

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Relevan

Peneliti harus mempelajari skripsi, tesis, makalah penelitian, disertasi, dan publikasi ilmiah sebelumnya yang mempunyai judul yang relevan dengan yang diteliti oleh penulis untuk menghindari penelitian pada item atau replikasi dari penelitian yang sama, serta praduga plagiarisme dalam karya tertentu.

Berikut ini adalah beberapa penelitian relevan tentang masalah yang mirip dengan penelitian penulis, dengan judul seperti:

1. Riska Frida Nanda (Ilmu Hukum, Universitas Jember 2019), dengan judul "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Internet Banking" ini membahas mengenai tanggungjawab bank terhadap nasabah yang menggunakan aplikasi *internet banking* dimana apabila muncul sebuah permasalahan pada sistemnya maka pihak bank harus melakukan ganti rugi terhadap nasabah, sebaliknya apabila masalah berasal dari nasabah maka tidak dapat diganti rugi, Apabila kesalahan disebabkan oleh pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab, nasabah dapat meminta penggantian pada bank berlandaskan UU Perbankan Pasal 37B ayat (1), yang menyatakan bahwa bank wajib menjaminkan uang tunai nasabah yang disimpan. Terakhir, Riska berkeyakinan bahwa jika bank menyebabkan kerugian, bank harus mengganti konsumen untuk menggunakan online banking, tetapi jika kesalahan ada pada pelanggan yang menggunakan internet banking, pelanggan tidak dapat meminta kompensasi dari bank. Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian Riska Frida Nanda adalah media yang digunakan dan

tempat penelitian berlangsung, dimana media peneliti gunakan adalah sistem transaksi langsung di BRILink sementara media yang digunakan Riska adalah transaksi *online* di aplikasi *internet online*, adapun lokasi penelitian peneliti adalah kota Kendari sementara lokasi penelitian Riska adalah dusun Sawahan, Genteng Kulon, Kec. Genteng, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur (Riska Frida Nanda, 2019).

2. Yumi Rahmawensi (Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia 2020), dengan judul “Tanggung Jawab PT Bank Central Asia Tbk Atas Hilangnya Dana Nasabah Dalam Kasus Card Skimming Yang dilakukan Oleh Ramyadjie Priambodo” ini membahas mengenai kejahatan *card skimming* yang dilakukan oleh Ramyadjie Priambodo yang merugikan nasabah Bank Central Asia Tbk sebesar Rp300.000.000,00 dan kasusnya dilimpahkan oleh Bank BCA ke pihak berwenang melalui jalur hukum sebagai bentuk tanggungjawab produsen (bank) terhadap konsumen (nasabah). Dalam kesimpulannya Yumi menyatakan bahwa kasus tersebut dilimpahkan kepada pihak berwenang namun menurutnya hal tersebut belum memenuhi hak para nasabah yang mengalami kerugian. Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian Yumi adalah fokus penelitiannya yang lebih mengarah kepada kasus *card skimming* pada nasabah dimana hal tersebut sudah masuk kedalam tindak pidana di kota Jakarta sementara fokus penelitian peneliti adalah sikap lepas tanggungjawab oleh beberapa agen BRILink di kota Kendari (Yumi Rahmawensi, 2020).
3. Galuh Prasetyo Utomo (Ilmu Hukum, Universitas Jember 2019) dengan judul “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah Atas Berkurangnya Dana

Simpanan Dalam Deposito” ini membahas pertanggungjawaban bank atas berkurangnya dana simpanan dalam deposito milik nasabah, dimana untuk melaksanakan pertanggungjawaban tersebut nasabah harus bisa membuktikan bahwa bank bersalah baru setelah itu dapat diproses secara lanjut. Pada kesimpulannya Galuh berpendapat bahwa kerugian nasabah atas berkurangnya dana simpanan dalam deposito namun dengan persyaratan nasabah mampu membuktikan kesalahan pihak bank atas berkurangnya dana simpanan dalam deposito miliknya, untuk penyelesaiannya sendiri lebih diutamakan jalur alternatif seperti negosiasi dan mediasi saat gagal dapat dilanjutkan ke tahap litigasi ke pengadilan dengan gugatan wanprestasi. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Galuh dengan peneliti adalah penelitian yang dilakukan oleh Galuh lebih memfokuskan kepada regulasi penyelesaian masalah antara bank dan nasabah yang merasa kehilangan dana simpanan dalam depositonya sementara penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih mengarah kepada pertanggungjawaban agen BRILink atas kerugian yang dialami oleh nasabah saat melakukan transaksi di Kota Kendari (Galuh Prasetyo Utomo, 2019).

