

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perbankan yang berada di Indonesia belum menjangkau seluruh wilayah di Indonesia, terutama di daerah yang tentunya sangat sulit bagi masyarakat jika harus menjangkau ketempat bank-bank yang ada di kantor. Munculnya fakta yang terjadi di lapangan, akhirnya bank mengeluarkan produknya yaitu berupa layanan *branchless banking*. Layanan *branchless banking* di Indonesia merupakan suatu program yang diwujudkan oleh Pemerintah guna memajukan sektor perekonomian. Layanan *branchless banking* itu sendiri merupakan bagian dari inklusif keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI).

Layanan ini mempunyai batas maksimal untuk penarikan dan batas minimal untuk penyimpanan di bawah standar perbankan pada umumnya. Produk baru ini dikeluarkan dalam rangka keuangan inklusif untuk mendekatkan lembaga keuangan melalui produk keuangan kepada masyarakat lapisan menengah ke bawah.<sup>1</sup> Layanan Inklusi Keuangan ini adalah proses untuk memastikan akses terhadap layanan keuangan dan kredit tepat waktu dan memadai bila dibutuhkan oleh kelompok rentan, seperti kelompok yang lebih lemah dan kelompok berpenghasilan rendah.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Pasal 5 Peraturan OJK No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif

<sup>2</sup> Hema Gwalani, Shilpa Parkhi. " *Financial Inclusion – Building a success model in The Indian context*". Procedia-Social and Behavioral Sciences, Elsevier. Vol 04, No.203. 2014, hlm 372

Tidak hanya masyarakat Indonesia saja yang mengalami masalah keuangan inklusif, negara-negara berkembang di dunia juga mengalami masalah keuangan inklusif. Di negara-negara berkembang banyak ditemukan masyarakat yang dianggap marjinal. Namun masyarakat disana memiliki potensi yang bisa dikembangkan, yang tentunya bisa dimanfaatkan oleh mereka agar terhindar dari masalah himpitan perekonomian. Tentunya untuk meningkatkan potensi yang ada pada masyarakat, mereka perlu diberikan bimbingan dan edukasi. Sehingga pada saat seperti inilah perlu diadakannya layanan untuk mengatasi masalah keuangan inklusif.

Lembaga perbankan sebagai institusi utama, dalam perkembangannya memegang peranan yang sangat penting dalam perekonomian, seiring dengan fungsinya sebagai lembaga intermediasi, yaitu menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana kepada pihak-pihak yang membutuhkan dana.<sup>3</sup> Sehingga perlu adanya pendistribusian dana dari pihak bank secara tepat dan terorganisir. Karena apabila dari pendistribusian dananya tidak berjalan secara terorganisir, tentunya hal tersebut akan menimbulkan dampak pada pertumbuhan perekonomian Indonesia menjadi tidak efisien.

*Branchless banking* merupakan program yang sedang diwujudkan oleh bank di Indonesia dan juga merupakan solusi bagi masyarakat Indonesia dalam mengatasi permasalahan keuangan inklusif. Sehingga, program ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius dari pemerintah, khususnya dalam hal

---

<sup>3</sup> Gunarto Suhardi, *"Usaha Perbankan Dalam Perspektif Hukum"* Yogyakarta: Kanisius, 2003, hlm 20

pengawasan yang dilakukan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Karena seluruh kegiatan yang ada dilayanan ini diatur dalam peraturan yang dikeluarkan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan).

Fungsi OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dalam Pasal 5 Undang-Undang OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Nomor 21 Tahun 2011 berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Berdasarkan hal tersebut, keseluruhan kegiatan jasa keuangan yang dilakukan oleh lembaga-lembaga keuangan tunduk pada sistem pengaturan dan pengawasan otoritas jasa keuangan, seperti sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lain.

