

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan jasa keuangan oleh bank menjadi salah satu pilar pendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat, sejalan dengan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹ Di Indonesia, lembaga perbankan memiliki misi dan fungsi sebagai agen pembangunan (*agent of development*) yaitu bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.²

Masyarakat yang menggunakan layanan perbankan disebut sebagai nasabah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).³ Hubungan hukum antara nasabah dengan bank terbagi menjadi dua bentuk, yaitu hubungan kontraktual dan hubungan non-kontraktual.⁴ Disebut dengan hubungan hukum kontraktual karena didasarkan pada

¹ Lihat Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perbankan)

² Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Ctk. Kedua (Revisi), Refika Aditama, 2016, hlm. 15

³ Kamus Besar Bahasa Indonesia

⁴ Munir Fuadi, *Hukum Perbankan Modern*, Buku Kesatu, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1999, hlm. 102

perjanjian yang bersumber dari KUH Perdata Buku Ketiga tentang kontrak. Pada dasarnya hubungan antara nasabah dengan bank berlandaskan pada asas kepercayaan, baik dalam penghimpunan dana atau penyaluran dana nasabah. Peran strategis lembaga perbankan yang mengemban tugas utama sebagai wahana yang menghimpun dan menyalurkan dana secara efektif dan efisien memerlukan penyempurnaan terus menerus agar mampu memiliki keunggulan komparatif.⁵

Upaya pemerintah dalam memberikan layanan jasa keuangan yang memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat dituangkan juga dalam program-program pemerintah. Salah satunya adalah program dalam mewujudkan Keuangan Inklusif. Keuangan Inklusif merupakan program pemerintah dalam menjamin pemerataan akses layanan keuangan untuk seluruh masyarakat tanpa terkecuali. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama lembaga terkait dan Industri Jasa Keuangan mendukung pertumbuhan tingkat inklusi keuangan dengan mendorong pengembangan produk dan layanan jasa keuangan, serta mengupayakan pemenuhan empat elemen inklusi keuangan lainnya yaitu perluasan akses keuangan, ketersediaan produk dan layanan jasa keuangan, penggunaan produk dan layanan jasa keuangan, serta peningkatan kualitas baik kualitas penggunaan produk dan layanan jasa keuangan maupun kualitas produk dan layanan jasa keuangan itu sendiri.⁶

⁵ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Op.Cit*, hlm. 16

⁶ <https://www.inklusikeuangan.id/halaman/inklusi-keuangan> diakses pada 23 Maret 2023 pukul 14.25 WIB

Peningkatan kebutuhan layanan jasa perbankan, menjadi salah satu pendorong berkembangnya layanan yang diberikan. Salah satunya adalah produk inovasi yang berkolaborasi dengan kemajuan teknologi. Dalam melaksanakan program Keuangan Inklusif, Otoritas Jasa Keuangan melakukan penerapan inovasi *branchless banking* dengan nama Laku Pandai, sedangkan Bank Indonesia membuat Layanan Keuangan Digital (LKD). Perkembangan teknologi yang diadopsi dalam pemberian layanan jasa keuangan harus dilakukan dengan memperhatikan keselarasan dan tetap berlandaskan prinsip-prinsip perbankan yang tidak merugikan nasabah.

Salah satu inovasi perbankan yang saat ini berkembang dengan sangat pesat di tengah masyarakat adalah layanan *branchless banking*. Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) atau dapat juga disebut sebagai *branchless banking* adalah inovasi layanan perbankan yang dihadirkan untuk mempermudah masyarakat yang berada jauh atau di luar jangkauan unit cabang bank untuk melakukan transaksi atau menikmati berbagai layanan perbankan melalui agen Laku Pandai. Layanan ini juga hadir selaras dengan Program Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang diterbitkan oleh pemerintah pada tahun 2012.⁷

Tujuan Keuangan Inklusif adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, menciptakan distribusi pendapatan yang adil bagi masyarakat serta mengurangi kemiskinan dan menstabilkan sistem keuangan dengan

⁷ <https://snki.go.id/laku-pandai-layanan-keuangan-tanpa-kantor-dalam-rangka-keuangan-inklusif/> diakses pada tanggal 25 Oktober 2022 pukul 19.24 WIB

menyediakan akses keuangan kepada masyarakat.⁸ Sedangkan tujuan dari program Laku Pandai adalah menyediakan produk keuangan sederhana, mudah dimengerti dan sesuai untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang belum mendapat layanan (*unbanked people*) keuangan saat ini.⁹ Masyarakat yang belum mendapatkan layanan perbankan ini biasanya tinggal di daerah pedesaan dengan berbagai keterbatasan yang mengakibatkan sulitnya mengakses layanan keuangan.

Produk yang dapat diberikan oleh bank melalui penyelenggaraan Laku Pandai tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (selanjutnya disebut POJK tentang Laku Pandai), yaitu BSA (*Basic Saving Account*) atau Tabungan Dasar, kredit atau pembiayaan mikro, dan/atau produk bank lainnya berdasarkan izin Otoritas Jasa Keuangan. Layanan Laku Pandai ini diberikan kepada nasabah dengan berbagai syarat dan aturan yang tertuang di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Laku Pandai dijalankan dengan berdasarkan pada perjanjian kerja sama berupa keagenan yang dilakukan oleh bank penyelenggara dengan agen, dan berada di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.

