

ASPEK YURIDIS KEBERADAAN AGEN DALAM MODEL BRANCHLESS BANKING DI SISTEM PERBANKAN INDONESIA

Khanan
Email: khanan @student.uns.ac.id
Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret
Pujiono
Dosen Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Abstract

This study aims to determine the presence of the agents in the judicial aspect of branchless banking models in the Indonesian banking system and the protection of customers. This study uses prescriptive normative legal research. With the approach of legislation and conceptual approaches. Using primary and secondary sources of law. Mechanical collection of legal materials through the study of literature. Analysis of legal materials using deductive syllogism. Branchless banking is a service bank without branches, to enable people to conduct banking transactions without visiting a branch office with intermediary agents. One of branchless banking services, namely the Layanan Keuangan Digital (LKD) in the form of mobile phone accounts. LKD notch in the banking agent that replaces the function of a bank in the common people, especially people with middle class economics. Branchless banking in Indonesia can help banks to improve its function as an intermediary institution, but on the other hand can also pose risks in connection with third party involvement in the delivery of services. Thus, the bank must also provide protection to its customers, both preventive and repressive protection. Banks must also play an active role to educate the customer to understand the risks involved in LKD, the OJK as a regulator that banks should provide clear rules on protection against micro customers.

Keyword: bank, branchless banking, agent, protection, customer.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aspek yuridis keberadaan agen dalam model branchless banking di perbankan Indonesia dan perlindungan terhadap nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif bersifat preskriptif. Dengan pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Menggunakan sumber hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan. Analisis bahan hukum menggunakan silogisme deduksi. Branchless banking merupakan layanan bank tanpa kantor cabang, membuat masyarakat dapat melakukan transaksi perbankan tanpa perlu mendatangi kantor cabang dengan perantara agen. Salah satu layanan branchless banking yaitu Layanan Keuangan Digital (LKD) yang berupa rekening ponsel. Kedudukan agen LKD dalam perbankan yaitu menggantikan fungsi bank di masyarakat umum, khususnya masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah. Branchless banking di Indonesia dapat membantu perbankan dalam meningkatkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi, namun dilain sisi juga dapat menimbulkan risiko sehubungan dengan keterlibatan pihak ketiga dalam memberikan layanannya. Maka dari itu bank harus juga memberikan perlindungan pada nasabahnya, baik perlindungan preventif maupun represif. Bank harus juga berperan aktif memberikan edukasi kepada nasabah untuk memahami risiko pada LKD, OJK sebagai regulator perbankan harus memberikan aturan yang jelas mengenai perlindungan terhadap nasabah mikro.

Kata Kunci: bank, branchless banking, agen, perlindungan, nasabah

A. Pendahuluan

Lembaga keuangan perbankan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yaitu yang menjembatani pihak yang kelebihan dana (*surplus of funds*) dan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*). Thus, an economy with

well-developed financial institutions will be better able to allocate resources to projects that yield the highest returns (Raymond Fisman, Inessa Love, 2003:3). Dalam operasional bank, bank harus menerapkan beberapa prinsip perbankan salah satunya yaitu prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian diamanatkan dalam Pasal 2 dan Pasal 29

UU No 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Prinsip kehati-hatian adalah suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati (*prudent*) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya (T. Darwini, Agustus 2005:82).

Perkembangan teknologi dan informasi membuat perbankan juga melakukan inovasi terhadap layanannya. Transaksi-transaksi perbankan yang pada mulanya hanya dapat dilakukan di kantor bank, dewasa ini transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor bank, yaitu dengan adanya layanan perbankan berbasis teknologi seperti telepon, *sms banking*, *mobile banking*, *internet banking*, uang elektronik, *ATM*, dan yang terbaru yaitu dengan perantara agen yaitu Layanan Keuangan Digital (LKD) yang diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) dan juga terdapat program Laku Pandai yang diluncurkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Layanan perbankan ini disebut dengan Layanan Bank Tanpa Kantor Cabang (*branchless banking*).

