

PELINDUNGAN NASABAH DALAM PENYELENGGARAAN LAKU PANDAI: STUDI PELINDUNGAN NASABAH LAKU PANDAI BCA DI JAWA TENGAH DAN BRI DI PAPUA

Dian Cahyaningrum

Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI,
Komplek MPR/DPR/DPD Gedung Nusantara I Lantai 2,
Jl. Jend. Gatot Subroto Jakarta 10270
E-mail: cahyaningrum@yahoo.com

Naskah diterima: 31 Agustus 2016

Naskah direvisi: 29 Oktober 2016

Naskah diterbitkan: 28 November 2016

Abstract

“Laku Pandai” is a government new program to supply finance access for people in all Indonesia region. As a new program, the problems of “laku pandai” are how to manage “laku pandai” and protect the customer well. By this normative and empirical research, with qualitative approach, get result that “laku pandai” has been managed well. However, low internet signal and electricity supply still became obstacles. The Customer actually is protected by law, but there are some factors which can make customer unprotected and disadvantage. Those factors are the awareness of the customer to keep secret of code, PIN and OTP is very low, the cost of “laku pandai” transaction does not base on the rules and regulations; mobile phone pulse is also expensive; and there is no sanction for agen who can not keep secret of customers’ data and money. Those problems need to be solved by doing some efforts. Those efforts are make internet access and electricity available in the Bank Agent location. It is also important to give customer understanding the functions of code, PIN and OTP to protect the customer from suffer financial loss. The Bank should remind the bank agent not brake the fee rules and regulations. It is also necessary to make rule with its sanction for agent who can’t keep secret of customers’ data and money.

Keywords: The Bank Agent, The Bank, customer.

Abstrak

Laku pandai merupakan program baru pemerintah untuk menyediakan akses layanan keuangan bagi masyarakat di seluruh pelosok tanah air. Sebagai program baru, maka yang menjadi permasalahan adalah bagaimana penyelenggaraan laku pandai dan apakah nasabah terlindungi dengan baik. Melalui penelitian yuridis empiris, dengan menggunakan pendekatan kualitatif diperoleh hasil bahwa laku pandai telah terselenggara dengan baik, namun masih terkendala dengan rendahnya sinyal internet dan ketersediaan listrik. Secara yuridis, nasabah juga mendapatkan perlindungan. Namun ada beberapa masalah terkait perlindungan nasabah yaitu kesadaran nasabah untuk menjaga kerahasiaan kode sandi, PIN, dan OTP rendah; nasabah ditarik biaya di luar ketentuan; biaya pulsa ponsel yang tinggi; dan belum ada aturan yang secara jelas mengatur kewajiban agen beserta sanksinya untuk menjaga rahasia data nasabah dan simpanannya. Sehubungan dengan permasalahan tersebut, agar laku pandai terselenggara dengan baik, perlu ada upaya untuk menyediakan jaringan internet dan listrik di lokasi agen. Nasabah perlu diberikan kesadaran tentang pentingnya menjaga kerahasiaan kode sandi, PIN, dan OTP. Bank penyelenggara juga seharusnya mengawasi dan menegur agennya yang melakukan pelanggaran. Oleh karena itu, perlu dibentuk aturan yang jelas beserta sanksinya mengenai kewajiban agen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dan simpanannya.

Kata kunci: laku pandai, bank penyelenggara, agen, nasabah.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) menjadi diskusi yang mengemuka pada saat penyusunan RUU Perbankan oleh Komisi XI DPR RI Periode 2009-2014. Dalam diskusi tersebut, terdapat semangat dari para anggota Komisi XI DPR RI Periode 2009-2014 untuk mengakomodasi usul dunia perbankan untuk mengatur laku pandai dalam RUU Perbankan. Laku pandai merupakan kebijakan inklusi finansial baru, yang sebelumnya belum diatur baik dalam UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan maupun perubahannya yaitu UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan). Oleh karena itu, pengaturan Laku Pandai dalam RUU Perbankan dirasa penting untuk memberikan landasan yuridis yang kuat perluasan akses layanan jasa keuangan bagi masyarakat Indonesia, khususnya mereka yang tinggal jauh dari kantor bank. Pada perkembangannya, saat ini laku pandai juga diatur dalam draft RUU tentang Perbankan yang disusun pada masa DPR RI periode 2014-2019.

Urgensi perluasan layanan keuangan kepada masyarakat didasari kenyataan angka "melek" bank di Indonesia masih jauh dari harapan. Angka orang dewasa Indonesia yang belum memiliki tabungan di bank masih tinggi. Hal ini ditunjukkan dengan hasil Survey Neraca Rumah Tangga yang dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) pada tahun 2010 yang menyebutkan bahwa 62% rumah tangga tidak memiliki tabungan sama sekali.¹ Data tersebut diperkuat dengan hasil survei dari Bank Dunia (*World Bank*) pada tahun 2011, yang menunjukkan bahwa penduduk Indonesia berusia di atas 15 tahun yang memiliki rekening di bank hanya 20%. Artinya inklusi keuangan penduduk Indonesia masih sangat

rendah. Padahal rasio di negara tetangga, yaitu Malaysia 66% dan Thailand 73%.² Rendahnya akses masyarakat ke lembaga keuangan formal membatasi kemampuan masyarakat untuk terhubung dengan kegiatan produktif.

Sehubungan dengan fakta tersebut, sebagaimana dikemukakan oleh Deputi Gubernur Bank Indonesia, Halim Alimasyah dalam *International Financial Inclusion Forum (IFIF) 2013*, Bank Indonesia akan menggunakan laku pandai untuk memperluas akses masyarakat ke dunia keuangan. Bank Indonesia akan mendorong agar akses ke dunia keuangan dan perbankan diperluas dengan cara-cara inovatif, cepat, murah, dan menjangkau semua pihak terutama masyarakat kecil. Perlu ada terobosan agar akses jasa keuangan dapat dilakukan secara cepat, misalnya dengan berbasis pada teknologi informasi, menggunakan *mobile bank* dan *mobile phone*.³

Dengan laku pandai diharapkan akses masyarakat ke keuangan formal meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Kepala Pusat Studi Ekonomi Kerakyatan Universitas Gadjah Mada (UGM), Yogyakarta, Revrison Baswir bahwa inklusi keuangan berpotensi untuk menanggulangi kemiskinan. Sebagai contoh di Banglades, inklusi keuangan di kantong-kantong kemiskinan yang dilakukan Grameen Bank di Banglades terbukti efektif memberdayakan masyarakat miskin. Peran Grameen Bank sebagai bank pembangunan komunitas dan organisasi keuangan mikro yang efektif mengangkat harkat kaum miskin diakui dengan pemberian Nobel Perdamaian kepada Muhammad Yunus sebagai pendirinya. Begitupula dengan Bolsa Familia, program Pemerintah Brasil berhasil menjangkau 12 juta keluarga sejak 2003. Program ini memotong kesenjangan hingga 17% dalam waktu 5 tahun dan menekan angka kemiskinan dari 42,7% menjadi 28,8%.⁴

¹ *Branchless Banking Satu Pilar Menuju Keuangan Inklusif*, <http://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/sulteng/Documents/fad19d4134304e2ea2bc32866aee5c14Boks3BranchlessBankingSatuPilarMencapaiKeuanganInk.pdf>, diakses tanggal 9 Februari 2015.

² "Bank Menjaring Keluarga Miskin", *Kompas*, 27 Maret 2015.

³ Strategi Halim Alamsyah Wujudkan Inklusi Finansial, *posted by Rosa Sekar Mangalandum* pada tanggal 28 Februari 2013, <http://swa.co.id/business-strategy/strategi-halim-alamsyah-wujudkan-inklusi-finansial>, diakses tanggal 9 Februari 2015.

⁴ "Bank Menjaring Keluarga Miskin", *Kompas*, 27 Maret 2015.

Pada awal laku pandai diluncurkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 26 Maret 2015, ada 4 bank penyelenggara laku pandai yaitu BRI di Jayapura pada 27 Maret 2015, Bank Mandiri di Gowa Sulawesi Selatan pada 28 Maret 2015, BTPN di Medan pada 30 Maret 2015, dan BCA di Grobogan, Jawa Tengah pada 6 April 2015. Penyelenggaraan laku pandai tersebut menargetkan pertumbuhan nasabah dalam jumlah cukup signifikan dalam tiga hingga lima tahun ke depan yaitu sebesar 50 juta nasabah.⁵ Dalam perkembangannya saat ini, OJK mencatat ada sebanyak 27 bank umum telah berpartisipasi dalam setahun program layanan keuangan tanpa kantor cabang dalam rangka laku pandai yang dibentuk di daerah-daerah. Jumlah agen yang ditargetkan oleh 27 bank tersebut ada sebanyak 167.524, dengan perkiraan tabungan berkarakteristik BSA (*Basic Saving Account*) mencapai Rp2,6 triliun.⁶

Meskipun laku pandai telah berhasil diselenggarakan dan berkembang dengan baik, ada masalah krusial yang masih perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan laku pandai yaitu masalah perlindungan nasabah laku pandai. Masalah ini mengemuka karena nasabah laku pandai kebanyakan adalah orang-orang yang belum tersentuh oleh layanan keuangan formal sehingga kemungkinan besar kurang mengetahui layanan jasa keuangan formal dan juga kurang mengetahui hak dan kewajibannya selaku konsumen. Selain itu, dalam laku pandai nasabah tidak dilayani secara langsung oleh bank melainkan oleh pihak ketiga yaitu agen laku pandai. Terkait hal ini terbuka kemungkinan agen melakukan kecurangan, diantaranya menggelapkan dana nasabah. Keamanan *electronic device* yang digunakan untuk melakukan transaksi keuangan juga perlu dipastikan karena laku pandai tidak melalui jaringan kantor bank melainkan menggunakan sarana teknologi informasi.

Untuk melindungi nasabah laku pandai, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebenarnya telah

mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan terkait diantaranya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (POJK No. 19/POJK.03/2014). POJK ini dibentuk untuk memitigasi risiko yang mungkin timbul dan mendukung terwujudnya keuangan inklusif di Indonesia. Khusus untuk mengatur penyelenggaraan laku pandai oleh bank, OJK juga telah membentuk Surat Edaran OJK No. 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank (SE OJK No.6/SEOJK.03/2015). Sedangkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen sektor jasa keuangan termasuk nasabah laku pandai, OJK telah membentuk Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK No. 1/POJK.07/2013). Selain itu juga telah dibentuk UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan dapat melindungi nasabah laku pandai dengan baik. Sehubungan dengan hal ini maka menarik untuk mengkaji perlindungan nasabah laku pandai dalam penyelenggaraan laku pandai.

