

NASKAH PUBLIKASI

**TANGGUNG JAWAB BANK CENTRAL ASIA KC UTAMA
YOGYAKARTA TERHADAP NASABAH DALAM
PENYELENGGARAAN PRODUK LAYANAN LAKU**

Oleh

Andrean Zige

**Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Daerah Istimewa
Yogyakarta, 55184**

Email: andrezige@yahoo.co.id

**TANGGUNG JAWAB BANK CENTRAL ASIA KC UTAMA YOGYAKARTA
TERHADAP NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN PRODUK LAYANAN
LAKU**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Oleh :


NAMA : ANDREAN ZIGE

NIM : 20140610022

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal

17 Mei 2018

Dosen Pembimbing I



Dr. Fadia Fitriyanti, S.H., M.Hum., M.Kn.
NIK. 19711127199603 153 026

ABSTRAK

Dalam rangka memperluas akses jaringan layanan perbankan, Otoritas Jasa Keuangan bekerjasama dengan Perbankan dengan membuat layanan laku pandai dimana di Bank Central Asia disebut Laku. Laku pandai atau di Bank Central Asia disebut Laku merupakan kepanjangan dari Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif dengan tidak menghadirkan kantor secara langsung, namun bekerjasama dengan pihak ketiga dan didukung teknologi informasi yang dimana layanan ini menjangkau masyarakat yang kesulitan dalam mendapatkan akses layanan perbankan. Namun belum ada kejelasan mengenai hubungan hukum antara para pihak dan tanggung jawab perbankan terhadap nasabah. Oleh karena itu perlu diketahui hubungan hukum antara para pihak dan tanggung jawab perbankan untuk meminimalisir masalah yang ada.. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui hubungan hukum antara Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta, Mitra, Agen Laku dan Nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku. 2) Untuk mengetahui tanggung jawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta terhadap nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Penelitian ini akan mengkaji asas-asas, konsep-konsep hukum serta peraturan perundang-undangan yang terkait.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan layanan Laku terdapat 4 (empat) subjek hukum yaitu Bank Central Asia, Mitra layanan Laku, Agen layanan Laku, dan Nasabah. Dalam hal ini, pihak Bank Central Asia sebagai pemilik layanan Laku, pihak Mitra sebagai perpanjangan tangan dari bank untuk penyelenggaraan operasional Layanan Laku, pihak agen sebagai penyelenggara Layanan Laku sedangkan pihak nasabah sebagai pengguna Layanan Laku. Dasar dari hubungan tersebut adalah perjanjian baku, yaitu formulir aplikasi sebagai agen laku dan formulir aplikasi sebagai nasabah laku. Tanggung jawab Bank Central Asia dalam penyelenggaraan layanan Laku adalah sebagai pihak pertama dalam perjanjian kerjasama. Bank akan bertanggung jawab atas kerugian akibat penyelenggaraan layanan Laku namun dengan melihat bentuk kejadian timbulnya kerugian, selain itu tanggung jawab Bank Central Asia antara lain memberi edukasi, membentuk unit khusus untuk layanan Laku, mengawasi setiap kegiatan layanan Laku yang berlangsung.

Kata Kunci : Tanggung Jawab, *Laku*, Bank Central Asia.

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 diimbangi 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 didapatinya 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 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

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

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*).³ Penggunaan agen dalam program Laku Pandai berarti bank 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,

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.

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

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.

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 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 diwajibkan untuk memberikan perlindungan kepada nasabah. Selain itu juga tidak dijelaskan sejauhmana tanggung jawab yang dilakukan dalam

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

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 perbankan 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.

⁶*Ibid*, hlm. 4.

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.
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.

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian hukum normatif, dimana penelitian ini akan mengkaji asas-asas, konsep-konsep hukum serta peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tanggung jawab bank terhadap nasabah dalam penyelenggaraan layanan Laku.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).⁷ Pendekatan perundang-undangan akan dilakukan dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.⁸

C. Bahan Penelitian

Bahan penelitian akan diperoleh dengan melakukan studi pustaka yang mengkaji bahan hukum.⁹ Bahan hukum sebagai bahan penelitian diambil dari bahan kepustakaan yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.¹⁰

⁷Abidin A Kurnia Ecla Julianto, 2016, “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang dan Bagasi Kabin Dalam Kecelakaan Pengangkutan Udara di Indonesia” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta), hlm. 33.

