

## BAB III

### Hubungan Hukum Para Pihak dalam Mekanisme Transaksi *Branchless Banking* dan Penerapan Perlindungan Hukum bagi Nasabah

#### A. *Branchless Banking* dalam Praktik Perbankan di Indonesia

##### 1. Latar Belakang Penerapan *Branchless Banking* di Indonesia

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Dilihat dari sisi hukum keperdataan, Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat untuk menyimpan dana yang dimiliki oleh seseorang. Tidak hanya itu, melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa lain yang diberikan, Bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian.<sup>102</sup> Sementara itu, dilihat dari segi hukum publik, dalam rangka mewujudkan terjaganya kepentingan masyarakat, Bank diwajibkan untuk menjaga keamanan dana nasabah yang disimpan dan dipercayakan kepadanya (*prudent banking*). Sehingga dalam menjalankan usahanya, Bank wajib untuk memelihara tingkat kesehatannya. Selain itu, bagi perbankan di Indonesia misi di bidang hukum publik itu ditambah dengan tugas Bank untuk mendukung peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

---

<sup>102</sup> Hermansyah, *loc. cit.*

Peran dan fungsi Bank dalam perekonomian yang sangat strategis, membuat posisi perbankan sangat penting untuk mendorong kegiatan ekonomi. Bank dapat mempengaruhi dan menentukan semua aspek kegiatan ekonomi di suatu negara. Ketidakmampuan Bank dalam memberikan layanan yang optimal akan menyebabkan kegiatan ekonomi terganggu dan semua sektor ekonomi tidak dapat bekerja optimal. Untuk dapat berperan optimal dalam perekonomian, Bank perlu untuk bekerja secara efisien.

Keberadaan masyarakat merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh perbankan. Jumlah kantor Bank di suatu wilayah harus memperhatikan tingkat populasi dan kepadatan penduduk. Semakin banyak jumlah penduduk di suatu wilayah, maka semakin tinggi kebutuhan mereka terhadap jasa perbankan. Oleh karena itu peran dan fungsi Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Tentu saja Bank dengan kondisi yang sehat dan efisien. Perbankan yang sehat dan efisien akan mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan secara umum dapat mewujudkan *good corporate governance*.

Namun, pada kenyataannya sampai dengan saat ini tercatat lebih dari dua miliar orang dewasa di dunia tergolong ke dalam *unbanked*

*people*.<sup>103</sup> Sekitar 10% dari 2,5 miliar orang di dunia hidup dengan pendapatan kurang dari 2 USD per hari tidak memiliki akses ke layanan keuangan apapun.<sup>104</sup> Mayoritas terdapat di negara berkembang.

Adapun yang menjadi alasan sebagian kalangan enggan berurusan dengan Bank antara lain dikarenakan pendapatan mereka yang cenderung rendah sehingga mereka beranggapan tidak membutuhkan pengelolaan keuangan karena uangnya lebih banyak dihabiskan untuk konsumsi sehari-hari. Faktor penyebab yang lain yaitu mengenai jarak tempat tinggal dengan kantor cabang Bank yang terlalu jauh. Selanjutnya akibat adanya ketidakseimbangan informasi (*asymmetric information*) dimana Bank tidak memiliki info terkait profil risiko konsumen. Bank cenderung enggan mengurus konsumen kecil karena tidak sebanding antara biaya dengan keuntungan yang diperoleh atau dikarenakan faktor pemahaman konsumen terhadap kecanggihan produk perbankan dan keuangan masih sangat rendah, dengan kata lain hal ini disebabkan karena beragam stigma yang terlanjur tumbuh di masyarakat mengenai kerumitan prosedur Bank.<sup>105</sup>

---

<sup>103</sup> World Bank, *loc. cit.*

<sup>104</sup> *Ibid.*

<sup>105</sup> [http://www.setneg.go.id/index.php?option=com\\_content&task=view&id=8186](http://www.setneg.go.id/index.php?option=com_content&task=view&id=8186) diakses pada tanggal 1 Oktober 2015 pukul 22.47 WIB

Alasan yang lain yaitu mengenai hambatan legal seperti syarat agunan yang tak memadai untuk mendapatkan kredit sehingga mendorong adanya pertumbuhan pasar gelap seperti pemberi pinjaman atau rentenir tidak bermoral, yang dalam mekanisme peminjaman uang tidak sesuai dengan prosedur Bank pada umumnya. Para pemberi pinjaman ini menawarkan pinjaman dengan suku bunga yang tinggi dan sering menarik pembayaran atau biaya-biaya lain setiap harinya dari peminjam. Namun, ironisnya peminjam tidak keberatan mengenai hal itu. Fenomena ini menunjukkan bahwa tidak ada pilihan lain bagi peminjam ketika mereka meminjam uang kepada rentenir ataupun semacamnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses jasa keuangan dapat digolongkan kedalam 3 kelompok utama, yaitu: Hambatan harga (*price barriers*), Hambatan informasi (*information barrier*), dan Hambatan desain produk dan jasa (*product and service design barriers*).<sup>106</sup>

Atas dasar tersebut, untuk mendukung terlaksananya fungsi dan peran Bank secara optimal, khususnya dalam distribusi layanan keuangan menjangkau masyarakat yang tergolong kurang mampu dan masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil inilah mendorong adanya kegiatan baru yang dikenal dengan nama *Branchless Banking*. *Branchless Banking* didefinisikan sebagai pemberian layanan

---

<sup>106</sup> *Ibid.*

keuangan di luar cabang Bank konvensional, dengan menggunakan Agen dan mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengirimkan rincian transaksi.<sup>107</sup> Agen merupakan pihak ketiga yang bekerjasama dengan Bank dan bertindak untuk dan atas nama Bank dalam memberikan layanan keuangan tanpa kantor. Adanya Agen yang tersebar di beberapa lokasi berfungsi sebagai pengganti kantor cabang untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan. Sehingga keberadaan Agen harus secara aktif mendatangi masyarakat. Hal ini jelas memiliki potensi secara radikal mengurangi biaya pengiriman dan meningkatkan kenyamanan bagi nasabah.

Melihat kondisi geografis di Indonesia sebagai negara kepulauan menyebabkan masih sangat banyak daerah yang sulit diakses dengan kendaraan bermotor, sehingga tak sedikit masyarakat yang harus menempuh perjalanan selama beberapa jam atau bahkan berhari-hari hanya untuk mendatangi kantor cabang sebuah Bank. Hal tersebut justru menjadikan biaya untuk transportasi dirasa terlalu mahal. Sementara itu, dari populasi sebanyak 238 juta rakyat Indonesia, terdapat sekitar 230-240 juta nomor telepon seluler yang beredar. Sehingga membuktikan bahwa telepon seluler bukan lagi barang mewah.

---

<sup>107</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor, *Branchless Banking Diagnostic Template, op. cit*, hlm. 1

Tingginya penggunaan *smartphone* dapat dimanfaatkan sebagai modal dasar untuk mempersingkat jarak dan memudahkan transaksi perbankan antar nasabah. Sudah banyak kemajuan teknologi informasi semakin membantu masyarakat dan memberikan kemudahan dalam menunjang berbagai aktivitas. Bahkan dapat dikatakan telah berhasil mempengaruhi perilaku masyarakat. Maka seiring dengan kemajuan teknologi, industri perbankan pun dituntut untuk menyeimbangkan dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada nasabahnya.

Hasil survei Bank Dunia pada tahun 2010 menunjukkan warga dewasa di Indonesia yang mempunyai rekening Bank baru mencapai angka 19,6 persen. Indeks *financial inclusion* Indonesia ini merupakan salah satu yang terendah di ASEAN.<sup>108</sup> Namun, angka penetrasi *smartphone* di Indonesia menunjukkan nilai yang tinggi. Beberapa hal tersebut akhirnya melatarbelakangi bagi banyak Bank di Indonesia untuk mengeluarkan kebijakan untuk melakukan *Branchless Banking*. Sementara itu pemerintah Indonesia juga mencanangkan program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada bulan Juni 2012, yang salah satu programnya adalah *Branchless Banking* tersebut.<sup>109</sup>

---

<sup>108</sup> World Bank, *loc. cit.*

<sup>109</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan., *loc. cit.*

*Branchless Banking* merupakan program yang dilakukan oleh Bank bekerjasama dengan perusahaan telekomunikasi. Karena apabila hanya menjadi program dari perusahaan operator telekomunikasi, kemudahan layanan perbankan melalui jalur telekomunikasi ini kemungkinan hanya akan dimanfaatkan masyarakat yang sebelumnya sudah melek Bank dan terbiasa memakai teknologi. Padahal, layanan tersebut seharusnya dapat menjadi alat transformasi bagi inklusi finansial, yaitu untuk menjangkau masyarakat yang belum tersentuh layanan perbankan (*unbanked*).<sup>110</sup>

Sebenarnya, bukan tidak ada upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran rakyat terhadap layanan perbankan. Pada tahun 2010, Bank Indonesia meluncurkan *TabunganKu*, program tabungan yang sederhana, melibatkan sebagian besar Bank, baik Bank pemerintah maupun Bank swasta. Kini *TabunganKu* memiliki 4,7 juta rekening dengan dana Rp 10 triliun. Bahkan, saat ini sudah tercatat beberapa Bank menjalankan praktik *Branchless Banking*, yang memanfaatkan ribuan gerai kantor pos, walau masih sebatas untuk setoran tabungan. Sebelumnya Brazil dan Kenya sudah terlebih dulu

---

<sup>110</sup>Anonim, "Modal Sudah Tersedia: Layanan *Branchless Banking* Harus Menjadi Alat Transformasi Inklusi Finansial." artikel dalam *Gerai Info Bank Indonesia* edisi 39, Juni 2013, hlm.4

mencontohkan keberhasilan praktik *Branchless Banking* lewat kantor pos.<sup>111</sup>

Selain kantor pos, Indonesia juga mempunyai modal lain untuk memperluas layanan perbankan, yaitu adanya jaringan telepon seluler seperti Telkomsel, Indosat, dan XL-Axiata. Contoh sukses layanan perbankan dengan memanfaatkan luasnya sebaran teknologi seluler, dapat dilihat dengan adanya praktik *Branchless Banking* yang diterapkan di Kenya, Pakistan, dan Filipina.

