

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Antara Bank Cental Asia KC Utama Yogyakarta, Mitra, Agen Laku dan Nasabah dalam Penyelenggaraan Produk Layanan Laku.

Layanan Laku merupakan layanan keuangan inklusif dalam rangka mendukung program pemerintah (laku pandai) yang bertujuan untuk mengenalkan produk layanan keuangan formal kepada kelompok masyarakat yang kesulitan menjangkau akses informasi perbankan yang telah tersedia.¹ Pilot project layanan Laku sendiri yaitu pada 15 April 2015 di Grobogan, Jawa Tengah, sedangkan untuk grand launching yaitu pada 30 Oktober 2015 di Kuningan, Jawa Barat.²

Pada kenyataannya penyelenggaraan layanan Laku di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta melibatkan peran 4 (empat) subjek hukum yakni bank, mitra, agen Laku serta nasabah.³ Mengingat penyedia layanan Laku tetaplah pihak bank, maka hak dan kewajiban yang muncul antara bank dengan pengguna layanan dalam penyelenggaraan layanan Laku tetap berlandaskan pada hubungan hukum antara bank dengan pengguna layanan sebagaimana penyelenggaraan layanan perbankan pada umumnya. Ada pun

¹Nur Nugroho, Bidang Hukum Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, dalam wawancara internal tentang Tanggungjawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta Terhadap Nasabah dalam Penyelenggaraan Produk Layanan Laku, 29 Desember 2017.

²*Ibid.*

³*Ibid.*

konstruksi hubungan hukum yang dikaji dalam penelitian ini adalah hubungan hukum antara bank dengan mitra, agenserta nasabah berdasarkan peraturan mengenai layanan Laku dan implementasinya di dalam praktek. Hubungan hukum adalah hubungan yang terjadi antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum lainnya dalam masyarakat sebagaimana diatur oleh hukum. Hubungan hukum tercermin pada melekatnya hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terikat dalam suatu perjanjian.⁴ Dengan perkataan lain, hubungan hukum adalah suatu hubungan antara subjek hukum yang satu dengan subjek hukum lain yang menimbulkan konsekuensi hukum berupa hak dan kewajiban.

Eksistensi hubungan hukum antara prinsipal dengan agen didasarkan pada suatu perjanjian keagenan.⁵ Perjanjian keagenan adalah perjanjian antara seorang prinsipal dengan seorang perantara dimana seorang perantara mengikatkan diri kepada prinsipal untuk melakukan perbuatan hukum tertentu bagi kepentingan prinsipal.⁶ Dalam hal ini, prinsipal memberikan pula kewenangan kepada perantara untuk mengadakan perjanjian dengan pihak ke tiga guna kepentingan prinsipal.⁷ Prinsipal adalah pihak yang memberikan wewenang kepada perantara untuk melakukan perbuatan hukum dengan pihak ke tiga demi kepentingan prinsipal. Sementara perantara adalah pihak

⁴Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 41

⁵Ida Rahadiyan dan M. Alif Akbar Pranagara, "Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dan Tanggung Jawab Agen dalam Penyelenggaraan *Branchless Banking* di Infonesia", Volume 24 Nomor 2 (24 April 2017), *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum Faculty of Law, Universitas Islam Indonesia*, hlm. 308.

⁶*Ibid*, hlm. 309.

⁷Ridwan Khairandy, 2013, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, 2013, Yogyakarta, FH UII Press, hlm. 248.

yang menerima wewenang dari prinsipal untuk mengadakan perjanjian dengan pihak ketiga demi kepentingan prinsipal. Dalam penyelenggaraan layanan Laku di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, prinsipal adalah pihak bank sedangkan perantara adalah agen Laku. Namun ada juga mitra, dimana mitra ini merupakan perpanjangan tangan dari bank, dimana mitra ini bisa disebut sebagai kepanjangan Bank Central Asia dalam menyelenggarakan layanan Laku dimana mitra ini bertugas untuk menyelenggarakan dan menyediakan kebutuhan operasional layanan Laku, berbeda dengan agen Laku yang berhubungan langsung dengan nasabah, mitra berhubungan dengan agen Laku, adapun dalam perjanjian kerjasama yang tertuang di dalam perjanjian kerjasama layanan Laku Bank Central Asia, mitra memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi mengenai Laku kepada Masyarakat.
2. Mengidentifikasi calon Agen Laku yang potensial.
3. Mengirimkan hardcopy, Checklist pengajuan Agen Laku baru, Formulir pengajuan Agen Laku, Formulir penutupan Agen Laku dan dokumen-dokumen pendukung ke Biro Inklusi Keuangan.
4. Melakukan kunjungan ke Agen Laku secara berkala
5. Memberikan pelatihan kepada Agen Laku baru.

Kemudian agen Laku lah yang berhubungan langsung dengan nasabah layanan Laku.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dalam penyelenggaraan layanan Laku terdapat 4 (empat) subjek hukum, yaitu Bank Central Asia,

Mitra, Agen Laku dan Nasabah.⁸ Dalam hal ini, pihak Bank Central Asia sebagai pemilik layanan Laku, Mitra sebagai penyelenggara operasional layanan Laku, pihak agen sebagai penyelenggara layanan sedangkan pihak nasabah sebagai pelanggan layanan.⁹ Dasar dari hubungan tersebut adalah perjanjian baku, yaitu formulir aplikasi sebagai agen Laku dan formulir aplikasi sebagai nasabah laku.¹⁰ Jika di pilah hubungan para pihak maka hubungan hukum para pihak ini sebagai berikut :

Hubungan Hukum antara Bank Central Asia dengan Mitra

Dimana dalam hubungan hukum antara Bank Central Asia dengan Mitra didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang dibuat oleh Bank Central Asia selaku pemilik produk layanan Laku dengan Mitra yang berfungsi sebagai pihak yang menyelenggarakan operasional, artinya menyelenggarakan operasional disini Mitra sebagai pihak perantara antara bank dengan agen yang akan menjalankan produk layanan Laku. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Bank Central Asia selaku pemilik produk layanan laku, memiliki hak dan kewajiban terhadap mitra, antara lain :

Hak Bank Central Asia terhadap mitra adalah sebagai berikut :

1. Bank Central Asia berhak untuk mendapatkan laporan secara berkala dari Mitra atas penyelenggaraan operasional yang dilakukan Mitra.

⁸Nur Nugroho, *Log. Cit.*

⁹*Ibid.*

¹⁰*Ibid.*

2. Bank Central Asia berhak untuk memperoleh hard copy yang diajukan oleh Agen yang diajukan melalui Mitra berupa Formulir Pengajuan dan Penutupan Agen laku, Formulir pemblokiran dan dokumen-dokumen terkait lainnya.
3. Bank Central Asia berhak memberikan sanksi dan bentuk sanksi apabila Mitra diketahui tidak melakukan kewajibannya atau melakukan suatu hal melanggar perjanjian kerja sama.

Kewajiban Bank Central Asia terhadap mitra adalah sebagai berikut :

1. Bank Central Asia wajib untuk membuat perjanjian kerjasama terlebih dahulu kepada mitra.
2. Bank Central Asia wajib untuk menyediakan alat-alat operasional yang nantinya akan di salurkan oleh mitra ke agen.
3. Bank Central Asia wajib untuk memberikan edukasi, pelatihan kepada mitra dalam penyelenggaraan layanan Laku dan melakukan pengawasan kepada mitra.
4. Bank Central Asia wajib untuk memberikan *Fee* kepada mitra.

