

PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH PENGGUNA LAYANAN AGEN BRILINK PADA KEGIATAN PERBANKAN DI KANTOR CABANG BRI PARAKAN

Rosa Kumalasari¹, Paramita Prananingtyas², Bagus Rahmanda³
Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
Jl. Imam Bardjo, S.H. No. 1-3, Kampus Pleburan, Semarang 50241
rosasugito@gmail.com

ABSTRACT

Agent are parties who collaborate with banks that manage clever behavior that become the bank's long standing to provide banking services to the public. Branchless Banking is a non-office banking service program utilizing information technology on its operations and requires cooperations between the organizing banks and the third party, namely the customers as the extension of the banks to provide banking services to whom who do not know yet, or experience difficulties in using and/or obtaining banking services. There are several issues in the implementation of Branchless Banking regarding the roles of the organizing banks in determining the customers to assist their banking activities, and the roles of the organizing banks in regulating the operations of Branchless Banking agents, as well as certain issues concerning legal protection for the customers in conducting banking transactions through Branchless Banking. The writing of this paper uses empirical juridical method with qualitative descriptive approach by conducting assessment and processing of research data with the starting point on normative legal aspects accompanied by legal theoretical studies, supported by empirical facts on the field, and aims to describe systematically and accurately the characteristics of the population or on a particular field. To make Branchless Banking implemented and organized well, it is necessary to improve or provide internet network in the locations of Branchless Banking. The confidentiality of the customers' data requires obvious regulations and sanctions regarding the agency's obligation to provide protection to the customers, so that they do not have to worry about their data leakage.

Keywords : Agency; Banking; Branchless Banking; Legal Protection.

ABSTRAK

Agen merupakan pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai yang menjadi kepanjangan Bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat. Laku Pandai merupakan program layanan perbankan tanpa kantor dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam operasionalnya serta membutuhkan kerjasama antara bank penyelenggara dengan pihak ketiga yakni nasabah sebagai kepanjangan tangan bank untuk memberikan layanan perbankan pada masyarakat yang belum mengenal, atau kesulitan dalam menggunakan dan atau mendapatkan layanan perbankan. Terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan Laku Pandai perihal peran bank penyelenggara dalam menentukan nasabah untuk membantu kegiatan perbankan dan berkenaan

¹ Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

² Dosen Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro

³ Penulis Korespondensi

dengan peran bank penyelenggara dalam mengatur operasional agen Laku Pandai, juga permasalahan perihal perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan transaksi perbankan melalui Laku Pandai. Penulisan karya ilmiah ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu melakukan pengkajian dan pengolahan terhadap data penelitian dengan bertitik tolak pada aspek hukum normatif disertai dengan kajian teoritis hukum, yang didukung oleh fakta-fakta empiris di lapangan, dan bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, akurat, dan karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Laku Pandai dapat terselenggara dengan baik diperlukan upaya untuk memperbaiki atau menyediakan jaringan internet di lokasi agen Laku Pandai. Kerahasiaan data nasabah perlu aturan dan sanksi yang jelas mengenai kewajiban agen untuk memberikan perlindungan kepada nasabah agar nasabah tidak perlu merasa khawatir mengenai kebocoran data.

Kata Kunci : Keagenan; Perbankan; Laku Pandai; Perlindungan Hukum.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Undang-undang No. 10 Tahun 1998 dalam Pasal 1 butir 2 tentang Perbankan merumuskan definisi bank yakni Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan / atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No 10 th 1998). Sistem perbankan di Indonesia menggunakan sistem campuran, yakni sistem operasional bank yang merupakan gabungan antara unit banking system dan branch banking system (Djumhana, 1996). Dalam branch banking system, kantor pusat dapat memikirkan perencanaan pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang, sedang cabang-cabang dan kantor wilayah bisa memilih rencana-rencana jangka pendek (Nurastuti, 2011). Salah satu kebijakan kantor pusat melakukan

pengembangan bank dalam perspektif jangka panjang melalui kantor wilayah dan cabang sebagai pengelolaannya adalah dengan melakukan peluncuran program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) atau Branchless Banking. Branchless banking atau laku pandai berjalan dengan cara pihak bank yang bekerja sama untuk melakukan program ini akan menunjuk perorangan atau badan hukum di wilayah yang membutuhkan layanan keuangan atau wilayah yang berada jauh dari lokasi kantor bank untuk menjadi perantara bank di wilayah tersebut. Sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomoer 19 / POJK.03/2014 tentang Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif pasal 1 tentang ketentuan umum.