Setiap lembaga jasa keuangan bertanggung jawab untuk mendukung terwujudnya Keuangan Inklusif.¹⁰ Maka dari itu, berbagai lembaga jasa

⁸ Ktut Silvanita Mangani, *et.al.*, “Perkembangan Agen Branchless Banking”, *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 17 No. 1, Universitas Mulawarman, 2020, hlm. 1

⁹ *Ibid*, hlm. 3

¹⁰ Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif

keuangan ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan Laku Pandai. Salah satunya adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Layanan Laku Pandai yang diberikan oleh Bank BRI disebut dengan 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 mini ATM BRI dengan konsep *sharing fee*.¹¹

BRILink menawarkan berbagai bentuk layanan perbankan antara lain produk Laku Pandai berupa setoran uang, tarik tunai, *cash in & out, report*, belanja *merchant* dan lain sebagainya. Kemudian ada layanan tunai berupa setoran pinjaman, setoran simpanan, dan tarik tunai.¹² Tidak lupa layanan Mini ATM yang diberikan oleh Bank BRI melalui BRILink. Salah satu jenis layanan yang merupakan wujud pemberian kemudahan kredit usaha kepada masyarakat adalah Kredit Ultra Mikro yang merupakan sinergi dengan Pegadaian dan PNM dalam pelayanan ultra mikro.

Dalam pemberian layanan Laku Pandai, bank tetap mengemban tanggung jawab selaku pihak penyelenggara. Di sisi lain, bank juga memiliki kewajiban dalam melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap kegiatan agen berkaitan dengan faktor keamanan, keyakinan terhadap kredibilitas dan integritas Agen Laku Pandai.¹³ Hal ini didasarkan pada kedudukan agen sebagai kepanjangan tangan dari bank, dan menunjukkan peran bank sebagai

¹¹ <https://bri.co.id/brilink> diakses pada tanggal 26 Oktober 2022 pukul 22.33 WIB

¹² <https://bri.co.id/brilink> diakses pada tanggal 26 Oktober 2022 pukul 23.00 WIB

¹³ Lihat Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif

prinsipal dalam perjanjian kerja sama dengan agen Laku Pandai. Bank juga memiliki kewajiban dalam menjamin keamanan dana nasabah yang ada dalam tanggung jawabnya. Hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada kesepakatan pemberian layanan dan terdapat hak dan kewajiban yang mengikuti.

Berbagai jenis layanan jasa keuangan memiliki tujuan untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, perlu mendorong perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan masyarakat, serta menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan.¹⁴ Merujuk pada penjelasan tersebut, perlindungan atas kepentingan konsumen sangat diperhatikan demi memenuhi hak-hak konsumen secara menyeluruh. Perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, serta perlindungan aset, privasi, dan data konsumen. Hal ini merupakan penerapan hukum yang dicita-citakan oleh negara, agar kepentingan para pihak dapat terlindungi.

Pelaksanaan perintah peraturan perundang-undangan harus dilakukan oleh berbagai pihak terkait. Di sisi lain kewajiban bank sebagai prinsipal yang masih harus terus melakukan pengawasan sangatlah penting untuk dilakukan

¹⁴ Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Hukum Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

dan dievaluasi secara berkala guna menghindari tindakan agen yang dapat merugikan nasabah. Salah satu kasus tindakan agen yang merugikan nasabah adalah kasus penggelapan dana nasabah yang dilakukan oleh agen BRILink di Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan yang dilaporkan pada bulan Juli 2022. Tindakan ini dilakukan oleh dua orang agen BRILink resmi, dengan berkedok pada pemberian layanan kredit usaha pedesaan. Nasabah bermaksud untuk menyetorkan uang setoran kredit yang sudah jatuh tempo. Kemudian uang setoran tersebut tidak pelaku berikan kepada Bank BRI, selama kurun waktu 2 tahun yaitu dari tahun 2020 sampai tahun 2022. Dana setoran nasabah ini digunakan untuk kepentingan pribadi secara melawan hukum. Sehingga mengakibatkan kerugian terhadap 42 nasabah atas penggelapan dana sebesar 2,6 miliar tersebut.¹⁵ Tindakan yang dilakukan oleh agen BRILink ini dilaporkan langsung oleh pihak Bank BRI kepada Kepolisian.

Dalam kasus ini, agen BRILink bertindak mengatasnamakan salah satu program layanan dari BRI yaitu kredit usaha pedesaan/Kredit Ultra Mikro. Seharusnya, agen berkewajiban menyerahkan uang yang disetorkan nasabah kepada bank. Hubungan hukum antara agen BRILink dengan nasabah ini adalah hubungan berdasarkan perjanjian pemberian kredit dengan agen sebagai perantara atau penyalur. Hubungan keperdataan berdasarkan perjanjian ini melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak. Kewajiban agen

¹⁵ Maya Citra Rosa, *Pengakuan Pelaku Agen BRILink Gelapkan Uang Nasabah Rp 2,6 Miliar di Sumsel, Sudah Dipakai Beli Tanah*, terdapat dalam <https://regional.kompas.com/read/2022/07/20/234740378/pengakuan-pelaku-agen-brilink-gelapkan-uang-nasabah-rp-26-miliar-di-sumsel> diakses pada tanggal 3 November 2022 pukul 22.36 WIB

branchless banking untuk menyalurkan dana nasabah kepada bank penyelenggara dalam hal pemberian layanan terkadang tidak diatur secara eksplisit dalam perjanjian kredit dengan nasabah. Tetapi perbuatan menguntungkan diri sendiri tersebut dapat dengan mudah dikatakan sebagai perbuatan yang melanggar hak dan melawan hukum.