Hubungan Hukum antara Bank Central Asia dengan Agen

Dimana dalam hubungan hukum antara Bank Central Asia dengan Agen didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang dibuat oleh Bank Central Asia selaku pemilik produk layanan Laku dengan Agen yang berfungsi sebagai pihak yang menyelenggarakan layanan, artinya menyelenggarakan layanan disini Agen sebagai pihak ketiga antara bank dengan nasabah yang akan

menggunakan produk layanan Laku. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Bank Central Asia selaku pemilik produk layanan laku, memiliki hak dan kewajiban terhadap agen, antara lain :

Hak Bank Central Asia

1. Bank Central Asia berhak untuk memilih calon agen yang berpotensi.
2. Bank Central Asia berhak untuk memberikan sanksi apabila Agen melakukan hal-hal yang melanggar perjanjian kerja sama.

Kewajiban Bank Central Asia

1. Bank Central Asia wajib untuk membuat perjanjian kerjasama terlebih dahulu kepada agen.
2. Bank Central Asia wajib untuk memberikan edukasi, pelatihan kepada agen dalam penyelenggaraan layanan Laku dan melakukan pengawasan kepada agen.

Hubungan Hukum antara Bank Central Asia dengan Nasabah

Dimana dalam hubungan hukum antara Bank Central Asia dengan Nasabah didasari oleh Perjanjian atau Ketentuan Baku yang terdapat di Formulir pendaftaran sebagai nasabah yang dibuat oleh Bank Central Asia selaku pemilik produk layanan Laku dengan Nasabah sebagai pihak yang menggunakan layanan Laku. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Bank Central Asia selaku pemilik produk layanan laku, memiliki hak dan kewajiban terhadap nasabah, antara lain :

Hak Bank Central Asia

1. Bank central Asia berhak untuk mengetahui data dan identitas dari nasabah pengguna layanan Laku.

Kewajiban Bank Central Asia

1. Bank Central Asia memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah yang nantinya dalam memberikan pelayanan akan dibantu oleh pihak perantara seperti adanya Mitra dan Agen

Hubungan Hukum antara Mitra dengan Bank Central Asia

Dimana dalam hubungan hukum antara Mitra dengan Bank Central Asia didasari oleh Perjanjian Kerjasama Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Mitra selaku pihak penyelenggara operasional Layanan laku, memiliki hak dan kewajiban terhadap Bank Central Asia, antara lain :

Hak Mitra terhadap Bank Central Asia adalah sebagai berikut :

1. Mitra berhak mendapatkan *fee* atau imbalan atas kinerja yang sudah dilaksanakan oleh Mitra berkaitan dengan penyelenggaraan Layanan Laku bahkan Mitra berhak mendapatkan reward jika Mitra melakukan kinerjanya dengan baik.

2. Mitra berhak mendapatkan edukasi dan pelatihan dari Bank Central Asia baik sebelum melaksanakan operasional layanan Laku maupun saat menyelenggarakan operasional Layan Laku.

Kewajiban Mitra terhadap Bank Central Asia adalah sebagai berikut :

2. Mitra wajib untuk mengirim data, mengirim sejumlah laporan berkaitan dengan agen dan nasabah kepada Bank Central Asia.

Hubungan Hukum antara Mitra dengan Agen

Dimana dalam hubungan hukum antara Mitra dengan agen didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang sudah dibuat oleh Bank Central Asia.

Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Mitra selaku pihak penyelenggara operasional Layanan laku, memiliki hak dan kewajiban terhadap Agen yang merupakan pihak yang melayani nasabah, antara lain :

Hak Mitra terhadap Agen adalah sebagai berikut :

2. Mitra berhak mendapatkan laporan secara berkala dari Agen berkaitan dengan layanan Laku

Kewajiban Mitra terhadap Agen adalah sebagai berikut :

1. Mitra wajib mengidentifikasi dan memilih calon Agen yang berpotensi yang akan menjadi Agen Laku.
2. Mitra wajib untuk melakukan edukasi dan pelatihan kepada agen.

3. Mitra wajib untuk melakukan pengawasan kepada agen.
4. Mitra wajib untuk memberikan peralatan maupun kebutuhan yang dibutuhkan agen berkaitan dengan pelayanan Laku.

Hubungan Hukum antara Agen dengan Bank Central Asia

Dimana dalam hubungan hukum antara Agen dengan Bank Central Asia didasari oleh Perjanjian Kerjasama, yang dimana perjanjian kerjasama tersebut tetap dibuat oleh Bank Central Asia.

Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Agen selaku pihak penyelenggara Layanan Laku yang langsung berhubungan dengan nasabah, memiliki hak dan kewajiban terhadap Bank Central Asia, antara lain :

Hak Agen terhadap Bank Central Asia adalah sebagai berikut :

1. Agen berhak untuk memasang identitas yang menunjukkan bahwa mereka merupakan Agen Laku BCA jika memang sudah disetujui oleh Bank Central Asia dalam menyelenggarakan Layanan Laku.
2. Agen berhak untuk mendapatkan sejumlah keuntungan hasil dari kerja Agen dalam menyelenggarakan atau melayani nasabah berkaitan dengan Laku.

Kewajiban Agen terhadap Bank Central Asia adalah sebagai berikut :

1. Agen wajib untuk memberikan dan memberitahukan identitas, dokumen yang benar kepada pihak Bank Central Asia.

2. Agen wajib menyelenggarakan layanan Laku sebaik mungkin.

Hubungan Hukum antara Agen dengan Mitra

Dimana dalam hubungan hukum antara Agen dengan Mitra didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang sudah dibuat oleh Bank Central Asia. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak, Agen selaku pihak penyelenggara Layanan Laku yang melayani Nasabah, memiliki hak dan kewajiban terhadap Mitra yang merupakan pihak yang menyelenggarakan Layanan Laku terhadap nasabah, antara lain :

Hak Mitra terhadap Agen adalah sebagai berikut :

1. Agen wajib untuk memberikan laporan secara berkala berkaitan dengan layanan Laku

Kewajiban Mitra terhadap Agen adalah sebagai berikut :

1. Agen berhak memperoleh pelatihan, edukasi, dan peralatan yang dibutuhkan guna menyelenggarakan Layanan Laku dalam melayani Nasabah dari Mitra.

Hubungan Hukum antara Agen dengan Nasabah

Dimana dalam hubungan hukum antara Agen dengan Nasabah masih sama didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang sudah dibuat oleh Bank Central Asia. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Hak Agen terhadap Nasabah adalah sebagai berikut :

1. Agen berhak untuk mengetahui identitas dari Nasabah.

Kewajiban Agen terhadap Nasabah adalah sebagai berikut :

2. Agen wajib untuk memberikan pelayanan yang baik kepada Nasabah Laku.

Hubungan Hukum antara Nasabah dengan Bank Central Asia

Dimana dalam hubungan hukum antara Nasabah dengan Bank Central Asia masih sama didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang sudah dibuat oleh Bank Central Asia. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Hak Nasabah terhadap Bank Central Asia adalah sebagai berikut :

1. Nasabah berhak mendapatkan account virtual Laku, Rekening, dan menggunakan sejumlah layanan yang di sediakan oleh Bank Central Asia.

Kewajiban Nasabah terhadap Bank Central Asia adalah sebagai berikut :

1. Nasabah wajib untuk memberikan dan memberithaukan identitas yang benar.
2. Nasabah wajib untuk mematuhi peraturan berkaitan dengan Laku yang telah dibuat oleh Bank Central Asia.

