

# Laku Pandai Perbankan dan Perlindungan Nasabah: Studi Kasus Laku Pandai BCA di Kabupaten Demak Jawa Tengah

M. Faiz Kurniawan

Mahasiswa Magister Hukum Universitas Indonesia  
Email: [faiz@fortelaw.co](mailto:faiz@fortelaw.co)

DOI: [dx.doi/sasana.10.59999/v8i1.944](https://doi.org/10.59999/v8i1.944)

**Received:**  
5-01-2022

**Revised:**  
10-03-2022

**Accepted:**  
24-03-2022

**Abstract:** *Banks have an important role as intermediary institutions. This function is to channel funds from people who have excess finances to other people in need in the form of credit. Along with the development of banking that leads to branchless banking, namely bankless offices, the penetration process to the public and financial literacy can be further improved. This is because banks can reach the deepest layers of society without the need to build branch offices. Laku Pandai becomes the main agent of the bank to reach the deepest community though. With juridical-normative research by analyzing laws and regulations and interviews with smart behavior agents in Demak Regency, it was found that banks have sufficient instruments to protect their customers against smart behavior. Regulations by the OJK are also deemed sufficient for the implementation of smart behavior agents and protection for customers. Laku Pandai as an office-less banking service by utilizing agents in collaboration with other parties and the use of information technology is proven to provide service benefits and protection in terms of confidentiality, deposit security to customers in full.*

**Keywords:** *Financial Literacy, Laku Pandai, Customers, Customer Protection*

**License:**  
Copyright (c)  
2022 M. Faiz  
Kurniawan

This work is  
licensed under a  
Creative  
Commons  
Attribution-  
NonCommercial  
4.0 International  
License.



**Abstrak:** Bank memiliki peranan penting sebagai Lembaga intermediasi. Fungsi ini adalah menyalurkan dana dari orang yang berlebih keuangannya kepada masyarakat lain yang membutuhkan dalam bentuk kredit. Seiring dengan perkembangan perbankan yang mengarah kepada branchless banking, yaitu bank nirkantor, maka proses penetrasi kepada masyarakat dan literasi keuangan dapat semakin ditingkatkan. Hal ini dikarenakan bank dapat menjangkau lapisan masyarakat paling dalam tanpa perlu membangun kantor cabang. Laku pandai menjadi agen utama bank untuk mencapai masyarakat paling dalam sekalipun. Dengan penelitian yuridis-normatif dengan menganalisa peraturan perundang-undangan dan wawancara kepada agen laku pandai di Kabupaten Demak ditemukan bahwa perbankan memiliki cukup instrument untuk melindungi nasabahnya terhadap laku pandai. Pengaturan oleh OJK juga dirasa cukup untuk pelaksanaan agen laku pandai dan perlindungan kepada nasabah. Laku pandai sebagai layanan perbankan tanpa kantor dengan memanfaatkan agen yang mana dikerjasamakan dengan pihak lain dan pemanfaatan teknologi informasi terbukti memberikan manfaat layanan dan perlindungan baik dalam kerahasiaan, keamanan simpanan kepada nasabah secara penuh.

**Kata kunci:** Literasi Keuangan, Laku Pandai, Nasabah, Perlindungan Nasabah

## PENDAHULUAN

Berdasarkan pasal 3 Undang Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, disebutkan dalam pasal 3, bahwa fungsi utama Perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dana Masyarakat. Fungsi ini lah yang disebut bank sebagai lembaga Intermediasi, yaitu bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat (*financial intermediary*). Demikian juga, pada perbankan syariah sebagaimana pada pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Perbankan syariah bahwa bank syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Berdasarkan fungsi utama tersebut, perbankan di Indonesia dibangun dengan tujuan menunjang pelaksanaan pemerataan ekonomi. Menghimpun dana msyarakat yang berlebih lalu menyalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit. Dengan demikian diharapkan mampu menggerakkan pertumbuhan ekonomi, karena penyaluran kredit ini diharapkan menumbuhkan usaha-usaha baru di masyarakat, sehingga kesejahteraan sosial dapat terwujud.

Posisi tersebut merupakan manifestasi bank sebagai *agent of development* yang terutama adalah peranannya dalam penyaluran kredit. Begitu pentingnya kredit dalam proses pembangunan, mengingat secara nasional adpek perkreditan masih sangat menentukan volume pertumbuhan ekonomi nasional secara keseluruhan.<sup>1</sup>

Kedudukan bank sebagai lembaga intermediasi yang mempertemukan dua pihak yang berbeda kepentingannya, baik dalam penghimpunan dan penyaluran dana, maupun dalam pelayanan transaksi keuangan dan lalu lintas pembayaran. Industri perbankan merupakan salah satu urat nadi dalam perekonomian suatu negara. Keberadaan bank di tengah masyarakat khususnya bagi para pelaku bisnis, merupakan suatu hal yang penting. Hal ini tidak berlebihan, mengingat bank memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional guna melaksanakan pembangunan yang berkesinambungan dalam rangka mewujudkan masyarakat Indonesia yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.<sup>2</sup>

Sayangnya peranan fungsi Bank yang amat strategis itu belum bisa sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat. Hal ini tergambar dari laporan Survei Nasional Literasi Keuangan SNILK yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pada tahun 2019 ini, tingkat literasi keuangan di Indonesia mencapai 38,03%.<sup>3</sup> Tingkat literasi keuangan ini sangat didominasi oleh tingkat literasi terhadap bank oleh masyarkat. Berdasarkan data bulan April 2019 yang disampaikan oleh Deputi Komisioner OJK, jumlah pemilik rekening bank di Indonesia adalah 60% dari penduduk dewasa di Indonesia<sup>4</sup>. Menurut data Financial Inclusion Index (Findex) oleh Bank Dunia pada 2016, jumlah pemilik rekening bank di Indonesia adalah 34,8% jumlah penduduk Indonesia. Angka tersebut

---

<sup>1</sup> Trisadini Prasastinah Usanti dan Nurwahjuni, Model Pnyelesaian Kredit Bermasalah, Surabaya : Revka Pertra Media, 2014, Hal. 1.