Perbuatan mengambil dana nasabah dengan cara melawan hukum untuk menguntungkan diri sendiri ini mengakibatkan kerugian terhadap nasabah. Dana tersebut digunakan nasabah untuk membayarkan kewajibannya, tetapi nasabah tidak tahu menahu bahwa ternyata dananya tidak pernah sampai kepada pihak bank sehingga seolah tidak pernah membayarkan setoran kreditnya. Nasabah merasa kewajiban pembayaran kreditnya sudah dijalankan, tetapi pada nyatanya terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh agen. Permasalahannya ada pada agen yang melakukan perbuatan yang melanggar hukum dengan menyebabkan kerugian terhadap kedua belah pihak baik pada nasabah maupun bank penyelenggara.

Pada Undang-Undang Perbankan disebutkan bahwa dalam memberikan kredit atau pembiayaan dan melakukan kegiatan usaha lainnya, bank wajib menggunakan cara yang tidak merugikan bank dan kepentingan nasabah. Pemberian kredit melalui Laku Pandai sebagai salah satu bentuk perkembangan layanan perbankan pada dasarnya memiliki tujuan untuk kesejahteraan masyarakat, tetapi dalam prakteknya masih tetap ada pelanggaran yang merugikan kepentingan nasabah. Terlebih pemberian kredit

melalui agen BRILink ini merupakan salah satu program pemerintah dalam hal memberikan bantuan kepada pelaku usaha.¹⁶

Dalam Pasal 36 POJK Nomor 16/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK tentang Perlindungan Konsumen), Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menjaga keamanan dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK. Kasus ini merupakan bentuk pelanggaran hak konsumen atas keamanan dana yang berada di bawah tanggung jawab pelaku usaha melalui agen perbankan. Bahkan pelanggaran atas mengenai kewajiban bank atas keamanan dana nasabah diancam dengan sanksi administratif sebagaimana tercantum dalam Pasal 45 POJK *a quo*.

Dalam Pasal 7 ayat (1) aturan yang sama disebutkan bahwa, PUJK wajib mencegah Direksi, Dewan Komisaris, Pegawai, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk atau mewakili kepentingan PUJK dari perilaku memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain dan/atau; menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang berakibat merugikan Konsumen. Agen dalam hal ini masuk ke dalam pihak yang bekerja mewakili kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, sehingga pengawasan terhadap jalannya layanan oleh agen merupakan salah satu kewajiban dari bank penyelenggara sebagai pelaku usaha. Dalam kasus yang telah disebutkan diatas, terjadi pelanggaran

¹⁶ <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/kemenkeu-menjawab/pembiayaan-ultra-mikro> diakses pada tanggal 5 Januari 2022 pukul 14.37 WIB

atas pasal ini sehingga terdapat kerugian nasabah atas tindakan pihak ketiga yang mewakili pelaku usaha jasa keuangan.

Dalam Pasal 20 ayat (1) huruf f POJK tentang Laku Pandai, bank wajib bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan Agen Laku Pandai yang termasuk dalam cakupan layanan Agen Laku Pandai terkait produk bank yang dicantumkan dalam perjanjian. Dalam perjanjian keagenan, peran bank sebagai prinsipal dapat dikenai tanggung jawab terhadap kontrak yang dibuat agen dengan pihak ketiga tergantung pada keluasan keterbukaan informasi tentang pihak prinsipal serta bentuk dari kontrak yang dibuatnya.¹⁷ Pada dasarnya terdapat batasan kewenangan pada agen, apabila agen bertindak diluar kewenangannya maka akan memberikan konsekuensi pembebanan tanggung jawab yang berbeda. Sehingga diperlukan kajian lebih lanjut letak kesalahan dan batasan kewenangan agen Laku Pandai.

Dalam Pasal 33 ayat (1) POJK tentang Laku Pandai disebutkan bahwa, bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan Laku Pandai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Kewajiban ini terdapat sanksi administratif yang mengikuti, sehingga sudah seharusnya aturan-aturan tersebut diatas dilaksanakan sebagaimana mestinya. Prinsip perlindungan konsumen diterapkan oleh bank dalam pemberian layanan Laku Pandai, juga sebagai bentuk perlindungan preventif dan represif untuk nasabah.