Wilayah Parakan merupakan salah satu wilayah yang menjadi sasaran bank penyelenggara untuk membentuk agen-agen laku

pandai. Hal tersebut disebabkan karena wilayah Parakan merupakan wilayah yang maju dan dapat membantu bank dalam menjalankan fungsi perbankan sebagai agent of development, namun masih banyak anggota masyarakat yang belum mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya karena tempat tinggal yang jauh dari kantor bank. Akses untuk datang ke kantor bank yang jauh sehingga memakan biaya, ditambah dengan adanya persyaratan yang cukup memberatkan menjadi alasan utama masyarakat wilayah Parakan malas untuk melakukan kegiatan perbankan, meskipun sebenarnya mereka memiliki dana yang cukup untuk melakukannya. Oleh karena itu kehadiran BRILink diharapkan dapat memenuhi kebutuhan perbankan masyarakat akan akses keuangan dengan terjangkau, cepat, mudah, dan aman.

2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana peran BRI dalam menentukan nasabah yang bukan pegawai BRI untuk membantu melakukan kegiatan perbankan dalam bentuk agen BRILink?
- b. Bagaimana peran BRI dalam mengatur operasional agen BRILink?
- c. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang telah melakukan transaksi perbankan melalui agen BRILink.

3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui peran BRI dalam menentukan nasabah yang bukan pegawai BRI untuk membantu melakukan kegiatan perbankan dalam bentuk agen BRILink.
- b. Untuk mengetahui peran BRI dalam mengatur operasional agen BRILink
- c. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap nasabah yang telah melakukan transaksi perbankan melalui agen BRILink

B. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam Tulisan ini adalah pendekatan non-doctrinal (socio legal research) penelitian dengan menggunakan pendekatan socio legal research berangkat dari sebuah konsep, bahwa hukum tidak hanya dilihat sebagai aturan-aturan normatif belaka, tetapi juga dilihat sebagai bagian dari proses dalam kehidupan masyarakat. Dalam arti hukum dan konteks sosial dimana hukum itu berada perlu diteliti secara bersamaan.

Tulisan ini mengkaji dan menganalisis bekerjanya hukum dalam masyarakat. Objek kajian penelitiannya, meliputi: (HS & Nurbani, 2013) efektifitas hukum;kepatuhan terhadap hukum;peranan lembaga atau institusi hukum di dalam penegakan hukum; implementasi aturan hukum; pengaruh aturan hukum terhadap masalah sosial tertentu atau sebaliknya; dan pengaruh masalah sosial terhadap aturan hukum.

C. PEMBAHASAN

1. Peran BRI dalam Menentukan Nasabah yang Bukan Pegawai BRI untuk Membantu Melakukan Kegiatan Perbankan dalam Bentuk Agen BRILink.

Dijelaskan dalam Undang-undang No. 10 tahun 1998 (undang undang no 10, 1998) membagi nasabah menjadi 2 (dua), yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur: (Santoso, 2011)

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa nasabah bukan hanya sebagai pengguna produk dan/ atau jasa perbankan, namun juga dapat melakukan transaksi perbankan layaknya pegawai bank melalui program layanan perbankan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberikan layanan perbankan kepada nasabah secara maksimal yakni program Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Laku Pandai).

Layanan program Laku Pandai yang diselenggarakan oleh BRI disebut dengan BRILink. BRILink adalah perluasan delivery channel yaitu salah satu fasilitas yang dapat melayani transaksi tunai maupun non tunai untuk fitur-fitur milik BRI atau pihak ke-III melalui Channel BRI dengan menggunakan konsep sharing fee. Dalam BRILink, BRI menjalin kerjasama dengan nasabah BRI untuk menjadi agen yang dapat melayani transaksi perbankan kepada masyarakat menggunakan sistem dan perangkat milik BRI maupun milik agen sendiri. Nasabah yang dimaksud disini adalah pihak atau para pihak yang secara langsung menjadi nasabah BRI yang telah diberi hak oleh BRI untuk melakukan transaksi (tunai maupun non tunai) di jaringan Layanan BRILink dengan menggunakan Kartu BRILink yang diterbitkan oleh BRI (<http://agen.bri.co.id>, 2018).

