

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Laku Pandai Atas Kerugian Akibat Perbuatan Agen Brilink

Agnes Cynthia

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2110611101@mahasiswa.upnvj.ac.id

Ayu Safa Mutiara

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2110611043@mahasiswa.upnvj.ac.id

Reta Indah Kusmaputri

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2110611075@mahasiswa.upnvj.ac.id

Dwi Desi Yayi Tarina

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
dwidisyayitarina@upnvj.ac.id

Abstract

Laku Pandai is a financial service created by the organizing bank to make it easier for people who use banks to reach banks to carry out other financial interests. This is based on the Financial Services Authority Regulation (POJK) Number 19 / POJK. 03 / 2014 concerning Office-less Financial Services in the Framework of Inclusive Finance. With this regulation, Bank BRI opened Laku Pandai services under the name BRILink, but as the implementation of Laku Pandai organized by BRILink progresses, many unscrupulous BRILink Agents take advantage of opportunities that ultimately harm customers in financial terms. This article explains the legal protection of losses suffered by Laku Pandai customers and the legal responsibility of BRILink Agents who commit criminal acts of embezzlement of BRILink customer money with normative juridical research methods. This article is made with the aim that the organizing Bank must provide special protection for Laku Pandai user customers and strive to supervise the activities of Laku Pandai Agents firmly so that criminal acts that harm customers do not occur.

Keywords: *Laku Pandai; Bank; Customer; Agent.*

Abstrak

Laku Pandai merupakan layanan keuangan yang dibuat bank penyelenggara demi mempermudah khalayak yang menggunakan bank dapat menjangkau bank melakukan kepentingan finansial lainnya. Hal ini didasari dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 19/POJK.03/2014 mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Dengan adanya regulasi tersebut, Bank BRI membuka layanan Laku Pandai dengan nama BRILink, namun seiring berjalannya pelaksanaan Laku Pandai yang diselenggarakan oleh BRILink, banyak oknum Agen BRILink memanfaatkan peluang yang akhirnya merugikan nasabah dalam segi finansial. Artikel ini menjelaskan tentang perlindungan hukum atas kerugian yang dialami oleh nasabah Laku Pandai dan tanggung jawab hukum Agen BRILink yang melakukan tindak pidana penggelapan uang nasabah BRILink dengan metode penelitian yuridis normatif. Artikel ini dibuat dengan tujuan agar pihak Bank penyelenggara harus memberikan perlindungan yang khusus terhadap nasabah pengguna Laku Pandai serta berupaya untuk mengawasi jalannya kegiatan Agen Laku Pandai dengan tegas agar tidak terjadinya tindak pidana yang merugikan nasabah.

Kata Kunci: *Laku Pandai; Bank; Nasabah; Agen.*

Pendahuluan

Seiring berjalannya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, bank sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan memiliki peran menyalurkan dana masyarakat dalam rangka menopang pelaksanaan pembangunan nasional memiliki perkembangan dalam sistem bank yang mewujudkan perancangan berupa bank tanpa kantor atau yang dikenal sebagai Laku Pandai. Perlu diketahui bahwa Laku Pandai atau *Branchless Banking* adalah usaha yang sudah dirancang dan diwujudkan oleh lembaga perbankan berupa layanan jasa yang mana tidak memiliki kantor fisik bank dengan perantara agen sehingga masyarakat menjadi lebih mudah dan nyaman ketika bertransaksi tanpa perlu ke kantor cabang penyelenggara.¹ Laku Pandai berbasis informasi teknologi dan juga melakukan kerjasama dengan orang yang bersedia untuk menjadi perantara bank, dalam hal ini disebut sebagai pihak ketiga atau agen bank. Laku Pandai diselenggarakan dengan tujuan untuk mempermudah kebutuhan masyarakat dalam hal keuangan.² Agen diberikan tanggung jawab oleh bank penyelenggara dengan menyerahkan fasilitas dari bank kepada nasabahnya yang awalnya belum menggunakan bank sebagai kegiatan transaksinya. Dalam penerapannya, tidak jarang layanan jasa ini berpotensi risiko hukum karena kurangnya pengawasan terhadap kinerja agen perantara, akibatnya menimbulkan penipuan terhadap nasabah, tersebar luasnya data nasabah, penyalahgunaan informasi nasabah, hingga hilangnya aset nasabah akibat transaksi di agen Laku Pandai, pembayaran biaya tanpa dasar tertentu, kesalahan pencatatan, dan lain

¹ POJK No. 19/Pojk.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

² Hany Mardotillah et al., "Implementasi Akad Hiwalah Lembaga Keuangan Syari'ah," *Syari'ah: Journal Indonesian Comparative of Shari'ah Law* 4, no. 2 (2021): 149.

sebagainya. Hal ini merupakan kesalahan agen perantara melakukan layanan transaksi Laku Pandai.³