## **2. Penerapan *Branchless Banking* di Indonesia**

Dari populasi sebanyak 238 juta rakyat Indonesia, terdapat sekitar 230-240 juta nomor telepon seluler yang beredar. Hal ini menunjukkan bahwa telepon seluler bukan lagi barang mewah, ditambah dengan harga *gadget* juga semakin bervariasi dari yang murah hingga yang paling mahal. Kemudian, sejak tahun 2007, perusahaan telekomunikasi Telkomsel sudah memperkenalkan uang elektronik T-Cash, Indosat dengan Dometku, dan XL-Axiata menawarkan XL Tunai. Produk-produk itu adalah contoh uang elektronik, yang juga telah terhubung dengan jaringan ATM perbankan.<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> *Ibid.*

<sup>112</sup> *Ibid.*, hlm. 5



Uang elektronik dari tiga perusahaan telekomunikasi tersebut dapat digunakan sebagai pengganti uang tunai di berbagai *merchant*. Meski belum dapat diuangkan kembali, kini pemakainya telah mencapai 12 juta orang. Bahkan pada pertengahan bulan Mei tahun 2013, telah dilakukan pula kerja sama koneksi (interoperabilitas) antara tiga perusahaan telekomunikasi tersebut.<sup>113</sup> Adanya kerja sama ini, pelanggan ketiga perusahaan telekomunikasi dapat saling mentransfer dana.

Mulai tahun 2014, sesuai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), mengingat fungsi pengawasan Bank yang selama ini menjadi kewenangan Bank Indonesia beralih kepada OJK sehingga mekanisme *Branchless Banking* mengacu pada ketentuan di dalamnya. Pada peraturan tersebut dijelaskan bahwa *Branchless Banking* dilakukan untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif melalui kerjasama dengan pihak lain (Agen Bank) dan didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.<sup>114</sup>

Secara umum, program ini bertujuan untuk menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai

---

<sup>113</sup> *Ibid.*

<sup>114</sup> Anonim, "Modal Sudah...", *op. cit*, hlm. 12

dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini. Sehingga dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia yang menggunakan layanan keuangan atau perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar. Dengan demikian dapat mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa dan kota.

Adapun produk yang ditawarkan adalah tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA), kredit atau pembiayaan kepada Nasabah Mikro, serta produk keuangan lainnya seperti Asuransi Mikro. Tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA) merupakan tabungan yang memiliki karakteristik antara lain:<sup>115</sup>

- a. Tanpa batas minimum baik untuk saldo maupun transaksi setor tunai;
- b. Ada batas maksimum saldo dan transaksi pendebitan rekening (a.l. tarik tunai) yang ditetapkan oleh Bank tetapi kedua batas tersebut tidak boleh melebihi batas yang ditetapkan di Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), yaitu untuk saldo setiap saat maksimum Rp20.000.000,00 dan untuk transaksi debit kumulatif selama sebulan maksimum Rp5.000.000,00);
- c. Tanpa biaya administrasi bulanan dan tidak dikenakan biaya untuk pembukaan dan penutupan rekening, dan transaksi pengkreditan rekening (a.l.setor tunai).

Dengan demikian masyarakat tidak hanya dapat menyimpan uangnya di Bank tanpa khawatir saldo tabungan berkurang karena

---

<sup>115</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *op. cit*, hlm. 3

biaya administrasi rekening. Nasabah bahkan tetap memperoleh bunga tabungan dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) serta dapat melakukan transaksi tanpa harus ke lokasi dimana kantor Bank berada, melainkan cukup mengunjungi lokasi Agen Laku Pandai yang lebih dekat dengan tempat tinggalnya.<sup>116</sup> Selain itu, bagi nasabah yang telah memiliki tabungan BSA paling singkat enam bulan, atau kurang dari enam bulan sepanjang memenuhi pertimbangan tertentu dari Bank penyelenggara, dapat mengajukan pembiayaan mikro sepanjang bertujuan untuk membiayai kegiatan usaha bersifat produktif dan/atau kegiatan lainnya yang mendukung keuangan inklusif. Kegiatan tersebut seperti pertanian, perkebunan, mendirikan warung, dan pembiayaan untuk pendidikan tinggi serta kegiatan lainnya seperti pembiayaan untuk melahirkan, pengobatan dan/atau kedukaan.<sup>117</sup>

Permohonan pengajuan kredit atau pembiayaan dapat disampaikan nasabah BSA di kantor Bank (kantor cabang pembantu) atau melalui Agen yang akan diteruskan kepada kantor Bank terdekat yang mengawasi Agen tersebut. Bank akan menganalisis permohonan kredit, sebelum memberikan persetujuan kredit atau pembiayaan. Analisis tersebut dengan mempertimbangkan karakter calon debitur, kewajaran pembiayaan yang dibutuhkan, kemampuan pengembalian

---

<sup>116</sup> *Ibid.*

<sup>117</sup> *Ibid.*, hlm. 8

kredit atau pembiayaan, dan/atau informasi lain dari pendamping, kelompok nasabah, dinas atau instansi terkait. Untuk kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro ini, agunan merupakan jaminan tambahan dan tidak diutamakan.<sup>118</sup>

Mengenai Bank yang dapat menjadi penyelenggara *Branchless Banking* adalah Bank yang telah memperoleh persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan dan memenuhi persyaratan sebagai berikut:<sup>119</sup>

- a. Berbadan Hukum Indonesia;
- b. Memiliki peringkat profil risiko, tingkat risiko operasional dan risiko kepatuhan dengan peringkat 1, 2, atau 3;
- c. Memiliki jaringan kantor di wilayah timur Indonesia dan atau provinsi Nusa Tenggara Timur;
- d. Memiliki infrastruktur pendukung untuk menyediakan layanan transaksi elektronik bagi nasabah yang meliputi layanan *sms banking* atau *mobile banking*, serta *internet banking* atau *host to host*.

Namun, terdapat Bank yang dapat dikecualikan dari syarat kepemilikan jaringan kantor di Indonesia Timur. Bank tersebut merupakan Bank yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah atau yang berkantor pusat di luar Jakarta. Melalui kebijakan ini diharapkan dapat memperluas jangkauan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya untuk mendukung pembangunan di Provinsi dimana Bank-Bank tersebut berkantor pusat.<sup>120</sup>

---

<sup>118</sup> *Ibid.*

<sup>119</sup> <http://finansial.bisnis.com/read/20141129/90/276453/ini-perbedaan-branchless-banking-versi-bi-dan-ojk>, diakses pada tanggal 25 November 2015 pukul 13.43 WIB

<sup>120</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *op. cit.*, hlm. 11

### 3. Penerapan *Branchless Banking* oleh Bank di Indonesia

#### a. Bank Sinar Harapan Bali

PT. Bank Sinar Harapan Bali mendefinisikan *Branchless Banking* sebagai layanan murah perbankan yang dilakukan di luar kantor Bank tradisional dengan menggunakan *channel* seperti Agen, *mobile phone* dan lain-lain.<sup>121</sup> PT. Bank Sinar Harapan Bali memberikan layanan perbankan dengan biaya murah dan untuk masyarakat menengah ke bawah (*unbanked*) dengan fitur layanan meliputi *cash in, cash out, person to person, bill payment, retail payment, top up, balance inquiry* dan *mini statement*.

Dalam menjalankan kegiatan *Branchless Banking*, PT. Bank Sinar Harapan Bali menggunakan Agen sebagai perpanjangan tangan dari Bank. Karena dengan pengembangan infrastruktur Agen dapat mengurangi pengeluaran modal Bank dalam melakukan ekspansi serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berada pada daerah pedesaan. Keuntungan lain dari penggunaan Agen yang juga dapat diraih adalah peningkatan jumlah nasabah, mengurangi kepemilikan uang tunai dan memberikan layanan yang berbeda. Agen

---

<sup>121</sup><http://keuangan.kontan.co.id/news/senin-bank-sinar-harapan-bali-luncurkan-branchless-banking/2015/12/23> diakses pada tanggal 23 Desember 2015

menjalankan fungsi perbankan seperti *cash in, cash out, opening account dan customer support*. Sebagai kompensasi dari aktivitas yang dilakukan, Agen menerima komisi dari Bank.

Untuk menjadi Agen dalam kegiatan *Branchless Banking*, PT. Bank Sinar Harapan Bali menetapkan kriteria-kriteria tertentu. Agen dapat merupakan individu perorangan ataupun perusahaan. Seseorang individu yang berkeinginan menjadi Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* PT. Bank Sinar Harapan Bali harus mempunyai kartu identitas diri seperti KTP, SIM ataupun KITAS. Sedangkan untuk perusahaan harus mempunyai NPWP, SIUP, TDP atau SITU dengan jenis.<sup>122</sup>

b. Bank Mandiri

Pada awal tahun 2013, Menteri BUMN Dahlan Iskan meyakini bahwa sektor keuangan masih tetap hebat dengan PT. Bank Mandiri, Tbk. sebagai salah satu yang menjadi contoh dalam sektor tersebut. Menurut Dahlan, Bank Mandiri akan memiliki program menyatu dengan PT. Pos Indonesia dan PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) untuk sama-sama

---

<sup>122</sup> Nurtjipto. 2012. "Aspek Hukum Penggunaan Agen Dalam Kegiatan *Branchless Banking* Di Perbankan Indonesia". Tesis. Jakarta: Fakultas Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Indonesia, hlm. 72.

meningkatkan bisnis mereka.<sup>123</sup>

Direktur Retail dan Mikro Bank Mandiri, Budi Gunadi Sadikin mengakui adanya rencana sinergi dari ketiganya atau *joint venture*. Anak usaha tersebut akan menjalankan bisnis di bidang *financial* seperti keuangan inklusi, program pengadaan kantor Bank virtual di daerah yang tidak mampu dijangkau Bank atau *Branchless Banking*, penghimpunan dana pihak ketiga dan penyaluran kredit usaha mikro, kecil dan menengah.