<sup>2</sup> Trisadini P Usanto, Abd. Shomad, Hukum Perbankan, Depok : Kencana, 2017, Hal. 8

<sup>3</sup> <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-Survei-OJK-2019-Indeks-Literasi-Dan-Inklusi-Keuangan-Meningkat.aspx>

<sup>4</sup> <https://finance.detik.com/moneter/d-4522143/ojk-sebut-cuma-60-orang-ri-punya-rekening-bank>

masih jauh lebih rendah dibandingkan negara tetangga lainnya di Asia Tenggara yang sudah mendekati angka 50%.<sup>5</sup>

Salah satu sebab yang paling mendasar dari permasalahan banyak masyarakat Indonesia yang belum Bankable ini adalah akses dan daya jangkauan bank masih belum merata ke pelosok wilayah Indonesia. Kantor cabang bank masih belum mampu menjangkau lapisan masyarakat sampai ke akar rumput. Sehingga masyarakat masih belum terliterasi dengan baik tentang perbankan. Selain itu masyarakat juga masih enggan untuk menjangkau bank atau antri di bank dan terkadang malah masih takut untuk masuk ke kantor cabang bank.

Permasalahan ini kemudian diatasi oleh Industri keuangan dan pemerintah dengan mengembangkan konsep layanan perbankan nirkantor (*branchless banking*). Konsep ini jugalah yang terus dikembangkan di beberapa negara maju. Bagi perbankan sendiri, konsep ini juga cukup membantu untuk menekan biaya operasional dan biaya pembukaan kantor cabang bank.

Program ini di Indonesia dinamai dengan Laku Pandai (Layanan Keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif). Jadi program ini menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan lainnya melalui kerjasama dengan pihak lain (agen bank), dan didukung dengan penggunaan sara teknologi Informasi.

Dengan demikian masyarakat bisa lebih terjangkau dengan akses perbankan, karena mereka bisa dilayani di rumah oleh agen-agen perbankan Laku Pandai. Otoritas Jasa Keuangan sendiri merespon Laku Pandai ini dengan menerbitkan peraturan OJK Nomor 19 Tahun 2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.

Dengan Laku Pandai ini, diharapkan akses masyarakat ke keuangan formal meningkat yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Inklusi keuangan kepada masyarakat yang miskin, sehingga meningkatkan penggunaan layanan perbankan berpotensi untuk menanggulangi kemiskinan. Sebagai contoh di Bangladesh, inklusi keuangan di kantong-kantong kemiskinan dilakukan Grameen Bank di Bangladesh terbukti efektif memberdayakan masyarakat miskin, peran Grameen Bank sebagai bank pembangunan komunitas dan organisasi keuangan mikro efektif mengangkat harkat kaum miskin diakui dengan pemberian Nobel perdamaian kepada Muhammad Yunus sebagai pendirinya. Begitu pula 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%.<sup>6</sup>

Pada awal laku pandai diluncurkan oleh 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. Penyelenggara laku pandai tersebut menargetkan pertumbuhan nasabah dalam jumlah yang signifikan dalam tiga hingga lima

<sup>5</sup> <https://katadata.co.id/berita/2017/03/13/bi-188-juta-penduduk-ditarget-punya-rekening-bank-pada-2019>

<sup>6</sup> "Bank Menjaring Keluarga Miskin", Kompas 27 Maret 2015.

tahun ke depan yaitu sebesar 50 Juta nasabah.<sup>7</sup> Dalam perkembangannya, 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.

Sebagai program baru yang baru berumur kurang lebih empat tahun, Laku pandai cukup signifikan meningkatkan jumlah nasabah. Pada September 2019, jumlah bank penyelenggara Laku Pandai sebanyak 27 Bank umum konvensional, 4 Bank syariah dan Bank DKI. Ada 1.146.131 jumlah Agen, dan 25.777.824 Nasabah. Meskipun Laku Pandai telah berhasil di selenggarakan dan berkembang dengan baik, ada masalah krusial yang masih perlu di perhatikan dalam penyelenggaraan laku pandai yaitu masalah perlindungan nasabah. Masalah ini mengemuka, karena kebanyakan nasabah laku pandai adalah orang-orang yang belum tersentuh oleh layanan jasa keuangan formal dan juga kurang mengetahui hak dan kewajibannya selaku konsumen. Selain itu, dalam laku pandai, nasabah tidak dilayani 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.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat tiga pertanyaan: 1) Apakah Laku Pandai dan Bagaimana pengaturannya? 2) Bagaimana penyelenggaraan laku pandai yang dilakukan bank penyelenggara dengan agennya, khususnya di Kabupaten Demak, Jawa Tengah? Dan 3) Bagaimana perlindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai?

---

<sup>7</sup> Laku Pandai dan Perlindungan Nasabah, [www.mediaindonesia.com](http://www.mediaindonesia.com)., diakses tanggal 26 Oktober 2016.

## METODE PENELITIAN

Pelindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai merupakan penelitian hukum yuridis-normatif. Penelitian dilakukan dengan meneliti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelindungan nasabah dalam penyelenggaraan laku pandai dan pelaksanaannya di lapangan spesifik pada mekanisme perjanjian antara Bank dan agennya, untuk memastikan bahwa penyelenggaraan laku pandai aman dan memberikan pelindungan hukum kepada nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan preskriptif analitis. 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 pelindungan nasabah laku pandai di BCA.

Data yang diperlukan dalam penelitian hukum yuridis-normatif 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 Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah. Beberapa responden dimaksud adalah agen Laku Pandai, Mitra BCA dalam rekrutmen Agen Laku Pandai, dan Pegawai Kantor BCA di Kabupaten Demak. (data diperoleh melalui tulisan dan saluran telekomunikasi melalui telfon).