*Branchless banking* merupakan layanan keuangan yang menggunakan sarana teknologi digital, seperti telepon seluler dan mesin EDC (*Electronic Data Capture*) melalui pihak ketiga (agen). Jasa yang ditawarkan melalui *branchless banking* di antaranya adalah *basic saving account* (BSA), kredit mikro, dan asuransi mikro. *Branchless banking* ditujukan untuk populasi yang belum tersentuh perbankan. Melalui *branchless banking*, masyarakat yang belum tersentuh perbankan dapat menikmati layanan keuangan berupa penyimpanan dana melalui *basic saving account* (BSA), melakukan pembayaran cicilan maupun tagihan, melakukan pembelian token listrik, pulsa, dsb, serta pengiriman dana.<sup>4</sup>

Dalam Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor (*branchless banking*) menjelaskan,

---

<sup>4</sup> <https://ppm-manajemen.ac.id/blog/artikel-manajemen-18/post/branchless-banking-di-indonesia-sebuah-ilusi-1523>, diakses tanggal 03 Januari 2018

adanya layanan ini agar masyarakat *unbanked* dapat menggunakan layanan perbankan. Sehingga masyarakat yang sebelumnya tidak begitu paham dengan layanan jasa yang diberikan oleh bank dapat memanfaatkan secara optimal penggunaan jasa keuangan. Selain itu agar masyarakat yang letaknya didaerah yang sulit dijangkau mudah untuk menjangkau akses layanan keuangan secara mudah tanpa harus datang ke bank.

Nasabah pada *branchless banking* sendiri sebenarnya diperuntukkan bagi masyarakat yang *unbanked population*, dalam artian belum tersentuh sama sekali dengan dunia perbankan. Namun faktanya, berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh MicroSave Indonesia, 90% nasabah *branchless banking* adalah nasabah yang pernah menjadi nasabah perbankan dikantor-kantor bank, dan tentunya mereka juga memiliki rekening bank di bank komersial. Hal ini membuktikan sasaran yang dituju dalam penggunaan *branchless banking* tidak tepat.

Keterlibatan agen dalam industri perbankan ini, bank tetap dituntut untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan juga harus memberikan keamanan dan perlindungan pada nasabah dalam menggunakan produk layanan *branchless banking*.<sup>5</sup> Perlindungan nasabah merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik dalam sistem perbankan nasional.<sup>6</sup> Untuk itu, sangat penting diberikannya pengaturan perlindungan nasabah agar dana

---

<sup>5</sup> Asli Demirguc-Kunt, Enrica Detragiache. "Basel Core Principles and bank soundness: Does compliance matter?". *Journal of Financial Stability*. Vol 7, No.4, Desember 2011, hlm. 16

<sup>6</sup> Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 200

yang sudah masuk dapat dikelola dengan sebaik mungkin dan tentunya akan mendorong pertumbuhan perekonomian nasional ke arah yang lebih baik.

Dari perspektif pengaturan dan pengawasan, risiko utama *branchless banking* berasal dari penggunaan alih daya secara ekstensif terutama penggunaan agen dan perangkat yang memungkinkan teknologi, seperti telepon genggam.<sup>7</sup> Sehingga prinsip kehati-hatian merupakan salah satu prinsip utama yang harus ditekankan semaksimal mungkin dalam menjalankan praktek *branchless banking*. Sebab dalam proses transaksi yang dilakukan, baik itu dari pihak perbankan maupun nasabah dalam hal ini dilakukan oleh pihak perantara, baik itu provider ataupun mitra bank lainnya.

Dalam melaksanakan tugas, bank harus menjaga kepercayaan nasabah. Sama halnya dengan bank penyelenggara *branchless banking* ketika melaksanakan tugas dan fungsinya saat menghadapi masyarakat yang belum pernah memiliki rekening di bank. Bank harus menanamkan rasa percaya di diri nasabah. Untuk meyakinkan rasa percaya di diri nasabah, bank memberikan kriteria dan syarat untuk menjadi agen. Selain itu, untuk menjadi bank penyelenggara juga harus ada aspek yang dipenuhi. Sehingga nasabah tidak khawatir jika akan menyalurkan dananya dalam bentuk simpanan pada layanan ini, dan dengan demikian keamanan juga dapat terjaga.