Bagi masyarakat atau nasabah bank yang berminat menjadi agen Laku Pandai, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan beberapa persyaratan, di antaranya: (www.ojk.go.id, 2018)

1. Status penduduk setempat yang sudah dikenal baik masyarakat sekitarnya;
2. Calon agen harus sudah menjadi nasabah bank yang bersangkutan (minimal 2 tahun) dan dipercaya bank;

3. Mempunyai usaha utama yang telah berjalan sekurang-kurangnya 2 tahun dengan lokasi usaha yang tetap dan strategis;
 4. Yang bersangkutan harus memiliki kemampuan, kredibilitas, reputasi, dan integritas yang baik;
 5. Jika agen Laku Pandai juga merupakan salah satu nasabah kredit, maka ada syarat tambahan lagi yaitu, tidak boleh mengalami keterlambatan pembayaran cicilan kredit selama 6 bulan terakhir;
 6. Syarat umum administratif (Kartu Tanda Penduduk / KTP dan Kartu Keluarga).
- e. Mampu menyediakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai;
 - f. Memiliki teknologi informasi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai;
 - g. Lulus proses uji tuntas oleh bank penyelenggara Laku Pandai.

Sedangkan bagi badan hukum, untuk menjadi agen Laku Pandai harus memenuhi persyaratan seperti yang tertuang pada Pasal 18 POJK No. 19/POJK.03/2014 yaitu:

- a. Berbadan hukum Indonesia yang : (1) Diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas dan diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan; dan (2) Merupakan perusahaan dagang yang memiliki jaringan retail outlet;
- b. Memiliki reputasi, kredibilitas, dan kinerja yang baik;
- c. Memiliki usaha yang menetap di satu lokasi dan masih berlangsung paling sedikit 2 (dua) tahun;
- d. Mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh bank penyelenggara Laku Pandai;

Namun, bukan hanya syarat itu saja yang diperlukan untuk menjadi agen Laku Pandai BRI atau agen BRILink. BRI memiliki beberapa ketentuan lain sebagai persyaratan dalam menentukan apakah seseorang dapat menjadi agen BRILink. Syarat menjadi agen BRILink inipun terbagi menjadi dua (2) yaitu:

- a. Syarat personal: (1) Perseorangan atau badan usaha tidak berbadan Hukum; (2) Memiliki usaha dengan usia minimal 2 tahun; (3) Memiliki rekening BRI; dan Syarat lain
- b. Syarat administrasi

Syarat administrasi menjadi salah satu hal wajib yang harus ada dan menjadi bukti tertulis untuk mengajukan diri menjadi agen BRILink. Beberapa syarat administrasi yang harus dipenuhi adalah:

1. Identitas
2. Dokumen Legalitas Usaha; (a) Fotokopi surat Keterangan Usaha minimal dikeluarkan oleh RT, RW atau kelurahan (khusus usaha perseorangan); (b) Fotokopi

Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan yang terakhir adalah TDP atau Tanda Daftar Perusahaan. Syarat ini harus dilampirkan bagi badan usaha tidak berbadan hukum yang berminat untuk menjadi agen BRILink; (c) Fotokopi Rekening; dan (c) Mengisi Dokumen

Untuk bisa menjadi agen BRILink harus ada bukti tertulis, oleh karena itu harus mengisi formulir bukti pengajuan diri dengan lengkap dan sesuai data yang dimiliki.

3. Mengumpulkan dokumen

Setelah semua dokumen dirasa lengkap, dokumen dapat diserahkan ke BRI terdekat. Permohonan tidak langsung disetujui namun harus menunggu waktu sekitar 2 sampai 3 minggu untuk menentukan diterima atau tidaknya permohonan tersebut.