⁸Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum, Normatif dan Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 186.

⁹*Ibid*, hlm. 317.

¹⁰*Ibid*.

1. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan pustaka yang berisikan peraturan perundang-undangan yang terdiri dari sebagai berikut:
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Perikatan
 - b. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
 - c. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.
 - d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)
 - e. Peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan objek penelitian.
2. Bahan Hukum Sekunder, adalah bahan-bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer, dan dapat membantu untuk proses analisis¹¹, yaitu sebagai berikut:
 - a. Buku-buku ilmiah yang terkait.
 - b. Hasil penelitian terkait.
 - c. Jurnal-jurnal dan literature yang terkait.
 - d. Doktrin, pendapat dan kesaksian dari ahli perbankan baik yang tertulis maupun tidak tertulis.
3. Bahan Hukum Tersier, meliputi:
 - a. Kamus hukum.
 - b. Kamus besar bahasa Indonesia.
 - c. Ensiklopedi.
 - d. Data-data tentang layanan Laku.

¹¹*Ibid*, hlm. 318.

D. Cara Pengambilan Bahan Penelitian

1. Bahan hukum primer, bahan hukum sekunder serta bahan hukum tersier akan diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu dengan cara menghimpun semua peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen hukum dan buku-buku serta jurnal-jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan.¹² Kemudian untuk peraturan perundang-undangan ataupun dokumen yang ada akan diambil pengertian pokok atau kaidah hukumnya dari masing-masing isi pasal yang terkait dengan permasalahan, kemudian untuk buku dan jurnal-jurnal ilmiah akan diambil teori, maupun pernyataan yang terkait, dan selanjutnya semua data tersebut di atas akan disusun secara sistematis untuk memudahkan proses analisis.
2. Dalam penelitian yang dilakukan ini pengumpulan data juga dilakukan dengan cara wawancara dan menggali informasi yaitu dengan pihak Bidang Hukum di Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Yogyakarta dan mitra layanan Laku Bank Central Asia Kantor Cabang Utama Yogyakarta.

E. Tempat Pengambilan Bahan Penelitian

Bahan hukum primer, sekunder ataupun tersier dalam penelitian ini akan diambil di berbagai tempat seperti :

1. Berbagai perpustakaan baik lokal atau nasional.
2. Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta.
3. Media massa.
4. Media cetak.
5. Maupun laman web.

¹²*Ibid*, hlm. 319.

F. Teknik Pengolahan Bahan Penelitian

Pengolahan bahan penelitian akan dilakukan dengan cara melakukan seleksi bahan penelitian, kemudian melakukan klarifikasi menurut penggolongan bahan penelitian dan menyusun hasil dari penelitian secara sistematis.¹³

G. Teknik Analisis

Baik bahan hukum maupun bahan non hukum yang diperoleh dalam penelitian ini akan dianalisis secara preskriptif dengan metode deduktif.¹⁴ Maksudnya adalah data-data umum, asas-asas hukum, doktrin serta peraturan perundang-undangan dirangkai secara sistematis sebagai susunan fakta-fakta hukum untuk mengkaji tanggung jawab Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta terhadap nasabah dalam penyelenggaraan produk layanan Laku. Analisis dilakukan dengan memaparkan serta menjelaskan atas subjek dan objek penelitian sesuai dengan studi kepustakaan dan wawancara yang telah dilakukan peneliti.¹⁵

¹³Rizqi Musrifah, 2017, "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Penggunaan *E-Banking* di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta), hlm. 42.

¹⁴Abidin A Kurnia Ecla Julianto, *Op Cit*, hlm. 37.

¹⁵Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Op Cit*, hlm. 183.

PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Antara Bank Central 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.¹⁶ 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.¹⁷

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.¹⁸ 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 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

¹⁶Nur 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.