Branchless Banking merupakan kegiatan pemberian jasa layanan sistem pembayaran dan keuangan terbatas yang dilakukan tidak melalui kantor fisik bank. *Branchless banking represents a new distribution channel that allows financial institutions and other commercial actors to offer financial services outside traditional bank premises* (Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury, Stefan Staschen, 2006:2). Dengan menggunakan sarana teknologi dan/atau melibatkan jasa pihak ketiga terutama untuk melayani masyarakat yang belum terlayani jasa keuangan/*unbanked*. *Branchless banking has great potential to extend the distribution of financial services to poor people who are not reached by traditional bank branch networks; it lowers the cost of delivery, including costs both to banks of building and maintaining a delivery channel and to customers of accessing services* (Gautam Ivatury, Ignacio Mas, 2008:1). Selain dengan alasan efisiensi, nasabah menggunakan *branchless banking* dengan maksud untuk mendapatkan kenyamanan dan kecepatan transaksi tanpa melalui *teller bank* (Luiz Moutinho, Anne Smith, 2000:128).

Layanan Keuangan Digital (LKD) merupakan salah satu jenis layanan bank tanpa kantor yang melibatkan pihak ketiga sebagai agen bank. LKD pertama kali diluncurkan oleh Bank Indonesia (BI) pada tahun 2013. Pada Mei hingga November 2013 BI melakukan uji coba terhadap layanan

branchless banking LKD tersebut dan mendapat apresiasi yang cukup baik dari masyarakat dan pelaku kegiatan uji coba, dalam hal ini adalah bank. Hal tersebut terlihat dari peningkatan jumlah transaksi, yaitu agen dan jumlah rekening nasabah (<http://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>, diakses pada tanggal 25 Oktober 2015 pukul 16.00). Penerapan konkret LKD dalam industri perbankan di Indonesia yaitu pada layanan rekening ponsel. Dimana nasabah-nasabah yang tergabung dalam agen bank memiliki nomor rekening yang berasal dari nomor ponsel nasabah, yang dapat dilakukan untuk setoran, tarik tunai, pembayaran tagihan dan transaksi keuangan lainnya. Dalam LKD, industri perbankan dibantu oleh seorang agen-agen bank yang tersebar di beberapa daerah. Dengan kata lain agen disini sebagai pihak yang menjembatani antara nasabah dengan bank.

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 dalam *branchless banking* (Asli Demirgüç-Kunt, Enrica Detragiache, 2011:16). Perlindungan nasabah merupakan salah satu permasalahan yang sampai saat ini belum mendapatkan tempat yang baik dalam sistem perbankan nasional (Hermansyah, 2013:200). Karena pentingnya perlindungan terhadap nasabah maka masalah perlindungan dan pemberdayaan nasabah mendapatkan perhatian khusus dalam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang tertuai dalam pilar keenam. API merupakan *policy direction* dalam bentuk program pengembangan perbankan untuk mencapai suatu visi dan bentuk industri perbankan nasional untuk mendorong pertumbuhan ekonomi nasional (Hermansyah, 2013:188).

Branchless Banking di Indonesia merupakan bagian dari inklusi keuangan yang telah ditetapkan sebagai program Pemerintah Indonesia yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). *Financial Inclusion 'It is the process of ensuring access to financial services and timely and adequate credit where needed by vulnerable groups such as weaker sections and low income groups at an affordable cost* (Hema Gwalani, Shilpa Parkhi, 2014:372). Namun keterlibatan pihak ketiga dalam hal ini adalah agen yang diambil dari masyarakat luas dapat menimbulkan risiko tersendiri bagi nasabah maupun pihak bank itu sendiri apabila agen melakukan kecurangan.

Maka nasabah yang merasa dirugikan tersebut tentu akan menyalahkan pihak bank, dan implikasinya adalah bisa sampai ke reputasi perbankan itu sendiri. Dimana modal utama bank adalah kepercayaan nasabah, sehingga sangat dikhawatirkan jika nantinya pihak ketiga tersebut dapat mengurangi kepercayaan nasabah kepada bank dan tentu itu hal yang sangat berbahaya bagi perbankan.

Bank dalam menjalankan *branchless banking* harus mengutamakan perlindungan nasabahnya. Nasabah yang merasa terlindungi oleh Bank maka akan semakin menimbulkan rasa percaya terhadap Bank. Kepercayaan di bank mengacu pada harapan bahwa bank akan melakukan tindakan tertentu yang penting untuk konsumen, terlepas dari kemampuan untuk memantau atau mengontrol pihak lainnya. Dengan kata lain, kepercayaan di bank merupakan harapan konsumen bahwa bank akan melakukan tindakan yang tepat penting untuk konsumen jika sesuatu yang tidak diinginkan terjadi (Kyung Kyu Kim, Bipin Prabhakar, Sung Kook Park, 2009:7).