Sebelum menjalankan tugasnya sebagai agen BRILink dalam melaksanakan transaksi atau kegiatan perbankan, agen BRILink hendaknya menandatangani surat perjanjian kerja sama antara agen BRILink dengan pihak-pihak terkait. Perjanjian kerjasama adalah perjanjian antara bank penyelenggara dengan agen Laku Pandai untuk melakukan perbuatan hukum tertentu. Perjanjian kerja sama merupakan dokumen yang

berisikan hak dan kewajiban BRI dan agen BRILink yang harus disetujui dan ditandatangani oleh kedua belah pihak sebelum menjalankan kegiatan yang dimaksud didalamnya. Dalam hal ini bank penyelenggara telah memberikan kewenangan kepada perantara untuk mengadakan perjanjian dengan pihak ketiga. Seperti BRI yang telah memberikan kewenangannya kepada agen BRILink untuk melakukan kegiatan atau transaksi perbankan terhadap nasabah BRI.

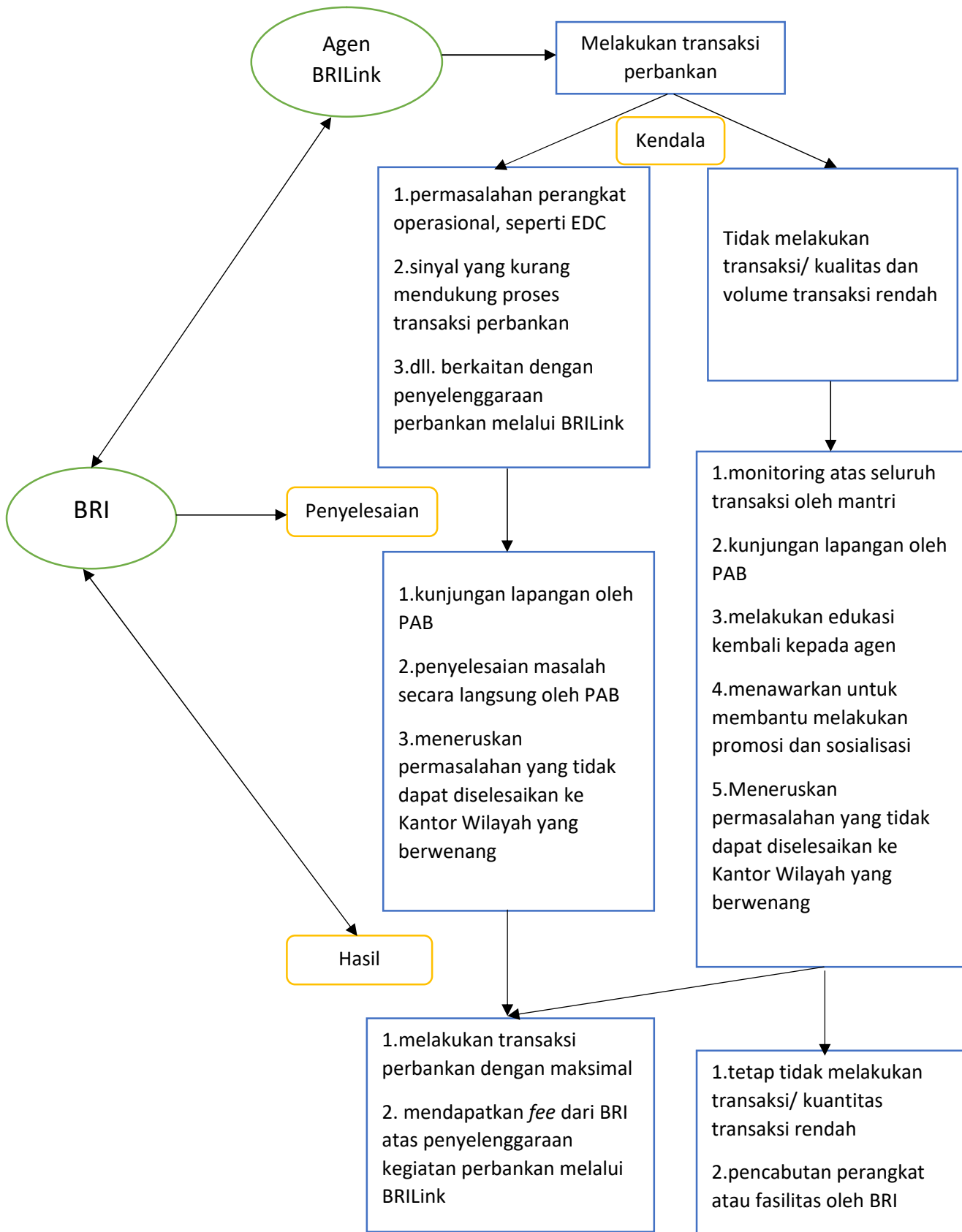
2. Peran BRI dalam Mengatur Operasional Agen BRILink