B. Permasalahan

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran sebagai *financial intermediary* yang menghimpun dana dari masyarakat yang berkelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit. Dengan usahanya tersebut, kepercayaan nasabah sangatlah penting di dunia perbankan, oleh karenanya harus dijaga dengan baik. Peran bank sebagai *financial intermediary* dalam laku pandai tidak dilakukan secara langsung oleh bank, melainkan oleh agen atas nama bank yang didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi. Oleh karena itu perlindungan terhadap nasabah menjadi hal yang sangat penting, apalagi kebanyakan nasabah belum mengetahui hak dan kewajibannya selaku konsumen. Nasabah tidak boleh dirugikan dan layanan jasa keuangan harus dapat dilakukan

⁵ Laku Pandai dan Perlindungan Nasabah, www.mediaindonesia.com., diakses tanggal 26 Oktober 2016.

⁶ "27 Bank Berpartisipasi dalam Program Laku Pandai", www.jurnalasia.com., diakses tanggal 25 Oktober 2016

secara aman. Sehubungan dengan hal ini maka permasalahan yang akan dikaji dalam tulisan ini adalah bagaimana perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai. Permasalahan tersebut dapat dijabarkan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan laku pandai yang dilakukan oleh bank penyelenggara yang bekerjasama dengan agennya?
2. Bagaimana perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai tersebut?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan laku pandai yang dilakukan oleh bank penyelenggara yang bekerjasama dengan agennya.
2. Untuk mengetahui perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai.

Tulisan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan pengetahuan kepada pembaca di bidang hukum perbankan, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai.

D. Metode Penelitian

Pelindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai merupakan penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian dilakukan dengan meneliti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai dan pelaksanaannya di lapangan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan laku pandai aman dan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan diskriptif dan preskriptif yang kualitatif. Hasil penelitian yang terdiri dari bahan-bahan hukum serta data dan informasi baik tertulis maupun lisan yang berkualitas diteliti, dipelajari, dan dianalisis dalam keutuhan proses pelaksanaan laku pandai dan perlindungan nasabah laku pandai di BCA dan BRI.

Data yang diperlukan dalam penelitian hukum normative-empiris tersebut adalah data sekunder

dengan dukungan data primer. Data sekunder yang dimaksud meliputi peraturan perundang-undangan yang relevan, diantaranya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan beserta perubahannya yaitu UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, POJK No. 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, SE OJK No. 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank, POJK No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain peraturan perundang-undangan, data sekunder juga berupa ulasan atau komentar para pakar yang terdapat dalam buku, artikel, dan jurnal, termasuk yang dapat diakses melalui internet. Sedangkan data primer diperoleh dari responden di Provinsi Jawa Tengah dan Provinsi Papua. Beberapa responden dimaksud adalah pejabat/pegawai BCA dan BRI selaku Bank Penyelenggara; agen laku pandai BCA dan BRI; nasabah laku pandai BCA dan BRI; serta pejabat/pegawai telkomsel sebagai penyedia jaringan internet.

Data yang terkumpul disajikan secara kualitatif (uraian teks/penelitian kualitatif) dan dianalisis secara deskriptif dan preskriptif. Analisis yuridis deskriptif menggambarkan mengenai kerangka regulasi (pengaturan atau norma-norma) mengenai beberapa masalah yang diteliti. Sedangkan bersifat preskriptif adalah penelitian yang juga mengemukakan rumusan-rumusan regulasi yang diharapkan untuk menjadi alternatif penyempurnaan norma-norma serta sistem pengaturan perlindungan nasabah laku pandai di masa yang akan datang.

II. KERANGKA PEMIKIRAN

A. Laku Pandai dan Perjanjian Kerjasama Penyelenggaraan Laku Pandai

Dalam rangka mendukung program pemerintah yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif, pada tahun 2013 Bank Indonesia untuk pertama kalinya menggagas *branchless banking* dengan nama Layanan Keuangan Digital (LKD). Kemudian dilakukan perubahan terhadap Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik

dengan diundangkannya PBI No. 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas PBI No. 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik. Kemudian pada tahun 2014, OJK juga mengeluarkan program *branchless banking* berdasarkan POJK No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).⁷ Kedua program *branchless banking* tersebut yaitu LKD dan laku pandai hingga saat ini masih berjalan.

Adapun yang dimaksud dengan layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif atau yang sering dikenal dengan "Laku Pandai" adalah kegiatan menyediakan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain dan perlu didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi.⁸ Berdasarkan pada pengertian laku pandai tersebut terlihat bahwa pelayanan bank tidak dilakukan melalui jaringan kantor atau kantor cabang bank, melainkan melalui kerjasama dengan pihak lain yaitu agen.

Adapun yang dimaksud dengan agen adalah pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai (selanjutnya disebut bank penyelenggara) yang menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan.⁹ Sedangkan yang dimaksud dengan keuangan inklusif adalah suatu keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya untuk mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan.¹⁰ Dengan keuangan inklusif diharapkan semua lapisan masyarakat memiliki akses untuk memanfaatkan jasa-jasa perbankan sehingga pertumbuhan ekonomi terus meningkat yang pada akhirnya berdampak positif terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat.¹¹

⁷ Khanan dan Pujiyono, "Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model *Branchless Banking* di Sistem Perbankan Indonesia", E-Jurnal Fakultas Hukum UNS, www.jurnal.hukum.uns.ac.id, diakses tanggal 28 Oktober 2016.

⁸ Pasal 1 angka 3 POJK No. 19/POJK.03/2014

⁹ Pasal 1 angka 4 POJK No. 19/POJK.03/2014

¹⁰ Pasal 1 angka 5 POJK No. 19/POJK.03/2014.

¹¹ Saeful Fachri, *Keuangan Inklusif Sebagai Upaya Mensejahterakan Masyarakat*, www.jurnalekonomisyariah.com, diakses tanggal 28 Oktober 2016.

Agen dapat berupa agen perorangan dan/atau badan hukum. Mengingat kepercayaan nasabah adalah sangat penting di dunia perbankan maka tidak semua orang dan badan hukum dapat menjadi agen. Untuk dapat menjadi agen, maka seseorang harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:¹²

- a. bertempat tinggal di lokasi tempat penyelenggaraan laku pandai;
- b. memiliki kemampuan, reputasi, dan kredibilitas dan integritas yang baik;
- c. memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha dan/atau kegiatan tetap lainnya selama paling singkat 2 (dua) tahun;
- d. belum menjadi agen dari bank penyelenggara laku pandai yang kegiatan usahanya sejenis; dan
- e. lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh bank penyelenggara laku pandai.

Sedangkan bagi badan hukum untuk menjadi agen harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:¹³

- a. berbadan hukum Indonesia yang:
 1. diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas dan diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan; atau
 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;
- 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; dan

¹² Pasal 17 POJK No. 19/POJK.03/2014.

¹³ Pasal 18 POJK No. 19/POJK.03/2014.

g. lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh bank penyelenggara laku pandai.

Kerjasama untuk menyelenggarakan laku pandai antara bank penyelenggara dengan agennya harus berdasarkan pada perjanjian tertulis.¹⁴ Ini berarti kerjasama penyelenggaraan laku pandai antara bank penyelenggara dan agen harus dituangkan dalam suatu perjanjian yang harus dibuat dalam bentuk tertulis agar lebih memberikan jaminan kepastian hukum bagi para pihak. Adapun definisi perjanjian menurut C. Asser A.S Hartkamp adalah:¹⁵

“Perjanjian adalah suatu perbuatan/tindakan hukum yang terbentuk dengan tercapainya kata sepakat yang merupakan pernyataan kehendak bebas dari dua orang (pihak) atau lebih, dimana tercapainya sepakat tersebut tergantung dari para pihak yang menimbulkan akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu dan atas beban pihak yang lain atau timbal balik dengan mengindahkan ketentuan perundang-undangan”.

Dari definisi tersebut, perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai sah dan mengikat para pihak apabila telah tercapai kesepakatan para pihak dan memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Syarat sahnya perjanjian dimaksud adalah adanya kesepakatan, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Adakalanya perjanjian dalam bentuk tertulis dibuat dalam bentuk baku. Menurut Sutan Remy Sjahdeini, yang dimaksud dengan perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.¹⁶ Perjanjian baku sering dipakai dan

menjadi kebutuhan dalam dunia bisnis karena alasan ekonomis, yaitu negosiasi yang berlarut-larut dapat dihindari sehingga menghemat waktu dan uang. Oleh karena itu, sebagaimana dikemukakan oleh Remy, keabsahan berlakunya perjanjian baku tidak perlu dipersoalkan, tetapi perlu diatur aturan-aturan dasarnya sebagai aturan-aturan mainnya agar klausul-klausul atau ketentuan-ketentuan dalam perjanjian baku, baik sebagian maupun seluruhnya, mengikat pihak lainnya. Aturan dasar tersebut perlu diatur agar perjanjian baku tidak berat sebelah dan tidak mengandung klausul yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya.¹⁷

Pelaksanaan perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai dilakukan dengan melaksanakan prestasi. Prestasi adalah pelaksanaan hal-hal yang tertulis dalam suatu kontrak oleh para pihak yang telah mengikatkan diri dalam kontrak tersebut.¹⁸ Prestasi dapat berupa memberikan sesuatu; berbuat sesuatu; dan tidak berbuat sesuatu.¹⁹ Dalam perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai, prestasi para pihak terlihat dari hak dan kewajiban masing-masing pihak yang tertuang dalam perjanjian. Prestasi yang harus dilakukan oleh agen laku pandai diantaranya adalah menerima dan memproses transaksi yang diminta oleh nasabah, dan sebagai imbalannya agen mendapatkan imbal jasa berupa *fee* atau komisi dari bank penyelenggara.