Fakta menariknya, anak usaha yang dibentuk oleh Bank Mandiri bersama dengan PT. Pos Indonesia dan PT. Tabungan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen) adalah Bank Sinar Harapan Bali.<sup>124</sup> Pos Indonesia disiapkan untuk menjadi super Agen. Super Agen adalah satu Agen yang bertugas menjadi induk bagi agen-agen lain, dan berfungsi sebagai kantor cabang atau perwakilan Bank di daerah.<sup>125</sup>

Sebagai upaya untuk meningkatkan pengumpulan dana masyarakat melalui peningkatan kenyamanan bertransaksi, Bank Mandiri terus mengembangkan jaringan kantor cabang, *electronic channel*, maupun jaringan layanan lainnya. Bank

---

<sup>123</sup> <http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/news-detail.asp?id=NDAI29579374> diakses pada tanggal 28 Desember 2015 pukul 23.52 WIB

<sup>124</sup> *Ibid.*

<sup>125</sup> <http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/news-detail.asp?id=MLCN07277025> diakses pada tanggal 28 Desember 2015 pukul 23.49 WIB

Mandiri pun terus berupaya untuk memberikan produk atau jasa yang inovatif dalam bertransaksi, termasuk *Branchless Banking* yang dilakukan melalui kerjasama dengan mitra usaha. Salah satunya yaitu adanya *Indomaret Card* yang dapat digunakan sebagai pengganti uang (*e-money*) dalam transaksi jual beli yang terjadi di Indomaret. Pemegang kartu bisa membeli kartu dengan harga Rp20.000,00 saja dan mengisi ulang dengan mudah di *Indomaret* atau *ATM Mandiri* dengan nominal minimal Rp50.000,00 sesuai kebutuhan masing-masing.

Adanya inovasi tersebut telah mendorong pertumbuhan aset Bank Mandiri yang berkesinambungan. Sampai akhir September 2015, aset Bank Mandiri tercatat telah mencapai Rp 905,8 triliun atau tumbuh 13,5% dibandingkan total aset pada September 2014 yang hanya sebesar Rp 798,2 triliun.<sup>126</sup>

c. Bank CIMB Niaga

Bank CIMB Niaga termasuk salah satu Bank yang gencar mencanangkan program *Branchless Banking*. *Tagline* yang dimiliki yaitu “Mempermudah Akses Perbankan, Memudahkan Nasabah”. Produk yang ditawarkan tergolong ke dalam *internet banking* dan *mobile banking*, seperti rekening ponsel, Go

---

<sup>126</sup><http://www.bankmandiri.co.id/corporate01/news-detail.asp?id=PKQO52035826>  
diakses pada tanggal 28 Desember 2015 pukul 23.55 WIB



Mobile, dan CIMB Clicks.<sup>127</sup>

Rekening ponsel misalnya dapat digunakan untuk berbagai transaksi yang dapat dilakukan hanya dengan menggunakan nomor ponsel nasabah. Transaksi tersebut meliputi setor tunai di seluruh cabang CIMB Niaga, transfer ke semua operator ponsel di Indonesia tanpa biaya, transfer ke semua Bank anggota ATM Bersama dan Prima dimana semua transaksi tersebut bebas biaya administrasi, tanpa persyaratan saldo minimum, dan tidak memerlukan rekening Bank maupun kartu ATM. Nasabah juga dapat berbelanja, tarik dan setor tunai di *merchant* atau toko yang sudah bekerja sama dengan CIMB Niaga, seperti membeli tiket nonton di CGV Blitz.

d. Bank Central Asia (BCA)

Hampir sama dengan beberapa Bank yang sudah disebutkan, BCA mengeluarkan produk *Branchless Banking* yang tergolong ke dalam *internet* dan *mobile banking*. Salah satunya yang marak ditemui di kalangan masyarakat adalah Flazz BCA, kartu prabayar multifungsi tercepat pertama di Indonesia, dengan teknologi terkini (teknologi chip dan RFID --

---

<sup>127</sup><https://www.cimbniaga.com/in/personal/products/branchless-banking.html> diakses pada tanggal 3 Januari pukul 19.34 WIB

*Radio Frequency Identification*).<sup>128</sup>

Pemegang kartu bisa mengisi ulang kartu Flazz dengan mudah di *merchant* bertanda Flazz Isi Ulang sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan. Dengan satu kartu Flazz, siapapun bisa melakukan transaksi sehari-hari untuk berbagai lini bisnis dengan cepat dan praktis.

#### 4. Penerapan *Branchless Banking* oleh Bank di Beberapa Negara

##### a. Bradesco (Brazil)

Sejak tahun 2001, Bradesco, Bank swasta terbesar kedua di Brazil, memanfaatkan sebanyak 5.300 gerai kantor pos untuk membentuk layanan *Banco Postal*. Melalui *Banco Postal*, aktivitas perbankan dapat dijalankan, bahkan sampai penerimaan aplikasi kartu kredit dan mencairkan cek.<sup>129</sup> Kantor pos yang sangat familiar bagi masyarakat kelas bawah Brazil memberikan kemudahan bagi Bradesco untuk memperluas layanannya, saat kantor Bank masih dianggap tempat yang asing dan kurang nyaman dikunjungi.

---

<sup>128</sup> [http://www.bca.co.id/id/individual/produk\\_dan\\_layanan/ebanking/flazzbca/flazz\\_bca.jsp](http://www.bca.co.id/id/individual/produk_dan_layanan/ebanking/flazzbca/flazz_bca.jsp) diakses pada tanggal 3 Januari pukul 19.34 WIB

<sup>129</sup> Anonim, "Modal Sudah ...," *loc. cit.*

b. Tameer Micro Finance Bank (Pakistan)

Pada bulan Oktober 2009, Tameer Micro Finance Bank bekerjasama dengan Telenor Pakistan, sebuah operator telekomunikasi untuk meluncurkan *EasyPaisa*, sebuah platform *Branchless Banking*. Bank lainnya yakni *United Bank Limited* (UBL) dan MCB juga dalam proses merekrut Agen. Beberapa Agen merupakan afiliasi dari operator telekomunikasi dan sebagian pula merupakan Agen independen (seperti toko retail).<sup>130</sup>

c. Banco de Oro (Filipina)

Upaya perluasan akses jasa perbankan oleh Bank-Bank komersial Filipina tidak berjalan lebih baik daripada Bank-Bank rakyat dikarenakan adanya batasan penggunaan Agen oleh Bank. Bank-Bank komersial, salah satunya Banco de Oro, bekerjasama dengan operator telekomunikasi mulai menawarkan layanan melalui *internet and mobile phone banking*. Namun hanya sebatas untuk kemudahan transaksi bagi para nasabah yang sudah ada, bukan untuk memberikan kesempatan kepada kelompok masyarakat *underbanked* untuk mengenal dan mulai

---

<sup>130</sup> The Consultative Group to Assist the Poor, *Regulation of Branchless Banking in Pakistan*, *op. cit.*, hlm. 7

menggunakan layanan perbankan.<sup>131</sup> Produk tersebut adalah *Smart Money* yang dikeluarkan oleh *Smart Communications* pada tahun 2000 dan *Globe Telecom* dengan produknya *G-Cash* pada tahun 2004.<sup>132</sup> Namun, *G-Cash*, suatu *branchless mobile banking services* berbasis *nonbank-based model* yang diluncurkan oleh operator telekomunikasi *Globe* pada tahun 2004 yang sama sekali tidak melalui kerjasama dengan Bank. Pengguna *G-Cash* dengan mudah memasukkan nilai sejumlah uang dalam “dompet elektronik” yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran dan pengiriman uang melalui SMS kepada sesama pengguna *G-Cash* dari perangkat *Globe mobile phone* miliknya.

Layanan *mobile banking* memiliki peluang yang lebih besar dibandingkan dengan sektor usaha lainnya untuk melaksanakan *Branchless Banking*. Berdasarkan data yang dimiliki oleh the *International Telecommunications Union*, sekitar 75% dari total penduduk Filipina merupakan pengguna *mobile phone* aktif. Filipina dikenal dengan sebutan “*texting capital*” dikarenakan penduduknya senang melakukan pengiriman pesan yang jumlahnya mencapai triliunan per hari. Pada tahun 2009, rata-rata pengiriman pesan singkat melalui

---

<sup>131</sup> The Consultative Group to Assist for the Poor. *Update on Regulation of Branchless Banking in Phillipines*. January, 2010, hlm. 9

<sup>132</sup> *Ibid.*

perangkat *mobile phone* pada jaringan Smart Communications terus meningkat hingga 1.050 pesan untuk setiap orang pada setiap bulannya.<sup>133</sup>

Adanya larangan bagi Bank dalam penggunaan agen untuk ikut memberikan layanan perbankan yang mencakup semua transaksi terkait dengan rekening simpanan. Konsekuensinya adalah pengembangan *Branchless Banking* dengan adanya keterlibatan pihak ketiga untuk melakukan pengurusan dana tunai tidak akan terealisasi di Filipina. Meskipun tidak secara tegas dilarang dalam Undang-Undang, Banko Sentral ng Filipinas juga melarang Bank untuk melibatkan pihak ketiga ikut serta dalam pelaksanaan *Know Your Customer* dalam rangka pencegahan tindak pidana pencucian uang.<sup>134</sup>

d. Kenya

Khusus di Kenya, produk *Branchless Banking*, *M-Pesa*, tidak dikeluarkan oleh Bank melainkan *joint venture* antara pemerintah dengan *Safaricom*, perusahaan telekomunikasi terbesar di Kenya. *M-Pesa* adalah layanan ponsel berbasis pembayaran yang diluncurkan pada bulan Maret 2007. Pada

---

<sup>133</sup> *Ibid*, hlm 11

<sup>134</sup> *Ibid*, hlm. 9

Januari 2010, *M-Pesa* telah mencapai pertumbuhan yang luar biasa, memiliki 14.700 Agen dan sekitar 9 juta pengguna.<sup>135</sup>