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 pelindungan nasabah laku pandai di masa yang akan datang.

## PEMBAHASAN

### Laku Pandai dan Pengaturannya

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).<sup>8</sup> 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 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.<sup>9</sup> 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.<sup>10</sup> 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.<sup>11</sup> Dengan ekuangan inklusif, diharapkan semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan produk-produk dan layanan perbankan, sehingga perputaran ekonomi terus bergerak karena perputaran modal diantara masyarakat dengan bantuan Bank sebagai lembaga intermediasi. Dengan bantuan-bantuan Agen inilah Bank menjangkau masyarakat, tanpa harus terbebani operasional kantor yang cukup berat. Selain itu Agen juga punya kelebihan, mereka bisa *mobile*, bergerak menuju nasabah berada.

Dalam hubungan Bank dengan nasabah, ada empat prinsip dasar yang mendasarinya sebagaimana dikemukakan oleh Nindyo Pranomo, yaitu:

1. Prinsip Kepercayaan (*fiduciary principle, fiduciary relation*)
2. Prinsip kerahasiaan (*confidential principle, confidential relation*)
3. Prinsip kehati-hatian (*prudential principle, prudential relation*)
4. Prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*)<sup>12</sup>

Karena prinsip-prinsip tersebut, maka untuk menjaga hubungan terutama kepercayaan nasabah berikut prinsip-prinsip hubungan bank dan nasabah yang lain, maka Bank sangat selektif memilih agen. Agen Bank dapat berupa agen perorangan dan/atau badan hukum. Untuk dapat menjadi agen, maka seseorang harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:<sup>13</sup>

---

<sup>8</sup> Khan dan Pujiyono, “Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model *Branchless Banking* di sistem perbankan Indonesia”, E-Jurnal Fakultas hukum UNS

<sup>9</sup> Pasal 1 angka 3 POJK No. 19/POJK.01/2014

<sup>10</sup> Pasal 1 angka 4 POJK No. 19/POJK.01/2014

<sup>11</sup> Pasal 1 angka 5 POJK No. 19/POJK.03/2014

<sup>12</sup> Nindyo Pramono, Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah pendekatan dari perspektif Hukum Ekonomi, Bahan Penataran Hukum Perdata, Yogyakarta : Fak. Hukum Universitas Gajah Mada

<sup>13</sup> Pasal 17 POJK No.19/POJK.03/2014

- 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 prosesi uji tuntas (*due diligence*) oleh bank penyelenggara laku pandai.

Sedangkan bagi badan hukum untuk menjadi agen harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Berbadan hukum Indonesia yang :
  1. Diawasi oleh otoritas pen gatur 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
- g. Lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh penyelenggara laku pandai.

Untuk mengikat penyelenggaraan laku pandai antara bank penyelenggara dengan agennya, berdasarkan POJK Nomor 19/POJK.03/2014 pasal 22 mensyaratkan adanya perjanjian kerjasama tertulis. Perjanjian tertulis antara bank penyelenggara laku pandai dan agen ini untuk memberikan kepastian hukum, selain itu juga memperjelas cakupan tugas dan wewenang serta hak kedua belah pihak. Adapun definisi perjanjian menurut C. Asser A.S Hartkamp adalah:<sup>15</sup>

“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”.

<sup>14</sup> Pasal 18 POJK No. 19/POJK.03/2014

<sup>15</sup> 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

Perjanjian laku pandai antara bank penyelenggara dengan agen mengikuti prinsip dan aturan sahnya perjanjian secara perdata yang tertuang dalam KUH Perdata. Prinsip perjanjian tentu saja asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak ini tentu saja tetap merujuk kepada aturan-aturan terkait perbankan maupun peraturan dari lembaga pengawas tentang bank dan laku pandai. Adapun syarat sahnya perjanjian menurut 1320 KUH Perdata adalah adanya kesepakatan, kecakapan untuk membuat perjanjian, sesuatu hal tertentu, dan sesuatu 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.<sup>16</sup> Perjanjian baku sering dipakai dan menjadi kebutuhan dalam dunia bisnis karena alasan ekonomis, yaitu negoisasi 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.<sup>17</sup>

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.<sup>18</sup> Prestasi dapat berupa memberikan sesuatu; berbuat sesuatu; dan tidak berbuat sesuatu.<sup>19</sup> 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

Tidak semua transaksi dapat diterima oleh agen laku pandai. Transaksi yang harus diterima agen laku pandai hanyalah transaksi yang masuk cakupan laku pandai. Cakupan layanan tersebut terdiri dari transaksi terkait tabungan dengan karakteristik *Basic Saving Account* (BSA); transaksi terkait kredit atau pembiayaan nasabah mikro; transaksi terkait tabungan selain tabungan dengan karakteristik BSA; dan transaksi terkait layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku. Cakupan ini diatur dalam pasal 19 ayat 2 POJK No.19/POJK.03/2014. Adapun yang dimaksud dengan karakteristik BSA menurut POJK tersebut adalah:

- a. Hanya dapat dimiliki oleh perorangan warga negara Indonesia

---

<sup>16</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta : Institut Bank Indonesia, 1993, Hal. 70.