4. Andita Dwi Tamara (Hukum Perdata, Universitas Sriwijaya 2018) dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Layanan Internet Banking” ini membahas mengenai perlindungan hukum bagi nasabah yang memiliki masalah saat melakukan transaksi pada layanan internet banking serta bagaimana pertanggungjawaban pihak bank terhadap masalah tersebut, dari segi jenis penelitian Andita memanfaatkan teknik kepustakaan

(*library research*) sementara peneliti menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) atau kualitatif serta tempat penelitiannya berbeda.

5. Devita Sari (Ilmu Hukum, Universitas Jember 2016), dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Yang Dirugikan Pada Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan Internet Banking” ini Devita membahas mengenai perlindungan hukum pada konsumen yang merasa dirugikan pada sistem bank pada layanan internet banking dari sisi norma-norma hukum positif sedangkan peneliti menggunakan sisi yuridis empiris yang lebih menekankan pada pelaksanaan sebuah hukum dimasyarakat, disisi lain objek penelitian dan tempat penelitian kami juga berbeda.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Pengertian Bank dan Perbankan

Menurut para ahli dan peraturan, bank didefinisikan dalam berbagai cara. Bank, menurut Kasmir, adalah entitas keuangan yang fungsi utamanya adalah mengumpulkan uang tunai dari masyarakat dan mendistribusikannya kembali kepada masyarakat, serta menawarkan layanan perbankan lainnya. Sedangkan Margareta Waworuntu (Solehuddin, 2017) mendefinisikan Perbankan didefinisikan sebagai perusahaan yang mengumpulkan uang dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan mengembalikannya kepada pemerintah dalam bentuk pinjaman atau kegiatan lain untuk membantu individu dalam memperbaiki keadaan perumahan mereka. (Andi Nova, 2019).

Bank menurut Pasal 1 ayat (2) UU Perbankan No 10 Tahun 1998 adalah suatu usaha komersial yang menghasilkan pendapatan dari masyarakat umum dalam bentuk penyertaan dan menyalurkannya kepada masyarakat luas untuk

tujuan perkreditan dan/atau perkreditan. atau bentuk lainnya dalam rangka peningkatan kualitas hidup penduduk.. Yang dimaksud dengan "perbankan" dalam undang-undang, khususnya dalam Pasal 1 ayat (5) UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang menyatakan: "Perbankan mencakup semua aspek perbankan, terutama lembaga, kegiatan komersial, serta teknik dan proses untuk melakukan kegiatan usaha tradisional dan syariah sebagaimana ditentukan oleh undang-undang." hukum perbankan syariah dan hukum perbankan" (Sigalingging, 2019).

2.2.2 Jenis-Jenis Bank

Dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, Bustari Muktar berpendapat bahwa bank diklasifikasikan menjadi dua kelompok, sebagaimana ditentukan oleh persyaratan UUD Perbankan No 7 Tahun 1992, sebagaimana dicantumkan dengan diterbitkannya UU RI No 10 Tahun 1998:

1. Bank Umum

Dalam operasinya menyediakan layanan lalu lintas pembayaran, bank umum mengikuti praktik bisnis tradisional dan/atau mengikuti prinsip syariah. Sifat layanan yang diberikan sangat luas, dalam arti dapat menawarkan layanan perbankan apa pun yang tersedia saat ini. Selain itu, prosedur ini dapat dilakukan di mana saja. Bank komersial adalah istilah yang paling umum digunakan untuk menggambarkan bank komersial. Bank umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah lembaga keuangan yang melakukan kegiatan perdagangan secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah, serta memberikan pelayanan lalu lintas pembayaran sebagai bagian dari proses

pelaksanaannya. Adapun contoh yang termasuk Bank Umum persero adalah BRI, BNI, Bank Mandiri, dan BTN. Dimana salah satu bank umum yang peneliti soroti adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami beberapa kali perubahan nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Perubahan-perubahan yang dilakukan BRI tentunya mengandung arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan BRI. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan BRI yang tertuang dalam visi dan misi BRI dalam melayani nasabah. Produk-produk perbankan yang ditawarkan adalah layanan tabungan, pinjaman, asuransi dan layanan tanpa kantor di antara lainnya Simpedes, Britama, DepoBRI, Kupedes, KUR Mikro, BRILife Jiwa, BRI *life* Kesehatan, KPR BRI, dan BRILink.

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank jenis ini ialah lembaga perbankan konvensional atau syariah yang tidak menyediakan layanan lintas pembayaran. Ini menyiratkan bahwa operasi BPR secara substansial lebih terbatas dibandingkan dengan bank umum (Mukhtar, 2016).