¹⁷ Budi Santoso, *Keagenan (Agency) Prinsip-Prinsip Dasar, Teori, dan Problematika Hukum Keagenan*, Ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Bogor, 2015, hlm. 58

Kasus tindakan Agen BRILink yang menimbulkan kerugian nasabah tersebut menunjukkan bahwa adanya pelanggaran kewajiban bank dalam melindungi hak-hak nasabah. Bank juga lalai dalam melakukan pengawasan terhadap agen sebagai pihak yang bekerja sama dengan bank, sehingga perbuatan tersebut dapat terjadi dan merugikan nasabah. Tidak terlaksananya aturan yang melindungi hak-hak nasabah mengakibatkan adanya kerugian, sehingga pada seharusnya terdapat perlindungan hukum atas peristiwa yang terjadi. Dengan adanya kasus ini, hak nasabah atas keamanan layanan dan menjadi tidak terlaksana. Maka hal tersebut menarik untuk dilakukan pengkajian dengan judul “Perlindungan Hukum atas Hilangnya Dana Nasabah Laku Pandai (Studi Penggelapan Dana Nasabah BRILink di Sumatera Selatan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap hilangnya dana nasabah akibat perbuatan Agen BRILink?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hilangnya dana nasabah akibat perbuatan Agen BRILink?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penulisan ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah oleh Agen BRILink.

2. Untuk menganalisis perlindungan hukum yang dapat diberikan atas hilangnya dana nasabah oleh Agen BRILink.

D. Orisinalitas Penelitian

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang serupa dalam hal tema penelitian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, objek, sudut pandang yang diangkat, dan metode analisis yang digunakan. Peneliti berfokus pada kasus hilangnya dana Nasabah BRILink akibat dari perbuatan Agen BRILink di Sumatera Selatan yang terjadi pada tahun 2022. Objek penelitian ini belum pernah diajukan sebelumnya.

Pertama, penelitian dari Reza Aditya Pamuji dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)¹⁸”. Penelitian yang disusun sebagai skripsi ini membahas tentang tanggung jawab bank dan perlindungan hukum terhadap hilangnya dana nasabah, tetapi fokus penelitiannya adalah pencurian dana dengan modus tertentu yang dilakukan oleh pihak lain yang tidak berhubungan dengan bank tersebut. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis tulis, karena subjek atau pelakunya, serta sarana yang dipakai berbeda.

¹⁸ Reza Aditya Pamuji, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian (Studi Kasus Pencurian Dana Simpanan Nasabah Dengan Modus Card Skimming)” terdapat dalam <https://dspace.uji.ac.id/handle/123456789/31650> diakses pada tanggal 10 November 2022 pukul 20.25 WIB

Kedua, penelitian dari Fachrudin Husein dengan judul “Tanggung Jawab Bank atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank Cimb Niaga Madiun)¹⁹”. Penelitian ini membahas tentang tanggung jawab bank atas hilangnya dana nasabah, tetapi permasalahan yang dikaji bermula pada kesalahan bank itu sendiri. Kemudian objek penelitian adalah dana simpanan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis, karena subjek serta objek hukumnya berbeda. Penelitian yang ditulis peneliti berfokus pada dana nasabah yang hilang karena tindakan agen Laku Pandai.

Ketiga, penelitian dari Wardiman Lahupaska Silalahi dengan judul “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan *Electronic Banking (E-Banking)*²⁰”. Penelitian ini memiliki topik pembahasan yang sama, yaitu pertanggungjawaban bank terhadap hilangnya dana nasabah. Tetapi penelitian ini berfokus pada peristiwa hilangnya dana nasabah yang terjadi dalam layanan *e-banking*, sedangkan penelitian yang peneliti tulis mengangkat topik hilangnya dana nasabah dalam layanan *branchless banking*.

Keempat, penelitian oleh Oktavia Dwi Rahayu dan Yusri dengan judul “Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (*Branchless Banking*)

¹⁹ Fachrudin Husein, “Tanggung Jawab Bank atas Hilangnya Dana Simpanan Nasabah (Studi Terhadap Hilangnya Dana Nasabah Bank CIMB Niaga Madiun)”, terdapat dalam <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/14163> diakses pada tanggal 10 November 2022 pukul 20.27 WIB

²⁰ Wardiman Lahupaska Silalahi, “Tinjauan Yuridis Tanggung Jawab Bank Terhadap Hilangnya Sejumlah Dana Tabungan Nasabah Melalui Layanan Electronic Banking (E-Banking)” terdapat dalam <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/4599> diakses pada tanggal 10 November 2022 pukul 20.32 WIB

Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Agen²¹”. Penelitian ini membahas tentang *branchless banking* khususnya dalam hal tanggung jawab atas perbuatan agen. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis, karena objek studinya berbeda, yaitu penelitian dari penulis memiliki objek kasus hilangnya dana nasabah oleh agen BRILink di Sumatera Selatan. Sedangkan penelitian ini tidak menelaah suatu kasus secara lebih khusus, sehingga sifatnya masih umum.