BRILink adalah layanan keagenan milik BRI untuk melayani transaksi perbankan melalui agen bagi masyarakat di sekitarnya terutama masyarakat yang berlokasi jauh dari jangkauan kantor bank sehingga dapat melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor bank (<https://agen.bri.co.id>, 2018). Sebagai bank penyelenggara agen Laku Pandai yang dikenal dengan agen BRILink, BRI memiliki tugas untuk mengatur segala kegiatan atau transaksi perbankan yang dilakukan oleh agen BRILink. Hal tersebut dilakukan dari sejak pemberian segala fasilitas yang dibutuhkan oleh agen BRILink.

BRI bertanggung jawab atas kegiatan operasional BRILink. Seperti misalnya, nasabah yang tidak melakukan transaksi selama menjadi agen BRILink. Dalam hal ini, BRI memiliki petugas

Agen BRILink yang selalu melakukan pemantauan langsung di lapangan dengan cara mendatangi agen BRILink wilayah kerjanya, baik yang melakukan transaksi secara lancar ataupun tidak. Apabila terdapat kendala atau permasalahan yang terjadi, agen BRILink dapat langsung menyampaikan kepada Petugas Agen BRILink tersebut secara langsung ketika petugas datang ke lokasi BRILink atau pun via telpon, maupun pesan kepada petugas untuk mendapatkan solusi dengan cepat. Mengenai agen yang tidak melakukan transaksi biasanya Petugas Agen BRILink memberikan pelayanan edukasi serta sharing secara langsung apa yang menjadi kendala agen sehingga agen tidak melakukan transaksi. Selanjutnya Petugas akan menawarrkan kepada agen untuk membantu melakukan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat sekitar mengenai keberadaan agen BRILink tersebut (Agus, 2018).

Berikut adalah skema gambar tentang
Operasional Agen BRILink :



3. Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Telah Melakukan Transaksi Perbankan Melalui Agen BRILink

Dalam kegiatannya melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui agen BRILink, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK.03/2014 yang menegaskan bahwa, "Bank penyelenggara wajib bertanggungjawab atas kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama". Namun apabila kerugian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang harus bertanggungjawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita oleh nasabah. Tanggung jawab dalam hubungan keagenan tersebut juga tertuang dalam perjanjian kerjasama antara BRI dan agen BRILink.

Bukan hanya perjanjian agen BRILink yang mengatur secara jelas pihak yang bertanggungjawab atas kerugian nasabah, namun BRI juga memberikan ruang kepada nasabah untuk dapat menyampaikan keluhan-keluhannya langsung kepada agen BRILink. Apabila, agen tidak dapat menangani keluhan nasabah atau nasabah kurang puas atas tanggapan yang

diberikan oleh agen BRILink maka keluhan nasabah akan diteruskan oleh agen BRILink atau nasabah langsung kepada BRI untuk mendapatkan tanggapan secara langsung.

Menjaga kepercayaan nasabah dalam penyelenggaraan Laku Pandai merupakan hal yang penting untuk memenuhi hak nasabah atas keamanan kerahasiaan data nasabah beserta simpanannya, mengingat agen Laku Pandai yang memberikan pelayanan jasa keuangan kepada nasabah dan secara langsung akan mengetahui data nasabah beserta simpanannya. Oleh karena itu kewajiban menjaga rahasia data nasabah bukan hanya dibebankan kepada bank penyelenggara saja namun juga kepada agen Laku Pandai. Hal tersebut jelas diatur dalam POJK No. 19/POJK.03/2014 dan SEOJK No. 6/SEOJK.03/2015 yang menyatakan bahwa rahasia bank di dalam pelaksanaan penyelenggaraan Laku Pandai merupakan tanggung jawab pihak bank dan agen. Adapun hak dan kewajiban agen dan nasabah serta perlindungan nasabah tertuang dalam pasal 34 bank penyelenggara wajib menerapkan perlindungan konsumen.