Transaksi nasabah yang harus diterima dan diproses oleh agen laku pandai adalah transaksi yang tercakup dalam layanan laku pandai. Cakupan layanan tersebut terdiri dari transaksi terkait tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA); transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro; transaksi terkait tabungan selain tabungan dengan karakteristik BSA; dan transaksi terkait layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku.²⁰ Adapun yang dimaksud dengan karakteristik BSA adalah:²¹

¹⁴ Lihat: Pasal 22 POJK No. 19/POJK.03/2014

¹⁵ C. Asser A.S. Hartkamp, “*Verbintenissenrecht, Algemene leer der overeenkomsten, Deel II, tiende druk*,” dalam Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya Bidang Kenotariatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011, hal. 3.

¹⁶ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993, hal.70.

¹⁷ Ibid, hal. 71.

¹⁸ Sophar Maru Hutagalung, *Kontrak Bisnis di ASEAN Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law*, Cetakan Pertama, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hal. 65.

¹⁹ Lihat: Pasal 1234 KUHPerdata

²⁰ Pasal 19 ayat (2) POJK No.No.19/POJK.03/2014

²¹ Pasal 5 ayat (2) POJK No.19/POJK.03/2014

- a. hanya dapat dimiliki oleh perorangan warga negara Indonesia;
- b. dalam mata uang Rupiah;
- c. tanpa batas minimum setoran;
- d. tanpa batas minimum saldo rekening;
- e. batas maksimum saldo rekening setiap saat ditetapkan paling banyak Rp20.000.000 (dua puluh juta rupiah);
- f. batas maksimum transaksi debit rekening berupa penarikan tunai, pemindahbukuan dan/atau transfer keluar dalam 1 (satu) bulan secara kumulatif pada setiap rekening paling banyak Rp5.000.000 (lima juta rupiah).
- g. batas maksimum transaksi debit rekening sebagaimana dimaksud pada huruf f dapat ditetapkan bank lebih besar dari Rp5.000.000.000 (lima juta rupiah) dalam 1(satu) bulan, namun tidak boleh lebih besar dari Rp60.000.000 (enam puluh juta rupiah) dalam 1 (satu) tahun secara kumulatif, dalam hal nasabah juga merupakan debitur bank;
- h. dibebaskan dari pembebanan biaya untuk:
 - 1) administrasi bulanan, 2) pembukaan rekening, 3) transaksi penyeteroran tunai, 4) transaksi transfer masuk, 5) transaksi pemindahbukuan, dan 6) penutupan rekening.
- i. biaya untuk transaksi tarik tunai, transfer keluar, pembayaran melalui rekening tabungan dan biaya lainnya, ditetapkan oleh bank dan harus lebih sedikit dari biaya transaksi serupa untuk rekening tabungan reguler,
- j. mendapatkan bunga atau bagi hasil mulai dari saldo rekening Rp1,00 (satu rupiah); dan
- k. tidak diperkenankan untuk rekening bersama dengan status “dan/atau”.

Tidak terlaksananya prestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang dibebankan oleh kontrak terhadap para pihak menyebabkan terjadinya wanprestasi atau cidera janji. Bentuk-bentuk wanprestasi dapat berupa tidak melaksanakan atau memenuhi prestasi, terlambat memenuhi prestasi, atau tidak

sempurna memenuhi prestasi.²² Pihak yang melakukan wanprestasi harus memberikan ganti rugi kepada pihak kedua. Pihak kedua dapat menuntut pemenuhan perikatan, ganti kerugian, pembatalan perikatan, pemenuhan perikatan dan ganti kerugian, pembatalan perikatan dan ganti kerugian, peralihan risiko, dan membayar biaya perkara (apabila sampai di pengadilan).²³ Namun wanprestasi yang terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*) tidak dapat dimintakan ganti rugi asalkan pihak yang wanprestasi memiliki itikad baik dan dapat membuktikan keadaan memaksa tersebut. Keadaan memaksa (*overmacht/force majeure*), adalah suatu keadaan tidak terduga, tidak disengaja, dan tidak dapat dipertanggungjawabkan sehingga pihak yang melakukan wanprestasi tidak dapat melakukan prestasinya, dan dengan terpaksa peraturan hukum juga tidak diindahkan sebagaimana mestinya.²⁴

B. Hubungan Keagenan

Perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai melahirkan hubungan keagenan antara bank penyelenggara dan agen. Dalam praktik kegiatan bisnis, keagenan biasanya diartikan sebagai hubungan hukum antara pihak prinsipal dengan agen, dimana pihak prinsipal memberi wewenang kepada agen untuk melakukan transaksi dengan pihak ketiga. Hubungan hukum antara prinsipal dan agennya dapat berupa perwakilan, dimana agen bertindak untuk dan atas nama prinsipal. Dalam hubungan hukum yang demikian, maka prinsipal harus bertanggung jawab terhadap segala transaksi dan perbuatan agen dalam batas wewenang yang diberikan seperti kualitas produk, wanprestasi, dan perbuatan melawan hukum. Agen berada di bawah pengawasan prinsipalnya. Sebaliknya jika agen bertindak untuk dirinya sendiri, maka prinsipal tidak bertanggung jawab atas transaksi dan perbuatan yang dilakukan oleh agen.²⁵ Dalam hubungan keagenan tersebut, bank penyelenggara bertindak selaku prinsipal.

²² Sophar Maru Hutagalung, *Kontrak Bisnis di ASEAN*, hal. 66.

²³ Handri Raharjo, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009, hal. 81-84.

²⁴ *Ibid*, hal. 103.

²⁵ Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Cetakan ke-3, Jakarta: Prenada Media, 2005, hal. 39-41.

Menurut Paul Latimer, kewenangan agen paling tidak ada 2 macam:²⁶

1. *Actual authority*, ialah wewenang yang diberikan oleh prinsipal kepada agen secara tegas dalam suatu dokumen atau secara lisan. Hal ini disebut dengan *express authority*. *Actual authority* juga dapat disebutkan secara diam-diam atau tidak langsung, hal demikian disebut *implied authority*. *Implied authority* dapat disimpulkan dari hal-hal yang dapat dilakukan menurut kebiasaan yang berlaku untuk mencapai tujuan yang dimaksud.
2. *Ostensible authority* atau juga disebut *apparent authority*, adalah suatu doktrin untuk mengikat prinsipal supaya bertanggung jawab atas perbuatan agen terhadap pihak ketiga yang beritikad baik, meskipun sebenarnya prinsipal tidak memberi wewenang kepada agen untuk melakukan tindakan tersebut. Namun, prinsipal harus bertanggung jawab karena dia telah memberitahukan kepada pihak ketiga bahwa dia menunjuk agen untuk mewakilinya atau prinsipal mengetahui bahwa agen bertindak seolah-olah mewakilinya dan membiarkannya melakukan perbuatan di luar wewenang yang diberikan.

C. Pelindungan Nasabah

Di dunia perbankan, nasabah memiliki arti yang sangat penting bagi bank karena nasabah yang membuat bank tetap hidup dan berkembang. Untuk itu kepercayaan nasabah terhadap bank harus tetap dijaga. Adapun yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.²⁷ Berdasarkan pada pengertian nasabah tersebut maka pihak yang menggunakan jasa perbankan melalui agen laku pandai juga disebut sebagai nasabah karena agen merupakan representasi atau “kepanjangan tangan” dari bank untuk memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat.

²⁶ Ibid, hal. 42-43.

²⁷ Pasal 1 angka 16 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Penyelenggaraan laku pandai tidak boleh merugikan nasabah. Oleh karena itu perlu ada pelindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen pengguna jasa perbankan, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada nasabah.²⁸ Segala upaya yang dimaksudkan dalam pelindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, melainkan juga tindakan represif dalam semua bidang pelindungan yang diberikan kepada konsumen. Untuk itu pengaturan pelindungan konsumen dilakukan dengan:²⁹

1. menciptakan sistem pelindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi serta menjamin kepastian hukum.
2. melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. memberikan pelindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan pelindungan konsumen dengan bidang-bidang pelindungan pada bidang-bidang lainnya.

Dalam rangka memberikan pelindungan kepada konsumen sektor jasa keuangan, OJK telah menerbitkan POJK No. 1/POJK.07/2013. Selain itu juga telah dibentuk UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan perundang-undangan tersebut memberikan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak nasabah laku pandai yaitu: 1) mendapatkan keamanan dalam penyelenggaraan laku pandai; 2) mendapatkan informasi yang benar mengenai segala hal terkait laku pandai termasuk informasi mengenai agen bank; 3) didengar keluhannya; 4) mendapatkan

²⁸ Pengertian pelindungan konsumen ini terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²⁹ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, “Hukum Perlindungan Konsumen”, dalam Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Jakarta: Kencana, 2013, hal. 22-23

advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa yang timbul dalam penyelenggaraan laku pandai; 5) mendapatkan pembinaan dan pendidikan selaku konsumen; 6) diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif; 7) mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila layanan jasa keuangan yang diterimanya tidak sebagaimana mestinya; 8) mendapatkan jaminan keamanan dana yang disimpannya di bank; dan 9) mendapatkan jaminan keamanan atas kerahasiaan data beserta simpanannya di bank.

Untuk menjamin hak-hak nasabah laku pandai tersebut terlaksana, POJK No. 1/POJK.07/2013 mewajibkan pelaku usaha sektor jasa keuangan untuk:³⁰

1. menyediakan dan/atau menyampaikan informasi terkini dan mudah diakses mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan, termasuk informasi mengenai penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan;
2. menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk dan/atau layanan; serta memberikan informasi mengenai biaya yang harus ditanggung konsumen untuk setiap produk dan/atau layanan yang disediakan;
3. memberikan pemahaman mengenai hak dan kewajiban konsumen, dan menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat;
4. memberikan akses yang setara kepada setiap konsumen sesuai klasifikasi konsumen atas produk dan/atau layanan; dan memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan konsumen dengan produk dan/atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen;
5. Mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan: a) nama dan/atau logo pelaku usaha; dan b) pernyataan bahwa pelaku usaha terdaftar dan diawasi oleh OJK;

³⁰ Lihat: POJK No. 1/POJK.07/2013

6. Menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset konsumen yang berada dalam tanggung jawabnya; dan memberikan tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada konsumen;
7. Bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian pengurus, pegawai pelaku usaha, dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha;
8. Mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain; dan menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya yang dapat merugikan konsumen;
9. Dilarang dengan cara apa pun memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumennya kepada pihak ketiga; dan
10. memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

III. PEMBAHASAN

A. Penyelenggaraan laku pandai

Laku pandai merupakan program baru pemerintah yang bertujuan untuk mendukung upaya pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah terutama desa dan kawasan timur Indonesia dengan menyediakan akses bagi masyarakat kecil untuk dapat melakukan transaksi keuangan khususnya perbankan dimanapun masyarakat berada. Laku pandai juga bertujuan untuk menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.³¹ Sebagaimana dikemukakan oleh Ketua Dewan Komisiner OJK, Muliawan D Hadad, program laku pandai diharapkan dapat mendukung program keuangan inklusif sesuai dengan tujuan

³¹ Otoritas Jasa Keuangan, *Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI)*, Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, 2014, hal. 1.