Program *branchless banking* yang dijalankan oleh bank harus mengutamakan perlindungan, khususnya pada pihak nasabah. Jika dari pihak bank mengutamakan

---

<sup>7</sup> Denise Dias, Kathrine McKee. "Protecting Branchless Banking Consumer: Policy Objectives and Regulatory Options". The Consultative Group to Assist the Poor. No. 64. 2010, hlm 3

perlindungan kepada nasabah, tentu hal tersebut dapat semakin menimbulkan rasa percayanya terhadap bank. Kepercayaan terhadap bank memberikan rasa bahwa tindakan yang nantinya dilakukan oleh pihak perbankan dapat membawa peran penting untuk kepentingan nasabah. Dengan kata lain, kepercayaan di bank merupakan harapan konsumen, bahwa bank akan melakukan tindakan yang tepat penting untuk konsumen jika sesuatu yang tidak di inginkan terjadi.<sup>8</sup>

Mengenai tanggung jawab agen pelaksana harus diperhatikan hingga sejauh mana tanggung jawab yang dipegang. Hal tersebut penting diketahui karena agen bertanggung jawab memegang data nasabah dan nama bank penyelenggara dalam pelaksanaannya. Karena agen disini merupakan pihak perantara dari bank, artinya agen hanya bertindak untuk dan atas nama prinsipal. Sehingga menimbulkan pertanyaan, jika agen melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan kewenangan yang diberikan prinsipal, apakah hal tersebut tetap menjadi tanggung jawab dari pihak bank atau tidak.

Agen bisa saja melakukan tindakan sewenang-wenangnya, seperti melakukan kecurangan untuk memperoleh keuntungan yang lebih dari dana nasabah. Apabila hal ini terjadi, tentu bukan nasabah saja yang mengalami kerugian, dari pihak bank induknya juga akan mengalami kerugian, dan pihak bank bisa saja mengalami kehilangan kepercayaannya dari pihak nasabah yang sudah di rugikan.

---

<sup>8</sup> Kyung Kyu Kim, Bipin Prabhakar, Sung Kook Park. *“Trust, Perceived Risk, and Trusting Behavior in Internet Banking”*. *Asia Pacific Journal of Information Systems*. Vol. 19, No. 3. Sepetember 2009, hlm. 7

Selain itu reputasi nama dari pihak bank itu sendiri juga bisa saja menjadi buruk, karena modal utama bank itu adalah kepercayaan dari nasabah. Sehingga dikhawatirkan dengan adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak ketiga (agen), dapat mengurangi kepercayaan nasabah kepada bank. Dan tentu saja hal tersebut dapat menimbulkan dampak yang buruk bagi bank.

Dengan adanya pihak ketiga dalam kegiatan *branchless banking* , maka bank wajib dan dituntut untuk menjamin perlindungan dan keamanan nasabahnya. Karena bisa saja hal-hal yang merugikan dapat terjadi dari berbagai pihak, untuk itu perlu adanya bentuk pertanggungjawaban dari pihak yang membuat kerugian, sebagai langkah hukum yang tepat untuk menjamin perlindungan nasabah. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak di inginkan selama kegiatan tersebut terjadi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil topik pembahasan skripsi mengenai **“ASPEK HUKUM PENGGUNAAN AGEN DALAM MODEL *BRANCHLESS BANKING* DISISTEM PERBANKAN INDONESIA”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kedudukan agen dalam kegiatan *branchless banking* di perbankan Indonesia ?

2. Bagaimana tanggung jawab agen dalam kegiatan *branchless banking* dalam perbankan Indonesia ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Objektif
  - a. Untuk memahami dan mencari jawaban tentang kedudukan agen dalam kegiatan *branchless banking* di perbankan Indonesia.
  - b. Untuk memahami dan mencari jawaban tentang tanggung jawab agen dalam kegiatan *branchless banking* dalam perbankan Indonesia.
2. Tujuan Subjektif
  - a. Untuk menambah wawasan, pengetahuan serta pemahaman penulis terhadap teori-teori yang penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Hukum, khususnya dalam bidang hukum perbankan.
  - b. Dapat memberikan gambaran dan pemikiran bagi ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata, khususnya di bidang perbankan dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen jasa keuangan.
  - c. Untuk melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana hukum di bidang Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**



Penelitian ini selain memiliki tujuan yang jelas, juga diharapkan dapat memberikan manfaat. Manfaat yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pengajaran untuk dapat memahami dan mencari jawaban tentang kedudukan agen dalam kegiatan *branchless banking* di perbankan Indonesia. Serta dapat memahami dan mencari jawaban tentang tanggung jawab agen dalam kegiatan *branchless banking* di perbankan Indonesia.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pendalaman, pemahaman, dan pengalaman, yang baru kepada penulis mengenai permasalahan hukum yang dikaji serta dapat berguna bagi penulis dan pihak-pihak terkait dikemudian hari.