<sup>17</sup> *Ibid*, Hal. 71

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

<sup>19</sup> Pasal 1234 KUH Perdata

- b. Dalam mata uang rupiah
- c. Dalam batas minimum setoran
- d. Tanpa batas minimum saldo rekening
- e. Batas maksimum saldo rekening setiap saat ditetapkan paling banyak Rp. 20.000.000,- (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 Rp. 5.000.000 (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. Dibebeaskan dari pembebanan biaya untuk: 1) administrasi bulanan, 2) pembukaan rekening, 3) transaksi penyetoran 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”

Sesuai dengan prinsip perjanjian perdata, jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban prestasinya, maka salah satu pihak berarti melakukan wanprestasi. Wanprestasi ini bisa tidak memenuhi atau melaksanakan prestasinya, terlambat melaksanakan prestasi, atau tidak sempurna memenuhi prestasi. Jika salah satu pihak melakukan wanprestasi, maka pihak yang melakukan wanprestasi itu harus memberikan ganti rugi kepada pihak lainnya sesuai perjanjian. Dan jika ia lalai atau abai untuk melakukan ganti rugi, maka pihak yang dirugikan itu bisa menuntut di pengadilan. Kecuali wanprestasi itu terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*) tidak dapat dimintakan ganti rugi asalkan pihak yang wanprestasi memiliki itikad baik dan dapat membuktikan keadaan memaksa tersebut.<sup>20</sup>

### Hubungan Keagenan

Perjanjian keagenan adalah perjanjian antara prinsipal dan agen di mana prinsipal memberikan amanat kepada agen untuk dan atas nama prinsipal menjualkan barang dan atau jasa yang dimiliki atau di kuasai oleh prinsipal.<sup>21</sup> Hubungan hukum antara prinsipal

<sup>20</sup> Handri Rahardjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2009, Hal. 81-103

<sup>21</sup> Departemen Perdagangan RI, Himpunan Peraturan Keagenan dan Distributor, (Jakarta : Direktorat Bina Usaha dan Pendaftaran Perusahaan, Dirjend Perdagangan Dalam Negeri,2006)

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 dibawah pengawasan prinsipalnya. Sebaliknya jika agen bertindak untuk dirinya sendiri, maka prinsipal tidak bertanggung jawab atas transaksi dan perbuatan yang dilakukan oleh agen.<sup>22</sup> Perjanjian kerjasama keagenan di dalam laku pandai melahirkan hubungan keagenan antara bank penyelenggara dan agen. Dalam hubungan keagenan tersebut, bank penyelenggara bertindak selaku prinsipal.

Menurut Paul Latimer, kewenangan agen paling tidak ada 2 macam:<sup>23</sup>

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.

### 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 terluar, terpinggirkan di Indonesia dengan menyediakan akses bagi masyarakat kecil untuk dapat melakukan transaksi keuangan khususnya perbankan dimanapun masyarakat berada. Laku pandai bertujuan untuk menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.<sup>24</sup>

Agar tujuan Laku Pandai tercapai, setiap industri keuangan terutama Perbankan 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

---

<sup>22</sup> Suharnoko, Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus, Cetakan ke-3, (Jakarta : Prenada Media, 2005), Hal. 39-41.

<sup>23</sup> Ibid, Hal. 42-43

<sup>24</sup> 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

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*.<sup>25</sup>

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 cakupannya di Jawa Tengah. 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, sehingga menunjuk bank-bank yang memenuhi syarat untuk menjadi penyelenggara.

Permintaan OJK tersebut mendapat sambutan yang baik dari BCA, 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 dapat memperluas wilayah pelayanan dan meningkatkan jumlah nasabahnya hingga ke pelosok tanah air, khususnya Jawa Tengah, tanpa harus membuka kantor cabang yang membutuhkan biaya tinggi. BCA cukup bekerjasama dengan agen untuk memberikan layanan jasa keuangan kepada nasabahnya yang jauh dari jaringan kantor.

Mengingat laku pandai adalah hal baru untuk BCA, maka BCA bekerjasama dengan PT. Danarta Anugrah Divina untuk kendaraan bisnisnya dan Yayasan Rumas Sahabat Desa untuk kegiatan sosial literasi keuangan untuk mempermudah penyelenggaraan Laku Pandai. Akan tetapi dua badan hukum tersebut dimiliki dan di kelola oleh orang yang sama. Didalam kerjasamanya, Danarta Group beretugas : 1) Menjadi agen BCA untuk berhubungan dengan agen laku pandai, 2) Merekrut agen dan merekomendasikannya ke BCA pusat, 3) melakukan pengawasan dan pembinaan agen dan 4) melakukan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat menabung, laku pandai, dan perbankan.<sup>26</sup>

Danarta Group sendiri memiliki jenis usaha :

1. *Financial Inclusif* yaitu program pemerintah (Laku pandai) : Layanan Keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif. Penyediaan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah di pahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan.
2. *Financial Literacy* yaitu Edukasi kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan keluarga. Agar masyarakat semakin bijak dalam mengelola keuangan dan menjadi lebih sejahtera.

<sup>25</sup> Pasal 10 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014

<sup>26</sup>, Maria esti, Pegawai Danarta Group, Bagian Pengembangan Wilayah

3. *E-commerce* penjualan, pembelian, dan penawaran barang melalui aplikasi warung desa.

Selain di Demak, wilayah operasi Danarta Group sekarang ada di Jawa Barat meliputi: Kuningan, Cirebon, Ciamis, Majalengka, dan Tasikmalaya, di Jawa Tengah meliputi: Demak, Jepara, Kudus, Grobogan, Wonogiri, dan DIY di Gunung Kidul.