Proses penggunaan Laku Pandai didukung penuh oleh berbagai lembaga keuangan serta Otoritas Jasa Keuangan agar dapat mewujudkan Strategi Keuangan Inklusif yang dibuat sedemikian rupa oleh pemerintah dalam artian untuk mempermudah dalam akses layanan keuangan. Salah satu dari lembaga keuangan yang mendukung adanya Laku Pandai adalah Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) dengan nama BRILink. BRILink yang tersebar di berbagai tempat yang belum bisa dijangkau oleh kantor cabang Bank BRI di Indonesia dengan cara bekerjasama dengan nasabah Bank BRI yang dalam persyaratannya dan kesediaannya menjadi agen Laku Pandai BRILink. Agen BRILink tentu memperoleh banyak keuntungan seperti penghasilan, sarana dari Bank BRI untuk mendukung jalannya Laku Pandai BRILink, namun perlu diketahui bahwa Agen BRILink bukan bagian dari pegawai Bank BRI melainkan hanya sebatas kerjasama antara nasabah dan Bank BRI saja.⁴

Tidak dapat dipungkiri dalam pelaksanaannya, Laku Pandai dapat berpotensi menimbulkan kecurangan, penipuan, bahkan penggelapan yang dapat dilakukan oleh agen Bank BRILink sehingga nasabah merasa dirugikan dalam menggunakan Laku Pandai BRILink. Namun ini bukan sepenuhnya salah Bank yang menyelenggarakan Laku Pandai tersebut, tetapi tetap saja Bank yang menyelenggarakan Laku Pandai wajib mengawasi agen Laku Pandai sehingga meminimalisir terjadinya risiko hukum jika hal yang menyebabkan pelanggaran tersebut dilakukan agen Laku Pandai. Bank penyelenggara Laku Pandai juga harus mementingkan nasabah sebagai pengguna Laku Pandai jika terjadi indikasi risiko hukum akibat dari kelalaian agen Laku Pandai seperti halnya dengan melindungi nasabah Laku Pandai dari agen yang melakukan tindak pidana pencurian, maupun penggelapan terhadap uang nasabah.⁵

Setelah mendeskripsikan latar belakang ini, terdapat perhatian yang difokuskan terhadap penelitian ini yakni mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah laku pandai brilink dan tanggung jawab agen laku pandai atas kerugian yang dialami oleh nasabah. Dengan demikian penulis akan memberikan acuan sebagai rekomendasi saat nasabah Laku Pandai mengakibatkan kerugian atas tindakan yang dilakukan agen Laku Pandai.

³ Zhaskia Ajeng Secioktaviyani and Hudi Asori, "Optimalisasi Manajemen Risiko Sebagai Upaya Preventif Risiko Hukum Pada Bank Penyelenggara branchless Banking Di Indonesia," *Privat Law* IV, no. 2 (2016): 90.

⁴ Pasal 1 Ayat 4 Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 tentang Keuangan Layanan tanpa Kantor dalam rangka Keuangan Inklusif

⁵ Pujiono and Khanan, "Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem Perbankan Indonesia," *Privat Law* IV, no. 1 (2016): 13.

Metode Penelitian

Penulisan ini dibuat menerapkan metode yuridis normatif dengan memperoleh data merujuk pada sumber-sumber hukum yang telah tersedia, seperti prinsip-prinsip hukum, teori hukum, asas-asas hukum, peraturan hukum, literatur hukum, doktrin, dan panduan hukum, sehingga penulisan ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).⁶ Dalam pembuatan penulisan ini juga menerapkan pendekatan kasus (*case approach*) berdasarkan kasus di Kabupaten Banyuwasin yang mana Agen BRILink menggelapkan uang nasabah.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Laku Pandai BRILINK

Perjanjian agen atau perjanjian perantara adalah kesepakatan yang terjadi antara seorang perantara dan seorang prinsipal. Melalui perjanjian ini, perantara atau agen secara otomatis berjanji untuk menjalankan tindakan hukum yang menguntungkan prinsipal. Kehadiran agen menarik perhatian dari berbagai pihak yang memiliki kepentingan dalam sektor layanan keuangan, termasuk lembaga pengatur, karena memiliki kemungkinan untuk memperluas cakupan layanan finansial kepada individu atau kelompok yang tidak memiliki akses ke perbankan konvensional. Namun, potensi ini juga membawa risiko yang signifikan, contoh risiko yang mungkin terjadi adalah risiko citra dan risiko dalam operasional. BRILink yang merupakan objek yang beroperasi secara independen di luar lingkungan Bank BRI, memiliki beberapa peluang untuk menjalankan tindakan yang berdampak merugikan.

Selanjutnya, mereka bekerja di wilayah-wilayah yang sulit diakses dan potensial berisiko, dengan kurangnya infrastruktur keamanan yang memadai dan kurangnya tenaga kerja yang terlatih dalam menghadapi potensi risiko tersebut. Ketika fungsi BRILink mencakup pemberian layanan seperti setoran dan penarikan tunai, yang mirip dengan tugas-tugas teller di bank, permasalahan terkait kurangnya pelatihan dan keterampilan ini juga menjadi isu yang perlu diwaspadai. Selanjutnya, nasabah memiliki hak-hak yang perlu dihormati dan dipatuhi oleh lembaga keuangan, seperti bank. Namun di sisi lain, BRILink berbeda dengan bank konvensional karena hanya melayani kegiatan transaksi, tidak melayani utang-piutang.⁷ Hak-hak ini termasuk:⁸

- a. Hak perlindungan terhadap dana yang disimpan dalam rekening bank, sebagaimana diatur di ketentuan Pasal 29 ayat (3) dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak ini didasarkan pada

⁶ Nurul Qamar et al., *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*, (Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2017).