Pemerintah Indonesia yang dicanangkan dalam Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) pada Juni 2012.³²

Agar tujuan tersebut tercapai, setiap lembaga jasa keuangan termasuk bank bertanggung jawab untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif dengan menjadi penyelenggara laku pandai. Namun tidak semua bank dapat menjadi bank penyelenggara. Untuk menjadi bank penyelenggara, bank harus mendapat persetujuan dari OJK setelah memenuhi persyaratan: a) berbadan hukum Indonesia; b) memiliki peringkat profil risiko, tingkat risiko operasional dan risiko kepatuhan dengan peringkat 1, 2, atau peringkat 3; c) memiliki jaringan kantor di wilayah Indonesia Timur dan/atau Provinsi Nusa Tenggara Timur; dan d) telah memiliki infrastruktur pendukung untuk menyediakan layanan transaksi elektronik bagi nasabah bank berupa: *Short Message Services (SMS) banking* atau *mobile banking*, dan *Internet banking* atau *host to host*.³³

Pada tataran empiris, pada awal penyelenggaraan laku pandai yaitu pada saat laku pandai diluncurkan oleh OJK, ada beberapa bank besar yang diminta oleh OJK untuk menjadi bank penyelenggara, diantaranya Bank Central Asia (BCA) dengan wilayah layanannya di Provinsi Jawa Tengah dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan wilayah layanan di Provinsi Papua. Meskipun permintaan OJK tersebut tidak sesuai dengan POJK No.19/POJK.03/2014, dimana bank harus mengajukan permohonan persetujuan untuk menjadi bank penyelenggara, permintaan OJK dapat dipahami karena pemerintah sedang merintis program laku pandai dan bank-bank tersebut dipandang sebagai bank yang memenuhi syarat untuk menjadi bank penyelenggara.

Permintaan OJK tersebut mendapat sambutan yang baik dari BCA dan BRI mengingat laku pandai diprediksi sebagai usaha yang prospektif ke depannya di dunia perbankan, apalagi Indonesia merupakan

wilayah kepulauan yang masih sulit dijangkau oleh layanan jasa keuangan formal. Dengan menjadi bank penyelenggara, BCA dan BRI dapat memperluas wilayah pelayanan dan meningkatkan jumlah nasabahnya hingga ke pelosok tanah air tanpa harus membuka kantor cabang yang membutuhkan biaya tinggi. BCA dan BRI cukup bekerjasama dengan agen untuk memberikan layanan jasa keuangan kepada nasabahnya yang jauh dari jaringan kantor bank.

Mengingat laku pandai merupakan hal yang baru bagi BCA, maka untuk mempermudah penyelenggaraan laku pandai, BCA bekerjasama dengan Yayasan Purba Dana Arta (YPDA), yaitu suatu yayasan yang melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan keluarga. Kerjasama BCA dan YPDA tertuang dalam Perjanjian Kerjasama (PKS). Di dalam PKS, YPDA berperan: a) Membantu melakukan pengawasan agen; b) Merekrut agen dan merekomendasikannya ke BCA pusat; dan c) Melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat menabung, laku pandai, dan perbankan.³⁴

Dengan bantuan YPDA, pada bulan April 2015 BCA sudah dapat menyelenggarakan laku pandai di Grobogan-Purwodadi, Jawa Tengah. Pada tahap awal, ada 6 agen perorangan yang dipilih BCA untuk bekerjasama menyelenggarakan laku pandai, yaitu di desa Kapung, Ngombak, Kalimoro 1, Kalimoro 2 sebanyak 2 agen, dan Cumo. Ke depan BCA memiliki rencana untuk menyelenggarakan laku pandai di wilayah Wonosari, Wonogiri, Jombang, Jepara, dan Kupan. Pada tahun 2015, BCA menargetkan untuk dapat membuka sebanyak 3000 agen untuk menarik minat 600 ribu nasabah dan dana tabungan yang ditargetkan untuk terkumpul sebesar Rp 6 triliun. Agen yang dipilih BCA merupakan hasil rekrutmen dan rekomendasi dari YPDA. Dengan demikian YPDA mewakili BCA untuk

³² "Laku Pandai Melindungi Masyarakat dari Jerat Lintah Darat", <http://bisniskeuangan.kompas.com>., diakses tanggal 28 Desember 2015.

³³ Pasal 10 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014

³⁴ Fandi (*Officer* BCA Bagian Laku Pandai, yang mendampingi Peneliti melakukan penelitian lapangan), wawancara dilakukan di lokasi agen BCA di Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah pada tanggal 9 Juni 2015.

meneliti pemenuhan persyaratan dan proses uji tuntas (*due diligence*) terhadap agen.

Namun tidak semua agen yang direkomendasikan oleh YPDA dan dipilih oleh BCA memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Pasal 17 dan Pasal 18 POJK No.19/POJK.03/2014. Sebagai contoh, agen perorangan Sri Hartatik yang berada di Desa Lukas Kalimoro, Grobogan-Purwodadi, Jawa Tengah hanya sebagai ibu rumah tangga dan tidak memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha dan/atau kegiatan tetap lainnya padahal persyaratan ini penting untuk menjamin likuiditas agen laku pandai dan menjamin agen laku pandai tidak kabur karena memiliki usaha di sekitar lokasi. BCA memilih agen Tatik didasarkan pada pertimbangan memiliki reputasi dan kredibilitas yang baik karena Tatik adalah anak lurah dan dikenal oleh banyak orang. Dari fakta tersebut, selain persyaratan, pertimbangan bank penyelenggara selaku prinsipal juga sangat berpengaruh dalam rekrutmen agen. Namun demikian dalam pertimbangan tersebut, bank harus tetap menerapkan prinsip kehati-hatian dalam merekrut agennya karena agen merupakan representasi dari bank untuk memberikan pelayanan jasa keuangan kepada nasabah.

Tidak seperti BCA yang sedang merintis penyelenggaraan laku pandai, BRI telah memiliki *BRILink* yaitu tabungan untuk nasabah BRI dengan karakteristik mirip *Basic Saving Account* (BSA) laku pandai. Dengan demikian, penyelenggaraan laku pandai BRI hanya tinggal mengembangkan *BRILink* menjadi laku pandai yaitu dengan menambah cakupan layanan. Pada saat penelitian ini dilakukan pada awal tahun 2015, jumlah agen BRI di Papua ada sebanyak 231. Ke depan, untuk tahun 2015, BRI menargetkan untuk dapat menambah jumlah agen di Papua hingga 693.³⁵ Tidak seperti BCA yang bekerjasama dengan YPDA dalam merekrut agen, rekrutmen agen BRI dilakukan dengan menyaring dan memilih nasabah debitur

BRI yang potensial, yang telah lama menjadi agen debitur BRI dan lancar dalam membayar kredit sehingga mendapat kepercayaan BRI untuk menjadi agen laku pandai. Beberapa agen dimaksud adalah Hamsinah yang merupakan pemilik kapal yang dipakai nelayan melaut dan Lamane yaitu pemilik kebun pinang yang buah pinangnya dipakai untuk makan sirih oleh orang-orang Papua.

Berpijak pada POJK No.19/POJK.03/2014, penyelenggaraan laku pandai baik di BCA maupun BRI dilakukan dengan membuat perjanjian tertulis dengan agen. Pada tataran empiris, perjanjian tertulis tersebut merupakan perjanjian baku yang telah dibuat oleh bank penyelenggara sehingga agen hanya tinggal menyetujui atau tidak perjanjian laku pandai tersebut. Kebebasan agen untuk menyetujui atau tidak perjanjian laku pandai merupakan bentuk kebebasan agen untuk melakukan perjanjian sebagaimana dipersyaratkan dalam Pasal 1320 KUHPerduta. Oleh karena itu sebagaimana dikemukakan oleh Remy Sjahdeini, bentuk baku perjanjian laku pandai tidak perlu dipermasalahkan keabsahannya karena telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerduta, yaitu adanya kesepakatan kedua belah pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal.

Sebagai perjanjian baku, perjanjian penyelenggaraan laku pandai setidaknya memuat substansi sebagaimana diatur dalam Pasal 22 ayat (2) POJK No. 19/POJK.03/2014 diantaranya harus memuat ruang lingkup layanan yang dapat disediakan oleh agen. Ini berarti *actual authority* atau wewenang yang diberikan oleh bank penyelenggara selaku prinsipal kepada agennya untuk memberikan layanan sebagaimana diperjanjikan dilakukan secara terang-terangan (*express authority*). Dengan adanya pelimpahan wewenang (*actual authority*) dari bank penyelenggara ke agennya maka berdasarkan pada doktrin *ostensible authority* atau yang sering disebut dengan *apparent authority*, bank penyelenggara wajib bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan

³⁵ Agung Setiabudi (Wakil Pimpinan BRI Wilayah Papua), wawancara dilakukan di BRI Papua, pada tanggal 26 Juni 2015.

agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai. Dalam POJK No. 19/POJK.03/2014, doktrin ostensible *authority* atau *apparent authority* secara tegas dinyatakan dalam Pasal 22 ayat (1) huruf f yang menyebutkan “dalam melakukan kerjasama dengan agen, bank penyelenggara wajib bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan Agen yang termasuk dalam cakupan layanan Agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama”.

Sedangkan layanan kredit belum bisa diberikan oleh BCA karena BCA baru menjadi bank penyelenggara pada April 2015 dan penelitian ini dilakukan pada Juni 2015 (belum ada 6 bulan), sementara berdasarkan pasal 6 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014 kredit atau pembiayaan untuk nasabah mikro diberikan bank kepada nasabah pemilik tabungan dengan karakteristik BSA dalam hal calon debitur telah menjadi nasabah paling singkat 6 (enam) bulan. Calon debitur yang menjadi nasabah kurang dari 6 (enam) bulan dimungkinkan untuk menerima kredit, asalkan bank telah memiliki keyakinan tentang kelayakan calon debitur dan/atau kemampuan keuangan yang bersangkutan. Ketentuan Pasal 6 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014 yang tidak langsung membolehkan bank untuk menyediakan kredit dimaksudkan agar bank benar-benar siap dalam memberikan layanan kredit karena pemberian kredit berisiko tinggi, diantaranya risiko terjadinya kredit macet. Selain itu juga untuk memberikan edukasi mengenai produk perbankan dan membangun hubungan kepercayaan antara agen dan nasabah terlebih dahulu agar laku pandai dapat berjalan dengan baik.