Namun pada kenyataannya bahwa skema seperti *M-Pesa*, tanpa keterlibatan Bank secara langsung, seharusnya tidak diperbolehkan karena menurut mereka mekanisme transaksi harus selalu dipimpin oleh Bank. Salah satu regulator telah menempatkan hal tersebut, mengingat krisis keuangan global yang terjadi beberapa waktu terakhir, sehingga dirasa bahwa hanya Bank yang mampu memberikan stabilitas yang diperlukan negara.<sup>136</sup>

## **5. Perbedaan Penerapan *Branchless Banking* di Indonesia dengan Beberapa Negara**

Berdasarkan beberapa contoh yang telah disebutkan dalam sub bab sebelumnya, menjadi jelas bahwa terdapat perbedaan mengenai penerapan *Branchless Banking* di Indonesia dengan negara-negara yang sudah terlebih dahulu mengimplementasikannya. Indonesia cenderung memanfaatkan pelayanan nasabah berbasis teknologi informasi. Meski ada penggunaan Agen di dalam penerapannya, Bank di Indonesia lebih banyak menggunakan Super Agen yang masih berada di kota-kota besar, bukan Agen perorangan. Hal ini

---

<sup>135</sup> The Consultative Group to Assist for the Poor, *Update on Regulation of Branchless Banking in Kenya, op. cit.*, hlm. 4

<sup>136</sup> *Ibid.*

didukung dengan produk *Branchless Banking* yang dikeluarkan justru lebih banyak berkaitan dengan internet atau *mobile banking*.

Artinya, produk-produk tersebut tidak sesuai dengan tujuan awal diadakannya *Branchless Banking*; untuk menjangkau yang belum terjangkau. Karena keberadaan *electronic money*, *internet banking*, dan *mobile banking* hanya bisa dinikmati oleh masyarakat yang sudah melek teknologi dan berada di kota-kota besar. Dengan kata lain, hanya menambah pelayanan dan kemudahan bagi masyarakat yang sudah mengerti mengenai layanan perbankan atau bahkan sudah memiliki rekening sebelumnya. Masyarakat *unbanked* masih tidak bisa menikmati fitur dan layanan dari Bank-Bank tersebut.

Dalam perkembangannya, melalui ATM (*Automatic Teller Machines*) masyarakat dimudahkan untuk melakukan transaksi penyetoran, pengiriman dan pembayaran. Setelah ATM kemudian muncul *Mobile Banking* (*Phone* atau *SMS Banking*) dan *Internet Banking*. Dari segi operasional dua kegiatan ini nyaris sama dengan ATM, tetapi dalam perkembangannya, perkembangan *Mobile Banking* belum seperti yang diharapkan. Masyarakat kurang antusias terhadap *Mobile Banking* karena terdapat kekhawatiran mengenai keamanan bertransaksi dengan telepon genggam. Demikian halnya dengan *Internet Banking*, juga belum banyak dimanfaatkan oleh

masyarakat karena selain faktor keamanan sebagaimana bertransaksi dengan *Mobile Banking*, *Internet Banking* dinilai merupakan transaksi perbankan yang cukup mahal karena nasabah harus mempunyai perangkat komputer beserta modem atau sejenisnya.

Meskipun sarana ATM, *Mobile Banking* dan *Internet Banking* sudah begitu luas penggunaannya dan sangat membantu nasabah Bank, terutama adalah ATM untuk saat ini, tetapi pada faktanya belum mampu mengoptimalkan fungsi Bank sebagai lembaga intermediasi yang dapat menjangkau masyarakat khususnya masyarakat yang tergolong kurang mampu dan masyarakat yang tinggal di daerah-daerah terpencil. Banyak alasan golongan masyarakat ini tidak memanfaatkan Bank sebagai bagian dari kehidupan ekonominya. Alasan paling mendasar adalah tidak mau berbelit dengan prosedur dan asumsi bahwa transaksi konvensional cenderung lebih aman dibandingkan dengan transaksi secara online. Sementara itu, dengan *electronic money*, hanya dapat digunakan secara terbatas di *merchant* tertentu yang bekerjasama dengan Bank yang notabene berada di kota-kota besar.

Adanya *Branchless Banking* menjadi salah satu bagian dari upaya mewujudkan keuangan inklusif yang merupakan upaya untuk mendorong sistem keuangan agar dapat diakses seluruh lapisan masyarakat sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi yang



berkualitas sekaligus mengatasi kemiskinan. Keuangan Inklusif merupakan suatu kegiatan menyeluruh yang bertujuan meniadakan segala bentuk hambatan terhadap akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan dengan didukung oleh berbagai infrastruktur yang ada. Dari sisi ekonomi makro, program ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi yang makin inklusif dan berkelanjutan, serta dapat memberikan manfaat kesejahteraan bagi rakyat banyak.<sup>137</sup>

Keberadaan inovasi *Branchless Banking* ini tidak hanya menyederhanakan kerumitan administrasi perbankan, tetapi juga menghapus jarak antara nasabah dengan Bank atau menghilangkan stigma Bank hanya terbatas untuk kalangan menengah ke atas. Layanan perbankan tanpa kantor cabang Bank juga sudah seharusnya mengoptimalkan perkembangan teknologi telekomunikasi yang sudah jauh menerobos batas geografis dan strata sosial. Mengingat saat ini telepon genggam tidak hanya milik orang kota atau orang kaya saja karena sesuai dengan perkembangan zaman, telepon genggam muncul dengan harga yang sangat bervariasi dan dapat dijangkau siapa saja.

Ibarat air dan listrik, layanan perbankan juga harus mampu menjangkau seluas mungkin wilayah dan dinikmati secara luas oleh

---

<sup>137</sup> Yesi Hendriani Supartoyo, Kasmiati, *Branchless Banking Mewujudkan Keuangan Inklusif sebagai Alternatif Solusi Inovatif Menanggulangi Kemiskinan: Review Dan Rekomendasi*, *op. cit*, hlm. 11

masyarakat. Hal ini dikarenakan bahwa lembaga perbankan dapat dipersamakan sebagai kader pembangunan. Perbankan yang efisien berkaitan erat dengan sistem keuangan yang efisien. Sektor keuangan yang efisien akan mempengaruhi alokasi sumber daya keuangan dengan cara yang paling efektif dan mengurangi misalokasi sumber daya produktif. Selain itu, perbankan yang efisien akan mendukung dan menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Produk perbankan yang murah, seperti *TabunganKu* sudah tersedia, banyak program pemerintah yang menjangkau kalangan menengah ke bawah, seperti bantuan langsung sementara masyarakat (BLSM) yang sudah digulirkan,<sup>138</sup> ditambah perusahaan telekomunikasi yang sudah semakin melebarkan jaringannya hingga pelosok negeri. Maka Indonesia dapat dikatakan sudah memiliki modal yang sangat cukup untuk mengimplementasikan *Branchless Banking*. Sehingga sudah seharusnya pula dapat dinikmati oleh masyarakat menengah ke bawah. Saat ini hanya tinggal bagaimana caranya antara pemerintah, lembaga perbankan, perusahaan telekomunikasi, dan tentu masyarakat sendiri untuk dapat bersinergi dan mengoptimalkan daya untuk dapat mengembangkan akses ke layanan perbankan hingga ke pelosok negeri.

---

<sup>138</sup> Anonim, "Modal Sudah..," *op. cit*, hlm. 5

Pemerintah beserta pihak penyelenggara, baik Bank maupun perusahaan telekomunikasi dituntut untuk berperan lebih dalam mengatasi tantangan yang masih menghambat di Indonesia. Salah satunya dengan mendukung sarana dan prasarana, seperti menyederhanakan prosedur layanan dan menyediakan stabilitas koneksi atau jangkauan sinyal hingga ke daerah-daerah terpencil. Karena seperti yang kita ketahui, meskipun dari populasi 238 juta rakyat Indonesia terdapat 230-240 juta nomor telepon seluler yang beredar,<sup>139</sup> tidak menggambarkan bahwa sinyal sudah merata ke seluruh daerah di Indonesia. Banyak yang memiliki nomor telepon seluler lebih dari satu, terlebih bagi masyarakat perkotaan. Lebih daripada itu, pendekatan agar masyarakat paham mengenai mekanisme transaksi *Branchless Banking* merupakan hal yang paling utama bagi terlaksananya kegiatan tersebut. Sehingga bermodalkan infrastruktur perbankan dan telekomunikasi yang lebih kuat, dengan memadukan berbagai pendekatan, Indonesia pun semestinya mampu untuk mengikuti kesuksesan negara lain dalam mengimplementasikan *Branchless Banking*.

---

<sup>139</sup> *Ibid.*

## **B. Hubungan Hukum Para Pihak dalam *Branchless Banking***

### **1. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Penerapan *Branchless Banking* di Beberapa Negara**

Pada hakikatnya, hubungan hukum yang terjadi antara Prinsipal dengan Agen didasarkan pada perjanjian keagenan. Agen mengikatkan diri kepada Prinsipal untuk melakukan suatu perbuatan hukum untuk kepentingan Prinsipal.<sup>140</sup> Dengan kata lain, perjanjian keagenan dimaknai sebagai perjanjian antara seorang Prinsipal dan seorang Perantara (Agen), dimana Prinsipal memberikan kewenangan kepada Perantara untuk mengadakan perjanjian dengan pihak ketiga untuk kepentingan Prinsipal.

Dikarenakan didahului adanya perjanjian, maka secara otomatis menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak di dalamnya, yaitu Prinsipal dan Agen itu sendiri. Tugas utama Agen merupakan pihak yang membawa Prinsipal melakukan kontrak dengan pihak ketiga tetapi tidak mengikat dirinya melainkan untuk pihak-pihak yang diwakilinya mengingat kedudukannya hanya sebagai perantara.<sup>141</sup> Hal tersebut menimbulkan akibat hukum, yaitu ketika seorang Agen melakukan tindakan yang salah maka ia dapat digugat karena hubungan hukum yang terjadi didasari dengan adanya perjanjian.