⁷ Siti Nur Adibah et al., "Urgensi Jaminan Fidusia Dalam Hukum Islam Dan Pandangan Madzhab Imam Syafi'i," *Syari'ah: Journal Indonesian Comparative of Shariah Law* 4, no. 2 (2021): 162.

⁸ Mahesa Jati Kusuma, *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan* (Bandung: Nusa Media, 2019).

prinsip kehati-hatian, yang berarti bank harus memastikan keamanan dana yang disimpan oleh nasabah.

- b. Hak untuk menerima informasi yang terkait dengan kemungkinan risiko finansial yang mungkin terjadi dalam transaksi yang dilakukan oleh klien melalui lembaga perbankan, sesuai dengan ketentuan Pasal 29 ayat (4) dalam UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ini berarti bank bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan yang tepat kepada klien tentang potensi risiko yang dapat muncul akibat transaksi tersebut.
- c. Hak atas kompensasi jika uang atau rekening nasabah hilang atau disalahgunakan oleh bank yang bertindak sebagai pemegang dana, disertai dengan perlindungan hukum terhadap risiko finansial yang mungkin muncul karena tindakan atau kebijakan yang diimplementasikan oleh bank, sesuai dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 tahun 1998 mengenai jaminan atas tanggung jawab bank komersial.

Dengan demikian, hak-hak nasabah ini memberikan perlindungan dan jaminan kepada mereka dalam menjalankan transaksi perbankan dan menyimpan dana mereka di bank. Bank BRI memiliki tanggungjawab untuk mematuhi dan menghormati hak-hak ini dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hubungan antara prinsipal (pemberi kuasa) dan agen (perantara) dimulai dengan adanya sebuah perjanjian tertulis. Dalam perjanjian ini, dengan sendirinya, terjadi pembentukan hak dan tanggung jawab bagi dua belah pihak yang terlibat, yakni yang memberikan wewenang dan yang menerima wewenang tersebut.. Peran inti dari sebuah BRILink adalah bertindak sebagai perwakilan prinsipal dalam melakukan perjanjian dengan pihak ketiga. Namun, penting untuk dicatat bahwa agen BRILink tidak terikat secara pribadi dalam perjanjian tersebut; ia bertindak atas nama pihak yang ia wakili, karena posisinya adalah sebagai perantara.

Dampak hukum dari hubungan ini adalah bahwa agen BRILink memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban dalam mewakili prinsipal dalam perjanjian dengan pihak ketiga. Ini berarti bahwa agen BRILink harus memastikan bahwa tugasnya sebagai perantara dijalankan dengan penuh tanggung jawab dan sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh prinsipal. Dengan kata lain, agen BRILink berperan sebagai penghubung antara prinsipal dan pihak ketiga, dan ia memiliki kewajiban hukum untuk menjalankan peran ini dengan cermat sesuai dengan persetujuan yang telah diatur sebelumnya. dalam kontrak antara pemberi kuasa dan pelaksana kuasa. Ini adalah prinsip dasar dalam hubungan antara prinsipal dan agen dalam konteks hukum. Dalam konteks penerapan perlindungan hak-hak korban dalam kasus kejahatan, salah satu teori yang digunakan sebagai dasar adalah teori tanggung jawab.

Pada dasarnya, teori ini mengemukakan bahwa individu atau kelompok yang merupakan subjek hukum bertanggung jawab atas segala tindakan hukum yang mereka lakukan. Dalam istilah lain, jika seseorang melakukan tindakan ilegal yang menyebabkan kerugian kepada pihak lain (dalam arti yang lebih umum),

maka individu tersebut harus mempertanggungjawabkan kerugian yang timbul, kecuali jika ada pengecualian yang melepaskannya dari kewajiban tersebut. Selain itu, dalam konteks perjanjian keagenan yang sebenarnya, tanggung jawab ditentukan berdasarkan situasi yang sebenarnya. Prinsipal (pemberi kuasa) agen BRILink akan memikul tanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan selama periode tersebut. dalam cakupan wewenang yang diberikan. Tetapi, jika agen melebihi wewenangnya, ia harus memikul konsekuensi dari tindakan tersebut.

