

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan ialah perusahaan yang menghimpun uang dari warga dalam bentuk simpanan dan mendistribusikan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sebagian besar biaya ekspansi ekonomi ditanggung oleh bank. Kewajiban ini berangkat dari tanggung jawab dan perannya sebagai perantara antara keuangan masyarakat yang disimpan dan kemudian dicairkan. Perbankan merupakan salah satu faktor yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi karena memberikan imbal hasil berupa kredit yang selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai salah satu alternatif untuk meningkatkan pembangunan ekonomi (Andi Nova Bukit, 2019). Al-Qur'an, serta QS, mengungkap info tentang perdagangan Islam dan akad muamalah Al-Baqarah: 282 "Jika kamu tidak melakukan muamalah secara tunai selama jangka waktu tertentu, kamu harus menuliskannya. Dan jika kamu memiliki seorang penulis di antara kamu, mintalah dia menulis menurunkannya dengan jujur".. Dan QS. Al-Maidah: 1 yang artinya "Hai orang-orang yang beriman, sempurnakanlah aqad-aqadnya..." (Ahlan Nur, 2017).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memperkenalkan Laku Pandai, sebuah inisiatif layanan keuangan tanpa kantor untuk keuangan inklusif, pada tahun 2015. Peraturan dalam rangka keuangan inklusif (smart conduct), dengan mempertimbangkan kebutuhan untuk menawarkan akses layanan keuangan bagi mereka yang tidak mengenal, tidak menggunakan, dan/atau tidak memperoleh perbankan dan jasa keuangan lainnya. Bank dapat menunjuk agen layanan bank

yang telah memenuhi standar, daripada harus hadir di masyarakat melalui kantor cabang, berkat program smart behavior. Namun perlu ditegaskan, bahwa smart behavior agent bukanlah pegawai bank (Gustian Anita, 2019).

Layanan BRI Link Agent yang merupakan Badan Usaha Perorangan atau Korporasi yang pernah bekerja sama dengan BRI yang diluncurkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk menyediakan layanan keuangan/perbankan tanpa kantor. Program ini dimulai di Kendari pada tahun 2015. Dengan banyaknya agen penjual yang pintar, Untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, PT. Bank BRI Cabang Kendari harus memfokuskan perhatian dan pengawasan terhadap agen dengan melakukan pengawasan terhadap standarisasi agen untuk melindunginya dari bahaya fraud atau kecurangan. (Oktavia Dwi Rahayu, Yusri, 2019).

Observasi awal yang peneliti lakukan menemukan *outlet* BRILink yang menjamur di kota Kendari menjadi sebuah kemajuan dalam transaksi perbankan dengan menghadirkan sebuah sistem yang lebih mudah dan efisien terhadap nasabah yang ingin bertransaksi keuangan tanpa harus lagi ke bank, namun disisi lain terkadang transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak selamanya selalu berhasil sehingga menimbulkan kerugian kepada pihak nasabah. Seperti yang dialami oleh seorang mahasiswa di salah satu perguruan tinggi negeri di kota Kendari dengan inisial H, berdasarkan pengakuannya saat melakukan transaksi di salah satu *outlet* BRILink di kecamatan Baruga saat melakukan transaksi pembayaran UKT, pada saat melakukan transaksi terjadi *error* sehingga uang yang ditransfer tidak masuk ke rekening penerima namun struk bukti transaksi telah keluar, merasa dirugikan H menuntut pengembalian uang namun agen merasa tidak memiliki tanggungjawab terhadap kerugian nasabah. H diminta

untuk mengurus kerugian yang dialaminya ke bank BRI cabang Kendari, namun H tetap menuntut pengembalian uangnya di *outlet* BRILink (Wawancara, 2021).

Bank Indonesia mengimbau perbankan untuk tetap memperhatikan konsep perlindungan nasabah mengingat kerugian yang dialami nasabah. Dalam hal ini, jika konsumen mencurigai adanya transaksi aneh di rekeningnya, ia harus segera menghubungi bank tempat ia membuat rekening. Berdasarkan fakta dan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku, Bank akan melakukan investigasi terhadap laporan yang masuk. (Reza Aditya Pamuji, 2018).