Masih menurut Mukhtar Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang melakukan kegiatan ekonomi secara jujur atau berdasarkan prinsip syariah tetapi tidak memberikan pelayanan dalam lalu lintas pembayaran, menurut UU No 10 Tahun 1998. Selain kedua jenis bank tersebut di atas, Indonesia memiliki bentuk bank yang ketiga, yaitu bank sentral. Ini adalah bank non-komersial, tidak seperti Bank Umum dan BRR. Situasi seperti ini

terjadi di setiap negara, tidak terkecuali peran bank sentral di Indonesia. Bank Indonesia adalah pemilik properti ini (BI). UU No 23 Tahun 1999 mengenai BI mengatur tentang fungsi bank sentral.

2.2.3 Fungsi dan Tujuan Bank

Bank menurut Pasal 1 angka 2 UU No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No 7 Tahun 1992 tentang Perbankan ialah suatu lembaga niaga yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dengan tujuan kredit dan/atau kedua jenis lainnya dengan harapan dapat meningkatkan standar sewa tim. Menurut penjelasan artikel tersebut, peran bank dalam sistem hukum perbankan Indonesia adalah sebagai perantara keuangan antara orang yang memiliki kelebihan uang tunai dan orang yang tidak memilikinya.

Perantara keuangan adalah perusahaan pasar uang yang mencari otorisasi dari pembeli, penjual, peminjam, dan pemilik dana untuk menangani uang mereka untuk mendapatkan nilai yang lebih besar untuk uang mereka. Tugas pokok perbankan Indonesia, Maksud Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 yang mengatur tentang Perbankan adalah untuk menghimpun dan mendistribusikan hasil pendapatan rakyat. (Usman, 2001). Deposito mengacu pada pengumpulan dana masyarakat oleh bank berdasarkan pasal ini, sedangkan kredit mengacu pada distribusi. Sari dkk., 2016).

2.2.4 Transaksi dan Jenisnya

Pengertian Transaksi adalah penjualan dan pembelian suatu barang atau jasa merupakan kegiatan ekonomi yang paling sering ditemukan setiap harinya, Dalam prosesnya, transaksi adalah aktivitas pertukaran barang dimana penjual dan pembeli terlibat di dalamnya. Terlepas dari aktivitas jual dan beli, transaksi memiliki cakupan kegiatan yang lebih luas lagi. Dalam suatu kegiatan transaksi harus terdapat perubahan nilai dari finansial kedua pihak. Dalam perekonomian terdapat dua jenis transaksi, yaitu transaksi tunai dan non tunai. Perbedaan dari dua jenis transaksi tersebut terletak pada alat/instrument yang digunakan.

1. Transaksi Tunai

Transaksi tunai merupakan transaksi yang menggunakan alat transaksi berupa uang kartal (uang kertas dan logam). Bank Indonesia sebagai bank sentral mempunyai hak tunggal untuk mengeluarkan uang kartal yang memfasilitasi transaksi tunai masyarakat.

2. Transaksi Non Tunai

Transaksi non tunai merupakan perwujudan dari sistem Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dilayani oleh sistem perbankan. Dunia perbankan secara tidak langsung menciptakan inovasi teknologi baru dalam sistem pembayaran. Indonesia menyambut baik kehadiran sistem pembayaran baru yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini terlihat dari banyaknya fasilitas sistem transaksi non tunai yang dikeluarkan oleh pihak bank.

3. Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik merupakan sebuah proses pembelian dan penjualan secara elektronik atas barang atau jasa dan informasi. Pemanfaatan media transaksi elektronik dalam dunia perdagangan sangat membawa dampak pada masyarakat internasional pada umumnya dan masyarakat Indonesia pada khususnya. Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya permasalahan hukum di bidang transaksi elektronik adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet

Pada pasal 1 angka 2 UU ITE menyebutkan bahwa, " Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya". Proses transaksi jual beli secara elektronik adalah transaksi jual beli yang dilakukan seseorang terhadap seseorang yang lain dengan media internet dalam waktu yang tidak ada batas kapanpun juga dimanapun dan dilakukan dengan cara tidak perlunya face to face antara para pihak, mereka hanya mengandalkan rasa kepercayaan antara para pihak. Namun, kegiatan bisnis perdagangan ini tetap sah jika masing-masing pihak telah sepakat tanpa diperlukannya pertemuan (Setyawati, 2017).

2.2.5 Nasabah

Nasabah ialah orang yang menggunakan jasa bank atau orang yang menggunakan produk dan jasa perbankan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Pasal 1 angka 16. Pasal

1 angka 3: Kejujuran dalam Informasi Produk Bank dan Pengguna Pengguna Data Pribadi Pelanggan adalah pemangku kepentingan yang signifikan yang menggunakan layanan bank, termasuk mereka yang tidak memiliki rekening bank tetapi mengandalkan mereka karena transfer uang (*walk-in customer*).