Mengingat data dan simpanan nasabah merupakan rahasia bank maka BRI dan agen BRILink sepakat untuk melindungi data nasabah beserta simpanannya dengan tidak memberikannya kepada pihak lain selain BRI

dengan tujuan apapun, termasuk untuk tujuan promosi atau komersial lainnya tanpa persetujuan nasabah. Hal tersebut dengan tegas diatur dalam perjanjian kerjasama antara BRI dan agen BRILink.

Akan tetapi, agen Laku Pandai bukan pegawai bank, sehingga belum ada peraturan yang mengatur secara jelas terkait kewajiban dan sanksi untuk menjaga rahasia data nasabah dan simpanannya maka perlu dibentuk aturan yang mengatur masalah tersebut. Memang belum terdapat aturan yang mengatur mengenai siapa yang harus bertanggung jawab apabila ada tuntutan dari nasabah atas terbukanya data dan simpanan. Kemungkinan agen mengelak atau menolak untuk bertanggung jawab dan melemparkan masalah tersebut kepada bank penyelenggara dapat saja terjadi, akan tetapi sudah terdapat aturan yang mengatur secara umum mengenai agen dan bank penyelenggara yang menyebarluaskan hal-hal yang bersifat rahasia. Aturan-aturan tersebut terdapat pada beberapa pasal, yakni:

1. Pasal 1365, Pasal 1366, Pasal 1367 KUHPperdata
2. Pasal 323 KUHP: (Moeljatno, 2011)

Dalam ketentuan beberapa Pasal ditegaskan bahwa suatu perbuatan baik secara sengaja ataupun tidak sengaja yang dilakukan

sehingga terjadi terbukanya rahasia bank atas data nasabah maka yang harus bertanggung jawab adalah bank penyelenggara dan agen Laku Pandai. Ketentuan aturan-aturan tersebut dapat dijadikan dasar untuk meminta pertanggungjawaban apabila terjadi terbukanya rahasia bank terkait data nasabah penyimpan dan simpanannya.

Berdasarkan pemaparan terkait perlindungan hukum nasabah agen BRILink tersebut diatas, pihak BRI telah melakukan upaya semaksimal mungkin untuk melindungi nasabahnya dari berbagai macam kemungkinan yang dapat merugikan nasabahnya dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dengan berbagai jaminan mengenai perlindungan dan pemenuhan terhadap hak-hak nasabah agen BRILink selaku konsumen, diharapkan nasabah agen BRILink merasa aman dan nyaman dalam melakukan kegiatan atau transaksi perbankan pada agen BRILink.

D. KESIMPULAN

1. Laku Pandai merupakan program baru pemerintah untuk menyediakan akses layanan keuangan bagi masyarakat di seluruh pelosok negeri. Berdasarkan Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 bank dapat menjadi bank penyelenggara dan bekerja sama dengan agen setelah mendapatkan persetujuan dari OJK. BRI

merupakan salah satu Bank BUMN yang mewujudkan program layanan Laku Pandai pemerintah melalui agen BRILink. Adapun kriteria dalam menentukan Nasabah yang Bukan Pegawai BRI untuk Membantu Melakukan Kegiatan Perbankan dalam Bentuk Agen BRILink, Bank BRI telah memberikan kriteria yang telah sesuai dengan ketentuan OJK.

2. Dalam kegiatan operasionalnya BRI telah dengan semaksimal mungkin melaksanakan tugasnya, dari awal nasabah dinyatakan layak menjadi agen selanjutnya memberikan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan, melakukan training dan edukasi kepada agen agar agen dapat menjalankan tugasnya dengan maksimal dan tidak mengecewakan nasabah, melakukan monitoring kepada agen BRILink dalam kegiatannya melaksanakan transaksi perbankan, hingga memberikan solusi dengan cepat ketika agen BRILink mengalami masalah.
3. Perlindungan nasabah merupakan hal yang terpenting dalam kegiatan perbankan. Nasabah dalam penyelenggaraan BRILink pada dasarnya telah terlindungi dengan baik. Hal tersebut terlihat dari fasilitas EDC dari BRI yang cukup aman, nasabah

mendapatkan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan agen BRILink sekaligus mendapatkan pembinaan dan edukasi baik dari agen BRILink atau melalui sosialisasi oleh Petugas Agen BRILink BRI, mendapatkan pelayanan dengan benar dan tidak diskriminatif. Nasabah juga tidak perlu khawatir mengenai data kerahasiaannya meski melakukan transaksi perbankan melalui agen BRILink, karena telah terdapat aturan yang mengatur mengenai kewajiban agen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah. Hanya saja belum terdapat aturan mengenai sanksi siapa yang harus bertanggung jawab apabila terjadi kebocoran rahasia nasabah. Namun, nasabah bisa mendapatkan jaminan ganti kerugian apabila nasabah terpaksa menderita kerugian atas layanan perbankan yang dilakukan.

