandai/>

Walfajri, M., & Kartika, H. (2022). BRI Catat Sales Volume Agen BRILink Sentuh Rp. 433,75 Triliun Pada April 2022. <https://keuangan.kontan.co.id/news/bri-catat-sales-volume-Agen-brilink-sentuh-rp-43375-triliun-pada-april-2022>

Ana Safitri. (2022). Wawancara Nasabah Agen BRILink di Wilayah Bangetayu Kulon.

Rahmad, H. (2022). Wawancara Agen BRILink EKM.

Setyaningsih, E. (2022). Wawancara Petugas Agen BRILink.