Hubungan Hukum antara Nasabah dengan Agen

Dimana dalam hubungan hukum antara Agen dengan Nasabah masih sama didasari oleh Perjanjian Kerjasama yang sudah dibuat oleh Bank Central Asia. Hubungan Hukum berkaitan dengan Hak dan kewajiban masing-masing pihak :

Hak Nasabah terhadap Agen adalah sebagai berikut :

1. Nasabah berhak mendapatkan pelayanan dari Agen

Kewajiban Nasabah terhadap Agen adalah sebagai berikut :

1. Nasabah wajib untuk memberikan dan memberitahu identitas yang lengkap dan benar kepada Agen

Sedangkan tata cara hubungan kerjasama antara bank dengan agen Laku sendiri diatur dalam Pasal 22 dan Pasal 23 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang berbunyi:

Pasal 22

- (1) Dalam melakukan kerjasama dengan Agen, Bank penyelenggara wajib:
 - a. meneliti pemenuhan persyaratan dan proses uji tuntas (due diligence) terhadap Agen;
 - b. memiliki perjanjian kerjasama secara tertulis dengan Agen;
 - c. memerintahkan Agen menempatkan dan memelihara sejumlah deposit yang besaran minimalnya ditetapkan Bank berdasarkan pertimbangan tertentu;

- d. memastikan dan meyakini bahwa sumber dana Agen dalam pemenuhan kewajiban sebagaimana dimaksud pada huruf c tidak berasal dari hasil pencucian uang dan/atau pendanaan terorisme;
- e. memastikan Agen memiliki unit khusus atau menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan Laku Pandai, dalam hal Agen adalah badan hukum;
- f. bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan Agen yang termasuk dalam cakupan layanan Agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama;
- g. memantau dan mengawasi kegiatan Agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental;
- h. memberikan pembinaan dan/atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh Agen;
- i. melakukan edukasi dan pelatihan kepada Agen secara optimal;
- j. melakukan edukasi dan literasi kepada masyarakat di sekitar lokasi Agen terkait produk yang ditawarkan secara optimal; dan
- k. memastikan tanggung jawab kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai dalam hal terdapat kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi.

(2) Perjanjian kerjasama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b memuat paling sedikit:

- a. hak dan kewajiban Bank penyelenggara Laku Pandai dan Agen;
- b. ruang lingkup layanan yang dapat disediakan Agen;

- c. penetapan wilayah kerja operasional Agen;
- d. penetapan klasifikasi Agen;
- e. jangka waktu pelaksanaan kerjasama dan mekanisme perpanjangannya;
- f. mekanisme dan hubungan kerja antara Bank dan Agen;
- g. syarat dan tata cara perubahan perjanjian kerjasama;
- h. penetapan sanksi dan mekanisme pengenaan sanksi;
- i. kondisi dan tata cara penghentian perjanjian kerjasama; dan
- j. tata cara penyelesaian perselisihan.

Pasal 23

- (1) Bank penyelenggara Laku Pandai hanya dapat bekerjasama dengan Agen perorangan yang belum bekerjasama dengan Bank lain yang kegiatan usahanya sejenis.
- (2) Bank penyelenggara Laku Pandai dapat bekerjasama dengan Agen berbadan hukum yang telah bekerjasama dengan Bank lain sepanjang hasil analisis Bank penyelenggara menunjukkan Agen tersebut masih dapat memberikan pelayanan dengan baik.
- (3) Bank penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Bank lain yang telah bekerjasama dengan Agen berbadan hukum dimaksud.
- (4) Bank penyelenggara sebagaimana dimaksud pada ayat (3) wajib melaporkan terlebih dahulu disertai dengan dokumen pendukung kepada

Otoritas Jasa Keuangan apabila Bank penyelenggara lain kegiatan usahanya sejenis.

- (5) Agen berbadan hukum yang bekerjasama dengan lebih dari 1 (satu) Bank penyelenggara, hanya dapat menyediakan produk dari 1 (satu) bank konvensional dan/atau 1 (satu) bank syariah pada setiap kantor atau retail outlet yang dimilikinya

Kemudian dalam Pasal 25 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan bahwa

- (1) Bank penyelenggara Laku Pandai hanya dapat melakukan kerjasama dengan Agen yang berkedudukan di lokasi dalam kota atau kabupaten yang sama dengan lokasi jaringan kantor Bank.
- (2) Dalam hal jaringan kantor Bank penyelenggara Laku Pandai tidak tersedia di kota atau kabupaten tempat kedudukan calon Agen, Bank dapat bekerjasama dengan calon Agen tersebut sepanjang:
 - a. terdapat jaringan kantor Bank penyelenggara Laku Pandai di kota atau kabupaten yang berbatasan dengan lokasi calon Agen; atau
 - b. terdapat jaringan kantor Bank penyelenggara Laku Pandai di kota atau kabupaten lain yang berbeda dengan lokasi calon Agen dan pegawai dari kantor Bank tersebut masih dapat melakukan pelaksanaan pemantauan dan pengawasan secara langsung; dan
 - c. di lokasi tempat kedudukan calon Agen belum tersedia layanan keuangan yang memadai.

(3) Jenis jaringan kantor Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat

(2) ditetapkan paling sedikit sebagai berikut:

- a. kantor kas dalam hal Agen dapat melayani transaksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2) huruf a, huruf c, dan/atau huruf d; dan/atau
- b. kantor cabang pembantu dalam hal Agen dapat melayani seluruh transaksi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (2).

Dari pernyataan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa bentuk hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan agen dapat dikatakan sebagai suatu bentuk hubungan hukum yang lahir dari perjanjian (kerjasama) dan eksistensi kedudukan agen selaku pihak ketiga yang menghubungkan antara bank dengan nasabah yang berada di pelosok dan jauh dari akses lembaga keuangan. Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan sendiri juga telah menentukan batasan serta syarat-syarat kerjasama yang dapat dilakukan. Dan dari hasil penelitian ini juga selain adanya agen, Bank Central Asia bekerjasama dengan mitra dimana yang disebut dengan mitra ini merupakan pihak yang ditunjuk untuk menjalankan kegiatan operasional terkait layanan Laku, dimana kegiatan mitra diatur dalam kewajiban yang tertulis di dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS), diantaranya dapat berisi :

1. Melakukan sosialisasi mengenai Laku kepada masyarakat.
2. Mengidentifikasi calon Agen Laku yang potensial.
3. Mengirimkan hardcopy Checklist pengujian Agen Laku Baru
 - a. Formulir Pengajuan Agen Laku

- b. Formulir Penutupan Agen Laku
 - c. Formulir pembukaan Laku
 - d. Formulir penutupan Laku
 - e. Formulir fasilitas Laku, dan
 - f. dokumen-dokumen pendukung ke Biro Inklusi Keuangan.
4. Melakukan kunjungan ke Agen Laku secara berkala.
 5. Memberikan pelatihan kepada Agen Laku baru.
 6. Beberapa mitra tertentu dapat melakukan layanan *cash pick-up* dan *cash delivery* secara harian untuk menjaga likuiditas uang tunai di Agen Laku.
 7. Melakukan *delivery* dan *pick-up* dokumen terkait operasional Agen Laku.
 8. Menyediakan sarana dan prasaranan transaksi Laku beserta *maintenance*.
 9. Menanggung segala biaya yang timbul terkait dengan pemenuhan kewajiban mitra.
 10. Memberikan imbalan dan insentif kepada Agen,
 11. Membayar biaya deposit Terminal jika ada yang ketentuan dan besarnya akan ditetapkan oleh BCA dan diberitahukan kepada mitra.
 12. Memastikan agen tidak melakukan hal-hal yang melanggar hukum.
 13. Segera memberi tahu BCA ketika terminal (micro ATM) rusak atau hilang.
 14. Mematuhi segala ketentuan dalam Laku.