E. Saran

1. Sejauh ini kriteria tersebut telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Akan lebih baik lagi diadakan semacam pelatihan singkat agar para agen BRILink dapat mengerti hak dan kewajibannya sebagai agen.
2. Masih diperlukan solusi terkait rendahnya kualitas sinyal mengingat agen BRILink

yang terletak di daerah-daerah yang cukup sulit untuk mendapatkan sinyal yang memadai, karena kegiatan agen BRILink hanya dapat berjalan dengan baik dan maksimal apabila didukung oleh fasilitas yang baik pula. Oleh karena itu perlu adanya kerjasama antara BRI dan perusahaan telekomunikasi dalam penyelenggaraan perbankan melalui agen BRILink. Banyak masyarakat awam yang belum mengerti mengenai keagenan, sehingga masih perlu adanya sosialisasi agar dapat menyamakan persepsi dan tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat merugikan salah satu pihak. Bank penyelenggara agar diharapkan mampu memberikan solusi terbaik apabila terjadi kendala operasional, seperti gangguan sistem, komplain nasabah sehingga permasalahan dapat terselesaikan.

3. Diperlukan aturan yang jelas terkait sanksi yang harus diterima apabila terjadi kebocoran rahasia data nasabah beserta simpanannya ketika melakukan kegiatan perbankan melalui agen BRILink Guna memperkecil risiko hukum, petugas BRI juga agar setiap saat dapat memantau apakah ada permasalahan dalam mengoperasikan transaksi agen BRILink,

sehingga nasabah merasa aman dan nyaman bertransaksi di agen BRILink.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman. (1991). *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan Inggris-Indonesia*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Rianto, A. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta : Granit.
- Arifin, Z. (2008). *Dasar-Dasar Penulisan Karya Ilmiah*, ed-4. Jakarta : Grasindo.
- Cahyaningrum, D. (2016). *Pelindungan Nasabah dalam Penyelenggaraan Laku Pandai: Studi Pelindungan Nasabah Laku Pandai BCA di Jawa dan BRI di Papua*, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR : *Jurnal Ilmu Hukum*.
- Djumhana, M. (1996). *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Elisabeth, J.L., (2017). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Agen Brilink PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bitung*, (Manado: Universitas Sam Ratulangi, 2017), *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.5 (No. 4), p. 458.
- Friedman, L.M., (2017). *American Law: In Introduction*, Third Edition, New York : Oxford University Press.
- Gazali, Djoni S. & Rachmadi Usman. (2010). *Hukum Perbankan*, Jakarta : Sinar Grafika.

- Gazali, Djoni S. & Rachmadi Usman. (2012). Hukum Perbankan, Jakarta : Sinar Grafika.
- Gazali, Djoni S. & Rachmadi Usman. (2014). Hukum Perbankan, Jakarta : Sinar Grafika.
- Hasibuan, M. (2005). Dasar-dasar Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hermansyah. (2005). Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta : Kencana.
- Hermansyah. (2011). Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta : Kencana.
- Rahadian, Inda & Pranagara, M.Alif Akbar (2017). Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dan Tanggung Jawab Agen dalam Penyelenggaraan Branchless Banking di Indonesia. Jurnal Hukum Quia Iustum, Vol.24 (No.2), pp.301-319.
- Irianto, Sulistyowanto., & Sidharta ed. 2011. Metode Penelitian Hukum Kontelasi dan Refleksi. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Kamelo, T. (2006). Karakter Hukum Perdata Dalam Fungsi Perbankan Melalui Hubungan Antara Bank Dengan Nasabah. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Tetap Dalam Bidang Ilmu Hukum Perdata Pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Medan : Universitas Sumatra Utara.
- Kasmir. (2002). Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2008). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya ed- 6. Jakarta : Rajagrafindo.
- Kasmir. (2010). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta : Rajawali Pers.
- Moleong, L.J., (2004). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Lyman, Timothy R., Gautam Ivatury, & Stevan Staschen. (2008). "Use of Agents in Branchless Banking for The Poor: Rewards, Risk and Regulation "The Consultative Group to Assist the Poor, Focus Note Number 38 October 2008.
- Mamuji, S. (2005). Metode Penelitian dan Penulisan Hukum. Jakarta : Badan Penerbit FH UI.
- Mertokusumo, S. (2005). Mengenal Hukum Suatu Pengantar. Yogyakarta : Liberty.
- Moeljatno. (2011). Kitab Undang-undang Hukum Pidana. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muhammad, A. (2004). Hukum Dan Penelitian Hukum. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Mubarok, Rizki., & Santoso, Budi. (2017). Pertanggungjawaban Agen Branchless Banking Terhadap Nasabah Branchless Banking (Hubungan Hukum Antara Agen-Principal dan Konsumen). Diponegoro Law Journal, Vol.6 (No.2), pp. 1-12.
- Nasution, A.Z. (1995). Konsumen dan Hukum. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

