

BAB I

A. LATAR BELAKANG

Perbankan merupakan elemen yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara, sistem perbankan yang kondusif akan mendorong sistem perekonomian yang semakin positif, menurut Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 perbankan Pasal 1 ayat (1), menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Selanjutnya, definisi bank umum menurut Pasal 1 ayat (2) UU Perbankan adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran;

Pada era modern saat ini, menyimpan uang dengan aman, mengirim dan menerima uang dengan cepat maupun melakukan transaksi lainnya dapat dilakukan di bank maupun di lembaga keuangan lainnya, dan saat ini perbankan di Indonesia belum menjangkau seluruh wilayah di Indonesia, yang paling utama daerah dimana masyarakatnya sangat sulit jika harus menjangkau kantor-kantor cabang bank.

Munculnya kendala yang terjadi di lapangan, akhirnya bank mengeluarkan layanan terbaru yang berupa *branchless banking*. Layanan *branchless banking* di Indonesia merupakan program yang diwujudkan oleh pemerintah untuk memajukan sektor perekonomian, layanan *branchless banking* atau disebut dengan

laku pandai merupakan kegiatan perbankan atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor tetapi melalui kerjasama dengan pihak lain yang melalui teknologi dan jaringan alternatif dengan biaya efektif, efisien dan dalam kondisi yang aman dan nyaman. Program *branchless banking* dianggap penting karena beberapa hal :¹

1. Masih banyak anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya. Antara lain, karena bertempat tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank atau adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan.
2. OJK, industri perbankan, dan industri jasa keuangan lainnya berkomitmen mendukung terwujudnya keuangan inklusif.
3. Pemerintah Indonesia mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada Juni 2012, satu program di antaranya adalah *branchless banking*.
4. *Branchless banking* yang ada sekarang perlu dikembangkan agar memungkinkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya menjangkau segenap lapisan masyarakat di seluruh Indonesia.

¹<https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx> di akses pada tanggal 19 Agustus 2019 pukul 23.02

Kekurangan layanan *branchless banking* ini memiliki batas maksimal untuk penarikan dan mempunyai batas minimal untuk penyimpanan di bawah standar perbankan. Disamping itu, menurut Pasal 5 Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor menyebutkan bahwa produk baru ini dikeluarkan dalam rangka keuangan inklusif untuk mendekatkan lembaga keuangan melalui produk keuangan kepada masyarakat lapisan menengah kebawah. Disebutkan juga dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor ialah sebagai berikut, Keuangan Inklusif yang dimaksud merupakan keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses keuangan layanan dapat menjangkau akses secara mudah dan memiliki budaya mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan. Layanan Inklusif keuangan ini merupakan proses untuk memastikan akses terhadap layanan keuangan dan kredit tepat waktu dan memadai bila dibutuhkan oleh kelompok rentan seperti kelompok yang lebih lemah dan kelompok berpenghasilan rendah.²

Keterbatasan akses terhadap layanan perbankan yang dihadapi oleh sebagian masyarakat di wilayah-wilayah tertentu pada tataran selanjutnya mengakibatkan bank tidak dapat melaksanakan fungsinya secara optimal sebagai

² Hema Gwalani, Shilpa Parkhi. “*Financial Inclusion*” – *Building a success model in The Indian context*”. Procedia – Social and Behavioral Sciences, Elsevier. Vol 04, No. 203. 2014, hal 372

lembaga intermediasi keuangan.³ Laku pandai atau bisa disebut dengan *branchless banking* merupakan Program Otoritas Jasa Keuangan atau disingkat OJK dalam penyediaan layanan perbankan atau layanan keuangan yang lainnya melewati kooperasi dengan pihak lain atau disebut dengan agen bank serta adanya dukungan dengan menggunakan sarana teknologi informasi. Tujuan program *branchless banking* ini ialah tersedianya berbagai produk keuangan yang simpel, dapat diterima, serta sesuai dengan yang masyarakat butuhkan dalam menjangkau layanan keuangan. Tidak hanya itu, serta memudahkan aktivitas ekonomi masyarakat untuk mendorong tumbuhnya ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di negara Indonesia, yang paling utama antar desa dan kota.⁴

Beberapa layanan yang dapat dilakukan agen adalah dalam hal penerimaan dana tabungan, memberi pembiayaan kredit mikro, asuransi mikro serta produk keuangan lainnya berdasar persetujuan Otoritas Jasa Keuangan atau disingkat OJK begitu juga disebutkan dalam pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.⁵

Bank yang memiliki paling banyak Agen salah satunya ialah bank BRI. Dengan mudahnya menjadi agen dan fasilitas yang diberikan oleh Bank BRI