Oleh karena itu, jika seorang agen BRILink yang melakukan kesalahan, pihak yang melanggar perjanjian dapat dikenai tuntutan hukum berdasarkan ketidakpenuhannya terhadap perjanjian yang telah dibuat. Dalam konteks pembebanan tanggung jawab bank terhadap tindakan agennya tersebut, seringkali lebih bijaksana apabila kewajiban dibatasi agar Mengakses layanan keuangan menjadi lebih mudah tercapai. Jika Bank BRI bertanggung jawab sepenuhnya atas semua tindakan agen BRILink, ini berpotensi menimbulkan beban keuangan tambahan untuk tindakan yang tidak relevan dengan tujuan utama agen BRILink, yang pada gilirannya dapat menciptakan kesulitan bagi Bank BRI dan pelanggan. Di Indonesia, perjanjian keagenan termasuk dalam kategori perjanjian tanpa nama yang tidak diatur secara eksplisit dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). Terdapat landasan hukum bagi perjanjian semacam ini berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 ayat 1 KUHPperdata, yang memberikan kebebasan kepada pihak-pihak dalam menentukan isi dan format perjanjian, termasuk perjanjian keagenan, selama tidak melanggar undang-undang, etika, dan ketertiban umum.

Perjanjian keagenan akan dianggap sah dan mengikat jika memenuhi syarat sah yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPperdata. Terdapat juga dasar hukum yang relevan dalam Pasal 1792 hingga 1799 KUHPperdata yang membahas Sifat Pemberian Kuasa dalam konteks perjanjian keagenan. Ini mencerminkan kerangka hukum yang mengatur perjanjian keagenan dalam aspek hukum perdata di Indonesia. Selanjutnya, jika terdapat pelanggaran terhadap perjanjian keagenan, Pasal 1365 hingga Pasal 1380 KUHPperdata mengatur mengenai perbuatan melawan hukum yang dapat diterapkan, penting untuk dicatat bahwa dalam konteks ini, tidak terdapat hubungan kontraktual yang ada antara nasabah dan BRILink. Meskipun begitu, BRILink tetap memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian jika tindakan yang dilakukan di luar kewenangannya dan menyebabkan kerugian kepada nasabah. Pasal 1365 KUHPperdata dapat disederhanakan sebagai berikut: "Tindakan yang merugikan orang lain dan bertentangan dengan hukum mengharuskan pelakunya untuk mengganti kerugian yang ditimbulkan".⁹

Dalam situasi di mana terjadi kerugian yang terkait dengan risiko hukum, seperti tindakan yang melibatkan pencurian dana dari rekening nasabah oleh agen

⁹ Rosa Agustina, Hans Nieuwenhuis Suharnoko, and Jaap Hijma, *Hukum Perikatan (Law of Obligations)* (Denpasar: Pustaka Larasan, 2012).

atau pelanggaran terhadap rahasia bank yang berkaitan dengan data informasi personal nasabah, hal ini menunjukkan adanya perilaku yang tidak wajar. Sebagai hasilnya, Bank BRI menjadi terbebani dengan biaya tambahan yang tidak semestinya untuk tindakan yang tidak sesuai dengan tujuan implementasi Branchless Banking ini. Oleh karena itu, mengacu pada ketentuan yang ada dalam KUHPerdara adalah langkah yang tepat. Aspek yang sangat ditekankan dalam sistem perbankan di Indonesia adalah bukan hanya karena relasi antara bank dan nasabah melampaui sekadar hubungan pemberi dan peminjam biasa, melainkan juga karena relasi ini dianggap sebagai suatu tempat yang khusus untuk keamanan dan integritas.

Bank BRI dapat menggunakan dana simpanan nasabah ini dengan dasar kepercayaan (prinsip fidusiari) untuk tujuan tertentu, dan bank harus memastikan bahwa mereka dapat mengembalikan dana tersebut jika diminta oleh nasabah (*demand debt*). Hubungan ini oleh karena itu bersifat fidusiari, dan bank harus menjaga kepercayaan nasabah dengan penuh integritas dan kewajiban. Dalam konteks ini, tindakan kecurangan atau pelanggaran rahasia bank oleh agen tidak hanya merugikan nasabah, tetapi juga merusak kepercayaan yang sangat esensial dalam relasi ini. Bank BRI harus menyakinkan bahwa tindakan seperti ini tidak terjadi, dan jika terjadi, bank harus bertanggung jawab atas dampaknya terhadap nasabah dan harus mengambil langkah-langkah untuk memulihkan kepercayaan tersebut. Ketika kita merujuk pada implementasi perlindungan terhadap hak-hak korban dalam konteks kejahatan, ada beberapa teori yang dapat menjadi dasar, di antaranya adalah prinsip kewajiban.

Pada dasarnya, setiap individu atau kelompok yang memiliki kapasitas hukum dianggap memiliki kewajiban moral dan hukum untuk bertanggung jawab atas tindakan hukum yang mereka lakukan. Dengan istilah yang berbeda, apabila seseorang terlibat dalam sebuah tindakan pidana yang menyebabkan kehilangan bagi pihak lain (dalam arti yang lebih luas), individu tersebut diharapkan untuk memenuhi kewajiban hukumnya dengan mengganti kerugian yang telah terjadi, kecuali ada alasan yang sah yang membebaskannya dari tanggung jawab tersebut.¹⁰ Terdapat beberapa langkah yang perlu diambil, termasuk bahwa bank perlu mengatur dan memastikan adanya transparansi dalam penyampaian informasi untuk mencegah timbulnya biaya yang tidak sah dan tidak dijelaskan dengan jelas kepada nasabah. Transparansi ini mencakup tidak hanya pengungkapan biaya secara rinci, tetapi juga harus mencakup identifikasi agen sebagai entitas yang memiliki izin resmi dari bank tertentu. Menjaga prinsip kehati-hatian dan kerahasiaan dengan cermat adalah penting agar informasi serta data pribadi nasabah tidak bisa disalahgunakan untuk transaksi yang melanggar hukum.