Dengan bantuan Danarta Group, BCA pada tahun 2015 sudah mulai melakukan sosialisasi penyelenggaraan laku pandai di Demak, Jawa Tengah. Lalu pada tahun 2016 laku pandai di Demak mulai *established* dan, melakukan operasi. Pada tahun 2016, awalnya laku pandai di Demak berjumlah 50 orang, dan berkembang cukup pesat, pada tahun 2019 ini agen laku pandai di demak berjumlah 200 orang dengan lebih dari 7000 nasabah.<sup>27</sup>

Perkembangan yang cukup pesat untuk laku pandai di Demak ini juga tergambar dari perkembangan laku pandai secara nasional<sup>28</sup>

Keterangan	2016	2017	2018	Maret 2019	Juni 2019	September 2019
Jumlah Bank Penyelenggara	18 BUK da 2 BUS	25 BUK dan 2 BUS	26 BUK dan 4 BUS	26 aBUK dan 4 BUS	26 BUK dan 4 BUS	27 BUK dan 4 BUS
Jumlah agen perorangan/outlet badan hukum	275.911	740.121	1.004.547	1.073.134	1.123.096	1.146.131
Jumlah Nasabah	3.700.215	13.645.396	22.833.627	23.340.281	24.226.083	25.777.824
Jumlah Tabungan (Rp. Milyar)	216,5	1.030	2.510	2.510	2.487	2.218
Jumlah Kab/Kota	507	512	510	510	510	511

Dapat kita lihat betapa pesatnya perkembangan Laku Pandai, pada tahun ke-5 setelah di *launching*, laku pandai sudah berhasil menggaet 25 Juta lebih nasabah. Masyarakat seperti ini sangat terbantu dan menikmati layanan ini. Diantara kelebihan laku pandai bagi masyarakat setidaknya adalah:

1. Masyarakat bisa melakukan transaksi keuangan di rumah tanpa perlu datang dan mengantri di Bank
2. Masyarakat tidak terganggu pekerjaannya dengan proses transaksi keuangan
3. Masyarakat bisa mendapatkan layanan literasi keuangan dari agen
4. Masyarakat dapat menabung dengan kategori basic, sehingga bisa menabung tanpa minimum tabungan

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Mustajib, Agen laku pandai BCA di Kab. Demak Jawa Tengah, wawancara dilakukan melalui komunikasi suara dengan saluran telfon.

<sup>28</sup> Laporan tentang Laku Pandai yang di unduh dari <https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx>

5. Tabungan masyarakat tidak di potong biaya administrasi bulanan, pembukaan rekening, transaksi penyetoran tunai, transaksi transfer masuk, transaksi pemindah bukuan, dan penutupan rekening.
6. Mendapatkan bunga atau bagi hasil mulai dari saldo Rp.1,00 (satu rupiah)

Bagi bank, mereka mendapatkan benefit bisa mengakses nasabah dengan daya jangkau yang lebih luas tanpa terbebani dengan biaya operasional kantor cabang.

BCA yang menyelenggarakan laku pandai juga menikmati hasil dengan 7.000 nasabah lebih di tahun 2019. Mereka terus melakukan peningkatan jumlah agen, akan tetapi tidak semua calon agen yang mendaftar diterima oleh BCA. BCA tetap sesuai dengan ketentuan di P.OJK.

Berpijak pada POJK No.19/POJK.03/2014, penyelenggaraan laku pandai di BCA 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.<sup>29</sup>

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 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”.

Akan tetapi penyelenggaraan laku pandai di Demak, masih sebatas pada layanan tabungan. Laku pandai BCA di Demak masih belum memberikan layanan kredit. sementara berdasarkan pasal 6 ayat (1) POJK No. 19/POJK.03/2014 kredit atau

---

<sup>29</sup> Dian Cahyaningrum, Penyelenggaraan Laku Pandai, Jakarta : Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, 2016.

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.

Benefit yang diterima dengan adanya laku pandai ini tentu saja tidak hanya dinikmati oleh masyarakat dan bank saja. Agen juga tentunya mendapatkan benefit tersebut. Agen laku pandai BCA di demak yang terdaftar melalui Danarta, dalam menjalankan tugasnya mewndapatkan benefit yang berbasis *fee/intensif* sebagai berikut:

1. Pembukaan Rekening : Rp. 1.800
2. Setoran (min. 20 rb) : Rp. 1.200
3. Penarikan : Rp. 1.000
4. Bonus : 500.000 (berlaku kelipatan)

Berikut Simulasi yang disampaikan kepada agen BCA di Demak:

Bulan	Pembukaan Nasabah Baru	Total Nasabah	Fee Pembukaan Rekening	Reward	Pendapatan Agen (1 Bulan) Dihitung dari Prosentase Nasabah yang Bertransaksi Tabungan Secara Rutin (Setiap Hari) + Pembukaan Rekening + Penarikan + Reward								
					10% Setoran & 1% Penarikan			20% Setoran & 1% Penarikan			50% Setoran & 1% Penarikan		
					Insentif Setoran	Insentif Penarikan	Total Pendapatan	Insentif Setoran	Insentif Penarikan	Total Pendapatan	Insentif Setoran	Insentif Penarikan	Total Pendapatan
Januari	30	30	54,000	500,000	108,000	9,000	671,000	216,000	9,000	779,000	324,000	9,000	887,000
Februari	30	60	54,000	500,000	216,000	18,000	788,000	432,000	18,000	1,004,000	1,080,000	18,000	1,652,000
Maret	30	90	54,000	500,000	324,000	27,000	905,000	648,000	27,000	1,229,000	1,620,000	27,000	2,201,000
April	30	120	54,000	500,000	432,000	36,000	1,022,000	864,000	36,000	1,454,000	2,160,000	36,000	2,750,000
Mei	30	150	54,000	500,000	540,000	45,000	1,139,000	1,080,000	45,000	1,679,000	2,700,000	45,000	3,299,000
Juni	30	180	54,000	500,000	648,000	54,000	1,256,000	1,296,000	54,000	1,904,000	3,240,000	54,000	3,848,000
Juli	30	210	54,000	500,000	756,000	63,000	1,373,000	1,512,000	63,000	2,129,000	3,780,000	63,000	4,397,000
Agustus	30	240	54,000	500,000	864,000	72,000	1,490,000	1,728,000	72,000	2,354,000	4,320,000	72,000	4,946,000
September	30	270	54,000	500,000	972,000	81,000	1,607,000	1,944,000	81,000	2,579,000	4,860,000	81,000	5,495,000
Oktober	30	300	54,000	500,000	1,080,000	90,000	1,724,000	2,160,000	90,000	2,804,000	5,400,000	90,000	6,044,000
November	0	300	0	0	1,080,000	90,000	1,170,000	2,160,000	90,000	2,250,000	5,400,000	90,000	5,490,000
Desember	0	300	0	0	1,080,000	90,000	1,170,000	2,160,000	90,000	2,250,000	5,400,000	90,000	5,490,000