³ Rachmadi Usman, "*Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*", 2001, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal 24

⁴ Laku Pandai, *Op.Cit*

⁵*Ibid*

menjadikan masyarakat tergiur untuk bergabung menjadi mitra agen. Hal ini diterangkan dalam laporan Bank BRI pada Tahun 2016 mencapai 26.000 agen yang tersebar di Indonesia.⁶ Beberapa produk dan layanan Agen BRILink ialah sebagai berikut:⁷

1. Laku pandai menurut POJK No.19/POJK.03/2014 adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Layanan Laku Pandai tersedia di agen BRILink untuk *unbanked/unserved people* dalam rangka keuangan inklusif.
2. T-Bank mendukung Layanan Keuangan Digital (LKD) sesuai PBI Nomor 16/8/PBI/2014 dan SE BI No.16/12/DPAU mengenai Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital Dalam Rangka Keuangan Inklusif Melalui Agen Layanan Keuangan Digital Individu. T-Bank adalah produk uang elektronik berbasis *server* milik BRI yang menggunakan nomor *handphone* yang didaftarkan sebagai nomor rekening. Layanan T-Bank tersedia di Agen BRILink agar dapat dimanfaatkan bagi masyarakat sebagai “rekening”

⁶ Ria Martati, “BRI Perluas Agen Laku Pandai melalui Warug KUBE” Info Bank, Edisi II, Juli 2016, hal 22

⁷ “BRILINK”, <https://www.bri.co.id/articles/210> diakses pada tanggal 20 Agustus 2019 pukul 11.34

tabungannya dan diperoleh dengan kemudahan registrasi tanpa harus datang ke unit kerja.

3. Mini ATM BRI adalah *Electronic Data Capture* (EDC) yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan non tunai sebagaimana halnya transaksi keuangan non tunai yang disediakan ATM.

Secara sederhana Agen BRILink dapat melayani transaksi sebagai berikut:⁸

- a. Isi ulang pulsa;
- b. Registrasi *e-banking* BRI (non financial);
- c. Pembayaran listrik Pra-Bayar dan Pasca Bayar;
- d. Pembayaran *finance*;
- e. Setor uang tunai ke rekening BRI atau bank lain;
- f. Tarik uang tunai dari rekening BRI atau bank lain.

Manfaat BRILink yaitu memudahkan dalam proses transaksi perbankan dan transaksi lainnya tanpa harus mengunjungi kantor cabang, dan disamping itu kita bisa melaksanakan transaksi dengan dibatasinya jam tutup kantor atau hari libur.

Perjanjian yang dilakukan antara PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan Agen BRILink ini yaitu perjanjian baku. Perjanjian baku ialah perjanjian yang klausa-klausanya telah ditetapkan atau dirancang oleh salah satu pihak dan

⁸<https://www.bank-bri-bca-mandiri.info/2016/03/penjelasan-lengkap-mengenai-brilink-dan.html> diakses pada tanggal 20 Agustus 2019 pukul 12.13

didasarkan pada Pasal 1338 (1) BW bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.⁹

Sebagaimana yang telah dijelaskan, kerja sama antara pihak bank dan pihak agen dilakukan secara tertulis, terdapat syarat dan prosedur yang wajib dipenuhi oleh masing-masing pihak dalam isi perjanjian tertulis tersebut. Dalam perjanjian tertulis antara bank dengan agen berisi tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak, agen yang berperan sebagai pihak yang diberi kuasa wajib mematuhi isi perjanjian yang telah dibuat.

Oleh sebab itu, dalam kontrak baku kebebasan untuk melakukan perjanjian serta pemberian kesepakatan terhadap perjanjian tersebut tidak dilakukan sebebaskan dengan perjanjian yang dilakukan secara langsung dengan melibatkan para pihak dalam menegosiasikan klausula perjanjian.¹⁰

Aser Rutten mengatakan bahwa setiap orang yang menandatangani perjanjian, bertanggung gugat pada isi dan apa yang ditandatanganinya, jika ada orang yang membubuhkan tanda tangan pada formulir perjanjian baku, tanda tangan itu akan membangkitkan kepercayaan bahwa yang bertanda tangan mengetahui dan menghendaki isi formulir yang ditandatangani, tidak mungkin seorang menandatangani apa yang tidak diketahui isinya.¹¹

⁹ Ahmad Miru, "*Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*", Jakarta: Rajagrafindo Persada, Edisi I, Cet. 4, Agustus 2011, hal 39

¹⁰*Ibid*, hal 43

¹¹*Ibid*, hal 44

Banyaknya agen BRILink yang semakin meningkat tidak membuat bank BRI dapat menjamin transaksi selalu lancar, hal ini dapat disebabkan karena terlalu banyaknya agen atau gangguan jaringan membuat beberapa transaksi gagal. Yang seringkali terjadi gagal transaksi yaitu penarikan uang tunai dan transfer uang, hal ini disebabkan oleh beberapa kemungkinan seperti kerusakan sistem, kerusakan pada alat EDC, kerusakan pada jaringan listrik, ataupun kurangnya komunikasi dari salah satu pihak ketiga yang kemudian jasanya dimanfaatkan oleh salah satu pihak. Akibat dari kurangnya informasi yang disampaikan oleh pihak ketiga kepada agen BRILink menyebabkan gagal transaksi.