Walk in customer (WIC) adalah orang yang menggunakan layanan yang diberikan oleh bank Pihak yang mendapat perintah atau penugasan dari nasabah untuk melakukan transaksi atas nama mereka, tetapi tidak memiliki rekening bank, dikecualikan. “Klien didefinisikan sebagai warga negara yang memanfaatkan komoditas dan/atau jasa yang diberikan kepada masyarakat umum untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lain, bukan untuk mencari keuntungan.” menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Barang dideskripsikan sebagai segala sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud yang dapat ditukar, digunakan, digunakan, atau dimanfaatkan oleh pelanggan. Mereka dapat bergerak atau tidak bergerak, habis pakai atau tidak habis pakai. Berdasarkan kedua pengertian di atas, nasabah ialah orang yang memanfaatkan layanan suatu pelaku usaha dalam hal ini perbankan, untuk kepentingan pribadi. Dalam Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, pengguna adalah badan yang menggunakan produk keuangan. Pelanggan dikategorikan menjadi dua kategori:

1. Pendebitan Nasabah adalah seseorang yang memperoleh dana dari bank dalam bentuk titipan sebagai hasil perikatan bank dengan kedua pemakainya berlandaskan Pasal 1 (17) UU No 10 Tahun 1998 mengenai Perubahan atas UU No 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan.

2. Nasabah debitur ialah pengguna yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan pengguna, menurut Pasal 1 angka 18 UU No 10 Tahun 1998 mengenai Perubahan atas UU No 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan.

Nasabah didefinisikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank berdasarkan Pasal 1 angka 16 UU Perbankan.

- a. Pemegang rekening adalah orang yang menyimpan uangnya di bank sebagai tabungan, berdasarkan syarat-syarat perjanjian bank dengan nasabah.
- b. Nasabah debitur adalah seseorang yang memperoleh utang atau pendanaan berdasarkan prinsip syariah atau kesepakatan yang sebanding dengan bank saja.

Hak konsumen secara tegas diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menyangkut:

- a. Saat membeli produk dan/atau layanan, pelanggan berhak atas kenikmatan, privasi, dan perlindungan;
- b. Kemampuan untuk memilih produk dan/atau layanan dan memperolehnya sesuai dengan nilai mata uang, serta kondisi dan jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak untuk menyamai data yang akurat, lengkap, dan valid tentang ketentuan pelayanan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk mengungkapkan pemikiran dan kekhawatiran mereka tentang produk dan/atau layanan yang mereka gunakan.;
- e. Hak atas advokasi, perlindungan, dan upaya yang memadai untuk menyelesaikan masalah perlindungan konsumen;

- f. Hak untuk didengar dalam hal konseling dan pendidikan konsumen.;
- g. Layak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- h. Jika produk dan/atau layanan yang diperoleh tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak memberikan kualitas tinggi, konsumen berhak atas penggantian;
- i. Hak yang diatur oleh peraturan perundang-undangan lebih banyak mengundang.

Pelanggan memiliki hak-hak tertentu, yang meliputi:

- a) Konsumen berhak atas informasi rinci tentang produk keuangan yang tersedia. Ini adalah hak konsumen yang paling utama, Karena hampir sulit bagi klien untuk memilih produk keuangan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa deskripsi yang jelas dari bank melalui layanan pelanggan. Hak apa yang akan diperoleh konsumen jika ia memilih untuk menyerahkan uangnya kepada bank untuk pengelolaan? Dukungan pelanggan mencakup setiap tindakan yang dibuat atau dimaksudkan untuk memberikan kepuasan konsumen melalui layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan klien.
- b) Pengguna berhak mendapatkan bunga atas produk tabungan dan deposito yang telah diatur sebelumnya. Nasabah yang menyetor uang di bank tidak dikenakan biaya, sesuai dengan praktek perbankan. Atas uang tunai yang disimpan di bank, klien berhak atas bunga. Besaran bunga ini dapat dilihat pada peraturan yang harus diikuti oleh masing-masing bank tergantung pada produk bank yang tersedia saat ini. Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal

5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, yang mengatur bahwa kewajiban pembeli didefinisikan sebagai berikut:

- a. Mempelajari atau mematuhi metode dan pedoman informasi untuk penggunaan atau penggunaan produk dan/atau layanan untuk keamanan dan keselamatan;
- b. Membeli produk dan/atau jasa dengan itikad baik;
- c. Bayar dengan nilai mata uang yang disepakati;
- d. Tindak lanjuti upaya untuk mengatasi masalah keamanan produk. (Bako, 1995).

Nasabah harus bisa menjaga kewajibannya dengan pihak bank, dan bisa menganalisis dan pemantauan terhadap bank agar mampu mendeteksi bila ada gejala-gejala yang memungkinkan terjadinya masalah pada bank tersebut.