Dalam pasal 12 Perjanjian Kerja Sama dijelaskan bahwa sanksi akan diberikan kepada mitra apabila mitra :

- a. Melanggar baik sebagian maupun seluruhnya ketentuan dalam Perjanjian Kerja Sama dan ketentuan hukum yang berlaku mengenai Laku.
- b. Melakukan kegiatan yang dilarang oleh undang-undang.
- c. Tidak melakukan perpanjangan atas izin usahanya kepada instansi berwenang.
- d. Memberikan data atau keterangan yang tidak benar.

Sedangkan Agen Laku menjadi perwakilan Bank Central Asia untuk memberikan pelayanan transaksi kepada nasabah Laku dengan menggunakan perangkat agen di lokasi Agen Laku, dimana dalam prakteknya Bank Central Asia sendiri memiliki beberapa Kriteria untuk menjadi Agen Laku, dimana Agen Laku yang bekerjasama dengan Bank Central Asia harus memenuhi kriteria berikut :

1. Merupakan nasabah Bank Central Asia perorangan atau badan usaha.
2. Memiliki usaha tetap yang sedang berlangsung minimal 2 tahun.
3. Memiliki kemampuan, reputasi, dan integritas di wilayah operasioanl.
4. Lulus proses uji tuntas (*due diligence*) sesuai dengan kebijakan prosedur yang dimiliki oleh Bank Central Asia.
5. Agen bertempat tinggal di lokasi tempat penyelenggaraan LAKU.

Dalam Pasal 17 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka

Keuangan Inklusif disebutkan bahwa Perorangan yang dapat menjadi Agen harus memenuhi persyaratan maupun perjanjian paling sedikit sebagai berikut:

- a. Bertempat tinggal di lokasi tempat penyelenggaraan Laku Pandai
- b. Memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas dan integritas yang baik
- c. Memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usahadan/atau kegiatan tetap lainnya selama paling singkat 2 (dua) tahun
- d. Belum menjadi Agen dari Bank penyelenggara Laku Pandai yang kegiatan usahanya sejenis; dan
- e. Lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh Bank penyelenggara LakuPandai.

Sedangkan untuk Badan Hukum yang menjadi agen harus memenuhi persyaratan sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 18 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang berbunyi:

Badan hukum yang dapat menjadi Agen harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:

- (1) Berbadan hukum Indonesia yang:
 - diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas dan diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan; atau
 - merupakan perusahaan dagang yang memiliki jaringan retail outlet;
2. Memiliki reputasi, kredibilitas, dan kinerja yang baik;
3. Memiliki usaha yang menetap di satu lokasi dan masih berlangsung, paling singkat 2 (dua) tahun;

4. Mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh Bank penyelenggara Laku Pandai;
5. Mampu menyediakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai;
6. Memiliki teknologi informasi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai; dan
7. Lulus proses uji tuntas (due diligence) oleh Bank penyelenggara Laku Pandai.

Kemudian dalam Pasal 24 D dan Pasal 24E Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) disebutkan bahwa

Pasal 24D

- (1) Penyelenggaraan LKD melalui Agen LKD individu hanya dapat dilakukan oleh Penerbit berupa Bank.
- (2) Penerbit berupa Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. Berbadan hukum Indonesia;
 - b. Kategori Bank Umum berdasarkan Kegiatan Usaha (BUKU) 4 sesuai penilaian periode terakhir oleh otoritas pengawasan Bank;
 - c. Telah menjadi Penerbit paling singkat selama 2 (dua) tahun; dan
 - d. Memenuhi persyaratan operasional yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

- (3) Penerbit berupa Bank yang akan menyelenggarakan LKD melalui Agen LKD individu wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia rencana penyelenggaraan kegiatan LKD melalui Agen LKD individu.
- (4) Bank Indonesia memberikan penegasan terhadap rencana penyelenggaraan kegiatan LKD melalui Agen LKD individu yang disampaikan oleh Penerbit berupa Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (3).
- (5) Penegasan dari Bank Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diberikan setelah mendapat pertimbangan dari otoritas pengawasan Bank

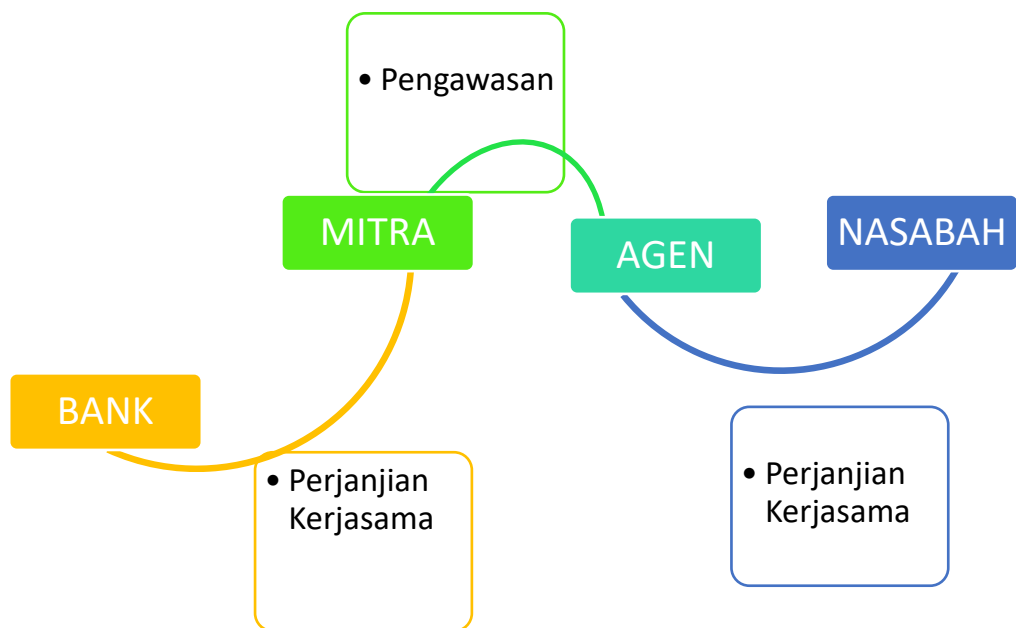
Pasal 24E

- (1) Agen LKD individu harus memenuhi persyaratan paling kurang sebagai berikut:
 - a. memiliki kemampuan, reputasi, dan integritas di wilayah operasionalnya;
 - b. memiliki usaha yang sedang berjalan dengan lokasi usaha tetap paling singkat 2 (dua) tahun;
 - c. lulus proses uji tuntas (due diligence) oleh Penerbit berupa Bank;
dan
 - d. menempatkan deposit dengan jumlah sesuai yang ditetapkan Penerbit berupa Bank.
- (2) Uang Elektronik yang dapat digunakan dalam penyelenggaraan LKD melalui Agen LKD individu adalah Uang Elektronik registered dan diproses secara online.
- (3) Layanan yang dapat dilakukan oleh Agen LKD individu meliputi:

- a. fasilitator registrasi Pemegang;
- b. Pengisian Ulang (top up);
- c. pembayaran tagihan;
- d. Tarik Tunai;
- e. penyaluran program bantuan pemerintah kepada masyarakat; dan
- f. fasilitas lain berdasarkan persetujuan Bank Indonesia.