- Nazir, M. (1985). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Pardede, M. (1998). *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Rachman, M. (1999). *Strategi dan langkah-langkah Penelitian*. Semarang : IKIP Semarang.
- Raharjo, S. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Saiffudin, A. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Santoso Az, L. (2011). *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*. Yogyakarta : Pustaka Yustisia.
- Sembiring, S. (2012). *Hukum Perbankan Ed. Revisi*, Cetakan ketiga. Bandung : CV Bandar Maju.
- Sidabalok, J. (2006). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Sjahdeini, S.R. (1999). *Rahasia Bank : Berbagai Masalah di Sekitarnya*. *Jurnal Hukum Bisnis* Volume 8, pp.4-17.
- Soekanto, S. (2004). *Pengantar Penelitian Hukum, dalam Abdulkadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S. (2006). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : UI Prees.
- Soemitro, R. (1991). *Asas-Asas Hukum Perpajakan*. Jakarta : Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- Subekti, R. Tjitrosudibio. (2004). *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Subramanian, Shri L.S., (2013). "A Study of Branchless Banking in Achieving Financial Inclusion in India." *BVIMSR's Journal of Management Research*. Vol. 5 Issue – 2: October 2013.
- Sugiyono, (2003). *Statistika Untuk Penelitian Cetakan Kelima*. Bandung : CV Alfabeta.
- Supramono, G. (1995). *Pengantar Hukum Perbankan*, Jakarta : Djambatan.
- Syawali, Husni., & Imaniyati, Neni Sri. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana.
- Tjokroamidjobintaro., & Adidjoyo, Mustofa. (1998). *Teori dan Strategi Pembangunan Nasional*. Jakarta : CV Haji Masagung.
- Usman, R. (2001). *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, R. (2001). *Hukum Perbankan*. Jakarta : Sinar Grafika.

- Wonok, David Y. (2013). Perlindungan Hukum Atas Hak Hak Nasabah Sebagai Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpangan Dana. Jurnal Ilmu Hukum Universitas Sam Ratulangi, Vol. 1(No. 2), Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Y. Sri Susilo dan Tim. (2000). Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Jakarta : Salemba Empat.
- Y. Sri Susilo dan Tim. (2008). Bank dan Lembaga Keuangan Lain, Jakarta : Salemba Empat.
- Perundang-undangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)
- Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Website
- Tokoh Indonesia. (2017). Kategori Biografi. Retrieved from <http://www.tokohindonesia.com/ensiklope>
- di/r/rudjito/go_public_schtml diakses tanggal 25 Juni 2017
- Bank Rakyat Indonesia. (2017). Investor Relation :Corporate Profile. Retrieved from www.bri.co.id
- Kamus Perbankan Bank Indonesia. (2017). Retrieved from www.bi.go.id.
- Pekerja Museum Bank Indonesia. (2017). Bank Indonesia : Bank Sentral Republik Indonesia. Retrieved from pekerjamuseum@yahoo.com.nah
- Siaran Pers Otoritas Jasa Keuangan, "OJK Resmikan Program Laku Pandai". Retrieved from <http://www.ojk.go.id> diakses tanggal 25 Juni 2017
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Retrieved from www.ojk.go.id/id/pages/laku-pandai.aspx diakses tanggal 25 Juni 2017.