From a regulatory and supervisory perspective, the key risks of branchless banking derive from the extensive use of outsourcing more specifically the use of agents and technology enabled devices, such as mobile phones (Denise Dias, Kathrine McKee, 2010:3). Sehingga penerapan prinsip kehati-hatian merupakan salah satu prinsip utama yang harus ditekankan dalam praktek *branchless banking*. Sebab hubungan dan transaksi yang dilakukan antara bank dan nasabah dijematani oleh pihak ketiga, baik itu provider ataupun mitra bank lainnya. Dengan adanya pihak ketiga tersebut bank juga tetap dituntut untuk menjamin perlindungan dan keamanan bagi nasabahnya ketika menggunakan layanan *branchless banking*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik aspek yuridis keberadaan agen dalam model *branchless banking* di sistem perbankan Indonesia pada penulisan artikel ini.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif bersifat preskriptif. Dengan pendekatan Undang-undang dan pendekatan konseptual. Menggunakan sumber hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan. Analisis bahan hukum menggunakan silogisme deduksi yang berpangkal dari pengajuan premis mayor, kemudian diajukan premis minor dan ditarik suatu kesimpulan.

C. Pembahasan dan Analisa

1. Pengaturan Mengenai *Branchless Banking* di Indonesia

Pertemuan para pimpinan negara-negara G20 pada Pittsburgh Summit tahun 2009, yang dilanjutkan dengan Toronto Summit di tahun 2010, mengeluarkan *12 Principles for Innovative Financial Inclusion* sebagai pedoman bagi anggota negara-negara G20 untuk menyusun dan melaksanakan program keuangan inklusif. Sejak itu banyak fora-fora internasional yang memfokuskan kegiatannya pada keuangan inklusif seperti *World Bank*, *Organization for Economic Co-operation and Development* (OECD), *Asia-Pacific Economic Cooperation* (APEC), *Asian Development Bank* (ADB) dan institusi swasta seperti *Association for Financial Inclusion* (AFI) bersama seluruh negara yang tergabung dalam G20 mencoba merumuskan keinginan para pemimpin negara dimaksud. Secara umum strategi nasional keuangan inklusif di berbagai negara termasuk Indonesia mencakup beberapa aspek, meliputi penyediaan produk dan jasa keuangan yang sesuai, infrastruktur sarana penyampaian jasa keuangan yang sesuai, dan peningkatan perlindungan konsumen serta edukasi keuangan untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat (<http://www.lppi.or.id/index.php/module/Editorial/id/branchless-banking-model-keuangan-inklusif>, Pada 26 Oktober 2015 Pukul 21:43).

Berdasarkan data dari World Bank per tahun 2014, jumlah penduduk Indonesia yang sudah mendapatkan akses financial hanya sebesar 40% (<http://www.worldbank.org/en/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report> diakses pada 26 Oktober 2015 Pukul 22:35). Kemudian masih dalam tahun yang sama, data World Bank menunjukkan bahwa penduduk Indonesia yang menabung di lembaga keuangan hanya 26,6% dari total jumlah penduduk dan yang memilih untuk menyimpan uangnya sendiri sebesar 25,2% (<http://www.neraca.co.id/article/56299/mengentaskan-kemiskinan-via-peningkatan-akses-finansial>, diakses pada 26 Oktober 2015 pukul 22:42). Disinilah peran *branchless banking* mulai mengemuka sebagai bagian dari upaya menjangkau masyarakat untuk “berbank”. Dalam praktik *branchless banking*, industri perbankan telah melibatkan berbagai penyedia jasa telekomunikasi untuk menjangkau pelayanan kegiatan

perbankan. Hal ini dapat dilakukan melalui sinergi antara perbankan dengan perusahaan telekomunikasi, antara lain melalui solusi layanan keuangan digital baik mobile based, web based, maupun jasa agen (<http://www.lppi.or.id/index.php/module/Editorial/id/branchless-banking-model-keuangan-inklusif>, diakses pada 26 Oktober 2015 Pukul 21:43).