Berbeda dengan BCA, sistem penyelenggaraan laku pandai BRI telah terbangun dengan adanya BRILink. Nasabah tabungan BRILink juga telah memenuhi syarat yang ditetapkan dalam Pasal 6 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014 yaitu menjadi nasabah BRILink paling singkat 6 (enam) bulan. Oleh karena itu wajar jika cakupan layanan BRI

tidak hanya tabungan dengan karakteristik BSA, melainkan juga telah mencakup pemberian kredit kepada nasabah laku pandai. Dalam penyaluran kredit tersebut, agen BRI hanya berperan sebagai penerima dokumen permohonan kredit, penyaluran pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran, dan/atau pelunasan pokok.

Berpegang pada prinsip kehati-hatian, analisa kredit dan pemberian persetujuan atas permohonan kredit tetap dilakukan oleh BRI. Meskipun hanya berperan sebagai “perantara kredit”, peran agen sangatlah penting karena agenlah yang mengenal nasabah dan memberikan rekomendasi kepada BRI dalam persetujuan permohonan kredit.

Berdasarkan pada karakteristik BSA,³⁶ untuk meringankan nasabah yang umumnya masyarakat golongan ekonomi lemah, maka nasabah dibebaskan dari beban biaya untuk administrasi bulanan, pembukaan rekening, transaksi penyetoran tunai, transaksi transfer masuk, transaksi pemindahbukuan, dan penutupan rekening. Namun pada tataran empiris, BCA membuat kebijakan untuk mengenakan biaya Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah) pada saat nasabah membuka rekening tabungan “LAKU”. Sayangnya tidak ada ketentuan sanksi yang dapat dikenakan terhadap pelanggaran dimaksud. Oleh karena itu, OJK sebagai pengawas bank seharusnya memberikan teguran kepada bank penyelenggara yang tidak mentaati aturan, dan jika perlu mengambil tindakan tegas misalnya mencabut ijin sebagai bank penyelenggara.

Selain biaya pembukaan rekening, nasabah laku pandai BCA juga terkena biaya pulsa Rp3000 untuk 3 kali SMS pada saat pembukaan rekening, yaitu sms untuk mendapatkan *Personal Identification Number* (PIN), mendapatkan *One Time Password* (OTP), dan notifikasi keberhasilan transaksi. Dengan demikian, total biaya untuk membuka rekening tabungan “LAKU” sebesar Rp13.000 (tiga belas ribu rupiah). Setiap kali melakukan transaksi, nasabah juga terkena

³⁶ Karakteristik BSA telah dipaparkan sebelumnya pada Sub. Bab. II.A.Laku Pandai dan Perjanjian Kerjasama Penyelenggaraan Laku Pandai.

pengurangan pulsa untuk 2 x *Short Message Service* (SMS) yaitu untuk mendapatkan OTP dan notifikasi keberhasilan transaksi melalui SMS. Biaya 1 x SMS ada yang mencapai Rp440 sehingga pulsa nasabah berkurang Rp880 setiap kali melakukan transaksi. Pengenaan biaya khususnya pulsa telpon dikeluhkan oleh nasabah karena dirasa memberatkan, apalagi nasabah tidak dapat melakukan transaksi apabila tidak memiliki pulsa. Nasabah yang tidak memiliki uang, adakalanya hutang terlebih dahulu untuk membeli pulsa agar bisa melakukan transaksi yang dirasa penting.

Pelanggaran pengenaan biaya transaksi juga terjadi di BRI. Sebagaimana dikemukakan oleh agen BRI yaitu Hamsinah dan Lamane, meskipun mereka telah mendapatkan komisi dari BRI, mereka masih memungut biaya di luar kebijakan biaya yang ditetapkan oleh BRI untuk setiap transaksi dari nasabah. Namun besarnya pungutan antara Lamane dan Hamsinah tidaklah sama. Menurut mereka selama ini nasabah tidak keberatan dengan pungutan yang ditarik oleh agen karena biaya untuk pergi ke Anjungan Tunai Mandiri (*Automated Teller Machine/ATM*) atau kantor BRI terdekat lebih mahal, selain juga nasabah lebih repot karena harus menyediakan waktu dan tenaga. Meskipun nasabah tidak keberatan, pungutan biaya transaksi tersebut tentu saja merugikan nasabah dan tidak sesuai dengan visi-misi laku pandai yang memang diperuntukkan membantu masyarakat dengan meminimalisasi biaya. Untuk itu, BRI selaku bank penyelenggara seharusnya memberikan teguran atas pelanggaran yang dilakukan oleh agennya dan jika perlu mengambil tindakan tegas yaitu menghentikan kerjasama penyelenggaraan laku pandai sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam SE OJK No. 6/OJK.03/2015.

Berdasarkan Pasal 26 ayat (2) POJK No. 19/POJK.03/2014, layanan laku pandai dilakukan melalui sistem aplikasi dalam *electronic device* yang wajib disediakan oleh bank penyelenggara di lokasi agen. Di BCA, *electronic device* atau perangkat yang digunakan untuk melakukan transaksi tabungan "LAKU" di lokasi agen disebut dengan Terminal yaitu *micro Automated Teller Machine* (mikro ATM). Untuk keamanan, pada saat transaksi digunakan

PIN, yaitu sandi pribadi yang wajib digunakan oleh agen setiap kali agen menggunakan Terminal. Sementara untuk nasabah, juga ada pengaman yaitu kode sandi dan OTP yang harus dimasukkan oleh nasabah setiap kali melakukan transaksi ke *electronic device* yang digunakan oleh agen. OTP adalah kode sandi yang bersifat unik yang dihasilkan oleh sistem yang dikirimkan dalam bentuk pesan SMS ke nomor ponsel nasabah untuk setiap transaksi yang bersifat finansial yang dilakukan oleh nasabah di agen. OTP dapat diterima oleh nasabah selama *inbox* ponsel tidak penuh; tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi operator seluler, dan pulsa ponsel nasabah mencukupi. Mengingat pentingnya OTP maka nomor ponsel yang dihubungkan dengan tabungan "LAKU" haruslah milik nasabah sendiri. Selain itu, nasabah juga wajib menjaga kerahasiaan kode sandi dan OTP dan tidak diperkenankan untuk memberitahukannya kepada siapa pun, termasuk kepada agen. Setelah transaksi berhasil dilakukan, keluar struk dari Terminal yang berfungsi sebagai alat bukti yang sah. Nasabah juga menerima notifikasi melalui ponselnya atas keberhasilan transaksi yang dilakukannya.

Berbeda dengan BCA, BRI menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk penyelenggaraan transaksi laku pandainya. Seperti halnya BCA, BRI juga memberikan pengaman bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi yang berupa PIN. PIN tersebut harus dimasukkan nasabah pada mesin *Electronic Data Capture* (EDC) di lokasi agen setiap kali melakukan transaksi. Mengingat pentingnya PIN, maka nasabah tidak diperkenankan untuk memberitahukan PIN miliknya kepada siapa pun, termasuk agen. Seperti halnya BCA, transaksi di agen BRI juga dibuktikan dengan struk yang keluar dari mesin EDC yang berfungsi sebagai alat bukti yang sah.

Pada tataran empiris, ada kendala teknis yang dihadapi baik oleh agen BCA maupun BRI pada saat melakukan transaksi keuangan melalui *electronic devicenya*, yaitu sinyal internet yang kurang bagus dan seringkali hilang karena lokasi agen ada di daerah *remote area* atau pelosok sehingga kurang terjangkau dengan layanan sinyal internet. Ketiadaan sinyal internet mengakibatkan transaksi

laku pandai yang sedang dilakukan mengalami kegagalan. Selain sinyal internet, beberapa agen laku pandai BRI di Papua, diantaranya Lamane juga terkendala dengan listrik yang seringkali padam sehingga tidak dapat memproses transaksi yang akan dilakukan nasabah.³⁷ Gangguan sinyal internet dan padamnya listrik mengakibatkan agen wanprestasi karena tidak dapat memproses transaksi yang diminta oleh nasabah. Namun wanprestasi tersebut disebabkan keadaan memaksa (*force majeure*) sehingga agen dibebaskan dari pertanggungjawaban hukum untuk memberikan ganti rugi kepada nasabah.

Meskipun agen laku pandai berlokasi jauh dari jaringan kantor bank penyelenggara, Pasal 22 ayat (1) huruf g POJK No. 19/POJK.03/2014 mewajibkan bank penyelenggara untuk memantau dan mengawasi kegiatan agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental. Sebagai pelaksanaan dari kewajiban ini, kantor pusat BCA melakukan pengawasan terhadap agen secara langsung. Sebagaimana dikemukakan oleh Fandi, pengawasan terhadap agen tidak dilakukan oleh kantor cabang BCA karena laku pandai dikhawatirkan dapat mengganggu *core* bisnis BCA. Untuk membantu kantor pusat melakukan pengawasan terhadap agen, ada pegawai BCA

yang tugasnya berkaitan dengan kartu kredit di Kantor Cabang Utama (KCU) BCA yang terjun ke lapangan dengan mendatangi agen 1-2 kali seminggu untuk memantau, menanyakan permasalahan agen, mengambil data nasabah beserta transaksinya (*log book*) di agen. Untuk efektifitas dan efisiensi pengawasan, BCA akan membentuk divisi atau unit kerja yang khusus menangani dan melakukan pengawasan kepada agen. Unit khusus tersebut nantinya berkantor di kantor cabang BCA. Di unit kerja khusus tersebut akan ada pegawai yang khusus melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap agen.³⁸ Sementara untuk BRI, pengawasan dilakukan petugas BRI di KCU BRI yang memang ditugaskan khusus untuk menangani dan mengawasi agen.