2.2.6 BRILink

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu bank terbesar di negara ini, dengan cabang di hampir setiap provinsi. Milik pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BRI juga berpartisipasi dalam skema Branchless Banking pemerintah yang dikenal dengan BRI Link. Tujuan dari inisiatif Branchless Banking adalah untuk memenuhi kebutuhan klien sekaligus meningkatkan pertumbuhan keuangan dan memungkinkan layanan perbankan menjangkau bahkan tempat yang paling terpencil. Banyaknya barang dan jasa yang tersedia bagi masyarakat dalam bisnis perbankan untuk mempermudah dalam menerima layanan keuangan. Ini adalah jenis layanan yang diberikan oleh bank kepada klien mereka; BRILink merupakan salah satu produk perbankan yang memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

BRILink ialah layanan Bank Rakyat Indonesia dimana bank bekerja sama dengan pengguna Bank Rakyat Indonesia sebagai pejabat untuk memuaskan aktivitas perbankan bagi masyarakat umum secara real time online menggunakan fitur mini EDC Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Bank Rakyat Indonesia dengan konsep biaya bagi hasil, yaitu komisi. Transmisi tersebut ditangani oleh Bank BRI. Tujuan dasar dari agen BRI Link adalah untuk memberikan layanan keuangan kepada konsumen yang belum pernah berurusan dengan bank sebelumnya.. Nasabah BRI dan masyarakat umum dapat mengakses layanan yang sama seperti di kantor BRI melalui agen BRILink. Melalui agen, masyarakat dapat melakukan simpanan, tarik tunai, dan aktivitas pembayaran lainnya. Berdasarkan uraian di atas, kita dapat melihat sisi yang sangat menguntungkan dari perspektif konsumen dan masyarakat umum, karena BRILink dapat dipandang sebagai produk yang menawarkan berbagai manfaat dan sangat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan perbankan, khususnya di masyarakat pedesaan.

Penggunaan agen BRILink sebagai perpanjangan layanan Bank BRI memberikan keuntungan baik bagi agen BRI Link maupun nasabah. Berikut keuntungan dan keuntungan menjadi agen BRI Link:

- a) Dalam keadaan tidak ada dana, Bank Rakyat Indonesia menyediakan semua peralatan EDC dan sistem lainnya.
- b) Server Bank BRI digunakan untuk memberikan layanan keuangan digital gratis barang uang elektronik dengan menggunakan telepon pintar yang teridentifikasi sebagai informasi rekening..

- c) Biaya yang kompetitif: Dari transaksi, agen akan mendapatkan biaya yang kompetitif.

Manfaat dan kemudahan yang dapat dinikmati nasabah melalui BRI Link adalah:

- a) Lokasi nyaman untuk rumah penduduk, menghemat energi / biaya. Hal ini sesuai dengan aturan perbankan BRI, secara khusus mengatakan bahwa Layanan Laku Pandai dan Layanan Keuangan Digital dimaksudkan untuk menjangkau konsumen dan mereka yang belum terlayani secara administratif oleh bank, bahkan di daerah pedesaan yang jauh.
- b) Dapat berbisnis tanpa terkendala oleh jam kantor atau hari libur kerja. Masyarakat tidak perlu datang ke Agen BRI Link pada jam operasional bank karena dekat dengan rumah; pengguna dapat menyetor atau menarik uang tunai kapan saja, baik lewat tengah malam.
- c) Dapat menyimpan dan menarik uang dengan sedikit biaya
- d) Lingkungan lebih kekeluargaan dan kasual karena agen seringkali merupakan anggota masyarakat lokal yang memiliki pengetahuan langsung satu sama lain.

Selain fasilitas di atas, Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) terkenal dengan suku bunga yang terjangkau dan biaya administrasi yang murah, yang mendorong individu, terutama di daerah pedesaan, untuk menggunakan produk BRI Link. Sesuai dengan misi Bank BRI yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan yang luas dan didukung oleh sumber daya manusia dan teknologi informasi yang profesional, mewujudkan transaksi keuangan yang maksimal dengan mengedepankan infrastruktur bagi usaha mikro,

kecil, dan menengah untuk mendukung peningkatan perekonomian masyarakat. Menggunakan manajemen risiko dan prosedur *Good Corporate Governance* (GCG) yang baik, memberikan keuntungan dan manfaat yang maksimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*).

2.2.7 Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah salah satu komponen terpenting dari yurisdiksi yang berbeda, karena ketika suatu negara berkembang, sebuah undang-undang muncul yang mengatur semua warganya. Di sisi lain, adalah mungkin untuk percaya bahwa perlindungan hukum adalah komitmen seluruh negara, dan bahwa negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan hukum kepada penduduknya.