¹⁷*Ibid.*

¹⁸*Ibid.*

tercermin pada melekatnya hak dan kewajiban masing-masing pihak yang terikat dalam suatu perjanjian.¹⁹ 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.²⁰ 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.²¹ Dalam hal ini, prinsipal memberikan pula kewenangan kepada perantara untuk mengadakan perjanjian dengan pihak ke tiga guna kepentingan prinsipal.²² Prinsipal adalah pihak yang memberikan wewenang kepada perantara untuk melakukan perbuatan hukum dengan pihak ke tiga demi kepentingan prinsipal. Sementara perantara adalah pihak 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:

¹⁹Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm. 41

²⁰Ida Rahadian 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.

²¹*Ibid.*, hlm. 309.

²²Ridwan Khairandy, 2013, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, 2013, Yogyakarta, FH UII Press, hlm. 248.

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.²³ 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.²⁴ Dasar dari hubungan tersebut adalah perjanjian baku, yaitu formulir aplikasi sebagai agen Laku dan formulir aplikasi sebagai nasabah laku.²⁵

²³Nur Nugroho, *Log. Cit.*

²⁴*Ibid.*

²⁵*Ibid.*

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.²⁶ Dalam perjanjian keagenan, agen diberikan wewenang oleh prinsipal untuk melakukan perbuatan hukum termasuk melakukan perikatan dengan pihak ketiga demi kepentingan prinsipal.²⁷ Agen bukanlah pihak di dalam perjanjian yang dibuat antara prinsipal dengan pihak ketiga.²⁸ Konsekuensinya, agen tidak dapat dibebani tanggung jawab hukum atas timbulnya kerugian pihak ketiga sepanjang agen telah melaksanakan kewenangan sebagaimana diberikan oleh prinsipal.²⁹ 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.³⁰ 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 Agentidak 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 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

²⁶Rizki 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

²⁷Ida Rahadiyan dan M. Alif Akbar Pranagara, *Op. Cit.*, hlm. 311.

²⁸*Ibid.*

²⁹*Ibid.*

³⁰*Ibid.*

Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. 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.³¹ 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.³² 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 kunjungan secara berkala ke Agen-Agen Laku yang nantinya akan di laporkan secara berkala ke Bank Central Asia, dimana akan langsung di laporkan ke Biro Inklusi Keuangan (BIK).

³¹Nur Nugroho, *Log.Cit.*

³²*Ibid.*

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Dalam penyelenggaraan layanan Laku terdapat 4 (empat) subjek hukum yaitu Bank Central Asia, Mitra layanan Laku, Agen layanan Laku, dan Nasabah. Dalam hal ini, pihak Bank Central Asia sebagai pemilik layanan Laku, pihak Mitra sebagai perpanjangan tangan dari bank untuk melakukan pengawasan terhadap agen, pihak agen sebagai penyelenggara layanan sedangkan pihak nasabah sebagai pelanggan layanan. Dasar dari hubungan tersebut adalah perjanjian baku, yaitu formulir aplikasi sebagai agen laku dan formulir aplikasi sebagai nasabah laku.
2. Tanggung jawab Bank Central Asia dalam penyelenggaraan layanan Laku adalah sebagai pihak pertama dalam perjanjian kerjasama. Bank akan bertanggung jawab atas kerugian akibat penyelenggaraan layanan Laku namun dengan melihat bentuk kejadian timbulnya kerugian.

B. Saran

1. Perlu adanya pemantuan oleh pemerintah dalam penyelenggaraan layanan Laku sehingga para pihak yang terlibat bertindak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Transparansi dalam setiap bentuk kerjasama sangatlah penting, hal ini untuk meminimalisir ketidaktahuan para pihak atas beban tanggung jawab yang dipikulnya

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti
- Buku saku Laku Pandai yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan
- C.J.H. Brunner dan G.T. de Jong, 2001, *Verbintenissenrecht Algemeen*, Deventer, Kluwer
- Hermansyah, 2013, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Inosentius Samsul, 2004, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia
- Kasmir, 2014, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- 2008, *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Leli Joko Suryono, 2014, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta, Lembaga Penelitian, Publikasi, dan Pengembangan pada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Mukti Fajar ND, 2015, “*Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen dan Persaingan Usaha, Tanggung Jawab Pelaku Usaha*”, Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2015, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Munir Fuady, 1999, *Hukum Perbankan Modern Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998*, Bandung : Citra Aditya Bakti
- Neny Sri Imaniyati, 2010, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung, Refika Aditama.
- Ridwan Khairandy, 2013, *Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia*, 2013, Yogyakarta, FH UII Press
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, Grasindo
- Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty
- Sudikno Mertokusumo, 2010, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Cahaya Atma Pustaka.