Dengan adanya pengawasan oleh bank penyelenggara diharapkan laku pandai dapat berjalan dengan baik. Agen dapat menanyakan secara langsung mengenai berbagai permasalahan yang dihadapinya kepada pengawas sehingga nasabah terlayani dengan baik dan tujuan laku pandai untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat dapat tercapai.

Untuk lebih jelasnya, penyelenggaraan laku pandai di BCA dan BRI sebagaimana yang telah dipaparkan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Penyelenggaraan Laku Pandai di BCA dan BRI

Bank Penyelenggara	Wilayah Layanan	Cakupan Layanan	Electronic Device	Pengawasan
BCA	Jawa Tengah 1. Awal tahun 2015 ada 6 agen. 2. Tahun 2015 direncanakan menambah 3000 agen. 3. Agen hanya ada di Jawa Tengah	Tabungan "LAKU"	Terminal (Mikro ATM) 1. Pengaman untuk agen: PIN 2. Pengaman untuk nasabah: kode sandi dan OTP	Dilakukan oleh kantor pusat
BRI	Papua 1. Awal tahun 2015 ada 231 agen. 2. Pada tahun 2015 direncanakan menambah 693 agen 3. Jumlah agen di seluruh Indonesia 29.000 agen	1. Tabungan BRILink 2. Kredit	Mesin EDC. Pengaman untuk nasabah: PIN	Dilakukan oleh petugas BRI di KCU

³⁷ Lamane (Agen BCA di Papua), wawancara dilakukan di lokasi Agen Lamande, pada tanggal 30 Juni 2015.

³⁸ Fandi (*Officer* BCA Bagian Laku Pandai, yang mendampingi Peneliti melakukan penelitian lapangan), wawancara dilakukan di lokasi agen BCA di Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah pada tanggal 9 Juni 2015.

B. Pelindungan Nasabah dalam Penyelenggaraan Laku Pandai

Pelindungan nasabah sangat krusial dalam penyelenggaraan laku pandai karena dapat mencegah timbulnya kerugian pada nasabah yang pada akhirnya akan dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank penyelenggara dan agennya. Pelindungan nasabah dilakukan dengan menjamin hak-hak nasabah, diantaranya hak untuk mendapatkan layanan jasa keuangan yang aman.³⁹ Untuk itu, POJK No. 19/POJK.03/2014 memberikan persyaratan yang cukup ketat pada para pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan laku pandai yaitu bank penyelenggara dan agen. Tidak semua bank dapat menjadi bank penyelenggara. Sebagaimana telah dipaparkan sebelumnya⁴⁰, untuk dapat menjadi bank penyelenggara, bank harus memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014. Persyaratan tersebut diantaranya adalah harus memiliki peringkat profil risiko, tingkat risiko operasional dan risiko kepatuhan dengan peringkat 1, 2, atau peringkat 3.

Begitu pula tidak semua orang atau badan hukum dapat menjadi agen karena harus memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Pasal 17 atau Pasal 18 POJK No.19/POJK.03/2014. Selain itu, rekrutmen agen juga harus didasarkan pada pertimbangan yang matang dari bank penyelenggara selaku prinsipal. Bank penyelenggara wajib meneliti pemenuhan persyaratan dan melakukan proses uji tuntas (*due diligence*) terhadap agen laku pandainya. Ketatnya rekrutmen agen tersebut disebabkan agen memiliki kedudukan yang penting untuk menggantikan fungsi bank di masyarakat. Selain persyaratan, untuk mewujudkan agen laku pandai yang kredibel, Pasal 22 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014 juga mewajibkan bank penyelenggara untuk memberikan pembinaan, melakukan edukasi dan pelatihan kepada agennya secara optimal.

³⁹ Hak-hak nasabah ini telah dipaparkan sebelumnya pada Sub Bab. II.C tentang Pelindungan Nasabah

⁴⁰ Lihat paparan pada Sub Bab. III.A. Penyelenggaraan Laku Pandai.

Selain pihak penyelenggara laku pandai, penggunaan *electronic device* atau perangkat transaksi yang aman juga sangat penting untuk mewujudkan keamanan dan melindungi nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai. Sehubungan dengan hal ini, Terminal BCA dan mesin EDC BRI sebenarnya cukup aman untuk melakukan transaksi karena ada kode sandi, OTP, dan PIN yang hanya diketahui oleh nasabah pada saat melakukan transaksi. Selain itu juga ada struk sebagai bukti transaksi. Namun kendala teknis dalam penyelenggaraan laku pandai sebagaimana telah dipaparkan, yaitu lemahnya sinyal internet dan keterbatasan/ketiadaan listrik mengakibatkan laku pandai tidak dapat dilaksanakan dengan baik, bahkan riskan terjadi pelanggaran yang dikhawatirkan dapat menimbulkan kerugian pada nasabah.

Sebagaimana dikemukakan oleh agen laku pandai BCA yaitu Siti yang berlokasi di Kelurahan Zumo, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan, Jawa Tengah nasabah adakalanya memberitahukan kode sandi dan OTP yang seharusnya dirahasiakannya, serta menitipkan uangnya pada agen agar pada saat sinyal kuat dapat dilakukan transaksi setor uang di tabungan "LAKU" sehingga nasabah tidak harus bolak-balik ke agen untuk melakukan transaksi yang seringkali gagal karena ketiadaan sinyal. Namun Siti menolak jika ada nasabah yang memberitahukan kode sandi dan OTP-nya. Solusi yang dilakukannya adalah menerima dan mengumpulkan uang dari nasabah, serta memberinya nama masing-masing nasabah sehingga dapat diketahui pemilik dari uang tersebut. Selanjutnya apabila sinyal kuat, Siti memberitahukan kepada nasabah yang bersangkutan untuk dapat melakukan transaksi.⁴¹

Hal serupa terjadi pada agen BRI di Papua yang bernama Lamane. Lamane juga menerima titipan uang dan PIN dari nasabahnya agar sewaktu-waktu dapat dilakukan transaksi apabila sinyal kuat dan listrik nyala. Apabila

⁴¹ Siti (Agen BCA dengan nama "DEWI"), wawancara dilakukan di lokasi agen "DEWI" (kelurahan Zumo, Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah) pada tanggal 9 Juni 2015 .

transaksi telah berhasil dilakukan, Lamane akan memberitahukannya pada nasabah yang bersangkutan melalui SMS. Selanjutnya tanda bukti transaksi atau struk diberikan kepada nasabah pada saat nasabah datang ke tempatnya.⁴²

Selain sinyal dan listrik, pelanggaran kerahasiaan PIN dan OTP juga terjadi karena nasabah kurang mengetahui teknologi sehingga khawatir salah untuk memasukkan PIN dan OTP ke *electronic device*. Akibatnya nasabah minta bantuan kepada agen untuk membantunya memasukkan PIN dan OTP-nya ke *electronic device*. Ketidaktahuan nasabah atas teknologi tersebut dapat dipahami mengingat nasabah laku pandai adalah masyarakat desa yang umumnya memiliki pendidikan dan tingkat perekonomian yang rendah serta kurang tahu teknologi. Oleh karena itu pemenuhan hak nasabah oleh bank penyelenggara untuk mendapatkan edukasi dan literasi terkait produk laku pandai beserta *electronic device* yang digunakan sangat penting agar nasabah mengetahui cara memasukkan PIN, kode sandi, dan OTP, serta melakukan proses transaksi yang diinginkannya secara aman.

Hal lain yang menjamin keamanan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai adalah adanya perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai antara bank penyelenggara dan agen, yang diantaranya mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak yang secara tidak langsung dapat melindungi nasabah. Sebagai contoh, dalam perjanjian kerjasama laku pandai BCA diatur bahwa BCA memiliki hak untuk melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap agen; menentukan biaya dan pembatasan nilai transaksi; dan menarik Terminal karena alasan tertentu antara lain jika terdapat indikasi *fraud* atas transaksi yang dilakukan pada Terminal yang ada di lokasi agen atau penyalahgunaan Terminal. Hak BCA tersebut secara tidak langsung melindungi nasabah karena agen harus berhati-hati dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan

laku pandai sesuai dengan yang diperjanjikan apabila tidak ingin perjanjiannya diputus dan Terminalnya ditarik oleh BCA. Agen tidak bisa seenaknya dan semena-mena terhadap nasabah, serta tidak boleh menarik biaya transaksi melebihi batas yang telah ditentukan oleh BCA. Seperti BCA, BRI juga memiliki hak untuk melakukan pengawasan terhadap agennya sehingga agen tidak boleh seenaknya dan harus menyelenggarakan laku pandai sesuai dengan perjanjian.

Selain keamanan, perlindungan nasabah juga dilakukan dengan memberikan informasi mengenai segala hal terkait penyelenggaraan laku pandai. Dalam perjanjian laku pandai antara BCA dan agennya, pemenuhan hak nasabah atas informasi tersebut ada pada agen. Hal ini dapat dipahami karena agenlah yang dekat dan akan selalu berinteraksi dengan nasabah, serta mewakili bank untuk memberikan layanan jasa keuangan kepada nasabah. Untuk memenuhi hak nasabah atas informasi maka agen diwajibkan untuk: a) menyediakan brosur atau *leaflet*; b) memberikan penjelasan mengenai fitur transaksi, manfaat, biaya, dan risiko "LAKU" kepada nasabah; dan c) memasang alat promosi yang disediakan BCA. Agen juga diwajibkan untuk memasang tanda pengenal di tempat yang mudah dilihat dan dibaca oleh nasabah sehingga nasabah yakin bahwa agen dimaksud adalah agen resmi BCA. Lebih lanjut untuk mendapatkan informasi mengenai keberadaan agen resmi BCA, sebagaimana dikemukakan oleh Fandi, nasabah dapat menanyakannya di kantor cabang BCA.⁴³ Seperti halnya BCA, sebagaimana dikemukakan oleh Yusron, beban pemenuhan kewajiban untuk memberikan informasi pada nasabah laku pandai BRI ada pada agen. Namun nasabah juga dapat menanyakan masalah laku pandai pada petugas BRI yang datang ke agen atau menanyakannya langsung pada kantor cabang BRI.⁴⁴ Agen

⁴² Lamane (Agen BRI di Papua), wawancara dilakukan di lokasi agen Lamane pada tanggal 30 Juni 2015.

⁴³ Fandi (*Officer* BCA Bagian Laku Pandai yang mendampingi Peneliti melakukan penelitian lapangan), wawancara dilakukan di lokasi agen BCA di Purwodadi, Grobogan, Jawa Tengah pada tanggal 9 Juni 2015.