Agen laku pandai akan mendapatkan bonus jika:

1. Berjumlah 30 atau kelipatannya
2. Terinput di EDC secara baik dan benar
3. Terinput di aplikasi RSD secara baik dan benar
4. Berkas pembukaan rekening dikirim BCA maksimal 4 hari sejak proses pembukaan

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 mesin EDC (*Electronic Data Capture*). Untuk keamanan, pada saat transaksi digunakan PIN, yaitu sandi pribadi yang wajib digunakan oleh agen setiap kali agen menggunakan EDC. 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 EDC yang berfungsi sebagai alat bukti yang sah. Nasabah juga menerima notifikasi melalui ponselnya atas keberhasilan transaksi yang dilakukannya.

### Perlindungan 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.<sup>30</sup> 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.

Penyelenggaraan laku pandai tidak boleh merugikan nasabah. Oleh karena itu perlu ada perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen pengguna jasa perbankan, yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada nasabah.<sup>31</sup> Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, melainkan juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Untuk itu pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:<sup>32</sup>

1. Menciptakan perlindungan 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.

---

<sup>30</sup> Pasal 1 angka 16 UU No. 10/1998 Tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

<sup>31</sup> Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>32</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, “Hukum Perlindungan Konsumen”, dalam Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-1, Jakarta : Kencana, 2013 hal. 22-23

4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan
5. Memadukan penyelenggaraan, Pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Dalam rangka memberikan perlindungan 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 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 :<sup>33</sup>

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;

---

<sup>33</sup> POJK Nomor : 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 pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha
8. Mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku mempekeraya 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 acara apapun memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumennya kepada pihak ketiga; dan
10. Memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

Perlindungan nasabah sangat krusial dalam penyelenggaraan laku pandai karena dapat mencegah timbulnya kerugian pada nasabah yang pada akhirnya akan dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank penyelenggara dan agennya. Perlindungan nasabah diberikan dengan cara diantara memberikan perlindungan untuk mendapatkan jasa keuangan yang aman. 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 sebelumnya, 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. Jadi tidak semua orang yang mendaftarkan sebagai agen akan langsung diterima oleh BCA, misalnya calon agen yang mendaftar di BCA dan ditolak adalah Siti Nur Khoiriyah, Waru, Mranggen, Demak Jawa Tengah. 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.

Selain pihak penyelenggara laku pandai dan agen, penggunaan *electronic device* atau perangkat transaksi yang aman juga sangat penting untuk mewujudkan keamanan dan perlindungan nasabah dalam laku pandai. Sehubungan dengan hal ini, mesin EDC BCA sebenarnya cukup aman untuk melakukan transaksi karena ada kode sandi, OTP, dan PIN

yang hanya diketahui oleh nasabah pada saat melakukan transaksi. Akan tetapi, penyelenggaraan perangkat transaksi ini dalam laku pandai cukup memiliki tantangan. Apalagi di Demak Jawa Tengah, lemahnya sinyal internet mengakibatkan agen tidak bisa membantu pelaksanaan transaksi dengan baik.<sup>34</sup>

Seperti yang dilakukan oleh Mustajib di Kabupaten Demak, Jawa Tengah. Sebagai agen laku pandai BCA, seringkali nasabah menitipkan uang kepadanya karena pada saat dilakukan setor uang di tabungan Laku gagal karena sinyal yang tidak baik. Sehingga seringkali nasabah menitipkan uangnya kepada agen agar pada saat sinyal kuat dapat dilakukan transaksi setor uang, sehingga agen tidak harus bolak-balik ke nasabah untuk melakukan transaksi. Namun mustajib menolak jika ada nasabah yang memberitahukan kode sandi dan OTP-nya. Solusi yang dilakukannya adalah menerima dan mengumpulkan uang dari nasabah dan dititipi kartu ATM, 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.

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.

Akan tetapi hal-hal demikian sudah sangat diantisipasi BCA, dengan membuat skema atau flow transaksi Laku pandai sebagai berikut:



BCA menetapkan kebijakan sendiri, bahwa setiap agen laku pandai harus memiliki Deposit di *Virtual Account* BCA, dimana *Virtual Account* itu tersimpan di mesin EDC masing-masing agen. Setiap nasabah yang melakukan setoran, uang tunai akan diterima nasabah, dan BCA akan mendebetr atau mengambil uang yang berada di *Virtual Account* milik agen, dan si agen menerima uang tunai dari nasabah. Jika limit deposit agen sudah habis, maka agen sudah tidak bisa lagi melakukan transaksi. Selain itu, setiap selesai transaksi nasabah selalu menerima print out bahwa transaksi mereka telah berhasil dari mesin EDC agen. Hal ini tentu saja sangat bermanfaat untuk memitigasi uang nasabah di bawa oleh agen dan tidak di setorkan kepada bank.

<sup>34</sup> Wawancara dengan Mustajib, Agen Laku Pandai BCA di Demak, Jawa Tengah.

Begitu pula ketika transaksi tarik tunai oleh nasabah. Nasabah akan diberi uang oleh agen, dan agen akan mendapatkan pencairan di VA dari BCA. Hal ini untuk meminimalisir uang nasabah yang di cairkan tidak diberikan kepada nasabah. Tentu saja ada kendalanya, seperti misalnya ketika agen tidak memiliki cukup dana untuk memberikan dulu uang kepada nasabah karena tarik tunainya cukup besar misalnya, solusinya adalah tetap pencairan menunggu dari bank. Yaitu H+ 1 setelah transaksi.