Branchless banking di Indonesia pertama telah digagas oleh Bank Indonesia (BI) pada tahun 2013, yaitu dengan nama Layanan Keuangan Digital (LKD) yang kemudian dilakukan perubahan terhadap Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik dengan diundangkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/18/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (selanjutnya disebut PBI Uang Elektronik). Kemudian pada tahun 2014 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mengeluarkan program *branchless banking* berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif atau disingkat dengan Laku Pandai. Baik program dari BI maupun OJK tersebut sebagai bentuk dukungan dalam menyukseskan program pemerintah yaitu Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI). Dan kedua program tersebut masih berjalan dalam industri perbankan.

Branchless banking represents a new distribution channel that allows financial institutions and other commercial actors to offer financial services outside traditional bank premises (Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury, Stefan Staschen, 2006:2). Dalam penulisan ini, penulis hanya akan berfokus pada *branchless banking* berupa LKD. LKD merupakan kegiatan layanan jasa sistem pembayaran dan keuangan yang dilakukan melalui kerja sama dengan pihak ketiga serta menggunakan sarana dan perangkat teknologi berbasis mobile maupun berbasis web dalam rangka keuangan inklusif (Pasal 1 angka 15 PBI Uang Elektronik).

LKD dalam praktiknya, terikat dengan beberapa peraturan yang berlaku dari BI maupun OJK dalam kaitannya perlindungan nasabah. Adapun beberapa peraturan di Indonesia yang mengatur terkait praktik *branchless banking* secara rinci yaitu :

a. Peraturan Bank Indonesia Nomor

9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.

- b. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.
- c. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik
- d. Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital dalam Rangka Mendukung Keuangan Inklusif Melalui Agen Layanan Keuangan Digital Individu
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

2. Kedudukan Agen Bank dalam Layanan Keuangan Digital (LKD)

The financial system plays a vital role for real economy and a healthy economic growth that ensures funding for the best investment opportunities (Loana, Luliana Tomuleasa, 2015:645). Bank Indonesia dalam usaha memperluas akses keuangan hingga ke seluruh pelosok Indonesia, pada tahun 2014 telah meluncurkan LKD sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik. LKD menggunakan produk uang elektronik, yaitu media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk bertransaksi, seperti pembayaran dan transfer. Untuk memiliki uang elektronik, masyarakat harus mendaftar kepada penyelenggara melalui agen LKD. Nilai uang elektronik sama dengan nilai yang disetor terlebih dahulu. Uang elektronik yang digunakan dalam LKD merupakan alat pembayaran dan tidak mengandung unsur yang bertentangan dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, LKD merupakan produk yang sangat baik untuk mendukung *Islamic financial inclusion* dan merangkul masyarakat *unbanked* ke dalam sistem keuangan formal yang lebih luas.

Sisi lain yang integral dalam kelancaran produk LKD adalah sisi teknologi, yang terkait erat dengan penggunaan uang elektronik dalam LKD. Keunggulan dalam teknologi ini telah dimiliki oleh perusahaan telekomunikasi, dengan tersedianya aplikasi

uang elektronik yang menyatu dengan nomor telepon sebagai media alat pembayaran. Adanya elektronifikasi ini, aktivitas transaksi keuangan dalam masyarakat diharapkan menjadi lebih efisien, praktis, dan aman. Dalam laporan pelaksanaan tugas dan wewenang BI, hingga September 2015, jumlah bank penyelenggara LKD tercatat tiga bank, yakni BRI, Bank Mandiri, dan BNI dengan jumlah agen LKD sebanyak 43.050 agen. Dalam periode yang sama, jumlah pemegang uang elektronik dalam rangka LKD mencapai 1.078.864 nasabah.

Layanan *branchless banking* LKD menggunakan keterlibatan orang perseorangan maupun badan usaha atau badan hukum untuk menjadi agen perbankan. Dimana kedudukan agen tersebut menggantikan fungsi bank di masyarakat umum, khususnya masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah. Agen LKD itu sendiri dalam Pasal 1 angka 16 PBI Uang Elektronik didefinisikan sebagai pihak ketiga yang bekerjasama dengan Penerbit dan bertindak untuk dan atas nama Penerbit dalam memberikan LKD. Transaksi perbankan yang dilakukan dengan jasa agen ini juga tidak terlepas dengan teknologi pendukung. *Branchless banking customers use cell phones to transmit instructions to transfer money from one person's account to another. They use the airtime dealer to exchange cash for electronic value in a bank account or a virtual e-money account and to change electronic value back into cash* (Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury, Stefan Staschen, 2006:2).