Selain itu, Bank juga harus menyiapkan sistem yang memungkinkan nasabah untuk mengatasi masalah kepatuhan dan penyalahgunaan agen dengan

¹⁰ Mahesa Jati Kusuma, op. cit, hlm. 39.

menunjuk pihak yang bertanggung jawab. Hal ini termasuk untuk meyakinkan bahwa nasabah mempunyai pemahaman yang cukup juga akses yang memadai untuk melaporkan penyalahgunaan wewenang yang mungkin dilakukan oleh agen. Dengan cara ini, nasabah akan mengetahui di mana mereka harus melaporkan jika ada tindakan yang melanggar aturan yang dilakukan oleh agen. Dengan mengambil langkah-langkah ini, bank dapat memastikan bahwa nasabah merasa lebih aman dan terlindungi dalam penggunaan layanan Branchless Banking. Ini juga akan meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank dan mengurangi risiko transaksi yang tidak sah atau penyalahgunaan wewenang oleh agen BRILink.

Ini berhubungan dengan prinsip "*caveat emptor*" yang berarti "biarlah pembeli berhati-hati." Doktrin ini mengajarkan pentingnya pendidikan konsumen yang memadai harus diakomodasi dalam setiap inovasi, termasuk Branchless Banking. Dalam perspektif ini, ada implikasi hukum yang mengindikasikan bahwa jika konsumen terperangkap atau tertipu oleh pelaku bisnis, mereka bisa dianggap bertanggung jawab karena diharapkan sebagai konsumen untuk berhati-hati dan waspada. Pendekatan ini selaras dengan upaya yang dilakukan oleh Menteri Perdagangan saat ini, yang memposisikan nasabah sebagai konsumen.

Dalam konteks ini, penting bagi nasabah untuk bertindak sebagai konsumen yang bijak dan waspada. Ini berarti mereka harus aktif dalam memahami produk dan layanan yang mereka gunakan, serta memiliki pengetahuan yang memadai untuk melindungi diri mereka sendiri dari potensi risiko dan penipuan. Dengan kata lain, konsumen cerdas adalah konsumen yang mempunyai pengetahuan yang mendalam mengenai produk dan layanan yang mereka gunakan, sehingga mereka mampu membuat keputusan yang lebih cerdas demi keuntungan diri mereka sendiri.¹¹

Tanggung Jawab Pihak Bank dan Agen Laku Pandai BRILINK Atas Kerugian yang Dialami Oleh Nasabah

Agen BRILink adalah layanan yang diberikan oleh Bank BRI melalui kerjasama yang dilakukan dengan nasabah Bank BRI, untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan. Agen BRILink hadir dengan tujuan untuk mempermudah akses masyarakat yang sebelumnya sulit untuk menjangkau layanan keuangan agar dapat menjangkau layanan keuangan dan juga dapat melakukan transaksi perbankan. Akan tetapi, kenyataannya masih terdapat agen BRILink yang bukannya mempermudah masyarakat justru malah merugikan masyarakat. Seperti yang terjadi di Kabupaten Banyuasin, dua agen BRILink ditangkap Direktorat Reserse Kriminal Khusus Polda Sumatera Selatan karena melakukan penggelapan uang nasabah. Marsidi

¹¹ CGAP (Consultative Group to Assist the Poor), "Regulation of Branchless Banking in India," *CGAP (Consultative Group to Assist the Poor)*, 2010.

dan Ruslan merupakan dua agen BRILink yang menjadi tersangka dalam kasus ini, mereka diduga telah menggelapkan uang 42 nasabah sejumlah 2,6 miliar sejak tahun 2020 hingga tahun 2022.¹²

Kedua agen BRILink tersebut berpura-pura membantu nasabah dalam pengajuan kredit usaha pedesaan. Kemudian saat masyarakat membayar pelunasan kredit yang telah jatuh tempo, Marsidi dan Ruslan tidak menyetorkan uang tersebut kepada pihak Bank BRI seperti yang seharusnya, melainkan menggunakannya untuk kepentingan pribadi mereka sendiri. Akibat dari perbuatannya, Marsidi dan Ruslan dikenakan Pasal 50 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Subsider Pasal 374 KUHP lebih Subsider Pasal 372 KUHP dengan ancaman hukuman yang mereka hadapi adalah penjara minimal tiga tahun dan maksimal delapan tahun, juga denda antara lima miliar hingga maksimal seratus miliar.¹³ Nasabah yang mengalami kerugian akibat tindakan agen memiliki hak untuk melaporkan atau menyampaikan keluhannya kepada pihak bank.