---

<sup>140</sup> Ridwan Khairandy, *op. cit.*, hlm. 95

<sup>141</sup> *Ibid.*

Beberapa negara yang menerapkan *Branchless Banking* terlebih dahulu menerapkan model yang berbeda-beda. Meskipun banyak yang menerapkan *Bank Based Model*, tetapi tidak berarti berlaku mutlak bagi setiap negara. Kenya misalnya, *M-Pesa* merupakan bukti adanya penerapan *Branchless Banking* menggunakan *Non Bank Based Model (Mobile Financial Services)*.

Layanan yang disediakan dalam *Non Bank Based Model* berupa *mobile banking*, pengembangan dari layanan perbankan. Namun, seluruh proses perizinan dan operasional dilakukan oleh institusi non-Bank. Institusi tersebut yang menyediakan jasa perbankan yang paling dasar dan Bank tidak terlibat langsung dalam operasional bisnis. Nasabah tidak memiliki hubungan kontraktual dengan Bank dan produk yang ditawarkan berupa *electronic money (e-money)*. Melainkan, nasabah terkait langsung dengan lembaga selain Bank baik berupa penyedia layanan telekomunikasi maupun penerbit kartu prabayar melalui Agen yang mewakili lembaga tersebut untuk langsung memberikan layanan kepada nasabah.

Dalam beberapa hasil review dari CGAP di beberapa negara, terdapat definisi Agen yang berbeda-beda. Sebagai contoh di negara Brazil, yang dimaksud dengan Agen merupakan institusi komersial seperti toko grosir, kantor pos, outlet lotere, tetapi demikian institusi keuangan juga dapat bertindak sebagai Agen. Badan atau institusi

yang mendapatkan ijin dari CBB (*Central Bank of Brazil*) dapat bertindak atau menjalankan fungsi sebagai Agen. Brazil melarang individu untuk berperan menjadi Agen. Hal ini ditujukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kecurangan dan pelaksanaan pengawasan yang lebih mudah, meskipun pada kenyataannya sangat sulit untuk mencegah orang per orang untuk menjadi Agen.<sup>142</sup>

Otoritas dari CBB diperlukan jika Agen hendak melakukan jasa perbankan, yakni transaksi dan giro (aplikasi pembukaan rekening, penyetoran, penarikan dana, reksadana dan pembayaran). Namun sejak tahun 2010 CBB tidak lagi mengotorisasi Agen, sehingga prosesnya menjadi sederhana. Meski demikian Bank diharuskan mendaftarkan Agen-agennya secara *online*.<sup>143</sup>

Sedangkan di Afrika Selatan menerangkan bahwa Agen adalah pihak yang mempunyai kewenangan untuk menawarkan layanan perbankan di luar jaringan cabang tradisional mereka, baik sebagai Agen atau melalui pengaturan *outsourcing*. Undang-undang Perbankan mengizinkan Bank mengontrak Agen untuk menerima setoran tabungan nasabah dan menerima aplikasi kredit atau untuk melakukan pembayaran untuk nasabah atas nama bank. Pembatasannya adalah bahwa Bank tidak dapat melakukan perjanjian

---

<sup>142</sup> Michael Tarazi and Paul Breloff, *loc. cit*, *Regulating Banking Agents*.

<sup>143</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor. *Regulation of Branchless Banking in Brazil*. January, 2010, hlm. 12

keagenan sampai telah tersedia dana untuk perluasan organisasi, pembelian bisnis, kerugian (termasuk setiap kehilangan akibat penjualan aset) dan kredit macet.<sup>144</sup>

Lain halnya dengan Agen yang terapat di India. India memberikan kesempatan kepada berbagai pihak untuk dapat menjadi agennya seperti lembaga nonprofit, kantor pos, *retail*, pensiunan guru, dan perusahaan berbasis profit seperti *mobile network operator*.<sup>145</sup> Kenya dengan pendekatan yang berbeda, yaitu mewajibkan Agen berupa *profit actors* dan tidak mengizinkan lembaga *nonprofit* (seperti LSM, lembaga pendidikan, dan organisasi keagamaan).<sup>146</sup>

Selain definisi yang berbeda, legalitas dari Agen pun bervariasi tergantung di negara mana *Branchless Banking* diterapkan. Contohnya, di India saat ini memperbolehkan Kantor Pos, perusahaan telekomunikasi dan toko-toko tertentu untuk menjadi Agen. Sedangkan di Kenya hanya memperbolehkan entitas yang berbadan hukum, tidak membolehkan individu. Dalam menjalankan fungsi perbankan, biasanya Agen mempunyai peranan seperti pembukaan rekening, verifikasi identitas nasabah (*Know Your Customer/KYC*), pembayaran tagihan, pembayaran pinjaman, dan lainnya.

---

<sup>144</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor. *Regulation of Branchless Banking in South Africa*. January, 2010, hlm. 9

<sup>145</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor, *Regulation of Branchless Banking in India, op. cit*, hlm. 13

<sup>146</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor, *Regulation of Branchless Banking in Kenya, op. cit*, hlm. 11

Terdapat sedikit perbedaan mengenai para pihak dalam mekanisme transaksi *Branchless Banking*, tergantung pada model yang digunakan. Apabila model yang digunakan adalah *Bank Based Model*, berarti yang bertindak selaku Prinsipal adalah Bank. Sedangkan perusahaan telekomunikasi bertindak selaku Prinsipal apabila model yang digunakan adalah *Non Bank Based Model*. Sementara Agen adalah perusahaan atau toko ritel, perorangan, maupun badan hukum dimana Bank menjalin kerjasama untuk distribusi layanan keuangan tersebut. Sedangkan pihak ketiga adalah nasabah. Tidak ada perbedaan mengenai Agen dan pihak ketiga.

## **2. Hubungan Hukum Para Pihak dalam Penerapan *Branchless Banking* di Indonesia**

Di Indonesia ketentuan mengenai Agen mengacu pada Peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengenai Laku Pandai. Menurut peraturan tersebut, Agen merupakan pihak (perorangan dan/atau badan hukum) yang bekerjasama dengan Bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan Bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.<sup>147</sup>

---

<sup>147</sup> Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, *op. cit.*, hlm. 12



| <b>Perorangan</b>   | <b>Badan Hukum</b>  |
|---|---|
| Penduduk setempat.  | Berbadan hukum Indonesia, yang diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan atau memiliki <i>retail outlet</i> . |
| Memiliki kegiatan di lokasi sebagai sumber penghasilan utama. | Memiliki kegiatan usaha di lokasi.  |
| Memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi dan integritas.    | Memiliki teknologi informasi yang memadai.  |
|   | Memiliki reputasi, kredibilitas dan kinerja yang baik.  |

**Tabel 3.1. Persyaratan Agen *Branchless Banking* versi OJK<sup>148</sup>**

Dalam mekanisme *Branchless Banking*, yang berperan sebagai Prinsipal adalah Bank. Hal ini dikarenakan Bank dalam kaitannya sebagai lembaga intermediasi keuangan memiliki tugas utama untuk menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sebagaimana yang disebutkan dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perbankan.<sup>149</sup> Sementara itu, Agen dalam perbankan didefinisikan sebagai *outlet retail* atau perorangan yang dikontrak oleh lembaga keuangan dan/atau operator jaringan seluler untuk memproses transaksi klien.<sup>150</sup> Pihak ketiga dalam kegiatan *Branchless Banking* yaitu nasabah yang melakukan hubungan kontraktual kepada Bank.

<sup>148</sup> *Ibid.*

<sup>149</sup> Hermansyah, *op. cit.*, hlm. 24

<sup>150</sup> Nefa Chiteli. *Agent Banking Operations as a Competitive Strategy of Commercial Banks in Kisumu City* artikel pada *International Journal of Business and Social Science* Vol. 4 No. 13; October 2013, hlm. 307

Hubungan kontraktual ini dapat berupa *account based* maupun *one off transaction*.<sup>151</sup>

Keberadaan Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* sebenarnya sudah lama ada di Indonesia. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya kerja sama antara Perusahaan Negara Pos dan Giro (sekarang PT. Pos Indonesia/Posindo) dan Bank Tabungan Negara (PT. Bank Tabungan Negara (Persero)/BTN) pada tahun 1972. Kerja sama tersebut merupakan tanggapan dan tindak lanjut atas kebijakan Pemerintah melalui Bank Indonesia yang mencanangkan gerakan *Tabungan Pembangunan Nasional* yang disingkat dengan *Tabanas* diseluruh wilayah Indonesia sejak tahun 1971.

Perjanjian Kerja Sama pertama ditandatangani antara Direksi Posindo dan Direksi BTN pada tanggal 27 Mei 1972 di Bandung dan penyelenggaraan *Tabanas* pada kantor Posindo dimulai tanggal 1 Juli 1972. Selain produk *Tabanas*, produk lain yang juga dicanangkan Pemerintah adalah *Tabungan Asuransi Berjangka (Taska)*, akan tetapi produk *Taska* kurang populer dan diminati bila dibandingkan dengan *Tabanas*, karena kondisi sebagian besar masyarakat Indonesia saat itu belum dapat menerima keberadaan perasuransian.<sup>152</sup>

Kerja sama dengan Posindo membuat BTN dikenal sampai

---

<sup>151</sup> Pungky Purnomo Wibowo, *loc. cit.*

<sup>152</sup> Nurtjipto, *loc. cit.*

masyarakat di tingkat kecamatan meskipun BTN pada saat itu hanya mempunyai Kantor Cabang di beberapa Ibu Kota Propinsi. Hal ini dikarenakan kantor Posindo saat itu telah tersebar di seluruh wilayah Indonesia hingga kantor kecamatan. Kerja sama BTN dengan Posindo diperluas pada tahun 1986 dengan adanya penerimaan setoran angsuran kredit kepemilikan rumah BTN melalui kantor Posindo.