Perlindungan hukum diberikan kepada subjek hukum berupa senjata pencegahan dan hukuman, baik lisan maupun tekstual, dalam rangka penegakan standar hukum. Perlindungan hukum, boleh dikatakan, merupakan pandangan tersendiri tentang peran hukum, yang didasarkan pada konsep bahwa hukum memberikan keadilan, penghormatan, dan kepastian hukum. Beberapa ahli memperdebatkan konsep perlindungan hukum berdasarkan interpretasi ini:

1. Perlindungan hukum, sebagaimana didefinisikan oleh Satjipto Raharjo, adalah “menawarkan dukungan untuk kebebasan individu yang telah dilanggar oleh orang lain, dan membuat keamanan ini tersedia untuk masyarakat umum sehingga mereka dapat menggunakan semua hak hukum mereka.”
2. Perlindungan hukum, menurut Philipus M. Hadjon, “ialah Perlindungan integritas topik hukum, dan juga penghargaan pada hak asasi manusia

bidang subjek hukum berdasarkan perlindungan legislatif terhadap sifat sewenang-wenang”.

3. A. Fadjar, menurut Muktie, berpendapat bahwa “Pembatasan terhadap luasnya perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan hukum, disebut sebagai konstitusional hukum”. Hak dan kewajiban yang dimiliki oleh orang sebagai subyek hukum dalam hubungannya dengan sesama manusia dan lingkungannya juga terikat dengan perlindungan yang ditawarkan oleh hukum. Manusia memiliki hak dan kewajiban untuk menciptakan hukum sebagai subyek hukum.

Perlindungan pengguna ialah isu yang belum menemukan wadah yang sesuai dalam sistem perbankan nasional. Akibatnya, kedua subjek dari berbagai pihak mendapat penekanan khas sebagai perjanjian nasabah dalam posisi yang sama dengan bank. Sebab jika terjadi proses hukum atau konflik antara bank dengan nasabahnya, posisi nasabah masih dianggap lemah atau dirugikan, dan nasabah dirugikan. Untuk mengatasi masalah ini, bank dan masyarakat umum telah memberlakukan sejumlah langkah yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan klien.

Perlindungan hukum rakyat, menurut Hadjon dalam Sri Sumantri, terdiri dari dua hal: (Sumantri Sri, 1992):

1. Perlindungan hukum sebagai tindakan pencegahan perlindungan hukum preventif adalah jenis perlindungan dimana masyarakat diperbolehkan untuk menyampaikan keluhan atau komentar sebelum perjanjian pemerintah dibuat.

Perlindungan hukum preventif bisa diraih dengan berikut ini:

- a. pengawasan;

- b. pelatihan;
- c. peraturan perundang-undangan.

2. Perlindungan Hukum Represif

Ialah tipe perlindungan hukum yang berfokus pada penyelesaian konflik daripada mencegahnya.

- a. Penuntutan;
- b. Sanksi

Adalah semua pilihan untuk perlindungan hukum yang represif.

- a) Hukum perdata (kompensasi) Perikatan yang berasal dari persetujuan yang sejalan dalam Pasal 1338 KUHP, yaitu semua persetujuan yang diciptakan mengikat secara hukum orang-orang yang membuatnya. Tidak terpenuhinya atau pelanggaran ketentuan perjanjian setelah persyaratan tertentu dipenuhi dapat mengakibatkan pelanggaran kontrak dalam perikatan berbasis perjanjian (default). Pelanggaran kontrak (wanprestasi) ini memungkinkan pihak yang menyebabkan wanprestasi untuk meminta kompensasi seperti hilangnya keuntungan, dana, dan bunga.
- b) Asas legalitas pidana "*nullum delictum noela poena sine praviie legi poenali*" terkandung di Pasal 1 (1) KUHP, Dinyatakan bahwa sebuah perlakuan tidak bisa dipidana kecuali dilakukan menurut hukum pidana yang berlaku setelah tugas selesai. Ketentuan Pasal 61 UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatur akibat pidana atas pelanggaran perlindungan konsumen, sekiranya dilakukan proses pidana pada pelaku dan/atau pengurus korporasi. Menurut Pasal 61 UU Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, jenis kewajiban pidana bukan hanya dibebankan pada

karyawan namun juga korporasi. Ini adalah proyek yang bertujuan untuk membangun sistem perlindungan konsumen (Miru Ahmadi, 2007).

- c) Administrasi Otoritas yang berwenang melakukan kegiatan administratif seperti penerbitan izin usaha, izin praktik, dan izin lainnya, serta menerapkan denda disiplin sesuai dengan peraturan UU yang berlaku.