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.

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 diungkapkan oleh Bayu dan Dodi, bagian Inklusi Keuangan Kantor BCA Demak.<sup>35</sup>

Untuk memenuhi dan melindungi hak-hak para nasabah dan bank, maka BCA menetapkan beberapa kewajiban laku pandai yang di tuangkan dalam perjanjian. Beberapa kewajiban laku pandai BCA di demak yang tertuang di perjanjian:

1. Menerima dan memproses transaksi yang dilakukan oleh nasabah LAKU
2. Memenuhi petunjuk manual operasional transaksi yang diberikan oleh BCA
3. Mematuhi ketentuan penyelenggaraan LAKU yang ditentukan oleh BCA

---

<sup>35</sup> Wawancara dilakukan melalui sambungan komunikasi telfon

4. Menggunakan BCA *Virtual Account* untuk keperluan pemrosesan dan penyelesaian transaksi
5. Bertanggung jawab atas :
  - Kebenaran data nasabah LAKU dan data transaksi yang di-*input* pada *Electronic device*
  - Keamanan dan penyimpanan dokumen pembukaan LAKU serta dokumen transaksi, seperti *logbook*,
  - Ketersediaan uang tunai untuk kebutuhan transaksi
6. Memastikan ketersediaan koneksi internet dan jaringan operator seluler di lokasi yang memadai untuk penerimaan transaksi
7. Menanggung biaya komunikasi atas penggunaan SIM Card yang jumlahnya ditentukan oleh BCA dan akan diberitahukan oleh BCA dari waktu ke waktu kepada Agen
8. Melakukan verifikasi atas identitas nasabah LAKU, menerapkan prosedur *Customer Due Diligence (CDD)* dan mematuhi ketentuan hukum yang berlaku seperti anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme
9. Memberikan laporan kepada BCA terkait dengan nasabah LAKU serta transaksi, termasuk dalam hal terdapat Nasabah LAKU yang dicurigai melakukan tindakan yang terkait dengan kejahatan, terorisme, atau penyaluran obat-obat terlarang
10. Menempatkan informasi dan tanda pengenal agen di lokasi yang mudah dilihat dan dicoba oleh nasabah LAKU, antara lain sertifikat penunjukan Agen, informasi produk dan layanan keuangan beserta biaya lainnya.
11. Memberikan harga dan pelayanan yang sama kepada setiap nasabah LAKU, tidak akan mengenakan biaya tambahan dalam bentuk apapun
12. Membebaskan biaya transaksi dan pembatasan transaksi sesuai yang sudah ditentukan oleh BCA
13. Memberikan penjelasan mengenai fitur, manfaat biaya, dan resiko LAKU kepada nasabah LAKU
14. Menjelaskan mengenai fitur transaksi dan menerapkan prinsip perlindungan konsumen
15. Menempatkan jaminan/deposit di BCA sehubungan dengan pengadaan *Electronic Device* selama perjanjian berlangsung yang jumlahnya ditentukan oleh BCA dan akan diberitahukan oleh BCA dari waktu ke waktu kepada Agen
16. Melakukan verifikasi dan otentifikasi transaksi sebelum memproses transaksi
17. Setelah menjalankan transaksi, agen berkewajiban memberikan struk transaksi yang dihasilkan oleh *electronic device* kepada nasabah LAKU
18. Mencatat setiap transaksi di *logbook*
19. Menyimpan *logbook* minimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal transaksi

20. Memastikan keamanan dan kerahasiaan pencatatan, data dan dokumen yang diterima agen termasuk didalamnya data terkait dengan BCA, data nasabah LAKU dan transaksi yang dilakukan nasabah LAKU
21. Memberikan keterangan yang benar atas aktivitasnya baik secara lisan maupun tertulis dan memberikan persetujuan kepada BCA untuk menghubungi pihak manapun guna memperoleh keterangan-keterangan yang diperlukan oleh BCA
22. Memberikan akses kepada petugas BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA untuk melakukan pemasangan dan pemeliharaan *electronic device* atau untuk melakukan audit kepada agen
23. Meminta surat tugas dari BCA atas setiap kunjungan petugas BCA atau pihak lain yang ditunjuk oleh BCA yang akan melakukan pemasangan dan pemeliharaan *electronic device* atau kunjungan lainnya yang terkait
24. Meminta persetujuan tertulis dari BCA apabila agen hendak mengubah lokasi
25. Memberitahukan kepada BCA secara tertulis apabila Agen hendak mengubah nama dan jenis usaha agen
26. Jika agen berbentuk badan hukum, melaporkan dan menyampaikan kepada BCA akta perubahan anggaran dasar, akta perubahan susunan pengurus dan pemegang saham, bukti persetujuan/pelaporan atau penerimaan pemberitahuan atas perubahan tersebut dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia atau instansi berwenang lainnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak Agen memperoleh dokumen-dokumen tersebut
27. Menginformasikan kepada nasabah Laku mengenai pemindahan lokasi setelah agen mendapat persetujuan pemindahan lokasi dari BCA sekurang-kurangnya 10 (sepuluh) hari kerja sebelum pemindahan lokasi berlaku efektif.

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 BCA.

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 agen laku pandai dengan BCA, diatur bahwa:<sup>36</sup>

1. Agen wajib menjaga kerahasiaan seluruh informasi dan atau data transaksi termasuk tetapi tidak terbatas pada faktur transaksi dan data nasabah LAKU dengan tidak memberikannya kepada pihak lain selain kepada BCA atau pihak yang ditunjuk oleh BCA
2. Agen dengan ini menundukkan diri sebagai pihak terafiliasi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan
3. Agen dengan ini memberikan persetujuan kepada BCA untuk memberikan segala data atau keterangan-keterangan yang berkaitan dengan Agen kepada pihak lain sehubungan dengan kepentingan usaha BCA
4. Ketentuan-ketentuan yang diatur diatas tetap berlaku dan mengikat Agen meskipun perjanjian ini telah berakhir.