Kelima, penelitian oleh Rizki Mubarak, Budi Santoso, dan Rinitami Njatrijani, dengan judul “Pertanggungjawaban Agen *Branchless Banking* Terhadap Nasabah *Branchless Banking* (Hubungan Hukum Antara Agen-Prinsipal Dan Konsumen)²² ”. Penelitian ini membahas tentang pertanggungjawaban terhadap nasabah *branchless banking*, tetapi dengan subjek kajian agen perbankan itu sendiri. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti tulis, karena subjek dari peneliti adalah bank penyelenggara terhadap perbuatan agen *branchless banking*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun telah ada penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tanggung jawab bank terhadap hilangnya dana nasabah maupun terkait dengan *branchless banking*,

²¹ Oktavia Dwi Rahayu, Yusri, “Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Agen”, terdapat dalam <https://jim.unsyiah.ac.id/perdata/article/view/15656> diakses pada tanggal 10 November 2022 pukul 20.35 WIB

²² Rizki Mubarak, *et.al.*, “Pertanggungjawaban Agen Branchless Banking Terhadap Nasabah Branchless Banking (Hubungan Hukum Antara Agen-Prinsipal Dan Konsumen)”, terdapat dalam <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/19636> diakses pada tanggal 10 November 2022 pukul 20.40 WIB

namun tetap berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan dari segi subjek, objek, maupun sudut pandang yang dikaji. Dengan demikian, maka topik penelitian yang peneliti lakukan ini benar-benar asli dan belum pernah diteliti sebelumnya.

E. Tinjauan Pustaka

1. Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)

Laku Pandai dihadirkan dengan berbagai latar belakang, diantaranya adalah untuk memperluas cakupan layanan perbankan di seluruh wilayah Indonesia. Karena terkadang masyarakat yang berada di wilayah kecil kesulitan untuk mencapai bank cabang pemerintah maupun swasta karena jauh dari tempat tinggal mereka, atau karena tidak memiliki akses untuk dapat bepergian kesana. Layanan ini dapat memfasilitasi seluruh lapisan masyarakat agar dapat menikmati layanan yang sama rata dan sama mudahnya.

Inovasi layanan ini juga merupakan salah satu perwujudan dukungan industri perbankan dan industri jasa keuangan yang telah berkomitmen menciptakan keuangan inklusif untuk Indonesia. Keuangan Inklusif adalah sebuah kondisi dimana setiap anggota masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai layanan keuangan formal yang

berkualitas, tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masing-masing.²³

Layanan ini diberikan dengan dasar kerja sama antara bank penyelenggara dengan agen bank yang didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Hubungan hukum antara bank sebagai penyelenggara Laku Pandai didasarkan pada perjanjian kerjasama keagenan yang dapat dilakukan dengan agen Laku Pandai dalam bentuk individu dan/atau badan hukum.²⁴ Dalam hal ini, bank berperan sebagai penyedia layanan Laku Pandai dan sebagai prinsipal yang pekerjaannya diwakili oleh agen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Pasal 5 menyebutkan produk yang dapat disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang menyelenggarakan Laku Pandai antara lain:

- a. BSA;
- b. kredit atau pembiayaan mikro; dan/atau
- c. produk Bank lainnya berdasarkan izin Otoritas Jasa Keuangan.

2. Perjanjian Keagenan

Menurut Abdul Kadir Muhammad, pengertian agen adalah orang diberi kuasa oleh orang disebut prinsipal, untuk mengadakan perjanjian

²³ Lihat Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.

²⁴ Sulistyandari, *et.al.*, "Optimization of Legal Protection For Laku Pandai (Branchless Banking) As A Micro Business Empowerment Effort By OJK in The Central Region", *Authentica*, Vol. 4, Issue 2, 2021, hlm.160

dengan pihak ketiga atas nama prinsipalnya.²⁵ Perjanjian ini dilakukan antara prinsipal dengan agen. Prinsipal merujuk pada produsen atau pelaku usaha dalam hal produksi barang dan/jasa. Sedangkan agen adalah penyalur jasa dari prinsipal kepada konsumen atau pihak lainnya.

Hubungan dasarnya adalah perjanjian yang harus tetap memenuhi syarat-syarat sah perjanjian. Sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu kesepakatan para pihak, kecakapan para pihak, suatu hal tertentu, dan kausa yang halal. Perjanjian keagenan tidak diatur secara eksplisit dalam peraturan perundang-undangan, sehingga dasar hukumnya dapat merujuk pada Buku Ketiga KUHPerdata yang memberikan kebebasan berkontrak selama tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku dan dilakukan dengan memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana telah disebut diatas.

Perjanjian keagenan merupakan hubungan hukum yang memberikan keuntungan yang ingin dicapai oleh masing-masing pihak. Latar belakang prinsipal melakukan perjanjian keagenan antara lain karena (i) prinsipal tidak menguasai area pemasaran atas barang dan/atau jasanya, (ii) prinsipal harus melakukan pendelegasian pekerjaannya karena tidak mampu menangani pekerjaan tersebut berdampingan dengan pekerjaan pokoknya, atau (iii) prinsipal membutuhkan pihak lain yang memiliki

²⁵ Rosida Diani dan Mahendra Kusuma, “Karakteristik Perjanjian Keagenan Dalam Kajian Hukum Perdata”, *Jurnal Tri Pantang*, Vol. 7 No. 1, Universitas Taman Siswa Palembang, 2021, hlm. 4

koneksi atau jaringan pemasaran yang luas sehingga sasaran dan target pemasaran barang dan/atau jasanya dapat tercapai.²⁶

Hubungan yang terjadi di antara prinsipal dengan agen adalah hubungan hukum yang menempatkan keduanya pada posisi dengan tanggung jawab sesuai kedudukannya masing-masing. Kedudukan agen terhadap prinsipal mempunyai 2 (dua) kemungkinan yaitu:

- a. Melayani kepentingan prinsipal, di bawah kewenangan prinsipal;
- b. Mempunyai kedudukan yang mandiri berdasarkan perjanjian.²⁷

Hubungan antara prinsipal dengan agen pada prinsipnya didasarkan pada suatu kesepakatan (*consent*), yaitu agen setuju untuk melakukan suatu perbuatan hukum bagi prinsipal dan pada sisi lain prinsipal setuju atas perbuatan hukum yang dilakukan oleh agen tersebut.²⁸ Sehingga dapat disimpulkan bahwa agen tidak hanya bertanggung jawab atas tindakannya sebagai subjek hukum, tetapi tanggung jawab atas perbuatan agen juga dimiliki oleh prinsipal.