Undang-undang perlindungan konsumen diterbitkan oleh pemerintah dalam bentuk Perlindungan konsumen didefinisikan oleh UU No. 8 Tahun 1999 sebagai "segala upaya untuk menciptakan kejelasan hukum dalam rangka memberikan perlindungan konsumen". Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang didirikan, berkedudukan, atau melakukan berbagai kegiatan ekonomi dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri-sendiri maupun bersama-sama melalui suatu perjanjian pertunangan. Secara teori, pelaku komersial dan pelanggan saling membutuhkan dalam berbagai aktivitas bisnis, baik yang melibatkan jual beli fisik maupun digital. Keuntungan atau keuntungan dapat diperoleh pelaku usaha melalui transaksi bisnis konsumen. Konsumen sebaliknya merasa puas dengan barang atau jasa yang diterimanya dari pelaku usaha. Konsumen, di sisi lain, seringkali menjadi korban penipuan yang dilakukan oleh pelaku korporasi yang tidak jujur yang semata-mata hanya ingin mencari keuntungan (Soedjono, 2014).

Mengingat substansi Pasal 19 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, pelaku korporasi bertanggung jawab atas: kompensasi kerusakan, pencemaran dan kerugian pelanggan.

Artinya, pelaku keuangan bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul sebagai akibat dari konsumsi masyarakat dan/atau penjualan produk dan/atau jasa. Selanjutnya, dengan mempertimbangkan berbagai macam kompensasi yang dapat diberikan kepada klien yang terkena dampak, kompensasi dapat berupa:

1. *Refund*.
2. Barang dan/atau jasa yang setara diganti.

Karena hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Saat Melakukan Transaksi Di Brilink Kota Kendari”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah diperlukan agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus pada tujuan, maka perlu adanya batasan penelitian. Pada penelitian ini peneliti hanya meneliti terkait perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen saat melakukan transaksi di Brilink di kota Kendari.

## **1.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tinjauan hukum perlindungan konsumen (UU No.8 Tahun 1999) terhadap kerugian konsumen BRILink?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen BRILink?
3. Apa saja faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen saat melakukan transaksi di BRILink?

#### **1.4 Tujuan Masalah**

1. Untuk mengetahui tinjauan hukum perlindungan konsumen (UU No.8 Tahun 1999) terhadap kerugian konsumen BRILink.
2. Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen BRILink.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya kerugian konsumen saat melakukan transaksi di BRILink Kota Kendari.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Selain tujuan yang telah ditetapkan dalam pembahasan ini, penulis sangat berharap agar penelitian yang dilakukan dapat bermanfaat. Berikut ini adalah manfaat yang akan diwujudkan sebagai hasil dari penelitian ini:

1. Manfaat Ilmiah: Peneliti bermaksud menawarkan ide-ide di bidang akademik, khususnya di bidang muamalah, khususnya tanggung jawab BRILink atas kerugian konsumen.
2. Manfaat Praktis: Peneliti berharap dapat memberikan ide dan umpan balik kepada individu dan instansi terkait di masa depan ketika merumuskan kebijakan yang mempengaruhi masyarakat, agama, bangsa, dan negara..

#### **1.6 Definisi Operasional**

Untuk menemukan substansi dan makna judul secara metodis, penulis merumuskan makna kata-kata yang dianggap perlu, sehingga ide dapat diarahkan pada judul. Berikut penjelasannya:

1. Perlindungan hukum yang penulis maksud disini adalah segala perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah atau konsumen

yang mengalami kerugian saat melakukan transaksi pada BRILink di kota Kendari..

2. Kerugian yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah segala jenis kerugian yang diterima oleh konsumen saat atau setelah melakukan transaksi di BRILink.
3. Konsumen dalam penelitian ini adalah konsumen non-nasabah dan nasabah bank BRI atau bank lain yang terhubung dengan ATM Bersama yang melakukan transaksi melalui BRILink.
4. Transaksi yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah transaksi yang dilakukan oleh konsumen non-nasabah dan nasabah bank BRI atau bank lain yang terafiliasi dengan ATM Bersama dan pihak agen BRILink.