(4) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan Agen LKD individu dan layanan yang dapat dilakukan oleh Agen LKD individu diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Berikut adalah hubungan para pihak dalam penyelenggaraan layanan Laku yang dituangkan dalam bentuk gambar sebagai berikut :



B. Tanggung Jawab Bank Cental Asia KC Utama Yogyakarta Terhadap Nasabah dalam Penyelenggaraan Produk Layanan Laku.

Hak dan kewajiban para pihak di dalam suatu perjanjian akan berimplikasi pada tanggung jawab hukum masing-masing pihak terhadap pelaksanaan isi perjanjian. Jadi dapat dikatakan tanggung jawab itu muncul ketika ada hak dan kewajiban. Akan tetapi kedudukan agen yang hanya kepanjangan tangan dari bank dapat menimbulkan penafsiran bahwa agen tidak memiliki kedudukan setara dengan bank sebagaimana kesetaraan para pihak dalam suatu perjanjian. Hal inilah yang menjadikan ketidakjelasan peletakan beban pertanggungjawaban. Bank di dalam menjalankan fungsinya wajib menjalankan beberapa prinsip, yakni prinsip kepercayaan, prinsip kehati-hatian dan prinsip menjaga rahasia bank.

Penggunaan agen sejatinya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip diatas, namun berkaitan dengan prinsip rahasia bank, agen bukanlah termasuk orang ataupun pihak yang mempunyai kewajiban untuk menjaga rahasia bank sesuai dengan yang diatur oleh peraturan ini, dimana di dalam Pasal 47 ayat (2), pihak-pihak yang berkewajiban merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya meliputi anggota Dewan Komisaris, Direksi, Pegawai Bank, atau pihak terafiliasi lainnya dari bank. Walaupun demikian, bukan berarti penggunaan agen dalam Laku Pandai tersebut sepenuhnya melanggar undangundang, karena sejatinya agen bukanlah suatu entitas yang murni terlepas dari pihak perbankan, melainkan agen merupakan kepanjangan dari bank serta termasuk juga bagian dari bank. POJK mengenai Laku Pandai di dalam penjelasannya pun menegaskan bahwa di dalam pelaksanaannya agen mempunyai kewajiban yakni menjaga rahasia data

nasabah dan mengirim laporan secara berkala.¹¹ Dalam perjanjian keagenan, agen diberikan wewenang oleh prinsipal untuk melakukan perbuatan hukum termasuk melakukan perikatan dengan pihak ketiga demi kepentingan prinsipal.¹² Agen bukanlah pihak di dalam perjanjian yang dibuat antara prinsipal dengan pihak ketiga.¹³ Konsekuensinya, agen tidak dapat dibebani tanggung jawab hukum atas timbulnya kerugian pihak ketiga sepanjang agen telah melaksanakan kewenangan sebagaimana diberikan oleh prinsipal.¹⁴ Sehingga dapat dikatakan jika tanggung jawab secara keseluruhan berada di tangan pihak prinsipal atau dalam hal ini adalah bank

Namun secara substansial agen Laku memiliki kedudukan yang berbeda dengan agen perdagangan.¹⁵ Meskipun sama-sama disebut agen, namun Agen layanan Laku memiliki wewenang serta hak dan kewajiban yang berbeda dan lebih luas sebagaimana diatur oleh peraturan perundang-undangan dan perjanjian antara setiap Agen dengan masing-masing bank penyelenggara. Maka tanggung jawab yang dibebankan kepada seorang Agen tidak dapat dipersamakan dengan tanggung jawab agen pada umumnya berdasarkan suatu perjanjian keagenan. Secara mendasar Agen bertanggung jawab untuk melaksanakan segala ketentuan hukum sebagaimana dibebankan pada penyelenggaraan kegiatan perbankan oleh bank. Hal ini berdampak pada

¹¹Rizki Mubarak, dkk.2017, "Pertanggungjawaban Agen Branchless Banking Terhadap Nasabah Branchless Banking (Hubungan Hukum Antara Agen-Prinsipal Dan Konsumen)". Diponegoro Law Journal. Vol 6, Nomor 2 Tahun 2017. Hlm 4

¹²Ida Rahadiyan dan M. Alif Akbar Pranagara, *Op.Cit*, hlm. 311.

¹³*Ibid.*

¹⁴*Ibid.*

¹⁵*Ibid.*

tanggung jawab yang dipegang bank tidaklah mutlak atas segala bentuk permasalahan yang dialami oleh nasabah layanan Laku.

Dalam penyelenggaraan layanan Laku sendiri, bank sudah mengantisipasi dengan menerapkan sistem perlindungan nasabah sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku sebagaimana disebutkan dalam Pasal 34 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang menyebutkan bahwa

- (1) Bank penyelenggara Laku Pandai wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
- (2) Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan layanan Laku, bank harus memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif berikut:

Pasal 10

- (1) Bank yang akan mengajukan permohonan persetujuan menjadi penyelenggara Laku Pandai sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
 - a. berbadan hukum Indonesia;

- b. memiliki peringkat profil risiko, tingkat risiko operasional dan risiko kepatuhan dengan peringkat 1, 2, atau peringkat 3;
- c. memiliki jaringan kantor di Wilayah Indonesia Timur dan/atau provinsi Nusa Tenggara Timur; dan
- d. telah memiliki infrastruktur pendukung untuk menyediakan layanan transaksi elektronik bagi nasabah Bank berupa:

1. *Short Message Service (SMS) banking* atau *mobile banking*, dan
2. *Internet banking* atau *host to host*.

(2) Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan evaluasi secara berkala terkait persyaratan wilayah jaringan kantor Bank sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c.

Pasal 11

Persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf c dikecualikan bagi:

- a. Bank yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah; atau
- b. Bank yang berkantor pusat di luar provinsi DKI Jakarta.

Pasal 13

(1) Bank umum berdasarkan kegiatan usaha (BUKU) 1 dan BPR atau BPRS yang telah memenuhi persyaratan untuk menjadi Bank penyelenggara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf c dapat mengajukan permohonan untuk menyelenggarakan internet banking dalam rangka memperoleh persetujuan untuk menjadi Bank penyelenggara Laku Pandai.

- (2) Permohonan untuk menyelenggarakan internet banking sebagaimana dimaksud pada ayat (1) hanya dapat disetujui apabila Bank juga disetujui menjadi Bank penyelenggara Laku Pandai.

Pasal 14

- (1) Bank yang akan menyelenggarakan Laku Pandai harus mencantumkan rencana penyelenggaraan Laku Pandai dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) tahun yang bersangkutan.
- (2) Bank harus mengajukan permohonan persetujuan untuk menyelenggarakan Laku Pandai paling cepat 60 (enam puluh) hari sebelum target waktu penyelenggaraan Laku Pandai dengan disertai dokumen pendukung.
- (3) Otoritas Jasa Keuangan memberikan persetujuan atas permohonan penyelenggaraan Laku Pandai sebagaimana dimaksud pada ayat (2) setelah mempertimbangkan kelengkapan dokumen dan analisis terhadap kemampuan Bank, pemenuhan persyaratan, dan kesesuaian dengan karakteristik penyelenggaraan Laku Pandai yang akan dilakukan oleh Bank.
- (4) Bank yang telah disetujui untuk menyelenggarakan Laku Pandai harus mulai melakukan kegiatan paling lama 6 (enam) bulan sejak persetujuan diberikan.
- (5) Dalam hal Bank belum menyelenggarakan Laku Pandai dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (4), persetujuan yang telah diberikan batal dan dinyatakan tidak berlaku.