Ketentuan ini juga diatur dalam UU Perbankan pasal 40, dimana Bank wajib merahasiakan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya, kecuali dalam hal undang undang mengatur lain (pasal 41, pasal 41 A, pasal 42, Pasal 44 dan pasal 44 A UU Perbankan memberikan pengecualian). Ketentuan menjaga kerahasiaan ini berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

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 batas maksimal yang dijamin oleh LPS. Penjaminan dana nasabah ini penting agar tidak ada kekhawatiran pada diri nasabah atas dana yang disimpannya di bank jika terjadi sesuatu pada bank.<sup>37</sup>

Dengan adanya berbagai perlindungan dan pemenuhan hak-hak nasabah diatas, diharapkan nasabah merasa aman dan nyaman dalam membuka rekening LAKU dan melakukan transaksi. Rasa aman dan nyaman ini penting agar program laku pandai bisa terselenggara dengan baik. Sehingga mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan pemerataan ekonomi masyarakat.

---

<sup>36</sup> Pasal 16 Perjanjian Baku Agen Laku BCA

<sup>37</sup> Wawancara dengan Bayu dan Dodi, Pegawai BCA Kantor Cabang Demak, Bagian Inklusi Keuangan, melalui saluran telfon.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran diatas, dapat disimpulkan bahwa laku pandai adalah program yang digalakkan oleh pemerintah untuk memberikan inklusi keuangan kepada msyarakat, sehingga masyarakat secara keseluruhan dapat merasakan jasa perbankan. Hal ini penting untuk masyarakat aware dengan perbankan serta produk-produk perbankan. Dengan demikian, fungsi intermediasi bank untuk menyalurkan uang dari orang yang kelebihan kepada orang yang membutuhkan bisa terwujud. Dengan demikian diharapkan terwujud pemerataan ekonomi dan peningkatan pertumbuhan ekonomi.

Program Laku Pandai diatur melalui POJK No. 19/POJK.03/2014. Dalam peraturan tersebut, tidak semua bank bisa langsung menjadi penyelenggara LAKU PANDAI. Bank hanya bisa menjadi penyelenggara atas ijin OJK. Dalam penyelenggaraannya, Bank bekerjasama dengan Agen yang bisa perorangan atau badan hukum. Di Kabupaten Demak, Jawa Tengah, BCA menyelenggarakan Laku Pandai bekerjasama dengan Agen dan dibantu oleh Danarta Group untuk melakukan rekrutmen dan pembinaan serta pengawasan kepada Agen.

Untuk menciptakan rasa aman dan nyaman masyarakat dalam melakukan pembukaan rekening dan transaksi LAKU. Bank wajib menyediakan seperangkat hal untuk menjaga hak-hak dan perlindungan kepada nasabah. Dalam hal transaksi, BCA menyediakan kode sandi, PIN dan OTP untuk dipergunakan nasabah setiap transaksi. Selain itu untuk menjaga kerahasiaan nasabah, Bank dalam perjanjiannya telah mencantumkan kwewajiban-kewajiabn agen, salah satunya menjaga kerahasiaan nasabah. Dalam hal menjaga simpanan, BCA juga menjaminkan simpanan nasabah LAKU di LPS. Selain itu, BCA juga menjamin kerugian yang timbul kepada nasabah LAKU menjadi tanggung jawab BCA sesuai ketentuan undang-undang.

## 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. Untuk itu Bank penyelenggara dan perusahaan telekomunikasi perlu bekerjasama untuk menyelenggarakannya.

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.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Budiono, Herlien, Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya Bidang Kenotariatan,( Bandung : Citra Aditya Bakti), 2011.
- 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
- Departemen Perdagangan RI, Himpunan Peraturan Keagenan dan Distributor, (Jakarta : Direktorat Bina Usaha dan Pendaftaran Perusahaan, Dirjend Perdagangan Dalam Negeri),2006.
- Handri Rahardjo, Hukum Perjanjian di Indonesia, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia), 2009.
- Otoritas Jasa Keuangan, Seputar Informasi Mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), (Jakarta : Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, 2014
- Sopnar Maru Hutagalung, Kontrak Bisnis di ASEAN Pengaruh Sistem Hukum Common Law dan Civil Law, Cetakan Pertama, (Jakarta : Sinar Grafika), 2013
- Sutan Reny Sjahdeini, Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam perjanjian Kredit Bank di Indonesia, (Jakarta : Institut Bank Indonesia), 1993
- Trisadini Prasastinah Usanti dan Nurwahjuni, Model Penyelesaian Kredit Bermasalah, (Surabaya : Revka Petra Media), 2014,
- Trisadini P Usanto, Abd. Shomad, Hukum Perbankan, (Depok : Kencana), 2017
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-1, (Jakarta : Kencana), 2013

### Jurnal

- Dian Cahyaningrum, Penyelenggaraan Laku Pandai,( Jakarta : Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI), 2016.
- Nindyo Pramono, Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah pendekatan dari perspektif Hukum Ekonomi, Bahan Penataran Hukum Perdata, Yogyakarta : Fak. Hukum Universitas Gajah Mada

### 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 3, 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

\_\_\_\_\_, 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**

Laporan tentang Laku Pandai yang di unduh dari <https://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx>, diakses 17 Desember 2019

<https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-Survei-OJK-2019-Indeks-Literasi-Dan-Inklusi-Keuangan-Meningkat.aspx>, diakses tanggal 17 Desember 2019

<https://finance.detik.com/moneter/d-4522143/ojk-sebut-cuma-60-orang-ri-punya-rekening-bank>, diakses 20 Desember 2019

<https://katadata.co.id/berita/2017/03/13/bi-188-juta-penduduk-ditarget-punya-rekening-bank-pada-2019>, diakses 20 Desember 2018