Sentosa Sembiring, 2008, *Hukum Perbankan*, Bandung, CV. Mandar Maju

Suharnoko, 2005, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Jakarta, Prenada Media Group, 2005

Zainal Asikin, 2105, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta Rajawali Pers.

ZulhamZulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group

Skripsi

Abidin A Kurnia Ecla Julianto, 2016, “Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang dan Bagasi Kabin Dalam Kecelakaan Pengangkutan Udara di Indonesia” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

Rizqi Musrifah, 2017, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah atas Penggunaan E-Banking di Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

Jurnal dan Paper

Fransisca Claudya Mewoh. dkk. 2016. “ Analisis Kredit Macet (PT.BANK SULUT, TBK DI MANADO)”. Manado: Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 4 Nomor 1 Januari 2016.

Diah Cahyaningrum. 2016. “ Perlindungan Nasabah Dalam Penyelenggaraan Laku Pandai : Studi Perlindungan Nasabah Laku Pandai BCA Di Jawa Tengah dan BRI Di Papua”. Jurnal Hukum. Vol. 7 Nomor 2 November 2016.

Inda Rahadiyan dan M. Alif Akbar Pranagara. 2017. “Bentuk Hubungan Hukum Para Pihak dan Tanggung Jawab Agen dalam Penyelenggaraan Branchless Banking di Indonesia”. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta : Jurnal Hukum Ius Quia Iustum Faculty Of Law, Vol. 24: 301 – 319 Nomor 2 April 2017.

Metia Winanti Muchda, dkk. 2014, “Pengalihan Tugas Pengaturan Dan Pengawasan Perbankan Dari Bank Indonesia Kepada Otoritas Jasa Keuangan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”. Riau: Jurnal Hukum Bisnis/Perdata Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Riau Kampus Pattimura. Vol 22. Nomor 2 Juni 2014.

- Zulfi Diane Zaini. 2013, “ Hubungan Hukum Bank Indonesia Sebagai Bank Sentral Dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasca Pengalihan Fungsi Pengawasan Perbankan”. Lampung: Jurnal Media Hukum Fakultas Hukum dan Program Magister Hukum Universitas Bandar Lampung. Vol 20. Nomor 2 Desember 2013.
- Dikdik Tandika,Lutfhia Sevriana. 2017. “ Adopsi Terhadap Inovasi: Kajian Konseptual Implementasi Program Laku Pandai Pada Layanan BRILink”. Bandung : Jurnal Manajemen Bisnis Performa. Vol XIV. Nomor 1 Tahun 2017
- Khanan, Pujiono. 2016. “Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem Perbankan Indonesia”. Surakarta : Jurnal Private Law. Vol IV. Nomor 1 Januari 2016.
- Pahlefi. 2015. “Pengaturan Tanggung Jawab Bank Dalam Electronic Banking Menurut Peraturan Perundang-Undangan”. Jurnal Ilmu Hukum . Vol 6. Nomor 2 Oktober 2015.
- Rizki 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.
- Ali Murdiat. 2013. “Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia”.Jurnal Ilmu Hukum. Vol I. Nomor I April-Juni, 2013.
- Selly Maulina, Dahlan, Mujibussalim. 2016. “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Dalam Penggunaan Elektronik Banking”.Jurnal Hukum.Vol 18. Nomor 3 Desember 2016.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III tentang Perikatan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

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

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

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

Lembaran Ketentuan-ketentuan Laku PT. Bank Central Asia Tbk

Wawancara

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

Vina, 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.

Internet

<https://www.bca.co.id/id/Individu/Produk/Simpanan/LAKU>, diunduh pada hari Senin, 1 Januari 2018, pukul 14.02 WIB.