Selain itu, pihak bank sendiri juga memberikan edukasi baik kepada agen Laku maupun kepada nasabah layanan Laku serta melakukan pengawasan secara berkala.¹⁶ Bahkan Otoritas Jasa Keuangan berkewajiban mengawasi kegiatan penyelenggaraan layanan Laku yang dilakukan oleh Bank Central Asia melalui laporan berkala.¹⁷ Begitupun juga dengan Mitra yang dalam kegiatan menyelenggarakan operasional layan Laku di awasi kegiatannya oleh pihak Bank Central Asia itu sendiri namun pengawasan tersebut tidak secara langsung namun menggunakan sistem yang secara langsung akan mengawasi kegiatan mitra baik dalam kegiatan transaksi atau kegiatan dalam rangka menyelenggarakan operasional, namun pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan belum dilakukan namun kedepannya akan langsung di awasi oleh Otoritas Jasa Keuangan secara langsung.¹⁸ Pengawasan yang dilakukan oleh nasabah layanan Laku, meski tidak secara langsung ke bank tetapi melalui agen, namun bank dapat langsung mengetahuinya melalui *online dashboard*.¹⁹ Nasabah layanan Laku sendiri mempunyai bukti khusus bahwa dia benar benar nasabah layanan Laku, yaitu dengan dimilikinya kartu Laku. Sedangkan untuk agen, Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta mensosialisasikan agen melalui media

¹⁶Nur Nugroho, *Log.Cit.*

¹⁷*Ibid.*

¹⁸Vina, Mitra Bank Central Asia, dalam wawancara internal tentang Tanggungjawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta Terhadap Nasabah dalam Penyelenggaraan Produk Layanan Laku, 10 Januari 2018.

¹⁹*Ibid.*

resmi, spanduk bahkan mengadakan pertemuan.²⁰ Hal ini untuk menghindari agen *illegal*.

Tanggung jawab muncul karena adanya hak dan kewajiban. Sedangkan hak dan kewajiban masing-masing pihak dalam penyelenggaraan layanan laku sendiri adalah sebagai berikut:

Hak dan Kewajiban Bank Central Asia²¹

a. Hak Bank Central Asia adalah :

- 1) BCA berhak melakukan koreksi atas saldo Nasabah jika terjadi kesalahan posting yang dilakukan oleh BCA.
- 2) BCA berhak melakukan pemblokiran/penundaan transaksi atas Laku, menolak transaksi terhadap Laku, dan/atau menutup hubungan usaha dengan Nasabah dalam hal:
 - a) Nasabah tidak memenuhi ketentuan hukum yang berlaku;
 - b) Nasabah tidak memenuhi ketentuan permintaan informasi dan dokumen pendukung sesuai ketentuan hukum yang berlaku;
 - c) Nasabah diketahui dan/atau patut diduga menggunakan dokumen palsu dan/atau memberikan data yang tidak benar kepada BCA;
 - d) Nasabah menyampaikan informasi yang diragukan kebenarannya; dan/atau .

²⁰*Ibid.*

²¹Lembaran Ketentuan-ketentuan Laku PT. Bank Central Asia Tbk

e) Nasabah memiliki sumber dana transaksi yang diketahui dan/atau patut diduga berasal dari hasil tindak pidana.

- 3) BCA berhak menentukan setoran awal dan batas minimal/maksimal setoran selanjutnya di Agen dan/atau melalui sarana lain, yang akan diberitahukan oleh BCA dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
- 4) BCA berhak mengakhiri penggunaan Kartu Laku apabila Nasabah tidak lagi memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku bagi Nasabah Laku.
- 5) BCA berhak terbebas dari segala tuntutan, gugatan, dan/atau tindakan hukum lainnya dan atas kerugian yang timbul karena adanya pemalsuan Kartu Laku yang terjadi bukan karena kesalahan BCA.
- 6) BCA berhak memberikan sanksi kepada semua pihak.

b. Kewajiban Bank Central Asia antara lain :

- 1) BCA menguji agen, nasabah dalam uji tuntas.
- 2) BCA sebagai pihak pertama dalam pemilik layanan Laku membuat perjanjian kerja sama antara para pihak.
- 3) BCA mengawasi setiap kegiatan dan transaksi layanan Laku
- 4) BCA memberikan edukasi kepada agen dan nasabah sebelum memulai layanan Laku

- 5) BCA membentuk unit khusus untuk menangani layanan Laku seperti dibentuknya Biro Inklusi Keuangan dan Satuan Kepatuhan Kerja.

Hak dan Kewajiban Mitra²²

a. Hak Mitra adalah :

- 1) Mitra berhak memberi sanksi dan memutus hubungan dengan agen atas persetujuan BCA apabila agen tidak memenuhi syarat dan ketentuan.
- 2) Mitra berhak mendapatkan imbalan dan reward ketika transaksi memenuhi target.

b. Kewajiban dari Mitra, adalah:

- 1) Mitra wajib menyediakan peralatan dan kebutuhan lain yang dibutuhkan agen guna menyelenggarakan layanan Laku.
- 2) Mitra mensosialisasikan dan memberi edukasi kepada agen, nasabah, dan masyarakat sekitar.
- 3) Mitra memberikan dokumen-dokumen terkait layan Laku baik dari agen maupun nasabah ke BCA.
- 4) Mitra melakukan pengawasan dengan mendatangi lokasi agen setiap harinya.
- 5) Mitra wajib menjaga kerahasiaan data nasabah dan BCA.

²²*Ibid*

- 6) Mitra menggaji orang yang membantu dalam penyelenggaraan Laku.
- 7) Mitra wajib memberikan imbalan atau insentif kepada agen.
- 8) Mitra wajib mematuhi segala peraturan dalam Laku.

Hak dan Kewajiban Agen²³

a. Hak Agen, adalah :

- 1) Mendapatkan reward ketika mencapai target.
- 2) Mendapatkan imbalan

b. Kewajiban Agen, adalah :

- 1) Mencari nasabah Laku
- 2) Memberikan pelayanan kepada nasabah Laku
- 3) Melaporkan setiap transaksi kepada mitra yang nantinya oleh mitra di teruskan ke BCA.

Hak dan Kewajiban Nasabah²⁴

a. Hak Nasabah, adalah :

- 1) Nasabah berhak mendapatkan pelayanan dalam layanan Laku.
- 2) Nasabah berhak mendapatkan kartu Laku dan Pin guna melakukan transaksi.

b. Kewajiban Nasabah, adalah :

²³*Ibid*
²⁴*Ibid*

- 1) Nasabah wajib menanggung biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan penerbitan dan/atau penggunaan Kartu Laku, termasuk tapi tidak terbatas pada biaya pembuatan/penggantian Kartu Laku. Besarnya biaya-biaya dimaksud berikut perubahannya akan diberitahukan kepada Nasabah dalam bentuk dan melalui sarana apapun sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Untuk keperluan tersebut, Nasabah dengan ini memberi kuasa kepada BCA untuk mendebet biaya-biaya tersebut dari Laku Nasabah.
- 2) Nasabah wajib memberitahukan secara tertulis kepada BCA apabila terdapat perubahan data Nasabah.