Pada tahun 1990, penyelenggaraan Tabanas oleh BTN menjadi *Tabanas BTN* setelah adanya kebijakan dari Bank Indonesia yang menyerahkan penyelenggaraan *Tabanas* diserahkan kepada masing-masing Bank penyelenggara. Maka pada saat itu juga *Tabanas* yang diselenggarakan di kantor Posindo juga berubah menjadi *Tabanas BTN*. Selanjutnya pada tahun 1994 penyelenggaraan *Tabanas BTN* berubah menjadi *Tabanas Batara* dan seiring dengan kemajuan teknologi informasi (TI), sejak 2005 tabungan tersebut dioperasikan secara *online* dengan sebutan tabungan *eBatara Pos*.

Dalam pelaksanaan produk tersebut, Kantor Pos memanfaatkan seluruh jaringan unit pelayanan Pos Indonesia sebagai loket pelayanan produk Bank BTN tersebut dan untuk operasional di tiap UPT POS, dilayani khusus oleh Petugas Kantor Pos yang telah ditunjuk, bukan oleh pegawai BTN. Posindo menerbitkan Surat Tugas petugas yang ditunjuk melayani transaksi perbankan BTN di Kantor Pos. Petugas

Posindo dimaksud adalah petugas *front line* yang memenuhi persyaratan kompetensi yang ditetapkan oleh BTN dan diberikan pelatihan dari BTN mengenai pengetahuan produk, *SOP* produk dan pelatihan *KYC*. Seluruh transaksi perbankan seperti pembukaan rekening baru, penabungan lanjutan, penarikan tunai, penutupan rekening, penarikan *overbooking*, transfer antara rekening BTN, setoran KPR dan setoran tabungan lainnya seluruhnya dilakukan di loket Kantor Pos dan dilakukan oleh petugas Posindo dimaksud yang juga merangkap melayani jasa layanan pos lainnya. Pemakaian jaringan kantor Posindo tanpa melibatkan pegawai BTN tersebut sesungguhnya adalah penggunaan Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* oleh BTN.<sup>153</sup>

Meskipun masih tetap dengan memanfaatkan Super Agen, saat ini pihak penyelenggara *Branchless Banking* di Indonesia tidak hanya melakukan kerjasama dengan Kantor Pos. Hal ini dibuktikan dengan adanya *Indomaret Card*, salah satu jenis kartu prabayar *contactless smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri bekerjasama dengan PT Indomarco Prismatama (Indomaret).<sup>154</sup> PT Indomarco Prismatama (Indomaret) berlaku sebagai Super Agen, keberadaannya merupakan perantara penerapan mekanisme *Branchless Banking* antara masyarakat dengan Bank Mandiri. *Indomaret Card* dapat digunakan

---

<sup>153</sup> *Ibid.*

<sup>154</sup> <http://www.bankmandiri.co.id/article/mandiri-indomaret-card.asp> diakses pada tanggal 15 Januari pukul 23.20 WIB

sebagai pengganti uang untuk transaksi pembayaran pembelanjaan di outlet Indomaret dan selanjutnya juga dapat digunakan untuk transaksi di *merchant* lainnya, seperti pembayaran tol, dan SPBU yang menerima e-money (Mandiri Prabayar).<sup>155</sup>

Indonesia menganut *Bank Based Model*. Sehingga, Bank bertindak selaku Prinsipal, perusahaan telekomunikasi sebagai penyedia layanan perbankan melalui telepon genggam, Agen yang notabene sampai saat ini masih banyak menggunakan Super Agen sebagai Pihak Perantara, dan nasabah sebagai pihak ketiga dalam mekanisme *Branchless Banking* ini.

### **C. Perlindungan Hukum bagi Nasabah yang Dirugikan dalam Mekanisme *Branchless Banking***

Biaya menjadi hambatan terbesar dalam pelaksanaan inklusi keuangan. Tidak hanya biaya yang perlu dikeluarkan oleh Bank untuk dapat memberikan layanan biaya murah serta perluasan infrastruktur, tetapi juga biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk dapat menjangkau kantor cabang Bank. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inklusi keuangan perlu adanya model bisnis yang inovatif dimana model tersebut harus mampu menurunkan biaya yang harus ditanggung oleh masyarakat dan pada saat yang bersamaan juga dapat memberikan

---

<sup>155</sup> <http://indomaret.co.id/utama/kartu/indomaret-card.html> diakses pada tanggal 15 Januari pukul 23.41 WIB

keuntungan lebih bagi Bank dari segi pemberian jasa keuangan kepada masyarakat miskin dan/atau *unbanked*.<sup>156</sup> Hal inilah yang menjadi latar belakang penggunaan Agen oleh Bank.

Penggunaan Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* memiliki potensi besar dalam meningkatkan fungsi Bank sebagai lembaga intermediasi khususnya distribusi layanan keuangan untuk masyarakat kurang mampu maupun masyarakat yang berada di daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh layanan perbankan. Sehingga siapapun yang menjadi Agen, baik Super Agen maupun Sub Agen, harus mampu memberikan layanan yang baik kepada konsumen, menata semua administrasi kegiatan dan melakukan pengurusan terhadap sejumlah uang tunai yang tersedia, dan mengelola ketersediaan dana nasabah yang ada pada dirinya. Bank juga sudah seharusnya untuk tidak dapat sembarang merekrut Agen untuk membantu Bank dalam menyediakan layanan jasa perbankan kepada kelompok *unbanked people*.<sup>157</sup>

Namun, penggunaan Agen dalam mekanisme *Branchless Banking* rentan dengan risiko. Hal tersebut dikarenakan Agen merupakan pihak ketiga di luar Bank sehingga Agen memiliki kelonggaran untuk melaksanakan tugasnya menggantikan kantor cabang, seperti menghimpun dan menyalurkan dana. Sama halnya dengan layanan jasa keuangan pada umumnya, nasabah pengguna layanan *Branchless Banking* selain mendapat

---

<sup>156</sup> Michael Tarazi and Paul Breloff, *loc. cit.*

<sup>157</sup> Michael Tarazi and Paul Breloff, *loc. cit.*

manfaat dan kemudahan juga menghadapi kemungkinan munculnya berbagai risiko.

### **1. Perlindungan Hukum bagi Nasabah yang Dirugikan dalam Mekanisme *Branchless Banking* di Beberapa Negara**

Hubungan antara Bank dengan Agen merupakan suatu *fiduciary relationship*, dimana Bank mengizinkan Agen untuk bertindak atas nama Bank dan berada di bawah pengawasan Bank selaku prinsipalnya. Prinsipal akan bertanggungjawab atas tindakan yang dilakukan oleh Agen, sepanjang tindakan tersebut dilakukan dalam batas wewenang yang diberikan kepadanya. Apabila seorang Agen dalam bertindak melampaui batas wewenangnya, maka dirinya bertanggungjawab sendiri atas tindakan tersebut. Dengan demikian, apabila Agen melakukan tindakan di luar yang dikuasakan kepadanya, seperti menarik biaya tambahan atau melakukan penipuan sehingga terdapat kerugian yang dialami nasabah, maka sudah seharusnya nasabah dapat menuntut pertanggungjawaban kepada Agen dan Agen harus bertanggungjawab atas tindakan tersebut.

Seperti contoh kasus yang terjadi di Brazil dan Peru, meski dengan skala kecil, terdapat suatu perusahaan komersial atau beberapa orang berpura-pura melakukan transaksi atas nama suatu Bank. Masih mengambil contoh dari yang terjadi di Brazil, terdapat catatan dimana Agen memberikan kredit kepada pensiunan kemudian dipindahkan

kembali untuk Bank yang berbeda tanpa persetujuan nasabah.<sup>158</sup> Hal tersebut dilakukan untuk menghasilkan biaya tambahan. Padahal hampir setiap Negara yang telah mempraktikkan *Branchless Banking* melarang setiap agennya untuk membebankan biaya tambahan kepada nasabahnya untuk setiap layanan yang diberikan melalui Agen. Selain itu, kerugian yang disebabkan oleh perbuatan Agen serta perampokan terhadap Agen dalam situasi ketika dana tunai yang terdapat pada agen terus meningkat jumlahnya. Tindakan lain misalnya berupa tindak kecurangan Agen dalam mengenakan biaya tambahan kepada nasabah untuk setiap transaksi tanpa sepengetahuan Bank maupun nasabah.<sup>159</sup>

Namun sebagai Negara yang telah memiliki pengalaman terbanyak dalam penggunaan Agen, CBB (*Central Bank of Brazil*) mengatur bahwasanya Bank bertanggungjawab penuh terhadap semua layanan yang dilakukan oleh Agennya untuk nasabah. Sehingga Bank *principal* harus bertanggungjawab penuh atas layanan jasa yang dilakukan oleh para Agennya. Bank wajib melakukan kontrol dan pengawasan kepada setiap Agen di bawahnya dengan menetapkan batasan transaksi dan melakukan *blocking* transaksi apabila dirasakan perlu, serta memastikan terpenuhinya kepatuhan terhadap semua

---

<sup>158</sup> Mark Flaming, Claudia McKay, and Mark Pickens, *loc. cit.*

<sup>159</sup> *Ibid.*



aturan dan prosedur yang berlaku seperti perlindungan konsumen, anti pencucian uang dan kerahasiaan Bank.<sup>160</sup>

Secara umum, aturan perlindungan nasabah perbankan tidak membedakan antara nasabah pada kantor cabang Bank maupun nasabah melalui Agen. Semua prinsip dan ketentuan berlaku pada mekanisme *Branchless Banking* sebagaimana kegiatan pada kantor cabang Bank pada umumnya. Meskipun demikian, dengan adanya keterlibatan pihak ketiga dalam penyelenggaraannya, seperti yang terjadi di Brazil, Bank Sentral Brazil menetapkan beberapa ketentuan khusus terkait dengan perlindungan nasabah:<sup>161</sup>

- a. Lembaga keuangan bertanggungjawab sepenuhnya kepada layanan yang dilakukan melalui dan oleh Agennya. Bank bertanggungjawab penuh terhadap segala kerugian yang dialami oleh nasabah sekalipun nanti pada akhirnya Bank akan meminta pertanggungjawaban kepada Agen.
- b. Agen diwajibkan untuk memberitahukan bahwa dirinya tidak lebih dari sebatas pihak perantara Bank dengan nasabah. Agen dilarang untuk menyediakan dana tunai terkait transaksi yang belum sepenuhnya disetujui oleh Bank maupun lembaga keuangan yang bersangkutan.
- c. Agen diwajibkan untuk memberikan semua informasi mengenai biaya pelayanan jasa yang diberikan oleh Agen tersebut. Aturan ini juga melarang para Agen untuk mengenakan biaya tambahan sendiri tanpa sepengetahuan Bank yang menanganinya.
- d. Semua data transaksi nasabah yang masuk melalui *Branchless Banking* ini sepenuhnya menjadi rahasia Bank. Terhadap Agen yang melanggar ketentuan ini akan dikenakan sanksi perdata dan pidana atas pelanggaran terhadap rahasia Bank.