Branchless Banking merupakan merupakan layanan bank tanpa kantor cabang. Dalam memberikan layanan *branchless banking* LKD pada nasabah, industri perbankan telah melibatkan pihak lain baik itu perseorangan atau badan usaha/hukum (Pasal 24C PBI Uang Elektronik) dan juga bantuan teknologi dari perusahaan pertelekomunikasian. Adanya keterlibatan pihak ketiga ini bank dituntut untuk lebih hati-hati dalam menjalankan usahanya. *Introduction of prudential filters contributed to ensuring a level corresponding provisions in terms of expected loss level, or to reduce the risk of disintermediation* (Elena Dobre, 2013:624). Bank harus tetap memperhatikan penerapan kehati-hatian yang dilakukan oleh pihak ketiga untuk memelihara kepercayaan nasabahnya. Konsep kepercayaan dalam layanan perbankan sangat penting seiring

sejalan dengan keamanan interaksi, keamanan TI dan kebijakan keseluruhan lembaga keuangan (Ginta Railieno, 2014:571).

Aspek hukum lainnya yang terkait dengan layanan rekening ponsel adalah ketentuan yang mengatur mengenai electronic banking dalam Pasal 22 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Bahwa pada Pasal 22 ayat (2) menyebutkan mengenai keharusan bank untuk memberikan edukasi kepada nasabah mengenai produk electronic banking serta pengamanannya. Selain itu, LKD merupakan uang elektronik berupa rekening ponsel, dimana nomor rekening sesuai dengan nomor ponsel nasabah mikro. Sehingga dalam praktik LKD telah melibatkan perusahaan pertelekomunikasian. Perusahaan pertelekomunikasian tersebut harus memiliki sarana dan prasarana untuk menunjang layanan perbankan yaitu telah adanya integrasi dari sarana prasarana dari bank dan juga perusahaan pertelekomunikasian.

Pengambilan agen bank dalam LKD harus tunduk pada regulasi yang ada. *Banking regulation is a set of rules of conduct banking, issued by the state authorities, adherence to which can be achieved by coercion* (Adina Apătăchioae, 2015:36). Pemilihan agen menggunakan persyaratan khusus yaitu tunduk pada aturan BI yaitu PBI Uang Elektronik. Pasal 24E ayat (1) PBI Uang Elektronik mengatur mengenai syarat agen bank yaitu :

- (1) Agen LKD individu harus memenuhi persyaratan paling kurang sebagai berikut:
 - a. memiliki kemampuan, reputasi, dan integritas di wilayah operasionalnya;
 - b. memiliki usaha yang sedang berjalan dengan lokasi usaha tetap paling singkat 2 (dua) tahun;
 - c. lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh Penerbit berupa Bank; dan
 - d. menempatkan deposit dengan jumlah sesuai yang ditetapkan Penerbit berupa Bank.

3. Perlindungan Nasabah dalam Praktek *Branchless Banking* di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

Eksistensi *branchless banking* dalam industri perbankan tidak hanya dapat memberikan kemudahan akses layanan

perbankan namun juga dapat menimbulkan risiko terhadap penggunaan layanan tersebut. Seperti bahaya penyadapan dalam penggunaan telekomunikasi dan juga itikad tidak baik dari pihak ketiga. Maka demi keamanan kegiatan *branchless banking* LKD dan untuk tercapainya manfaat yang optimal bagi nasabah, diperlukan pengaturan yang menghindarkan bank maupun nasabah dari kerugian dan kecurangan pihak lain. Adanya regulasi perbankan sangat penting untuk memberikan perlindungan terhadap nasabah untuk menjamin keamanan dalam transaksinya (Vishal Goyal, Dr.U.S.Pandey, Sanjay Batra, 2012:62).

Mengenai tentang kemungkinan adanya risiko, bank diwajibkan untuk memberikan informasi kepada nasabahnya. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan. Kemudian OJK juga telah memiliki aturan tersendiri mengenai keterbukaan informasi untuk nasabah yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan terutama pada pasal 4 ayat (1) dan (2) menentukan bahwa:

Ayat (1) : *“Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan”*.