⁴⁴ Yusron (Pegawai BRI Wilayah Papua), wawancara dilakukan di lokasi agen di Papua, pada tanggal 27 Juni 2015.

BRI juga diwajibkan untuk memasang tanda pengenalan agen di tempat yang mudah dilihat dan dibaca nasabah. Dengan adanya informasi tersebut, diharapkan nasabah terhindar dari penipuan dan melakukan transaksi di agen resmi bank penyelenggara.

Pelindungan nasabah lainnya yang perlu mendapat perhatian adalah pemenuhan hak nasabah untuk mendapatkan layanan jasa keuangan secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif. Untuk itu dalam perjanjian laku pandai BCA dan agennya diatur bahwa agen wajib menerima dan memproses transaksi yang dilakukan oleh nasabah; mematuhi petunjuk manual operasional transaksi yang diberikan oleh BCA; dan mematuhi penyelenggaraan "LAKU" yang ditentukan oleh BCA. Agen juga wajib memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabah. Agar layanan dapat berjalan dengan baik maka Pasal 22 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014 mewajibkan bank penyelenggara untuk memerintahkan agen menempatkan dan memelihara sejumlah deposit yang besaran minimalnya ditetapkan oleh bank berdasarkan pertimbangan tertentu. Semakin besar jumlah deposit agen yang ditempatkan di bank penyelenggara, semakin baik layanan transaksi tabungan yang dapat dilakukan oleh agen karena penyetoran uang nasabah dilakukan dengan mentransfer deposit agen ke rekening nasabah yang bersangkutan.

Hal yang sama berlaku juga dalam laku pandai antara BRI dan agennya, khususnya terkait dengan transaksi tabungan BRILink. Namun untuk layanan kredit mikro, ada perlakuan yang berbeda dari agen kepada nasabahnya. Layanan yang berbeda ini diperbolehkan karena pelaku usaha memang diwajibkan untuk memberikan akses kepada nasabah atas produk dan/atau layanan dengan memperhatikan kesesuaian antara kebutuhan dan kemampuan nasabah dengan produk dan/atau layanan dimaksud.⁴⁵

Sehubungan dengan kewajiban tersebut, agen BRI Hamsinah hanya akan merekomendasikan nasabah yang prospektif

dan diperkirakan lancar dalam membayar kredit. Sementara untuk nasabah yang diprediksi tidak akan lancar membayar kredit, Hamsinah menolak untuk menerima permohonan kredit yang diajukan oleh nasabah untuk mencegah terjadinya kredit macet.⁴⁶ Penolakan tersebut wajar karena agen harus bertanggung jawab atas identitas, informasi, dan menerapkan *customer due diligence* terhadap nasabahnya. Selain itu agen juga harus menerapkan prinsip kehati-hatian, yaitu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya agen wajib bersikap hati-hati (*prudent*) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya.⁴⁷ Adanya rekomendasi agen secara langsung membantu BRI untuk menyalurkan kredit mikronya secara benar dan mencegah terjadinya kredit macet (*Non Performance Loan/NPL*) yang merugikan BRI.

Dalam penyelenggaraan laku pandai, nasabah juga mendapat perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Berdasarkan pada hubungan keagenan sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK.03/2014, bank penyelenggara sebagai prinsipal wajib bertanggung jawab 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 kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita oleh nasabah. Tanggung jawab dalam hubungan keagenan tersebut juga tertuang dalam perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai baik BCA maupun BRI.

Meskipun perjanjian laku pandai BCA mengatur secara jelas pihak yang bertanggung jawab atas kerugian nasabah, namun perjanjian tersebut tidak mengatur mengenai penanganan

⁴⁵ Lihat paparan mengenai kewajiban pelaku usaha sektor jasa keuangan pada Sub Bab. II.C. Pelindungan Nasabah.

⁴⁶ Hamsinah (agen laku pandai BRI di Papua), wawancara dilakukan di lokasi agen Hamsinah, pada tanggal 30 Juni 2015

⁴⁷ Khanan dan Pujiyono, Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model *Branchless Banking* di Sistem Perbankan Indonesia", *E-Jurnal Fakultas Hukum UNS*.

keluhan nasabah. Untuk melaksanakan kewajiban POJK No. 1/POJK.07/2013 yaitu menyediakan dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen, penanganan keluhan nasabah tabungan "LAKU" diatur tersendiri dalam "Ketentuan-Ketentuan LAKU PT Bank Central Asia Tbk (BCA)". Dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa keluhan/pengaduan kepada BCA sehubungan dengan "LAKU" dan "Kartu LAKU" dapat disampaikan oleh nasabah kepada layanan konsumen BCA yaitu "Halo LAKU" dan "DUIT". Untuk keperluan penanganan keluhan/pengaduan tersebut, BCA berhak meminta pada nasabah untuk menyerahkan fotokopi identitas diri nasabah dan dokumen pendukung lainnya. BCA akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Namun BCA juga berhak menolak melayani keluhan nasabah yang disampaikan kepada BCA setelah 3 bulan atau lebih sejak tanggal transaksi. Pembatasan jangka waktu 3 bulan bagi BCA untuk memberikan tanggapan memang dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi BCA, namun jangka waktu tersebut tentu saja mengurangi hak nasabah untuk didengar dan ditanggapi atas keluhan yang disampikannya. Berbeda dengan BCA, sebagaimana dikemukakan para agen BRI, keluhan nasabah laku pandai BRI dapat disampaikan kepada agen. Namun jika agen tidak dapat menangani keluhan tersebut atau nasabah tidak puas atas tanggapan yang diberikan oleh agen BRI maka keluhan dapat diteruskan untuk disampaikan oleh agen/nasabah kepada BRI untuk mendapatkan tanggapan.⁴⁸

Pelindungan nasabah lainnya yang perlu mendapat perhatian adalah jaminan hak nasabah untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan selaku konsumen. Terkait dengan hal ini, pada tataran empiris, dalam perjanjian laku pandai BCA dan agennya hanya disebutkan bahwa salah satu kewajiban BCA adalah memberikan edukasi dan pelatihan mengenai

⁴⁸ Hamsinah dan Lamane (Agen Laku Pandai BRI di Papua), wawancara dilakukan di masing-masing lokasi agen pada tanggal 30 Juni 2015.

tata cara dan mekanisme transaksi kepada agennya. Dalam perjanjian laku pandai tidak disepakati siapa yang bertanggung jawab atas pemenuhan hak nasabah untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan terkait laku pandai. Namun berdasarkan Pasal 22 ayat (1) huruf j POJK Nomor 19/POJK.03/2014 dan Pasal 14 ayat (1) POJK No.1/POJK.07/2013, BCA dan BRI diwajibkan untuk menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat, termasuk edukasi mengenai laku pandai. Mengingat agen merupakan perwakilan dari bank penyelenggara, maka agen seharusnya juga wajib memberikan pendidikan mengenai laku pandai kepada konsumennya.

Untuk menjaga kepercayaan nasabah, dalam penyelenggaraan laku pandai juga penting untuk memenuhi hak nasabah atas keamanan kerahasiaan data nasabah beserta simpanannya. Mengingat agenlah yang memberikan pelayanan jasa keuangan kepada nasabah, maka secara otomatis agen mengetahui secara langsung data nasabah beserta simpanannya. Untuk itu kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data nasabah beserta simpanannya seharusnya tidak hanya dibebankan kepada bank penyelenggara melainkan juga kepada agen. Sehubungan dengan hal ini, POJK No. 29/POJK.03/2014 dan SE OJK No. 6/SEOJK.03/2015 mewajibkan agen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dan simpanannya. Namun peraturan perundang-undangan tersebut belum mengatur sanksi yang dapat dijatuhkan kepada agen yang membuka atau membocorkan kerahasiaan data nasabah dan simpanannya.

Sebagai pelaksanaan dari kewajiban tersebut, dalam perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai antara BCA dan agennya diatur bahwa agen wajib menjaga kerahasiaan seluruh informasi dan/atau data transaksi termasuk tetapi tidak terbatas pada faktur transaksi dan data nasabah dengan tidak memberikannya kepada pihak lain selain kepada BCA atau pihak yang ditunjuk oleh BCA. BCA sebagai bank penyelenggara juga dilarang untuk memberikan data nasabah

beserta simpanannya kepada pihak lain untuk tujuan promosi atau komersial lainnya tanpa persetujuan nasabah. Mengingat data dan simpanan nasabah merupakan rahasia bank yang wajib dijaga kerahasiaannya, maka dapat dipastikan bahwa perjanjian laku pandai antara BRI dan agennya juga menyepakati untuk melindungi data nasabah beserta simpanannya, seperti halnya perjanjian laku pandai antara BCA dan agennya.

Terkait dengan kewajiban untuk menjaga rahasia perbankan, mengingat agen bukan pegawai bank dan belum ada aturan yang secara jelas mengatur kewajiban agen beserta sanksinya untuk menjaga rahasia data nasabah dan simpanannya maka perlu dibentuk aturan yang mengatur masalah tersebut dengan baik. Hal ini disebabkan tidak adanya aturan dikhawatirkan akan menimbulkan masalah di kemudian hari terutama dalam hal siapa yang harus bertanggung jawab apabila terjadi tuntutan dari nasabah atas terbukanya data dan simpanannya karena ada kemungkinan agen mengelak atau menolak untuk bertanggung jawab dan melemparkan kesalahan tersebut kepada bank penyelenggara. Pada kasus tersebut, berdasarkan Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal 1367 KUH Perdata dan Pasal 323 KUHPidana,⁴⁹ bank penyelenggara dan agennya harus secara bersama-sama bertanggung

jawab atas terbukanya kerahasiaan data nasabah dan simpanannya.⁵⁰

Namun apabila dalam pelaksanaan kewajiban tersebut, agen terbukti membocorkan data nasabah dan simpanannya dengan memberikannya kepada pihak lain untuk kepentingan pribadi maka bank penyelenggara dapat memberhentikan agennya dengan memutuskan perjanjian kerjasama penyelenggaraan laku pandai. Selain itu, meskipun belum ada aturan yang secara spesifik mengatur tentang sanksi yang dapat dijatuhkan kepada agen apabila melanggar kewenangannya yang berkaitan dengan kerahasiaan perbankan, Pasal 322 KUHP mengatur bahwa "barang siapa dengan sengaja membuka rahasia yang wajib disimpannya karena jabatan atau pencariannya, baik yang sekarang maupun yang dahulu diancam dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak sembilan ribu rupiah". Berdasarkan pada ketentuan tersebut, agen dapat dimintai pertanggungjawaban pidana jika membuka kerahasiaan bank. Apabila kesalahan membuka kerahasiaan bank murni dilakukan oleh agen, maka bank penyelenggara tidak dapat dikenai sanksi. Ini disebabkan agen adalah pelaku pidana dan harus bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya.⁵¹

Selain data nasabah dan simpanannya, penting juga untuk melindungi dana nasabah dengan menjaminkannya pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 37B ayat (1) UU Perbankan. Sebagai pelaksanaan dari amanat tersebut, BCA memberikan perlindungan kepada dana nasabah tabungan "LAKU" dengan menjaminkannya pada LPS sesuai dengan nilai

⁴⁹ Pasal 1365 KUHPerdata: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut". Pasal 1366 KUHPerdata: "Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembroannya." Pasal 1367 KUHPerdata: "seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya." Pasal 323 KUH Pidana: (1) Barang siapa dengan sengaja memberitahukan hal-hal khusus tentang suatu perusahaan dagang, kerajinan atau pertanian, dimana ia bekerja atau dahulu bekerja, yang harus dirahasiakannya, diancam dengan pidana penjara paling lama sembilan bulan atau pidana denda paling banyak sembilan ribu rupiah"; (2) Kejahatan ini hanya dituntut atas pengaduan pengurus perusahaan itu".