---

<sup>160</sup> Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury, and Stefan Staschen, *loc. cit.*

<sup>161</sup> Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury, and Stefan Staschen, *op. cit.*, hlm. 12

Lain halnya dengan Brazil, Filipina terkait dengan perlindungan bagi pengguna *Smart Money* dan *GCash*, Banko Sentral ng Filipinas pada tahun 2006 mengeluarkan Circular No. 542 – Series of 2006 tentang Perlindungan Konsumen pada *Electronic Banking*. Materi pengaturan dalam undang-undang ini tidak mengatur mengenai pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh *electronic banking provider* terhadap kerugian yang diderita konsumennya, melainkan berupa konsep kepatuhan yang harus dilakukan oleh setiap *electronic banking provider* agar tidak terjadi kelalaian, kecurangan dan kerugian akibat penggunaan fasilitas *electronic banking* seperti pengembangan strategi bisnis *e-banking*, manajemen risiko dan pengawasan internal.<sup>162</sup>

Dengan dipenuhinya kepatuhan dan penerapan manajemen risiko yang baik, maka risiko terjadinya kerugian pada konsumen dapat diminimalisir. Mekanisme penyelesaian komplain nasabah diserahkan sepenuhnya kepada mekanisme Bank atau lembaga lainnya yang bertindak selaku penyedia layanan *e-banking*. Akan tetapi, dengan adanya larangan bagi Bank dalam penggunaan Agen untuk ikut memberikan layanan perbankan yang mencakup semua transaksi terkait dengan rekening simpanan memberikan konsekuensi lain, yaitu pengembangan *Branchless Banking* dengan adanya keterlibatan pihak

---

<sup>162</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor. *Regulation of Branchless Banking in Philippines*. January, 2010, hlm. 9

ketiga untuk melakukan pengurusan dana tunai tidak akan terealisasi di Filipina. Sedangkan di India mengatur secara lebih detail dengan mewajibkan setiap perjanjian dengan nasabah dengan jelas mencantumkan bahwa Bank bertanggungjawab kepada nasabah untuk setiap tindakan dan jasa yang diberikan oleh Agen.<sup>163</sup> Sehingga terdapat keterangan yang jelas apabila segala tindakan Agen di bawah tanggungjawab Bank penyelenggara *Branchless Banking*.

## **2. Perlindungan Hukum bagi Nasabah yang Dirugikan dalam Mekanisme *Branchless Banking* di Indonesia**

Perjanjian keagenan atau keperantaraan merupakan perjanjian yang terjadi antara pihak perantara dengan Prinsipal. Adanya perjanjian tersebut menandai secara otomatis perantara atau Agen mengikatkan diri kepada Prinsipal untuk melakukan suatu perbuatan hukum kepentingan Prinsipal.<sup>164</sup> Dalam kegiatan bisnis, keperantaraan atau keagenan diartikan sebagai suatu hubungan hukum dimana seseorang atau pihak Agen diberi kuasa bertindak untuk dan atas nama pihak Prinsipal untuk melaksanakan transaksi bisnis dengan pihak lain.<sup>165</sup>

---

<sup>163</sup> The Consultative Group to Assist For the Poor, *loc. cit*, *Regulation of Branchless Banking in India*.

<sup>164</sup> Ridwan Khairandy, *loc. cit*.

<sup>165</sup> Richard Burton Simatupang, *loc. cit*.

Keberadaan Agen menarik perhatian para pemangku kepentingan dan regulator karena memiliki potensi untuk memperluas layanan keuangan kepada *unbanked people*. Namun, hal ini juga rentan dengan risiko, seperti risiko reputasi dan risiko operasional. Agen selaku entitas di luar pihak Bank, mempunyai beberapa kemungkinan untuk melakukan tindakan yang merugikan. Selain itu, Agen beroperasi di wilayah yang kurang terjangkau dan berbahaya dan kurang memiliki sistem keamanan serta orang-orang terlatih. Kurangnya pelatihan merupakan suatu masalah tersendiri ketika fungsi Agen hanya sebatas pada pemberian layanan setoran dan tarik tunai sebagaimana yang terdapat pada teller Bank.

Hal tersebut merupakan ancaman atau dampak negatif yang dapat muncul baik bagi pihak Bank, perusahaan telekomunikasi, maupun nasabah, bila prinsip kehati-hatian tidak diperhatikan. Oleh karenanya, perlindungan terhadap nasabah menjadi suatu hal yang krusial. Bank pada khususnya harus siap dalam menanggapi risiko ini sehingga memungkinkan mekanisme *Branchless Banking* dengan Agen dapat beroperasi dengan aman dan memperluas akses terhadap pembiayaan daerah, mengingat Bank merupakan lembaga kepercayaan.

Selain itu, Nasabah juga memiliki hak-hak yang harus dipenuhi, antara lain:<sup>166</sup>

- a. Nasabah berhak mendapatkan perlindungan atas tabungan atau rekening yang disimpan pada suatu Bank. Hal ini berdasarkan Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan prinsip kehati-hatian.
- b. Nasabah berhak mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kemungkinan terjadinya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui Bank. Hal ini berdasarkan Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Nasabah berhak mendapatkan ganti kerugian atas dana atau rekening yang hilang atau dicuri dari Bank pemegang hak simpanan. Selain itu juga perlindungan hukum yang diterima nasabah penyimpan dana terhadap segala risiko kerugian yang timbul dari suatu kebijaksanaan atau timbul dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank. Hal ini berdasarkan Keputusan Presiden RI No. 26 Tahun 1998 tentang Jaminan terhadap Kewajiban Bank Umum.<sup>167</sup>

Risiko yang kemungkinan terjadi dalam mekanisme transaksi *Branchless Banking* pun beragam, mulai dari pelayanan yang buruk, Agen yang tidak konsisten dengan tujuan dalam melaksanakan tugasnya, hingga tindak kecurangan Agen seperti pencurian dana nasabah oleh Agen maupun pelanggaran rahasia Bank terkait data pribadi nasabah yang dilakukan Agen. Sehingga, sangat diperlukan adanya peraturan mengenai pertanggungjawaban Agen dalam rangka menjaga profesionalitas Agen dan pemenuhan kepatuhan Agen dalam melaksanakan *customer due diligence*.

---

<sup>166</sup> Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah*. Ctk, 1. Nusa Media: Bandung. Januari, 2012, hlm. 25

<sup>167</sup> *Ibid.*

Hubungan Prinsipal dengan Agen didahului dengan adanya perjanjian, maka secara otomatis pada saat yang sama menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak di dalamnya, yaitu Prinsipal dan Agen itu sendiri. Tugas utama Agen merupakan pihak yang membawa Prinsipal melakukan kontrak dengan pihak ketiga tetapi tidak mengikat dirinya melainkan untuk pihak-pihak yang diwakilinya mengingat kedudukannya hanya sebagai perantara. Hal tersebut menimbulkan akibat hukum, bahwa Agen harus melaksanakan kewajiban mewakili Prinsipal untuk melakukan kontrak dengan pihak ketiga.

Dalam mekanisme *Branchless Banking*, nasabah hanya melakukan kontrak dengan Bank, ditandai dengan adanya *account based* maupun *one off transaction* meskipun transaksi dilakukan melalui Agen. Sehingga dalam kaitannya menjalankan tugas sebagai perantara, di dalam *Branchless Banking* Agen tidak dapat dituntut apabila melakukan kelalaian.<sup>168</sup>

Menjadi mengkhawatirkan apabila terdapat tindakan Agen yang merugikan nasabah seperti membebankan biaya tambahan kepada nasabah untuk setiap transaksi tanpa sepengetahuan Bank maupun nasabah. Oleh karena itu, diperlukan adanya peraturan mengenai pertanggungjawaban Agen untuk menjaga profesionalitas dan

---

<sup>168</sup> Primitiva Febriarti, *loc. cit.*

pemenuhan kepatuhan Agen dalam melaksanakan *customer due diligence*. Pada umumnya negara-negara yang telah mengimplementasikan *Branchless Banking* memang mengenakan pertanggungjawaban Bank atas para Agen.

Padahal jika mengacu pada penerapan perlindungan hak-hak korban dalam kejahatan maka dasar dari perlindungan korban kejahatan dapat dilihat dari beberapa teori, salah satunya adalah teori tanggungjawab. Pada hakikatnya, subjek hukum (orang maupun kelompok) bertanggungjawab terhadap segala perbuatan hukum yang dilakukannya sehingga apabila seseorang melakukan suatu tindak pidana yang mengakibatkan orang lain menderita kerugian (dalam arti luas), orang tersebut harus bertanggungjawab atas kerugian yang ditimbulkan, kecuali ada alasan yang membebaskannya.<sup>169</sup>

Selain itu, dalam perjanjian keagenan yang sesungguhnya, tanggungjawab dibebankan kepada masing-masing pihak bergantung pada bagaimana keadaan yang sesungguhnya. Prinsipal akan bertanggungjawab atas tindakan yang dilakukan oleh Agen, sepanjang tindakan tersebut dilakukan dalam batas wewenang yang diberikan kepadanya. Namun, apabila seorang Agen dalam bertindak melampaui batas wewenangnya, dirinya harus bertanggungjawab atas tindakan yang dilakukannya tersebut. Sehingga ketika seorang Agen

---

<sup>169</sup> Mahesa Jati Kusuma, *op. cit*, hlm. 39

melakukan tindakan yang salah maka ia dapat digugat dengan gugatan wanprestasi karena hubungan hukum yang terjadi didasari dengan adanya perjanjian.