2.2.8 Hukum Perlindungan Konsumen

Undang-undang perlindungan konsumen Indonesia memiliki landasan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah. Perlindungan hak-hak konsumen dapat dilakukan dengan penuh keyakinan jika ada landasan hukum yang jelas. UU Hak Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengatur mengenai UU perlindungan konsumen. Persyaratan Pasal 1 (1) UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen., diartikan sebagai “Semua upaya sedang dilakukan untuk memberikan kejelasan hukum untuk melindungi pengguna.”

Tujuan UU Perlindungan Konsumen adalah untuk menciptakan upaya terkoordinasi di mana bagian dari pemerintah, konsumen, dan pelaku perusahaan untuk meningkatkan hak pelanggan, kita harus bekerja sama. Pentingnya perlindungan hukum konsumen adalah untuk menjaga keseimbangan antara pemasok dan pengguna barang dan jasa yang harus diberikan produsen berdasarkan perdagangan atau kontrak lainnya.

Kepastian hukum dalam menciptakan perlindungan konsumen berupa perlindungan hak-hak konsumen yang didukung oleh peraturan perundang-undangan tertentu, memberikan optimisme bahwa pelaku korporasi tidak akan bertindak sewenang-wenang, selalu merugikan hak-hak konsumen. Secara umum, dalam UU perlindungan konsumen, hak dan kewajiban pelaku korporasi dan

pengguna ialah sama dan adil. Titik fokus dari perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, yaitu untuk melindungi konsumen. :

1. Meningkatkan pengetahuan, kapasitas, dan kemandirian konsumen dalam hal bela diri.
2. Melindungi martabat pelanggan dengan melarang mereka mengakses produk dan layanan.
3. Meningkatkan kekuatan pengguna dengan memungkinkan mereka untuk memilih, menentukan, dan menggunakan hak-hak mereka.
4. Menciptakan sistem pengaturan keuangan yang mencakup kejelasan hukum, keterbukaan dan akses informasi..
5. Meningkatkan pemahaman pelaku bisnis akan esensialnya perlindungan konsumen, sampai menimbulkan perilaku yang lebih andal dan tugas kepada perusahaan.
6. Mengembangkan kualitas produk dan/atau layanan untuk menanggung keberlangsungan usaha perusahaan manufaktur dan/atau layanan dalam jangka panjang, serta kesehatan, keselamatan, dan perlindungan pengguna.

Di negara seperti Indonesia, perlindungan konsumen merupakan salah satu isu yang paling mendasar (serius) dalam konteks pertumbuhan nasional. Dalam upaya melindungi konsumen di Indonesia saat ini, stratifikasi sosial (strata masyarakat) antara lain bertujuan untuk menonjolkan pengertian pelanggan sebagai pengguna atau penerima barang/atau layanan yang memerlukan perlindungan hukum. Di bawah hukum, tiap warga negara pada dasarnya sama. Apapun keadaannya, mereka mempunyai hak untuk dilindungi dengan hokum.

Perlindungan hukum harus sejalan dengan maksud hukum yakni memelihara kesamarataan dalam rangka memelihara kesejahteraan masyarakat. Akibatnya, undang-undang berusaha memberikan kepastian hukum dalam masyarakat sekaligus mensyaratkan bahwa hal itu didasarkan pada keadilan, khususnya pengertian keadilan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, perlindungan konsumen merupakan hal yang harus dilakukan agar tercapai keseimbangan kepentingan dalam hubungan hukum antara pelaku korporasi dengan konsumen. Warga negara berhak atas perlindungan hukum. Jika masyarakat menjadi lebih sadar akan hukum, perlindungan hukum di Indonesia akan kuat. Perlindungan ini merupakan pengertian global yang berarti dimiliki dan dilaksanakan oleh tiap warga negara yang mendeklarasikan dirinya sebagai negara hukum.

2.2.9 Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Konsumen

Pelanggaran hak-hak konsumen bank bisa diperbaiki dengan sistem peradilan. Forum, di sisi lain, adalah dimensi yang signifikan jika kita mempertimbangkan cita-cita legislasi negara Pancasila dan UUD 1945, yang memasukkan mediasi sebagai musyawarah. Hal ini menunjukkan bahwa tindakan hukum atau pengadilan dapat dikesampingkan/dihentikan ketika masalah perbankan masih dapat diselesaikan dengan benar dan untuk kepentingan kedua belah pihak. Hal ini pun berkaitan dengan gagasan penyelesaian konflik yang murah, lugas, dan praktis.