Hal ini dikarenakan, bank memiliki kewajiban bertanggung jawab atas nasabah yang mengalami kerugian diatur oleh Bank Indonesia pada Pasal 2 ayat (1) dan (2) Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Peraturan tersebut menetapkan, setiap pengaduan atau keluhan yang diajukan oleh nasabah harus diselesaikan oleh bank. Selain itu, peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK/07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga mengharuskan bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan untuk memiliki dan juga menjalankan mekanisme pelayanan serta penyelesaian pengaduan konsumen, dengan tujuan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh nasabah.¹⁴ Oleh karena itu, nasabah yang mengalami kerugian akibat dari perbuatan agen BRILink berhak untuk menggugat Bank BRI untuk mempertanggungjawabkan perbuatan agennya serta juga memiliki hak untuk meminta perlindungan terhadap haknya untuk menerima kompensasi atas kerugian yang dialaminya. Sesuai juga dengan penjelasan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK.03/2014 yang menyatakan bahwa bank bertanggung jawab atas

¹² Aji YK Putra and Gloria Setyvani Putri, "Larikan Uang Nasabah Rp 2,6 Miliar, 2 Agen BRILink Di Banyuasin Sumsel Ditangkap Polisi," *Kompas.Com*, July 2022, <https://regional.kompas.com/read/2022/07/19/220306978/larikan-uang-nasabah-rp-26-miliar-2-agen-brilink-di-banyuasin-sumsel>.

¹³ Polda Sumsel, "Ditreskrimsus Polda Sumsel Tangkap Dua Agen BRILink Asal Banyuasin," *Humas Polri*, 2022, <https://humas.polri.go.id/2022/07/20/ditreskrimsus-polda-sumsel-tangkap-dua-agen-brilink-asal-banyuasin/>.

¹⁴ Oktavia Dwi Rahayu and Yusri, "Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Agen (Suatu Penelitian Pada PT. Bank BRI Cabang Banda Aceh)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 3, no. 2 (2019): 392.

tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh Agen sesuai dengan isi perjanjian kerjasama.¹⁵

Dapat disimpulkan bahwa bank penyelenggara mempunyai tanggung jawab untuk menanggung kerugian nasabah akibat tindakan dan perilaku agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sebagaimana telah diatur di dalam perjanjian kerjasama. Namun, bank yang bertindak sebagai penyelenggara Laku Pandai hanya memiliki tanggung jawab terbatas pada tindakan agen yang secara eksplisit disebutkan dalam perjanjian kerjasama. Jika kerugian terjadi lantaran kesalahan atau kelalaian agen yang tidak diatur dalam perjanjian kerjasama, maka agen akan secara sepenuhnya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami nasabah.¹⁶ Hubungan tanggung jawab antara bank penyelenggara dan agen dalam pelaksanaan Laku Pandai, dalam hal ini ialah BRILink diatur di perjanjian kerjasama Laku Pandai oleh Bank BRI.¹⁷

Berdasarkan kasus penggelapan uang nasabah yang telah dijelaskan sebelumnya, kerugian yang dialami nasabah disebabkan oleh kesalahan yang dilakukan oleh agen BRILink. Oleh karena itu, agen BRILink bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang timbul akibat tindakan yang dilakukannya. Penggelapan termasuk ke dalam tindak pidana dan merupakan perbuatan melawan hukum. Dikarenakan Indonesia adalah negara hukum sehingga setiap perbuatan memiliki konsekuensinya,¹⁸ maka pelaku penggelapan yang dalam kasus ini adalah agen BRILink dapat dijatuhi sanksi pidana sekaligus juga berkewajiban untuk mengganti kerugian yang telah ditimbulkan oleh perbuatannya. Sanksi pidana yang akan diberlakukan terhadap agen BRILink sebagai pelaku penggelapan akan dilakukan sesuai dengan prosedur hukum pidana serta juga ketentuan perundang-undangan yang berlaku.¹⁹

Sesuai dengan kasus penggelapan ini, agen BRILink dikenakan Pasal 50 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Subsider Pasal 374 KUHP lebih Subsider pasal 372 KUHP dengan ancaman hukuman penjara minimal tiga tahun dan paling lama delapan tahun, beserta denda lima miliar hingga paling banyak seratus miliar. Selanjutnya, proses pemberian ganti rugi kepada nasabah yang mengalami kerugian akan berlangsung melalui proses hukum perdata, di mana pihak yang mengalami kerugian akan mengajukan

¹⁵ Pasal 22 huruf f Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

¹⁶ Adi Gunawan et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Branchless Banking," *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2021): 6.

¹⁷ Dian Cahyaningrum, "Pelindungan Nasabah Dalam Penyelenggaraan Laku Pandai: Studi Pelindungan Nasabah Laku Pandai BCA Di Jawa Tengah Dan BRI Di Papua," *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan* 7, no. 2 (2016): 229.

¹⁸ M. Tamliqon Luqman Hakim and Hifdotul Munawwarah, "Remisi Koruptor Perspektif Syariat Islam," *Syari'ah: Journal Indonesian Comparative of Sbariah Law* 3, no. 1 (2020): 29.