Ayat (2) : *“Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dituangkan dalam dokumen atau sarana lain yang dapat digunakan sebagai alat bukti”*.

a. Perlindungan Preventif terhadap Nasabah dalam Layanan Branchless Banking LKD

Perlindungan preventif bank sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (1) dan (2) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan dijelaskan lebih rinci dalam ayat (3) yaitu mengenai cara pemberian informasi kepada nasabahnya, informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya, disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen, dan dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media

antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik. Dalam menerapkan perlindungan preventif ini pada LKD, Bank wajib memberikan informasi mengenai layanan dan keamanan serta risiko *branchless banking* LKD pada saat nasabah melakukan pendaftaran dan pengisian formulir aplikasi di kantor cabang ataupun di agen. Dalam proses pendaftaran tersebut petugas bank dalam hal ini adalah customer service atau agen lah yang menginformasikan mengenai layanan *branchless banking* LKD berupa rekening ponsel kepada nasabah baik informasi layanan secara umum ataupun biaya tambahan yang mungkin timbul, seperti biaya sms dalam transaksi.

b. Perlindungan Represif terhadap Nasabah dalam Layanan Branchless Banking

Perlindungan represif ini dapat dilakukan apabila suatu bahaya atau risiko telah menimpa nasabah dalam menggunakan layanan *branchless banking* LKD. Maka pihak bank wajib memberikan perlindungan pada nasabahnya. Mengenai perlindungan tersebut dapat dijumpai dalam Pasal 50 POJK Nomor 1/POJK.07/2013. Menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini adalah Bank wajib memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan konsumen. Sistem pengendalian internal sebagaimana dimaksud tersebut sekurang-kurangnya mencakup; kepatuhan Bank terhadap pelaksanaan prinsip-prinsip perlindungan Konsumen dan sistem pelaporan dan monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan Konsumen. Berdasarkan aturan tersebut, maka bank didalam institusinya harus memiliki atau terdapat bagian atau divisi yang mengurus masalah perlindungan konsumen yaitu mencakup pengaduan terhadap nasabah. Dan terhadap pengaduan tersebut Bank juga harus melakukan pelaporan dan monitoring terhadap pengaduan yang telah dilakukan oleh nasabah. Sehingga bank untuk melindungi nasabahnya dari bahaya yang timbul dari layanan *branchless banking* LKD harus memberikan skema pengaduan nasabah.

D. Kesimpulan

Branchless banking merupakan saluran distribusi yang memungkinkan lembaga keuangan dan para pelaku komersial lainnya untuk menawarkan jasa keuangan di luar tempat bank pada umumnya. Beberapa regulasi mengenai *branchless banking* LKD di Indonesia terdapat dalam PBI Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, PBI Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas PBI Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik., SEBI No 16/11/DKSP tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik , dan SEBI No 16/12/DPAU tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital dalam Rangka Mendukung Keuangan Inklusif Melalui Agen Layanan Keuangan Digital Individu.

Kedudukan agen LKD dalam perbankan yaitu menggantikan fungsi bank di masyarakat umum, khususnya masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah. Selain itu adanya *branchless banking* LKD ini membuat bank terlibat dengan pihak ketiga sebagai agen atau instrumen lain seperti pertelekomunikasian. Mengenai persyaratan agen juga telah diatur dalam Pasal 24E ayat (1) PBI Uang Elektronik seperti agen harus memiliki kemampuan, reputasi dan integritas; memiliki usaha yang sedang berjalan, lulus proses uji tuntas dan diwajibkan menempatkan deposit dengan jumlah tertentu.

Praktik *branchless banking* tidak hanya memberikan manfaat, namun juga terdapat risiko dalam layanan tersebut, seperti penyadapan dan

kecurangan yang mungkin dilakukan oleh pihak ketiga. Maka dari itu bank harus juga memberikan perlindungan pada nasabahnya, baik perlindungan preventif maupun represif. Sebagai bentuk upaya perlindungan preventif Bank harus melakukan pemberian informasi mengenai layanan dan keamanan serta risiko *branchless banking* LKD pada saat nasabah melakukan pendaftaran dan pengisian formulir aplikasi penggunaan layanan *branchless banking* LKD. Sedangkan perlindungan nasabah secara represif, Bank harus memberikan skema pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah atas layanan *branchless banking* LKD.

E. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan tersebut diatas, penulis dapat memberikan beberapa saran diantaranya :

1. Bank harus juga berperan aktif memberikan edukasi kepada nasabah untuk memahami risiko pada LKD, sebab *branchless banking* LKD dapat dilakukan oleh pihak oleh nasabah sendiri secara self service banking yaitu pada ponsel nasabah. Dengan begitu, kehati-hatian tidak hanya dapat dilakukan oleh pihak bank saja tapi juga oleh nasabah.
2. OJK sebagai regulator perbankan harus memberikan aturan yang jelas mengenai perlindungan terhadap nasabah, khususnya nasabah mikro yang merupakan nasabah dari sistem keagenan perbankan, agar kelak dikemudian hari tidak tindakan lempar tanggung jawab antara bank dan agen bank.

Daftar Pustaka

- Adina Apătăchioae. 2015. "The Performance, Banking Risks and Their Regulation". *Procedia Economics and Finance*, Vol 20.
- Asli Demirgüç-Kunt, Enrica Detragiache. 2011. "Basel Core Principles and bank soundness: Does compliance matter?". *Journal of Financial Stability*. Vol 7, No. 4, December
- Bobby Hermanus, Andhi Prasetyo. "Mengentaskan Kemiskinan Via Peningkatan Akses Finansial." <http://www.neraca.co.id/article/56299/mengentaskan-kemiskinan-via-peningkatan-akses-finansial>, diakses pada 26 Oktober 2015 pukul 22:42
- Denise Dias, Kathrine McKee. 2010. "Protecting Branchless Banking Consumer: Policy Objectives and Regulatory Options". *the Consultative Group to Assist the Poor*. No.64.
- Elena Dobre. 2013. "Banking Accounting Between Prudence and Flexibility". *Elsevier, Procedia Economic and Finance, International Economic Conference of Sibiu*. Volume 6.
- Gautam Ivatury, Ignacio Mas. 2008. "The Early Experience with Branchless Banking". *The Social Science Research Network*. No 46, April 2008.
- Ginta Railienø. 2014. "The Use of IT in Relationship Banking". *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. Vol 156. November 2014

- Hartadi A Sarwono, "Branchless Banking Model Keuangan Inklusif". diakses dari <http://www.lppi.or.id/index.php/module/Editorial/id/branchless-banking-model-keuangan-inklusif>, Pada 26 Oktober 2015 Pukul 21:43
- Hema Gwalani, Shilpa Parkhi. 2014. "Financial Inclusion – Building a success model in the Indian context". *Procedia – Social and Behavioral Sciences, Elsevier*. Vol 04, No. 203.
- Hermansyah. 2013. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group <http://www.bi.go.id/id/perbankan/keuanganinklusif/program/lkd/Contents/Default.aspx>, diakses pada tanggal 25 Oktober 2015 pukul 16.00
- 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. September 2009.
- Loana, Luliana Tomuleasa. 2015. "Macroprudential Policy and Systemic Risk: *An overview*". *Procedia Economics and Finance*. Vol 20
- Luiz Moutinho, Anne Smith. 2000. "Modelling Bank Customer Satisfaction Through Mediation of Attitudes Towards Human and Automated Banking". *International Journal of Bank Marketing*. Vol. 18 Iss 3
- Raymond Fisman, Inessa Love. 2003. "Trade Credit, Financial Intermediary Development, and Industry Growth". *Journal of Finance, American Finance Association*. Vol.LVIII, No.1. Februari 2003
- T. Darwini. 2005. "Urgensi Pengaturan Prinsip Kehati-hatian (Prudent Banking Principle) Dalam Pengelolaan Bank". *Jurnal Equality*. Vol.10 No 2. Agustus 2005
- Timothy R. Lyman, Gautam Ivatury, Stefan Staschen. 2006. "Use of Agnets in Branchless Banking for The Poor: Rewards, Risks, and Regulation". the *Consultative Group to Assist the Poor*. No.38
- Vishal Goyal, Dr.U.S.Pandey, Sanjay Batra. 2012. "Mobile Banking in India: Practices,Challenges and Security Issues". *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*. Vol 1, No 2. Mei-Juni 2012.
- World Bank. "Massive Drop in Number of Unbanked, says New Report". <http://www.worldbank.org/en/news/press-release/2015/04/15/massive-drop-in-number-of-unbanked-says-new-report> diakses pada 26 Oktober 2015 Pukul 22:35
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/11/DKSP tentang Penyelenggaraan Uang Elektronik
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/12/DPAU tentang Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital dalam Rangka Mendukung Keuangan Inklusif Melalui Agen Layanan Keuangan Digital Individu