Berkaitan dengan pembebanan tanggungjawab Bank atas tindakan Agen tersebut alangkah lebih baik jika pertanggungjawaban dibatasi sehingga tujuan dari inklusi keuangan lebih mudah terwujud. Dengan adanya kewajiban pertanggungjawaban ini, justru akan menyebabkan Bank harus mengeluarkan lebih banyak biaya untuk tindakan Agen yang tidak berkaitan dengan tujuan penggunaan Agen itu sendiri. Sehingga menjadikan inovasi ini tidak cukup menguntungkan bagi Bank maupun nasabah.

Di Indonesia, perjanjian keagenan termasuk ke dalam perjanjian *innominaat* atau perjanjian tidak bernama yang tidak diatur secara khusus dalam KUHPerdara. Munculnya perjanjian ini dengan berdasar kepada asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara dimana para pihak diberi kebebasan untuk menentukan isi dan bentuk perjanjian termasuk perjanjian keagenan sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum. Selain itu, selama telah memenuhi syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara, maka perjanjian tersebut dikatakan sah dan berlaku mengikat. Dasar



hukum keagenan lainnya juga termuat dalam Pasal 1792 sampai dengan 1799 KUHPerdata tentang Sifat Pemberian Kuasa.<sup>170</sup>

Jika mengacu pada ketentuan Pasal 1365 hingga Pasal 1380 KUHPerdata mengenai perbuatan melawan hukum, tidak ada hubungan kontraktual antara nasabah dengan Agen. Namun, Agen tetap diwajibkan bertanggungjawab atas dirinya apabila tindakan yang dilakukan di luar kewenangan yang diberikan kepadanya dan membawa kerugian terhadap nasabah. Rumusan Pasal 1365 KUHPerdata adalah “tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”<sup>171</sup>

Perbuatan hukum lebih diartikan sebagai sebuah perbuatan “melukai” daripada pelanggaran terhadap kontrak. Apalagi gugatan perbuatan melawan hukum umumnya tidak didasari dengan adanya hubungan hukum kontraktual.<sup>172</sup> Suatu perbuatan dapat dikatakan sebagai perbuatan melawan hukum apabila telah memenuhi unsur sebagai berikut:<sup>173</sup>

- a. Perbuatan;
- b. Perbuatan tersebut melawan hukum;
- c. Ada kesalahan;

---

<sup>170</sup> Budi Santoso, *op. cit.*, hlm. 70

<sup>171</sup> Rosa Agustina, dkk. *Hukum Perikatan (Law of Obligations)*. Ctk. 1, Pustaka Larasan: Bali, 2012, hlm. 3

<sup>172</sup> *Ibid.*

<sup>173</sup> *Ibid.*, hlm. 8

- d. Ada kerugian; dan
- e. Terdapat hubungan kausal antara kesalahan dan kerugian.

Sehingga apabila seorang Agen dalam bertindak melampaui batas wewenangnya maka dirinya bertanggungjawab atas dirinya sendiri. Dengan demikian, seharusnya nasabah dapat menuntut pertanggungjawaban kepada Agen sepanjang tindakan merugikan yang dilakukan Agen diluar wewenang yang dimilikinya, seperti tindak kecurangan Agen dalam mengenakan biaya tambahan kepada nasabah untuk setiap transaksi tanpa sepengetahuan Bank maupun nasabah.

Namun, hingga saat ini, belum ada indikasi adanya nasabah yang dirugikan dalam mekanisme transaksi *Branchless Banking*. Meski demikian, melihat ketentuan dari beberapa negara yang sudah menerapkan terlebih dahulu, keseluruhannya menempatkan Bank sebagai pihak yang harus bertanggungjawab atas tindakan Agen yang dapat merugikan nasabah. Apabila terhadap kerugian yang diderita nasabah akibat risiko operasional, jelas bahwasanya pihak Bank yang seharusnya bertanggungjawab mengingat kegiatan yang dijalankan merupakan kegiatan usaha Bank serta kedudukan para Agen yang berada langsung di bawah pengawasan Bank.

Jika kerugian yang menyangkut dengan risiko hukum, dimana Agen dapat melakukan tindak kecurangan, seperti pencurian dana nasabah maupun pelanggaran rahasia Bank terkait data pribadi

nasabah, keadaan tersebut telah mengindikasikan hal yang tidak wajar. Karena justru menyebabkan Bank harus mengeluarkan biaya yang lebih besar untuk tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan dilaksanakannya *Branchless Banking* ini. Sehingga tidak salah apabila mengacu pada ketentuan yang ada dalam KUHPerdara.

Perlindungan bagi nasabah merupakan elemen penting yang sangat diperhatikan dalam perbankan Indonesia. Hal ini didasari dengan adanya hubungan antara Bank dan nasabah yang tidak hanya sekedar hubungan debitur dan kreditur semata, tetapi juga sebagai *a place of special safety and probity* (tempat dengan keamanan dan kejujuran). Maka sifat hubungan hukum antara Bank dengan nasabah juga merupakan hubungan yang bersifat *fiduciary* (kepercayaan). Hal ini penting adanya mengingat Bank dapat menggunakan dana simpanan nasabah tersebut sedemikian rupa atas dasar kepercayaan (*fiduciary principle*) untuk tujuan dan dengan cara yang dapat menjamin kepastian bahwa jika sewaktu-waktu diminta nasabah Bank mampu mengembalikan dana tersebut (*demand debt*).

Hubungan kepercayaan ini tercermin dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 juncto Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyatakan:

*Bank terutama bekerja dengan dana masyarakat yang disimpan pada bank atas dasar kepercayaan, setiap bank perlu terus*

*menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya.*

Faktanya, Bank di Indonesia masih banyak melakukan mitra usaha dengan Super Agen, keikutsertaan Sub Agen dalam mekanisme transaksi *Branchless Banking* masih tergolong dengan skala kecil. Sehingga risiko yang kemungkinan muncul pun masih tergolong rendah. Namun, dengan bagaimanapun keberadaan Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* sebagai upaya meningkatkan fungsi intermediasi perbankan khususnya bagi masyarakat yang kurang mampu dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil pasti akan meningkatkan eksposur risiko perbankan. Sehingga, diperlukan adanya peran dari otoritas keuangan, seperti Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan untuk bertanggungjawab mengatur keseimbangan eksposur risiko dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian sehingga tidak membahayakan sistem perbankan nasional. Selain itu pengaturan mengenai Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* sangat diperlukan agar dapat memberikan kejelasan dan kepastian hukum dalam memenuhi tuntutan dinamika perbankan dan meningkatkan pelayanan dan manfaat kepada masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar terciptanya industri perbankan yang sehat dan kuat, maka penggunaan Agen dalam kegiatan *Branchless Banking* di perbankan Indonesia tetap berpijak pada prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan Bank.

Selain itu, dengan melihat kondisi beberapa negara yang sudah terlebih dahulu mengimplementasikan *Branchless Banking*, kita perlu melakukan beberapa tindakan preventif. Karena terkadang peraturan hanya berperan secara terbatas untuk mengurangi risiko. Alangkah lebih baik jika peraturan dibuat untuk meningkatkan *awareness* masyarakat agar senantiasa memahami mengenai prosedurnya terlebih dahulu. Selain itu, peraturan tersebut harus dapat menjamin keamanan layanan, sistem dan prosedurnya sehingga program *Branchless Banking* dapat berjalan secara kontinuitas.

Hal-hal yang dapat dilakukan, diantaranya Bank harus mewajibkan dan memastikan adanya transparansi untuk menghindari pembebanan biaya tidak sah yang tidak diungkapkan secara jelas kepada nasabah. Transparansi tidak hanya mengenai nominal, melainkan seorang Agen juga sebaiknya selalu mengungkapkan dirinya sebagai Agen yang berlisensi dari Bank tertentu. Prinsip kehati-hatian dan kerahasiaan harus senantiasa dijunjung, sehingga informasi dan data pribadi nasabah tidak dapat disalahgunakan untuk transaksi yang tidak sah. Bank juga perlu untuk menyediakan penanggungjawab atas kepatuhan nasabah dan penyalahgunaan Agen. Memastikan nasabah memiliki pengetahuan dan tersedianya akses *complain* dan ganti rugi yang efektif. Sehingga nasabah tahu kemana mereka harus melaporkan penyalahgunaan wewenang yang telah dilakukan Agen.

Hal ini sesuai apabila dikaitkan dengan doktrin “*caveat emptor*” (*let the buyer beware*).<sup>174</sup> Doktrin tersebut menjelaskan bahwa setiap inovasi termasuk *Branchless Banking* harus disertai dengan pendidikan konsumen yang memadai. Karena di dalam doktrin tersebut muncul konsekuensi hukum bahwa konsumen adalah pihak yang harus disalahkan jika ia terjebak atau tertipu oleh pelaku usaha. Karena sebagai konsumen memang sudah seharusnya berhati-hati. Hal tersebut sesuai dengan apa yang sedang dicanangkan oleh Menteri Perdagangan saat ini apabila nasabah diposisikan sebagai konsumen, maka sebagai seorang konsumen sudah seharusnya bertindak sebagai konsumen cerdas dan berhati-hati.

Doktrin “*caveat emptor*” saat ini sudah ditinggalkan dan hanya tersisa untuk model-model transaksi yang kasat mata, seperti lelang atau jual beli produk pangan yang sekali habis dipakai. Namun masuk akal apabila konsumen atau nasabah harus membentengi dirinya sendiri sebagai tindakan preventif atas kemungkinan yang bakal terjadi.

---

<sup>174</sup> <http://business-law.binus.ac.id/2014/08/02/caveat-emptor-dalam-gaya-hidup-konsumtif/> diakses pada tanggal 6 Januari pukul 18.37 WIB