3. Tanggung Jawab Perusahaan

Menurut Samuel Certo dalam bukunya *Strategic Management* menyatakan bahwa tanggung jawab perusahaan dibagi menjadi 3 (tiga)

²⁶ Ezra Ridel Moniung, "Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata", *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 3 No. 1, Universitas Sam Ratulangi, 2015, hlm. 125

²⁷ M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm. 78

²⁸ Ezra Ridel Moniung, *Op.Cit*, hlm. 129

keiteria, mencakup tanggung jawab hukum, tanggung jawab terhadap lingkungan, dan tanggung jawab umum. Tanggung jawab hukum terjadi apabila perbuatan yang dilakukan oleh perusahaan menimbulkan akibat hukum. Konsekuensi dari akibat hukum perbuatan perusahaan yang merugikan konsumen diterapkannya sanksi hukum, baik perdata, pidana, maupun administrasi.

Dalam Pasal 8 POJK tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.²⁹ Pelaku usaha dalam hal ini merujuk pada bank penyelenggara sebagai prinsipal dalam perjanjian keagenan.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.³⁰ Tanggung jawab ini adalah berdasarkan pada kesalahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata.

Sanksi secara perdata merujuk pada pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau yang setara nilainya, atau perawatan

²⁹ Lihat Pasal 8 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 16/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

³⁰ Lihat Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

kesehatan, dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen salah satu tolak ukurnya adalah dengan menggunakan *Theori Causalitas* bahwa kerugian yang diderita konsumen adalah sebagai akibat dari perbuatan perusahaan tersebut.³¹

4. Peran Bank dalam Perlindungan Hukum kepada Nasabah

Dalam POJK tentang Laku Pandai memuat satu bab khusus yang mengatur tentang perlindungan nasabah, yaitu tercantum pada BAB VIII.

Di dalam Pasal 33 ayat (1), (2), dan (3) menjelaskan bahwa:

- a. Bank wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan Laku Pandai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan;
- b. Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan;
- c. Bank yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa teguran tertulis.³²

³¹ M. Ali Mansyur, *Op.Cit*, hlm. 67

³² Lihat Pasal 33 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif

Prinsip perlindungan konsumen sendiri dalam Peraturan Otoritas

Jasa Keuangan Laku Pandai mencakup:

- a. Transparansi;
- b. Perlakuan yang adil;
- c. Keandalan;
- d. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen;
- e. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Salah satu bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh bank penyelenggara sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah dengan memberikan pemahaman tentang apa saja hak dan kewajiban yang dimiliki oleh tiap-tiap nasabah. Hal ini dapat menjadi bekal pengetahuan dan kewaspadaan nasabah akan kemungkinan adanya kecurangan dengan berbagai indikasi. Pemberian informasi akan pentingnya bersikap waspada ini harus diberikan dengan cara yang sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat.

Pada dasarnya kewajiban bank dalam memberikan perlindungan kepada nasabah dan kepentingannya diatur secara khusus dalam Peraturan Bank Indonesia maupun dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Segala bentuk layanan bank, baik bank konvensional maupun *branchless banking* wajib didasarkan atas prinsip kehati-hatian dan mengedepankan kepentingan nasabah. Perlindungan hukum diatur dalam bentuk preventif

maupun represif, dengan ketentuan mengenai kewajiban bank dalam memiliki prosedur perlindungan nasabah masing-masing.

F. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Rahardjo mengutip pendapat dari Fitzgerald didalam bukunya “Ilmu Hukum” menjelaskan makna teori perlindungan hukum menurut Salmond bahwa tujuan hukum harus diciptakan dengan tujuan melindungi kepentingan masyarakat dengan cara mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.³³

Menurut Soetjipto Rahardjo perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya dan salah satu sifat sekaligus tujuan dari hukum itu sendiri adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Hal itu diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum agar masyarakat dapat menikmati hak-hak yang diberikan sebagai perlindungan hukum terhadap masyarakat.³⁴

Sedangkan menurut Muktie, A. Fajar perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh

³³ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 53

³⁴ Satjipto Rahardjo, *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Alumni, Bandung, 1983, hlm.

hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.³⁵ Dengan kata lain perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari fungsi hukum, perlindungan ini diperoleh ketika hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan nasabah, artinya hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut. Perlindungan hukum harus melalui 2 (dua) sumber yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.³⁶

Perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada masyarakat dapat berupa dua bentuk, yaitu sebagai tindakan preventif dan tindakan represif. Tindakan preventif diberikan untuk mencegah

³⁵ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses pada tanggal 21 Desember 2022, pukul 20.54 WIB

³⁶ JH. Sinaulan, "Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat", Universitas Jayabaya, *Jurnal Ideas, Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, Vol. 04, No. 01, 2018, hlm 81

terjadinya sengketa atau pelanggaran yang mengakibatkan perlindungan hukum atas hak seseorang tidak dapat terlaksana. Hal ini dapat diwujudkan dengan membuka partisipasi masyarakat dalam memberikan pendapat atau keberatan atas pembuatan suatu aturan. Sedangkan tindakan represif dilakukan dalam hal penanganan setelah terjadinya sengketa atau permasalahan hukum.

