

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank menjadi suatu lembaga keuangan yang mempunyai sektor penting dan berpengaruh bagi perekonomian bahkan di setiap negara, tidak terkecuali di Indonesia.¹Namun, hal ini tidak di imbangi dengan kemudahan akses masyarakat terhadap lembaga perbankan. Dalam rangka memperluas akses jasa perbankan ke seluruh pelosok, penggunaan agen dari penduduk setempat (agen individu) oleh bank dapat mempercepat dan memperluas jangkauan akses keuangan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi dan informasi membuat perbankan juga melakukan inovasi terhadap layanannya. Transaksi-transaksi perbankan yang pada mulanya hanya dapat dilakukan di kantor bank, dewasa ini transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor bank, yaitu dengan adanya layanan perbankan berbasis teknologi seperti telepon, sms banking, mobile banking, internet banking, uang elektronik, ATM.² Hal ini didukung dengan banyak didapitnya sektor informal yaitu unit ekonomi lokal, seperti warung, toko kelontong, penjual pulsa dan lain-lain di berbagai wilayah sehingga dapat difungsikan untuk melayani transaksi keuangan komunitas setempat. Maka dari itu Otoritas Jasa Keuangan bekerjasama dengan bank-bank

¹Martha Dwi Mulyaningrum, dkk, “Analisis Manajemen Risiko Perbankan Dalam Meminimalisir Kredit Bermasalah di Bidang Kredit Modal Kerja (Studi pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jombang)”, Volume 32 Nomor 1 (Maret , 2016), hlm. 122.

²Khanan, Pujiono, 2016, “Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem Perbankan Indonesia”. Surakarta : Jurnal Private Law. Vol IV Nomor 1 Januari 2016. Hlm 14

di Indonesia termasuk Bank Central Asia dengan meluncurkan layanan Laku yang mana merupakan singkatan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Bank harus bertindak hati-hati dalam menyelenggarakan setiap kegiatannya. Begitu juga dalam penyelenggaraan layanan Laku, Bank Central Asia harus mengatur mengenai pertanggungjawabannya. Apalagi agen Laku sendiri adalah pihak ketiga yang bekerjasama dengan pihak bank penyelenggara layanan Laku. Tentunya agen dalam hal ini tidak dapat disebut sebagai pegawai bank yang memiliki sistem kerja yang disiplin berdasarkan *Standard Operation Procedure* (SOP). Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan terutama pada penjelasan Pasal 47 ayat (2) menentukan bahwa yang dimaksud dengan pegawai bank adalah semua pejabat dan karyawan bank.

Salah satu dari fungsi perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi (*intermediary institution*) sehingga bank memiliki sebagian besar data dan dokumen informasi tentang pihak eksternal atau nasabah. Sehingga dari beberapa aspek terutama aspek keamanan harus dipertimbangkan dengan baik dan benar, keberhasilan dalam pengamanan dana maupun data dan dokumen akan meningkatkan kredibilitas bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat (*agent of trust*).³Penggunaan agen dalam program Laku Pandai berarti bank

³Chatamarrasjid dan Hermansyah, 2008, Hukum Perbankan Nasional Indonesia Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 dan Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 jo. Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, hlm. 120.

telah memberikan sebagian tanggung jawabnya kepada pihak ketiga yaitu agen. Memberikan sebagian tanggung jawab kepada pihak lain dalam dunia perbankan tentunya memiliki risiko tinggi terhadap keamanan lembaga perbankan itu sendiri. Oleh karena itu, agen yang menjadi perpanjangan tangan bank penyelenggara harus memiliki integritas dan kompetensi yang tinggi agar strategi keuangan inklusif dapat terjaga dan terlaksana dengan baik. Disamping, pelaksanaan teknis program yang harus didukung oleh teknologi informasi handal dan canggih demi kelancaran pelayanan.

Oleh karena itu perlu adanya kejelasan mengenai hubungan hukum antara para pihak sehingga jelas pertanggungjawabannya, jika terjadi permasalahan dalam penyelenggaraan layanan Laku. Tangung jawab agen Laku juga perlu untuk diperhatikan, dimana mengenai sejauh mana tanggung jawab yang dipegang. Hal tersebut penting diketahui karena agen yang dimana merupakan pihak ketiga bertanggung jawab memegang data nasabah dan membawa atau mengatasnamakan nama bank penyelenggara. Tidak berbeda jauh mengenai tanggung jawab pihak bank, dimana pihak bank juga memiliki perananan penting, karena layanan Laku merupakan jasa yang disediakan oleh bank sebagai lembaga keuangan. Maka dari situlah dapat diketahui ada beberapa kriteria dan syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menjadi seorang agen sedangkan bagi bank sendiri yang akan menjadi atau tergabung sebagai

bank penyelenggara juga harus memenuhi beberapa aspek dan syarat yang dimana aspek dan syarat tersebut diatur di dalam peraturan yang ada.⁴

Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan bahwa untuk kepentingan nasabah, bank menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian bagi transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank. Kemudian Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif menyebutkan bahwa Setiap Lembaga Jasa Keuangan bertanggung jawab untuk mendukung terwujudnya Keuangan Inklusif, dalam rangka mendukung terwujudnya Keuangan Inklusif, Lembaga Jasa Keuangan dapat menjadi penyelenggara Laku Pandai dimana produk Laku Pandai ini di Bank Central Asia disebut layanan Laku.