Sedangkan Menurut Paul Latimer, kewenangan agen paling tidak ada 2 macam:²⁵

1. *Actual authority*, ialah wewenang yang diberikan oleh prinsipal kepada agen secara tegas dalam suatu dokumen atau secara lisan. Hal ini disebut dengan *express authority*. *Actual authority* juga dapat disebutkan secara diam-diam atau tidak langsung, hal demikian disebut *implied authority*. *Implied authority* dapat disimpulkan dari hal-hal yang dapat dilakukan menurut kebiasaan yang berlaku untuk mencapai tujuan yang dimaksud.
2. *Ostensible authority* atau juga disebut *apparent authority*, adalah suatu doktrin untuk mengikat prinsipal supaya bertanggung jawab atas perbuatan agen terhadap pihak ketiga yang beritikad baik, meskipun

²⁵Suharnoko, 2005, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta, Prenada Media Group, 2005, hal. 42-43.

sebenarnya prinsipal tidak memberi wewenang kepada agen untuk melakukan tindakan tersebut. Namun, prinsipal harus bertanggung jawab karena dia telah memberitahukan kepada pihak ketiga bahwa dia menunjuk agen untuk mewakilinya atau prinsipal mengetahui bahwa agen bertindak seolah-olah mewakilinya dan membiarkannya melakukan perbuatan di luar wewenang yang diberikan

Dalam sebuah wawancara yang pernah dilakukan kepada Fandi yang merupakan salah satu Officer Bank Central Asia Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah Bagian Layanan Laku pada 9 Juni 2015 disebutkan dalam penyelenggaraan Layanan Laku, Bank Central Asia bekerjasama dengan Yayasan Purba Dana Arta, dan Yayasan tersebut memiliki peran sebagai berikut:²⁶

1. Membantu melakukan pengawasan agen;
2. Merekrut agen dan merekomendasikannya ke BCA pusat; dan
3. Melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat menabung, laku pandai, dan perbankan.

Dalam Pasal 24F dan Pasal 24G Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) disebutkan bahwa Kewajiban dan Tanggung Jawab Penyelenggara LKD adalah

Pasal 24F

²⁶Diah Cahyaningrum, “Perlindungan Nasabah Dalam Penyelenggaraan Laku Pandai : Studi Perlindungan Nasabah Laku Pandai BCA Di Jawa Tengah dan BRI Di Papua”, Volume 7 Nomor 2 (November, 2016), hlm. 222.

- (1) Penerbit yang akan menyelenggarakan LKD melalui Agen LKD harus menyampaikan kepada Bank Indonesia rencana penyelenggaraan kegiatan LKD melalui Agen LKD.
- (2) Penerbit wajib bertanggungjawab atas seluruh kegiatan yang dilakukan oleh Agen LKD.

Penerbit wajib memastikan pemenuhan persyaratan Agen LKD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11A ayat (3), Pasal 11A ayat (4), dan Pasal 24E ayat (1).

Pasal 24G

- (1) Penerbit yang bekerjasama dengan Agen LKD wajib menyampaikan laporan mengenai kegiatan LKD kepada Bank Indonesia secara berkala.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Surat Edaran Bank Indonesia.

Selanjutnya dalam Pasal 22 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif disebutkan kewajiban bank penyelenggara adalah sebagai berikut

- a. Meneliti pemenuhan persyaratan dan proses uji tuntas (due diligence) terhadap Agen;
- b. Memiliki perjanjian kerjasama secara tertulis dengan Agen;
- c. Memerintahkan Agen menempatkan dan memelihara sejumlah deposit yang besaran minimalnya ditetapkan Bank berdasarkan pertimbangan tertentu;

- d. Memastikan dan meyakini bahwa sumber dana Agen dalam pemenuhan kewajiban sebagaimana dimaksud pada huruf c tidak berasal dari hasil pencucian uang dan/atau pendanaan terorisme;
- e. Memastikan Agen memiliki unit khusus atau menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan Laku Pandai, dalam hal Agen adalah badan hukum;
- f. Bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan Agen yang termasuk dalam cakupan layanan Agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama;
- g. Memantau dan mengawasi kegiatan Agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental;
- h. Memberikan pembinaan dan/atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh Agen;
- i. Melakukan edukasi dan pelatihan kepada Agen secara optimal;
- j. Melakukan edukasi dan literasi kepada masyarakat di sekitar lokasi Agen terkait produk yang ditawarkan secara optimal; dan
- k. Memastikan tanggung jawab kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai dalam hal terdapat kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi.

Hubungan hukum antara prinsipal dan agennya dapat berupa perwakilan, dimana agen bertindak untuk dan atas nama prinsipal.²⁷ Dalam

²⁷*Ibid*, hlm. 219.

hubungan hukum yang demikian, maka prinsipal harus bertanggung jawab terhadap segala transaksi dan perbuatan agen dalam batas wewenang yang diberikan seperti kualitas produk, wanprestasi, dan perbuatan melawan hukum. Agen berada di bawah pengawasan prinsipalnya. Sebaliknya jika agen bertindak untuk dirinya sendiri, maka prinsipal tidak bertanggung jawab atas transaksi dan perbuatan yang dilakukan oleh agen.

Tanggung jawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta dalam penyelenggaraan layanan Laku adalah sebagai pihak pertama dalam perjanjian kerjasama. Sedangkan jika terjadi kerugian yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan laku, bank akan bertanggungjawab dengan melihat bentuk kejadian timbulnya kerugian.²⁸ Bahkan sejak nasabah memutuskan untuk menjadi nasabah pengguna layanan Laku, nasabah harus mengetahui segala bentuk konsukuensinya, karena ini merupakan fiksi hukum dan tercantum pada syarat dan ketentuan yang ditandatangani oleh nasabah.²⁹ Sanksi untuk Agen yang tidak sesuai dengan syarat kerjasama dimulai dari teguran sampai dengan putus kerjasama yang akan dilakukan, tetapi tentu saja dilihat terlebih dahulu seperti apa kesalahan agen, dalam pelaksanaan pengawasan dan operasional dari layanan Laku ini Bank Central Asia sendiri memiliki Mitra, Mitra yakni pihak yang bekerjasama dengan Bank Central Asia guna menjalankan operasional layanan Laku dan juga berperan melakukan kunjungansecara berkala ke Agen-Agen Laku yang nantinya akan

²⁸Nur Nugroho, *Log.Cit.*

²⁹*Ibid.*

di laporkan secara berkala ke Bank Central Asia, dimana akan langsung di laporkan ke Biro Inklusi Keuangan (BIK).

Selain adanya mitra tersebut, dalam pengawasan internal Bank Central Asia juga sudah memiliki bagian-bagian yang khusus mengawasi pelaksanaan produk layanan Laku ini, berikut adalah pengawasan yang dilakukan oleh Bank Central Asia :

1. Biro Inklusi Keuangan (BIK)

Merupakan suatu biro yang dibentuk oleh Bank Central Asia untuk melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan operasional yang dilakukan oleh Agen dan Mitra Laku, dimana nantinya Biro Inklusi Keuangan (BIK) akan mendapatkan laporan secara berkala mengenai kegiatan Laku yang dilaksanakan Agen dalam memberikan pelayanan kepada Nasabah yang akan dilaporkan oleh Mitra, karena salah satu kegiatan Mitra yakni menjalankan kegiatan operasional layanan Laku yang nantinya laporan dari kegiatan operasionalnya akan di teruskan ke Biro Inklusi Keuangan (BIK).