2. Teori Tanggung Jawab

Suatu hubungan hukum dalam hal pemberian layanan jasa, terdapat dua pihak yaitu pemberi jasa atau pelaku usaha dan konsumen atau nasabah. Setiap pihak memiliki haknya masing-masing yang juga berdampingan dengan kewajiban yang harus dipenuhi. Pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban yang berbeda dengan nasabah. Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban berupa tanggung jawab. Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan untuk wajib menanggung segala sesuatunya. Dalam kata lain, tanggung jawab adalah kesadaran seseorang akan kewajiban untuk menanggung segala akibat dari sesuatu yang telah diperbuatnya.

Suatu ketika timbul kerugian, maka harus ada tanggung jawab dari pelaku usaha. Ketentuan mengenai hal ini, merupakan bagian dari usaha untuk meningkatkan harkat dan martabat nasabah sebagai konsumen yang kedudukannya dianggap lemah karena berhadapan dengan pelaku usaha yang cenderung memiliki *bargaining position* yang lebih tinggi. Pada

umumnya terdapat beberapa prinsip tanggung jawab yang ada dalam hukum perlindungan konsumen.

Pertama, tanggung jawab berdasarkan kesalahan atau kelalaian. Prinsip ini merupakan suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Pada teori ini kelalaian produsen yang berakibat munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu lahirnya hak konsumen untuk melakukan gugatan ke pengadilan. Kelebihannya adalah keseimbangan peran/kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen sehingga beban pembuktian ada pada konsumen.

Kedua, prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi. Prinsip ini didasarkan pada kontrak. Semua ketentuannya didasarkan pada kontrak baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Keuntungan dalam prinsip ini adalah penerapan kewajiban yang sifatnya mutlak yaitu tidak berdasarkan pada upaya yang telah dilakukan produsen untuk memenuhi janjinya. Dengan kata lain walaupun produsen telah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, tetapi konsumen mengalami kerugian maka produsen tetap dikenakan kewajiban ganti kerugian.

Ketiga, prinsip tanggung jawab mutlak. Prinsip tanggung jawab yang tidak berdasarkan pada kesalahan produsen, yakni menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang dirugikan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Prinsip ini dinilai lebih responsif terhadap kepentingan konsumen.

Hanya diberlakukan di beberapa hubungan hukum tertentu contohnya adalah dalam hubungan hukum pengangkutan udara.

Sedangkan menurut Abdul Kadir Muhammad, teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:³⁷ pertama, tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja, tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian. Kedua, tanggung jawab akibat kerugian perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian, didasarkan pada konsep kesalahan yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur. Ketiga, tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan, didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja, artinya meskipun bukan kesalahannya tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat perbuatannya.

G. Definisi Operasional

1. Laku Pandai

Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif yang selanjutnya disebut Laku Pandai adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan

³⁷ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 50

tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerja sama dengan agen yang didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi, untuk mendukung keuangan inklusif.³⁸ Laku Pandai disebut juga dengan *Branchless Banking* yang artinya merujuk pada bank tanpa kantor. Laku Pandai merupakan inovasi yang menjembatani antara bank sebagai pelaku usaha/prinsipal memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah melalui agen berdasarkan perjanjian keagenan.

2. Nasabah

Menurut Kasmir Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. Di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa, konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

3. Prinsipal

Prinsipal adalah penyebutan yang merujuk pada pelaku usaha dalam perjanjian keagenan. Dalam layanan *branchless banking*, perjanjian keagenan dilakukan oleh bank sebagai prinsipal dengan agen.

³⁸ Lihat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif

Sehingga prinsipal dalam kasus ini merujuk pada Bank BRI selaku bank penyelenggara layanan BRILink.

4. Agen

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif dijelaskan bahwa, Agen Laku Pandai adalah pihak yang bekerja sama dengan Bank penyelenggara Laku Pandai dan menjadi kepanjangan tangan Bank dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat sesuai yang diperjanjikan, untuk mewujudkan keuangan inklusif. Agen merupakan orang perorangan atau badan hukum yang telah mengikatkan diri pada prinsipal berdasarkan perjanjian keagenan. Bertindak untuk dan atas nama prinsipal dengan memberikan layanan perbankan kepada nasabah.

5. BRILink

BRILink adalah layanan *branchless banking* atau Laku Pandai yang diberikan oleh Bank BRI. Layanan ini dibentuk sebagai salah satu upaya untuk mendukung program Laku Pandai dalam rangka keuangan inklusif, serta mewujudkan perpaduan kemajuan teknologi dengan inovasi perbankan yang mampu memberikan dampak positif terhadap sektor jasa keuangan.