¹⁹ Indah Sari, "Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 11, no. 1 (2020): 63.

gugatan perdata ke Pengadilan Negeri sesuai domisili tergugat.²⁰ Agen BRILink yang melakukan penggelapan terhadap uang nasabah telah terbukti memenuhi unsur pidana sehingga dapat diberikan sanksi pidana melalui proses pidana yang ada. Nasabah BRILink yang mengalami kerugian bisa mengajukan gugatan perdata agar dapat menerima ganti rugi.

Ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, pasal tersebut menjelaskan bahwa setiap orang yang menyebabkan kerugian sebagai akibat dari perbuatan melanggar hukum yang dilakukannya, wajib bertanggung jawab untuk mengganti seluruh kerugian yang diakibatkannya.²¹ Untuk dapat mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum, terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi, yaitu ada perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian yang terjadi, serta hubungan sebab-akibat antara tindakan yang melawan hukum dengan kerugian tersebut.²² Jika keempat unsur ini terpenuhi, maka nasabah yang dirugikan akibat dari perbuatan melawan hukum yang dilakukan agen BRILink dapat mengajukan gugatan untuk menuntut kompensasi atas kerugian yang mereka alami. Namun, tidak terdapat aturan lebih lanjut mengenai bagaimana bentuk ganti rugi yang timbul akibat perbuatan melawan hukum dalam KUHPerdata.

Maka dari itu, nasabah BRILink yang dirugikan dapat mengajukan ganti rugi berupa kerugian materil ataupun kerugian imateril. Kerugian materil merupakan kerugian yang secara nyata dialami korban, di mana jumlah kerugian yang dialami bisa dihitung secara spesifik jumlahnya berdasarkan nominal uang.²³ Kerugian imateril adalah jenis kerugian yang tidak bisa diukur ataupun dinilai dengan nilai uang, kerugian ini melibatkan aspek-aspek yang bersifat non-finansial, seperti kerugian emosional, psikologis, reputasi, atau moral, yang sulit atau bahkan tidak mungkin diestimasi dalam bentuk nilai uang.²⁴ Dalam proses hukum, korban sebagai pihak yang mengajukan gugatan ganti rugi harus membuktikan dengan jelas besarnya kerugian yang dialaminya sebagai dampak dari perbuatan melawan hukum.

Tetapi, apabila korban tidak dapat membuktikan dengan jelas berapa jumlah kerugian yang dialaminya maka hakim akan menentukan jumlah ganti rugi berdasarkan dengan rasa keadilan. Hal ini diatur oleh Putusan Mahkamah Agung No. 610 K/Sip/1968, hakim memiliki wewenang untuk menentukan jumlah ganti rugi yang adil jika tuntutan ganti rugi dianggap tidak pantas atau jika bukti yang ada tidak cukup. Hakim menerapkan diskresi untuk menentukan jumlah ganti

²⁰ Ibid.

²¹ Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

²² M. A. Moegini Djojodirdjo, *Perbuatan Melawan Hukum* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1979).

²³ Titin Apriani, "Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam KUH Perdata," *Ganec Swara* 15, no. 1 (2021): 929.

²⁴ Ibid.

rugi yang wajar jika pembuktian kerugian sulit untuk dilakukan atau jika nilai kerugian tidak dapat ditentukan dengan pasti. Hakim akan memutuskan jumlah ganti rugi yang dianggap wajar dan adil berdasarkan pertimbangan keadilan dan fakta-fakta dalam kasus tersebut. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pihak yang mengalami kerugian menerima ganti rugi yang adil sesuai dengan prinsip keadilan.²⁵

Penutup

Penting untuk memahami bahwa agen bertindak sebagai perantara antara bank prinsipal dan nasabah. Mereka memiliki tanggung jawab hukum untuk menjalankan tugas mereka sesuai dengan perjanjian yang ada, dengan prinsipal bertanggung jawab jika agen bertindak sesuai wewenang yang telah diberikan. Selain itu, nasabah mempunyai hak yang melekat untuk dilindungi serta dihormati bank, termasuk perlindungan terhadap dana mereka dan informasi yang berkaitan dengan risiko. Kepercayaan, integritas, dan keterbukaan adalah kunci dalam menjaga hubungan ini, dan pendidikan konsumen juga penting dalam menghadapi risiko dan penipuan dalam layanan Laku Pandai. Dengan menjaga keseimbangan antara tanggung jawab bank, agen, dan nasabah inklusi keuangan dapat tercapai dengan lebih baik, memberikan manfaat yang lebih besar kepada masyarakat Indonesia.