Perlindungan nasabah merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik dalam sistem perbankan nasional.¹² Karena itu, pentingnya dilakukan pengaturan perlindungan nasabah yang bertujuan agar dana yang sudah masuk bisa dikelola dengan baik dan tentunya bisa mendorong pertumbuhan perekonomian nasional menjadi lebih baik.

Menurut perspektif pengaturan dan pengawasan, risiko utama *branchless banking* berasal dari penggunaan alih daya secara ekstensif terutama penggunaan agen dan perangkat yang memungkinkan teknologi, seperti telepon genggam.¹³

¹² Hermansyah, “*Hukum Perbankan Nasional Indonesia*”, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hal 200

¹³ Denise Dias, Kathrine McKee. “*Protecting Branchless Banking Consumer: Policy Objectives and Regulatory Options*”, The Consultative Group to Assist the Poor. No. 64. 2010, hal 3

Oleh sebab itu, prinsip kehati-hatian merupakan prinsip utama yang wajib ditekankan dalam pelaksanaan praktek *branchless banking*.

Dalam pelaksanaan tugasnya, bank wajib menjaga kepercayaan nasabah. Setara dengan bank penyelenggara *branchless banking* ketika melaksanakan tugas dan fungsinya saat menghadapi masyarakat yang belum memiliki rekening bank. Disamping itu, menanamkan rasa percaya di diri nasabah merupakan kewajiban dari bank penyelenggara *branchless banking*. salah satu upaya bank penyelenggara *branchless banking* untuk meyakinkan nasabah yaitu dengan memberikan kriteria dan syarat untuk menjadi agen sehingga nasabah merasa aman jika menyalurkan dananya lewat perantara agen BRILink, dan dengan demikian keamanan dapat terjaga.

Agen bertindak untuk dan atas nama prinsipiel, tentunya agen bertanggung jawab terhadap segala transaksi dan perbuatan agen dalam batas wewenang yang diberikan seperti kualitas produk, wanprestasi, dan perbuatan melawan hukum, sebaliknya jika agen bertindak untuk dirinya sendiri, maka prinsipiel tidak bertanggung jawab atas transaksi dan perbuatan yang dilakukan oleh agen.¹⁴

Agen bisa saja melakukan kecurangan dan melakukan tindakan sewenang-wenangnya untuk memperoleh keuntungan lebih, jika hal ini terjadi bukan hanya nasabah yang mengalami kerugian tetapi pihak bank juga mengalami kerugian dan

¹⁴ Suharnoko, "*Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*", Jakarta: Prenada Media Group, 2015, hal 41

berdampak reputasi nama pihak bank penyelenggara *branchless banking* menjadi buruk karena kesalahan yang dilakukan oleh pihak ketiga (agen), tentu saja kepercayaan nasabah kepada bank tersebut menjadi berkurang. Adanya agen dalam kegiatan *branchless banking* maka kewajiban bank yaitu menjamin perlindungan dan keamanan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka dari itu penulis tertarik untuk menulis skripsi mengenai “ **PERLINDUNGAN KONSUMEN MENGENAI PERJANJIAN PEMBERI KUASA YANG DILAKUKAN OLEH AGEN RESMI BRILink** ”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelaksanaan perjanjian keagenan BRILink ?
2. Bagaimana hubungan hukum antara bank BRI dengan agen BRILink ?
3. Bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen nasabah agen BRILink ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis utarakan , maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk memahami dan mencari jawaban tentang tanggung jawab agen dalam kegiatan *branchless banking* dalam perbankan.

2. Dapat memberikan gambaran dan pemikiran bagi ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata, khususnya di bidang perbankan dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen jasa keuangan.
3. Untuk mengetahui proses pelaksanaan perjanjian keagenan BRILink.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Selain memiliki tujuan yang jelas, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pengajaran untuk dapat memahami dan mencari jawaban tentang kedudukan agen dalam kegiatan *branchless banking* di perbankan Indonesia.

Dapat memahami dan mencari jawaban tentang tanggung jawab agen dalam kegiatan *branchless banking* di perbankan Indonesia.

2. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu :

- a. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai perlindungan hukum nasabah bank dalam kegiatan *branchless banking*.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran kepada masyarakat umum mengenai perjanjian keagenan serta hak dan kewajiban dalam perjanjian keagenan dalam transaksi BRILink.

E. TERMINOLOGI

1. Perlindungan konsumen

Az. Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹⁵

2. Perjanjian

Minaret Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai benda antara dua pihak dalam mana salah satu pihak berjanji untuk melakukan suatu hal atau tidak melakukan suatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.¹⁶

3. Agen Resmi

¹⁵ Az. Nasution, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Cet I, 2003, hal 55

¹⁶ Wirjono Prodjodikoro, "*Hukum Perdata tentang Persetujuan-Persetujuan tertentu*", Jakarta: Sumur Bandung, 1981, hal 11

Agen resmi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti agen yang secara resmi ditunjuk oleh perusahaan untuk melakukan pelayanan, penjualan, dan menerima pengaduan pelanggan.¹⁷

4. BRILink

BRILink merupakan perluasan layanan BRI dimana BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI sebagai agen yang dapat melayani transaksi perbankan bagi masyarakat secara real time online menggunakan fitur EDC miniATM BRI dengan konsep sharing fee.¹⁸

5. Metode Penelitian

1. Pendekatan penelitian

Pendekatan dalam metode penelitian ini dilakukan dengan metode pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis merupakan penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat atau dapat disebut dengan penelitian lapangan.

2. Spesifikasi penelitian

Penelitian ini lebih spesifikasi dengan melakukan penelitian deskriptif analisis, karena peneliti berkeinginan untuk menggambarkan atau memaparkan

¹⁷<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/agenresmi> diakses pada tanggal 28 Agustus 2019 pukul 13.38

¹⁸<https://bri.co.id/tentang-brilink> diakses pada tanggal 28 Agustus 2019 pukul 13.39

atas subyek dan objek penelitian, yang kemudian menganalisa dan akhirnya ditarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut.¹⁹

3. Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer yaitu data yang perolehannya dari hasil penelitian empiris, yang dilakukan langsung di dalam masyarakat, selanjutnya teknik yang digunakan dalam pengambilan data primer yaitu wawancara dengan petugas BRILink kantor cabang Kudus.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka melalui studi kepustakaan, dan data ini juga diperoleh dari instansi/lembaga yang berkaitan dengan tujuan penelitian ini.²⁰ Data sekunder ini diperoleh dengan studi *literature* yang dilakukan terhadap buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan dan selanjutnya dari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini.

¹⁹ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, “*Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hal 183

²⁰ Soeratno dan Lincoln Arsyad, “*Metodelogi Penelitian untuk Ekonomindan Bisnis*”, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003, hal 173

4. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data mengandung makna sebagai upaya pengumpulan data dengan menggunakan alat pengumpul data tertentu.²¹ Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi lapangan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara. Pengajuan pertanyaan secara terstruktur, kemudian beberapa butir pertanyaan diperdalam untuk memperoleh keterangan dan penjelasan lebih lanjut. Kemudian wawancara dilakukan dengan subjek peneliti di kantor BRI kabupaten Kudus, untuk memperoleh data mengenai perlindungan konsumen mengenai perjanjian yang dilakukan oleh agen resmi BRILink mengenai pembiayaan.

b. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari buku-buku yang terkait dengan penelitian. Alat pengumpul data yang digunakan dalam studi kepustakaan meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

c. Lokasi penelitian

²¹ W. Gulo, "*Metode Penelitian*", Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002, hal 123

Penelitian ini dilakukan di kantor cabang Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang beralamat di jalan Jend. Sudirman No. 66 Kabupaten Kudus.

5. Analisis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis analisis naratif dimana dalam proses pengambilan data ini dilakukan dengan cara wawancara. Dimana subyek penelitian ini ialah petugas BRILink.

6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab 1 ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab II ini meliputi tinjauan tentang perlindungan konsumen, pengertian konsumen, jenis konsumen, pengertian perlindungan konsumen menurut hukum islam, tinjauan umum mengenai perjanjian,, unsur-unsur perjanjian, syarat sahnya perjanjian, tinjauan umum mengenai bank, tinjauan umum mengenai agen, tinjauan umum mengenai BRILink.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab III dijelaskan tentang pelaksanaan perjanjian keagenan BRILink, dan hubungan hukum antara pihak agen dengan pihak bank BRI, serta

perlindungan konsumen mengenai perjanjian pemberi kuasa yang dilakukan oleh agen resmi BRILink.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab IV berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan penelusuran serta saran-saran dari penulis agar dapat bermanfaat bagi masyarakat.