2. Satuan Kerja Kepatuhan (SKK)

Bank Central Asia juga tetap memegang prinsip kehati-hatian, dan memperhatikan tentang pendanaan terhadap tindak terorisme dan kejahatan, hal ini dapat di buktikan dengan adanya Satuan kerja Kepatuhan (SKK) dalam layanan Laku ini akan melakukan pengecekan bulanan terhadap data nasabah yang disampaikan oleh Biro Inklusi Keuangan (BIK) dengan mencocokkan ke daftar teroris yang mencakup

Daftar terduga Teroris dan Organisasi Terlarang dan Daftar pendanaan Poliferensi Senjata Pemusnah Massal, jika memang ada yang perlu ditindak lanjuti, maka data nasabah tersebut akan diserahkan kembali ke Biro Inklusi Keuangan (BIK).

Berbicara Agen maka agen Laku memiliki beberapa Standart Operasional Procedur (SOP), dalam pengajuan menjadi Agen Laku berikut adalah prosedurnya³⁰ :

1. Ketika dimulai nya pengajuan maka Mitra akan mengidentifikasi calon Agen yang potensial.
2. Agen Laku akan mengisi formulir pengajuan Agen Laku dan melengkapi dokumen pendukung.
3. Setelah formulir diisi maka akan diserahkan oleh mitra untuk dilengkapi checklist Agen Laku sesuai dengan kondisi Agen Laku.
4. Setelah formulir pengajuan Agen Laku telah di cek maka mitra menyerahkan ke Bank Central Asia untuk di analisa kelayakan Agen Laku oleh Biro Keuangan Inklusif.
5. Apabila Agen tersebut layak menjadi Agen Laku maka Agen Laku akan tandatangan Perjanjian Kerjasama, namun apabila ditolak maka Bank Central Asia akan kembali menginformasikan kepada mitra bahwa pengajuan Agen Laku ditolak dan mitra akan menginformasikan kepada calon Agen Laku.

³⁰Surat Edaran Nomor 29/SE/Pol/2017/Laku /Bank Central Asia

6. Ketika sudah tandatangan Perjanjian Kerja Sama maka Bank Central Asia akan mengarsipkan dokumen dan menerbitkan sertifikat Agen Laku.
7. Lalu mitra akan memberikan pelatihan dan menginstal perangkat yang akan digunakan Agen untuk menyelenggarakan layanan Laku.

Dalam hal Agen Laku akan melakukan penutupan, maka ada beberapa prosedur sebagai berikut :

1. Agen Laku mengajukan penutupan dengan mengisi formulir penutupan Agen Laku dan diserahkan ke Mitra.
2. Lalu Mitra akan menyerahkan ke Bank Central Asia dan diterima oleh Biro Inklusi Keuangan, Biro Inklusi Keuangan akan melakukan persetujuan terhadap penutupan Agen Laku lalu membuat pengumuman peralihan Agen Laku, Mengarsipkan dokumen penutupan Agen Laku dan akan menstransfer sisa saldo.
3. Mitra kan menerima bukti terima inventaris dan Agen akan menerima uang tunai yang sesuai isi saldo.

Dalam melakukan kegiatannya dalam transaksi setoran tunai maka prosedurnya sebagai berikut:

1. Nasabah akan menyerahkan uang yang disetor ke agen Laku, maka agen Laku lalu memilih menu “setoran” di perangkat agen.
2. Lalu agen Laku akan swipe kartu Laku dan input nominal setoran nasabah di perangkat agen.

3. Lalu nasabah akan menginput PIN dan mengkonfirmasi transaksi yang ada di layar perangkat agen, lalu jika berhasil agen akan mencetak struk transaksi.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa masyarakat dapat menyimpan uangnya di bank tanpa khawatir saldo tabungannya berkurang karena biaya administrasi rekening bahkan tetap memperoleh bunga tabungan dan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)³¹.

Sedangkan dalam keadaan *Force Majeure* di atur dalam pasal 15 Perjanjian Kerja Sama³², dimana dijelaskan :

- a. Yang termasuk keadaan memaksa (*force majeure*) adalah kejadian-kejadian antara lain kebakaran besar, bencana alam, gempa bumi, banjir besar, huru-hara, gangguan sistem komunikasi dan atau aliran listrik yang mengakibatkan terjadinya keterlambatan dan atau tidak dapat dilaksanakannya kewajiban yang tercantum dalam perjanjian, dan pihak yang bersangkutan telah berusaha dengan sebaik-baiknya untuk mengatasi keadaan memaksa (*force majeure*) tersebut.
- b. Dalam hal terjadi *force majeure*, maka Pihak yang mengalami *force majeure* wajib memberitahukan secara tertulis kepada pihak

³¹Buku saku Laku Pandai yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, hlm. 9.

³²Perjanjian Kerja Sama Bank Central Asia terkait penyelenggaraan Laku

lainnya mengenai terjadinya *force majeure* tersebut selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja dihitung sejak tanggal terjadinya *force majeure* . Segera setelah diterimanya pemberitahuan tertulis tentang adanya *force majeure* tersebut. Para pihak akan mengadakan musyawarah untuk menentukan akibat dari *force majeure* tersebut serta cara penyelesaiannya,

- c. Kelalaian atau keterlambatan dalam memenuhi kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat 1 di atas oleh pihak yang mengalami *force majeure* mengakibatkan tidak diakuinya keadaan yang menimpa pihak tersebut sebagai *force majeure*.

Jika dikaitkan dengan beberapa teori tanggung jawab dan prinsip pertanggungjawaban, maka Bank Central Asia khususnya Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta akan bertanggung jawab baik ketika melakukan perbuatan hukum yang disengaja, karena kelalaian, ataupun karena wanprestasi. Menurut hasil wawancara internal penulis bersama Nur Nugroho Staff Hukum Bank Central Asia KC Umum Yogyakarta, Bank Central Asia sebagai pihak pertama akan bertanggung jawab jika memang hal-hal tersebut dilakukan akibat kesalahan yang muncul dari pihak Bank Central Asia.

Jika masalah yang muncul tersebut bukan dari pihak Bank Central Asia, maka pertanggung jawaban baik berdasarkan teori tanggung jawab yang dimana tanggung jawab akan muncul ketika adanya

perbuatan hukum yang disengaja, akibat kelalaian, dan mutlak serta berdasar prinsip pertanggung jawaban karena wanprestasi tersebut akan di bebaskan kepada pihak yang menyebabkan permasalahan itu terjadi, dalam hal Laku maka pihak ini yaitu diantaranya Mitra, Agen, Nasabah. Maka Bank Central Asia khususnya Bank Central Asia KC Umum Yogyakarta akan melihat pihak mana yang menyebabkan suatu permasalahan sehingga mengakibatkan terganggunya pelayanan dan transaksi layanan Laku dan bahkan dapat menghambat transaksi dan layanan Laku itu sendiri.

Namun Bank Central Asia juga tidak akan melepas tanggung jawabnya begitu saja jika memang masalah tersebut muncul akibat pihak lain, Bank Central Asia akan memfasilitasi untuk musyawarah dalam penyelesaiannya, bahkan akan menghadirkan Otoritas Jasa Keuangan jika permasalahan tidak kunjung menemui titik terang, hal ini sejak awal sudah di jelaskan dan tertuang dalam ketentuan di perjanjian kerja sama layanan Laku Bank Central asia.