Usaha tersebut tidak dapat dipisahkan dari interaksi antara konsumen dan bank, baik sebagai penyimpan berupa uang maupun nasabah lainnya. Relasi timbal balik ini bisa seperti bank yang membayar bunga atas simpanan klien, serta

kewajiban konsumen untuk mengikuti protokol administratif tertentu saat mengambil atau menyimpan uang. Selanjutnya, bank sebagai objek bisnis wajib menciptakan pelayanan dalam menyelesaikan dan wadah atas segala macam laporan penggunaanya guna meningkatkan dan memberdayakan konsumen. Jenis media ini juga harus mematuhi persyaratan waktu dan layanan agar berhasil dan efisien. Untuk memenuhi kriteria tersebut, Bank Indonesia sebagai pemangku control dari perbankan Indonesia sudah menekankan inisiatif-inisiatif yang terkait dengan perlindungan konsumen, seperti menangani nasabah yang melaporkan, menangani masalah bank, dan menciptakan organisasi hubungan perbankan yang independen.

Di bidang hukum, seorang individu harus mempunyai kewajiban atas kerugian yang diderita akibat dari kegiatan yang melanggar hukum individu lain. Berarti bahwa sebagai kewajiban yang kualitatif, dan itu terjadi ketika orang yang bertanggung jawab memiliki ciri-ciri tertentu. Pengguna yang dirugikan oleh mereka, berhak melakukan gugatan orang yang menyebabkan hilangnya suatu barang menurut hukum Indonesia. Pelanggaran kontrak atau tindakan ilegal adalah kualifikasi klaim yang khas. Adanya relasi berbentuk kontrak antara pelanggan dengan pelaku usaha/produsen dalam gugatan wanprestasi. Nasabah mengalami kerugian sebagai akibat kegagalan bank dalam menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Tidak ada kewajiban (hukum) untuk aktivitas bisnis klien jika tidak ada hubungan kontraktual antara pelanggan dan bank. Ini disebut sebagai doktrin, yang menyatakan bahwa "tidak terdapat ikatan kontraktual maupun kewajiban." Hubungan tersebut sangat penting dalam gugatan

yang didasarkan pada tindakan yang melanggar hukum. Dalam situasi ini, pembeli harus menunjukkan bahwa barang-barang berikut ada:

1. Telah terjadi tindak pidana,
2. Telah terjadi keteledoran pelaku usaha,
3. Telah terjadi kerugian konsumen,
4. Terdapat relasi kausal antara kegiatan kriminal dengan kerugian konsumen.

Beberapa klausul diatur dalam UUPK dalam status kewajiban pengusaha atas klaim pengguna:

a. Pertanggung jawaban Pidana Korporasi

Sasaran hukum tindakan ini adalah perilaku seseorang. Importir, pedagang, distributor, dan lain-lain adalah bisnis, organisasi, badan usaha milik negara, serikat pekerja, dan banyak lainnya semuanya tercakup dalam definisi pelaku usaha ini. Kelompok ini mencakup bank umum dan swasta, serta lembaga kredit.

b. Hak gugat Lembaga Konsumen

Organisasi pembeli memiliki kemampuan untuk mengajukan tuntutan hukum atas nama konsumen jika entitas perusahaan telah melanggar hak pengguna (Pasal 46 (1) huruf c UUPK). Terlepas dari terdapatnya surat kuasa dari pengguna yang dirugikan, lembaga konsumen memiliki kewenangan untuk menggugat (legal standing to sue) pelaku niaga.

c. Gugatan Kepentingan Kelompok

Kalaupun mirip, konsumen bisa mengutarakan aduan *class action* terhadap pelaku korporasi dalam hal pengaduan konsumen berskala besar (Pasal 46 (1) huruf b UUPK).

d. Beban Pembuktian terbalik

Pengusaha berwenang atas segala kerusakan serta kerugian yang diakibatkan oleh penggunaan barang atau layanan yang mereka buat atau perdagangkan (Pasal 19 (1) UUPK).

Semua pembayaran potensial termasuk kompensasi dana atau produk dan/atau layanan yang diganti serupa atau sepadan, serta perawatan kesehatan dan/atau kompensasi sesuai dengan hukum yang ada.

Andaikata pengusaha bisa menyertakan bukti bahwa kerugian itu dikarenakan atau diakibatkan oleh kesalahan nasabah, jadi klausul ini tidak berlaku. Akibatnya, bobot dan kewajiban penetapan ada maupun tidaknya aspek kesalahan dalam tuntutan ganti rugi menjadi beban pelaku usaha (Pasal 28 UUPK).

Pelanggan bakal kesusahan menentukan ada tidaknya kesalahan atau kecerobohan pengusaha pada umumnya. Akibatnya, digunakan teori tanggung jawab produk, di mana terdakwa dianggap bersalah (praduga bersalah) melainkan ia dapat menunjukkan bahwa ia tidak lalai atau membuat kesalahan. Akibatnya, ia harus menanggung risiko kerugian pihak ketiga akibat memakan atau memanfaatkan barang tersebut.