⁵⁰ Aster Kusumawati, Masruchin Ruba'I, Sihabudin, "Tanggung Jawab Agen Kepada Nasabah Penyimpan dan Simpanannya terhadap Layanan Perbankan *Branchless Banking* (Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tanggal 19 November 2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif, *Jurnal*, www.portalgaruda.org., diakses tanggal 28 oktober 2016.

⁵¹ Ajeng Noorseta Quadtias Kunitirasih, "Tanggung Jawab Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif terhadap Rahasia Bank", *Jurnal Hukum*, www.studentjournal.ub.ac.id., diakses tanggal 25 Oktober 2016.

batas maksimal yang dijamin oleh LPS. Begitu pula dengan BRI yang menjaminkan dana nasabah BRILinknya ke LPS. Penjaminan dana nasabah ini penting agar tidak ada kekhawatiran pada diri nasabah atas dana yang disimpannya di bank jika terjadi sesuatu pada bank.

Dengan adanya berbagai jaminan perlindungan dan pemenuhan terhadap hak-hak nasabah laku pandai selaku konsumen sebagaimana telah dipaparkan, diharapkan nasabah laku pandai merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi laku pandai meskipun hanya di agen bank. Rasa aman dan nyaman ini penting agar laku pandai terselenggara dan berkembang dengan baik.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa laku pandai merupakan program baru pemerintah untuk menyediakan akses layanan keuangan bagi masyarakat di seluruh pelosok tanah air. Berdasarkan POJK No. 19/POJK.03/2014, bank dapat menjadi bank penyelenggara setelah mendapatkan persetujuan dari OJK. Dalam menyelenggarakan laku pandai, bank penyelenggara bekerjasama dengan agen. Kerjasama tersebut tertuang dalam perjanjian tertulis yang umumnya berbentuk baku. Rekrutmen agen oleh bank dilakukan secara ketat karena agen memiliki kedudukan penting untuk menggantikan fungsi bank di masyarakat. Selain harus memenuhi syarat *normative*, rekrutmen agen juga didasarkan pada pertimbangan dan kebijakan bank selaku prinsipalnya. Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan laku pandai masih terkendala dengan infrastruktur yaitu sinyal internet yang kurang bagus dan listrik yang sering padam sehingga transaksi keuangan tidak dapat dilaksanakan. Kondisi tersebut merupakan *force majeure* sehingga agen tidak dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi karena telah melakukan wanprestasi. Selain itu juga ada pelanggaran yang dilakukan oleh agen yaitu menarik biaya transaksi kepada nasabah yang tidak sesuai dengan aturan atau kebijakan

bank penyelenggara. Nasabah juga diberatkan dengan biaya pulsa telpon untuk dapat melakukan transaksi keuangan. Biaya yang ditanggung nasabah tersebut dikhawatirkan dapat menyebabkan visi misi laku pandai untuk menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat dengan biaya minim tidak tercapai.

Pelindungan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan laku pandai. Nasabah pada dasarnya telah terlindungi dengan baik. Transaksi melalui *electronic device* cukup aman; nasabah mendapatkan informasi mengenai segala hal terkait laku pandai; mendapatkan pembinaan dan pendidikan selaku konsumen; mendapatkan pelayanan laku pandai secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; dan mendapatkan jaminan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya apabila layanan perbankan dalam laku pandai yang diterimanya tidak sebagaimana mestinya. Bank penyelenggara juga telah menjaminkan dana nasabah di LPS. Selain itu, data nasabah dan simpanannya juga terlindungi karena bank penyelenggara dan agen diwajibkan untuk menjaga kerahasiaannya. Namun demikian masih ada beberapa masalah terkait dengan perlindungan nasabah yaitu nasabah kurang menyadari pentingnya menjaga kerahasiaan kode sandi, PIN, dan OTP sehingga dikhawatirkan transaksi yang dilakukan tidak aman. Selain itu juga belum ada aturan yang secara jelas mengatur kewajiban agen beserta sanksinya untuk menjaga rahasia data nasabah dan simpanannya sehingga dikhawatirkan akan menimbulkan masalah jika terjadi kebocoran kerahasiaan data nasabah dan simpanannya.

B. Saran

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada nasabah maka berbagai kendala teknis dalam penyelenggaraan laku pandai, khususnya rendahnya sinyal internet dan kurang tersedianya listrik perlu dicarikan solusi karena laku pandai tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan infrastruktur yang baik yaitu sinyal internet yang kuat dan listrik. Untuk itu bank penyelenggara dan perusahaan

telekomunikasi perlu bekerjasama untuk menyelenggarakan laku pandai, khususnya di daerah-daerah pelosok dan perbatasan yang jauh dari kantor bank dan belum tersentuh layanan internet. Pemerintah sebaiknya juga perlu menaruh perhatian untuk menyediakan listrik di daerah-daerah pelosok (*remote area*) untuk mendukung program laku pandai berjalan dengan baik.

Bank penyelenggara, agen, dan OJK juga perlu memberikan penjelasan dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan kode sandi, PIN, dan OTP agar nasabah laku pandai benar-benar aman dalam melakukan transaksi dan terlindungi dengan baik. Bank penyelenggara seharusnya juga menegur dan/atau mengambil tindakan kepada agennya yang menarik biaya transaksi keuangan kepada nasabah melebihi batas yang telah ditentukan peraturan perundang-undangan atau perjanjian.

Selain itu juga perlu ada perbaikan aturan laku pandai, yaitu persyaratan *normative* untuk menjadi agen seharusnya tidak bersifat mutlak melainkan juga dibuka kemungkinan untuk mendasarkannya kepada kebijakan bank selaku prinsipal. Dengan demikian, meskipun seseorang atau badan hukum secara yuridis *normative* kurang memenuhi syarat, namun jika bank penyelenggara menganggap yang bersangkutan pantas untuk dijadikan agen maka bank penyelenggara dapat mengangkatnya menjadi agen. Selain itu juga perlu diatur secara jelas beserta sanksinya mengenai kewajiban agen untuk menjaga kerahasiaan data nasabah beserta simpanannya agar ada pedoman apabila dikemudian hari terjadi kebocoran kerahasiaan data nasabah dan simpanannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Budiono, Herlien. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya Bidang Kenotariatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.

Maru Hutagalung, Sophar, *Kontrak Bisnis di ASEAN Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law*. Cetakan Pertama, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.

Raharjo, Handri. *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2009.

Sjahdeini, Sutan Remy. *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*. Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Suharnoko, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Cetakan ke-3, Jakarta: Prenada Media, 2005.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-1, Jakarta: Kencana, 2013.

Jurnal

Fachri, Saeful. "Keuangan Inklusif Sebagai Upaya Mensejahterakan Masyarakat". *Jurnal Ekonomi Syariah*. www.jurnalekonomisyariah.com., diakses tanggal 28 Oktober 2016.

Khanan dan Pujiyono. "Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model *Branchless Banking* di Sistem Perbankan Indonesia". *E-Jurnal Fakultas Hukum UNS*. www.jurnal.hukum.uns.ac.id., diakses tanggal 25 Oktober 2016.

Kusumawati, Aster; Masruchin Ruba'I; Sihabudin. "Tanggung Jawab Agen Kepada Nasabah Penyimpan dan Simpanannya Terhadap Layanan Perbankan *Branchless Banking* (Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 Tanggal 19 November 2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif". *Jurnal*. www.portalgaruda.org., diakses tanggal 28 oktober 2016.

Noorseta Quadtias Kunitirasih, Ajeng. "Tanggung Jawab Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif terhadap Rahasia Bank". *Jurnal Hukum*. www.studentjournal.ub.ac.id., diakses tanggal 25 Oktober 2016.

Surat Kabar

Bank Menjaring Keluarga Miskin, Kompas, 27 Maret 2015.

Leaflet

Otoritas Jasa Keuangan. *Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (LAKU PANDAI)*. Jakarta: Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, 2014.

Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

_____, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3473

_____, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790.

_____, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

_____, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.

_____, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.

_____, Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009.

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

_____, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

_____, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank.

Website

"*Branchless Banking* Satu Pilar Menuju Keuangan Inklusif", www.bi.go.id, diakses tanggal 9 Februari 2015.

"27 Bank Berpartisipasi dalam Program Laku Pandai", <http://www.beritasatu.com>, diakses tanggal 25 Oktober 2016

"Laku Pandai dan Perlindungan Nasabah", www.mediaindonesia.com., diakses 26 Oktober 2016.

"Laku Pandai", Melindungi Masyarakat dari Jerat Lintah Darat, <http://bisniskeuangan.kompas.com>., diakses tanggal 28 Desember 2015.

"Strategi Halim Alamsyah Wujudkan Inklusi Finansial", *posted by* Rosa Sekar Mangalandum pada tanggal 28 Februari 2013, <http://swa.co.id/business-strategy/strategi-halim-alamsyah-wujudkan-inklusi-finansial>, diakses tanggal 9 Februari 2015.