Sedangkan dalam Pasal 22 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan bahwa dalam hubungan kerjasama antara Bank penyelenggara dengan agen Laku, bank mempunyai kewajiban, salah satunya bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan agen yang tercantum dalam perjanjian kerjasama serta memastikan tanggung jawab kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai, dalam hal terdapat kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi. Selanjutnya dalam ayat (2) nya

⁴Ajeng Noorseta Quadtias Kunitirasih, 2015, “Tanggungjawab Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Terhadap Rahasia Bank”, (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya), hlm. 5.

disebutkan mengenai hal-hal yang harus dimuat dalam perjanjian kerjasama, namun tidak menyebutkan mengenai tanggung jawab terhadap nasabah. Padahal hal tersebut sangat diperlukan. Karena ketika terjadi kerugian yang dialami nasabah, nanti sudah tertera jelas apakah bank atau agen yang bertanggung jawab.

Dalam Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan Bank yang telah disetujui untuk menjadi penyelenggara Laku Pandai wajib menerapkan manajemen risiko dan prinsip kehati-hatian dalam menyelenggarakan Laku Pandai. Masalah perlindungan hukum bagi nasabah perbankan merupakan suatu hal yang masih sangat dilematis, sehingga sampai saat ini perlindungan hukum bagi nasabah belum maksimal untuk mendapatkan kepastian yang baik dalam sistem perbankan nasional.⁵Kemudian dalam Pasal 34 nya disebutkan bahwa Bank penyelenggara Laku Pandai wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Pasal 3 serta Pasal 34 tersebut dapat diartikan bahwa Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan kepada bank untuk memberikan perlindungan kepada nasabah yang hanya menekankan kewajiban tersebut hanya berlaku pada bank, padahal dalam hal ini agen sebagai kepanjangan tangan dari bank dalam layanan Laku Pandai terutama dalam memberikan jasa pada masyarakat seharusnya juga

⁵Selly Maulina, Dahlan, Mujibussalim. 2016. "Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking".Jurnal Hukum.Vol.18.No 3 Desember 2016. Hlm 356

diwajibkan untuk memberikan perlindungan kepada nasabah. Selain itu juga tidak dijelaskan sejauhmana tanggung jawab yang dilakukan dalam perlindungan nasabah yang meliputi ganti kerugian dalam hal terjadi permasalahan dalam penyelenggaraan layanan Laku.

Dalam penyelenggaraan layanan Laku sudah ada dasar hukumnya seperti yang telah disebutkan diatas, namun hal tersebut belum cukup memberikan jaminan kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat paham akan peraturan tersebut. Layanan Laku diselenggarakan bagi masyarakat yang akses terhadap sektor perbankannya sangat minim. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa masyarakat pengguna layanan Laku adalah masyarakat yang minim sarana prasarana, dimana penanganan permasalahan tidak dapat diselesaikan secara cepat. Sehingga perlu dipertegas sejak awal, bagaimana hubungan antara para pihak dalam penyelenggaraan layanan Laku serta pertanggungjawaban yang dapat diberikan oleh bank terhadap segala kemungkinan risiko yang akan terjadi.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif sendiri disebutkan pihak bank hanya akan bertanggungjawab sebatas pada apa yang tercantum dalam perjanjian kerjasama dan agen pun tidak dibebani dengan tanggung jawab. Hal tersebut merupakan salah satu kelemahan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Dalam sumber lain juga disebutkan bahwa layanan Laku Pandai atau di Bank Central Asia disebut

dengan layanan Laku, dilaksanakan, didukung, dan dipertanggung jawabkan oleh setiap Lembaga Jasa Keuangan, dimana salah satunya adalah bank, yang disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan.⁶Maka dari itu perlu adanya kejelasan mengenai tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang termuat dalam latar belakang di atas, maka penelitian merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan hukum antara Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, Mitra, Agen Laku dan Nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku?
2. Bagaimana tanggungjawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta terhadap nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, Agen Laku dan Nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku.

⁶*Ibid*, hlm. 4.

2. Untuk mengetahui tanggung jawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta terhadap nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas, penelitian ini bermaksud memberikan manfaat atau kontribusi terhadap:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini adalah untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang hukum perbankan khususnya tentang tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan Laku, yaitu:

- a. Nasabah bank selaku pengguna jasa bank dengan layanan Laku.
- b. Agen Laku selaku pihak ketiga yang turut berperan dalam penyelenggaraan layanan Laku.
- c. Bank selaku lembaga keuangan yang menyelenggarakan layanan Laku.