Dalam pelaksanaan Laku Pandai, baik pihak Bank BRI maupun agen BRILink yang melakukan kelalaian yang bisa mengakibatkan kerugian harus bertanggung jawab kepada nasabah. Terbatasnya Bank BRI dalam bertanggung jawab dengan adanya layanan Laku Pandai ini hanya pada tindakan agen yang secara eksplisit terdapat pada perjanjian kerjasama. Tetapi, jika kerugian timbul karena kesalahan agen BRILink yang tidak dijelaskan dalam perjanjian kerjasama, maka agen BRILink akan menanggung sepenuhnya kerugian yang diderita oleh nasabah. Agen BRILink yang terbukti telah terbukti atas perbuatan melawan hukum bisa dijatuhi sanksi pidana yang berlaku dalam regulasi saat ini, serta juga berkewajiban untuk membayar seluruh kerugian atas perbuatannya. Nasabah yang dirugikan akibat tindakan oleh agen BRILink dapat melakukan pengajuan gugatan dalam hal ganti rugi yang pengajuannya tersebut dilimpahkan kepada Pengadilan Negeri di wilayah tempat tergugat berdomisili.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

²⁵ Nurul Fatmawati, "Tata Cara Penyelesaian Perkara Perdata Di Pengadilan Negeri," *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*, 2022, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-semarang/baca-artikel/15136/TATA-CARA-PENYELESAIAN-PERKARA-PERDATA-DI-PENGADILAN-NEGERI.html>.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Adibah, Siti Nur, Nurul Zhafirah Muslim, Siti Nur Azizah, and Rachma Amalia. "Urgensi Jaminan Fidusia Dalam Hukum Islam Dan Pandangan Madzhab Imam Syafi'i." *Syari'ah: Journal Indonesian Comparative of Shariah Law* 4, no. 2 (2021): 162.

Agustina, Rosa, Hans Nieuwenhuis Suharnoko, and Jaap Hijma. *Hukum Perikatan (Law of Obligations)*. Denpasar: Pustaka Larasan, 2012.

Apriani, Titin. "Konsep Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi Serta Sistem Pengaturannya Dalam KUH Perdata." *Ganec Swara* 15, no. 1 (2021): 929.

Cahyaningrum, Dian. "Pelindungan Nasabah Dalam Penyelenggaraan Laku Pandai: Studi Pelindungan Nasabah Laku Pandai BCA Di Jawa Tengah Dan BRI Di Papua." *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan* 7, no. 2 (2016): 229.

CGAP (Consultative Group to Assist the Poor). "Regulation of Branchless Banking in India." *CGAP (Consultative Group to Assist the Poor)*, 2010.

Djojodirdjo, M. A. Moegini. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1979.

Fatmawati, Nurul. "Tata Cara Penyelesaian Perkara Perdata Di Pengadilan Negeri." *Kementerian Keuangan Republik Indonesia*, 2022. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-semarang/baca-artikel/15136/TATA-CARA-PENYELESAIAN-PERKARA-PERDATA-DI-PENGADILAN-NEGERI.html>.

Gunawan, Adi, Bismar Nasution, Sunarmi, and Mahmul Siregar. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Branchless Banking." *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum* 1, no. 1 (2021): 6.

Hakim, M. Tamliqon Luqman, and Hifdotul Munawwarah. "Remisi Koruptor Perspektif Syariat Islam." *Syari'ah: Journal Indonesian Comparative of Shariah Law* 3, no. 1 (2020): 29.

Kusuma, Mahesa Jati. *Hukum Perlindungan Nasabah Bank: Upaya Hukum Melindungi Nasabah Bank Terhadap Tindak Kejahatan ITE Di Bidang Perbankan*. Bandung: Nusa Media, 2019.

Mardotillah, Hany, Eva Fatimah, Erika Rishan Adilah, and Fina Nurfani. "Implementasi Akad Hiwalah Lembaga Keuangan Syari'ah." *Syari'ah: Journal Indonesian Comparative of Shariah Law* 4, no. 2 (2021): 149.

Polda Sumsel. "Ditreskrimsus Polda Sumsel Tangkap Dua Agen BRILink Asal

- Banyuasin.” *Humas Polri*, 2022.
<https://humas.polri.go.id/2022/07/20/ditreskrimsus-polda-sumsel-tangkap-dua-agen-brilink-asal-banyuasin/>.
- Pujiono, and Khanan. “Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem Perbankan Indonesia.” *Privat Law* IV, no. 1 (2016): 13.
- Putra, Aji YK, and Gloria Setyvani Putri. “Larikan Uang Nasabah Rp 2,6 Miliar, 2 Agen BRILink Di Banyuasin Sumsel Ditangkap Polisi.” *Kompas.Com*, July 2022.
<https://regional.kompas.com/read/2022/07/19/220306978/larikan-uang-nasabah-rp-26-miliar-2-agen-brilink-di-banyuasin-sumsel>.
- Qamar, Nurul, Muhammad Syarif, Dachran S, Busthami M, Kamal Hidjaz, Aan Aswari, Hardianto Djanggih, and Farah Syah Rezah. *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2017.
- Rahayu, Oktavia Dwi, and Yusri. “Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Agen (Suatu Penelitian Pada PT. Bank BRI Cabang Banda Aceh).” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 3, no. 2 (2019): 392.
- Sari, Indah. “Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 11, no. 1 (2020): 63.
- Secioktaviany, Zhaskia Ajeng, and Hudi Asori. “Optimalisasi Manajemen Risiko Sebagai Upaya Preventif Risiko Hukum Pada Bank Penyelenggarabranhless Banking Di Indonesia.” *Privat Law* IV, no. 2 (2016): 90.