6. Kredit Ultra Mikro

Kredit Ultra Mikro adalah salah satu layanan yang diberikan oleh Bank BRI melalui BRILink yang merupakan bentuk Kerjasama bank

dengan pemerintah dalam menyelenggarakan Pembiayaan Ultra Mikro (UMi). Pembiayaan Ultra Mikro (UMi) merupakan program tahap lanjutan dari program bantuan sosial menjadi kemandirian usaha yang menasar usaha mikro yang berada di lapisan terbawah, yang belum bisa difasilitasi perbankan melalui program Kredit Usaha Rakyat (KUR).³⁹

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian hukum merupakan suatu cara yang sistematis dalam melakukan sebuah penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang mengkonsepsikan hukum sebagai norma meliputi nilai-nilai, hukum positif, dan putusan pengadilan. Mengenai penelitian semacam ini lazimnya juga disebut “*Legal Research*” atau “*Legal Research Instruction*” karena yang diteliti adalah bahan-bahan hukum terkhusus peraturan perundang-undangan terkait sehingga dapat dikatakan sebagai *library based*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif karena pendekatan yang akan digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yang ada adalah dengan mengkaji bahan-bahan hukum, titik tolaknya adalah norma hukum yang bermasalah, kosong, atau terdapat konflik, dengan objek kajian berupa asas dan norma. Hasil dari penelitian

³⁹ <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/kemenkeu-menjawab/pembiayaan-ultra-mikro> diakses pada tanggal 13 November 2022 pukul 22.58 WIB

ini akan disajikan dalam suatu laporan yang bersifat deskriptif. Penelitian hukum deskriptif, karena pembahasan dalam penelitian bertujuan untuk menggambarkan keberadaan suatu kebenaran hukum yang sebenarnya.⁴⁰

2. Pendekatan

Menurut Sukandarrumidi, pendekatan penelitian adalah cara utama yang dipilih untuk mendapatkan jawaban atas segala permasalahan yang diajukan. Sedangkan menurut Hamid Darmadi, pendekatan penelitian merupakan metode atau cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Adapun pendekatan yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

- a. Pendekatan peraturan perundang-undangan yaitu dengan mengkaji atau merujuk segala bentuk aturan hukum yang berkaitan dengan penelitian ini;
- b. Pendekatan konseptual, yaitu merujuk pada pemahaman konsep tanggung jawab bank sebagai prinsipal atas tindakan agen yang mengakibatkan hilangnya dana nasabah serta perlindungan hukumnya;
- c. Pendekatan kasus, yaitu melakukan kajian terhadap kasus yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Fokus Penelitian

⁴⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian hukum*, Universitas Indonesia, UI Press, Jakarta, 2002, hlm. 52

- a. Tanggung jawab bank sebagai perusahaan penyelenggara Laku Pandai atas hilangnya dana nasabah atas tindakan agen.
- b. Perlindungan hukum yang diberikan atas hilangnya dana nasabah akibat dari tindakan agen.

4. Sumber Data

Penelitian ini bersifat hukum normatif maka sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier:

- a. Bahan Hukum Primer, merupakan bahan hukum yang mempunyai sifat autoritatif. Dibuat oleh lembaga atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dapat berupa legislasi dan regulasi seperti peraturan perundang-undangan, norma atau kaidah seperti undang-undang dasar, yurisprudensi, dan traktat. Bahan Hukum Primer Dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.
- 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

- 4) Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.
 - 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.
 - 6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
 - 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.
- b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan hukum yang berupa publikasi tentang hukum yang bukan dokumen resmi. Bahan hukum ini dapat berupa dokumen yang menjelaskan mengenai bahan hukum primer seperti laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, tulisan ahli hukum, jurnal, makalah, dan rancangan undang-undang. Bahan Hukum Sekunder dalam penelitian ini yaitu:
- 1) Berbagai buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.
 - 2) Berbagai hasil penelitian karya ilmiah, jurnal-jurnal dan artikel lain yang berkaitan dengan penelitian.

3) Situs-situs internet.

- c. Bahan Hukum Tersier, merupakan bahan hukum yang dapat memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kamus, terbitan pemerintah, dan beberapa lainnya yang lebih jelas dipaparkan dalam daftar pustaka.

5. Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif-deskriptif. Analisis ini memusatkan perhatian pada semua data yang diperoleh kemudian dianalisis secara sistematis, logis, dan yuridis.

I. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan, penelitian ini disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Merupakan bab yang disusun dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum

Merupakan bab yang menyajikan teori-teori dan konsep yang bersumber dari peraturan perundang-undangan maupun literatur-

literatur mengenai tanggung jawab bank terhadap nasabah Laku Pandai akibat tindakan agen yang menyebabkan hilangnya dana nasabah.

BAB III Analisis dan Pembahasan

Merupakan bab yang memaparkan tentang analisis dan hasil penelitian berupa tanggung jawab bank terhadap nasabah Laku Pandai akibat tindakan agen yang menyebabkan hilangnya dana nasabah, kemudian dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap kerugian nasabah tersebut.

BAB IV Penutup

Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan dari pembahasan yang memuat jawaban atas rumusan masalah, dan saran yang diberikan terhadap hasil penelitian.