

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Deskripsi Kota Kendari

Kendari adalah ibu kota provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 1995, terbit 27 September 1995, menetapkan Kendari sebagai kotamadya (sekarang kota). Kota ini berpenduduk 345.107 jiwa dengan luas wilayah 271,8 km<sup>2</sup> (26.847 hektar). Kota Kendari terletak di semenanjung tenggara Pulau Sulawesi. Wilayah daratan sebagian besar berada di daratan, di sekitar Teluk Kendari, kecuali Pulau Bungkutoko yang secara fisik terletak di bagian selatan garis khatulistiwa, antara 3o54'30" dan 4o3'11" Lintang Selatan dan 122o23' - 122o39' Bujur Timur. Kota Kendari dikelilingi oleh:

1. Sebelah Utara : Kecamatan Soropia, Kabupaten Konawe
2. Sebelah Timur : Laut Banda
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Konawe Selatan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Konawe Selatan dan Kabupaten Konawe.

##### 4.1.2 Gambaran Lokasi *outlet* BRILink

Lokasi BRILink di Kota Kendari tersebar di pelbagai kecamatan dan kelurahan di seluruh kota dengan total agen BRILink di Kantor Cabang (KC) Samratulangi Kendari mencapai 1248. Mulai dari jalan protokol hingga kedalam lorong-lorong kecil, kemudahan akses ke BRILink ini membuat masyarakat lebih mudah bertransaksi tanpa mengunjungi tempatnya langsung.

Secara garis besar peneliti memilih 10 sampel BRILink yang tersebar di 5 kecamatan yang berbeda, yaitu Kecamatan Poasia, Kecamatan Baruga, Kecamatan Kadia, Kecamatan Mandonga, Kecamatan Kendari Barat.

## **4.2 Hasil dan Pembahasan**

### **4.2.1 Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen (UU NO. 8 Tahun 1999) Terhadap Kerugian Konsumen Brilink**

Konsumen dilindungi oleh Pasal 1 (1) UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa “semua usaha untuk memberikan kejelasan hukum dalam rangka melindungi mereka”. Mereka yang haknya dilanggar oleh pelaku usaha atau bank.

Pada wawancara dengan konsumen pengguna layanan BRILink berinal H mengatakan bahwa :

“Ketika saya melakukan transaksi untuk melakukan pembayaran uang semester, saya melakukan transfer sebesar Rp.1.600.000,00 di BRILink setelah memberikan uang dan menerima resi pembayaran saya langsung pulang. Setelah beberapa hari saya mencoba untuk melakukan penawaran semester baru ternyata di sistem saya dinyatakan belum melunasi uang pembayaran semester, karena kaget saya coba kembali ke BRILink tempat saya lakukan transfer untuk meminta penjelasan kenapa uang semester saya belum lunas di sistem padahal saya sudah melakukan transfer pembayaran, kata agennya mungkin dari server yang bermasalah, karena saya diburu waktu untuk penawaran saya coba minta kembali uang saya namun pihak agennya menyuruh saya untuk menunggu sementara waktu atau melapor ke bank kantor cabang saja, tapi saya tetap minta pengembalian lewat agen saja. Pihak agen menyuruh untuk menunggu proses pengembalian, saya mengiyakan saja dan kembali menunggu. Setelah beberapa kali mendesak baru setelah itu uang saya dikembalikan, butuh waktu sekitar kurang lebih 2 minggu untuk mengurus langsung di *outlet* BRILinknya” (Hasil wawancara dengan konsumen BRILink 21 Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa jika konsumen mengalami kerugian akibat transaksi BRILink, hal utama yang wajib dilakukan ialah menuntut pelaku usaha atau penyedia layanan untuk mendapatkan

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi: “Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah)”. Dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan dalam pasal 1(1) ketentuan umum tentang definisi dari perlindungan konsumen. Yaitu, segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Lebih jelasnya, butir-butir yang tertera dalam pasal 1(1) bisa dimaknai sebagai representasi bahwa pentingnya Negara berkomitmen menjamin hak-hak konsumen dalam bertransaksi barang dan jasa dalam dunia usaha. Yang dimaksudkan dengan barang dan jasa dalam UU No. 8 tahun 1999 pasal 1 (4) menyatakan bahwa “Barang” adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Serta pasal 11 (5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk

dimanfaatkan oleh konsumen.

Peneliti menganalisis dalam proses penyelesaian perselisihan antara bank dengan nasabah atau konsumen seperti pada kasus seorang konsumen yang berinisial H yang mengalami kerugian saat melakukan transaksi di BRILink pada umumnya sudah sesuai dengan undang-undang dalam hal ini UUPK, meskipun masih ada juga yang tidak seperti agen yang menunda-nunda pengembalian dana konsumen BRILink setelah mengalami kerugian yang tidak sedikit dimana hal tersebut bertentangan dengan pasal 7 huruf g UUPK dimana pihak BRILink sebagai pelaku usaha berkewajiban dalam pengembalian kerugian yang dialami oleh konsumen. Ketepatan konsumen dalam menuntut pengembalian haknya merupakan upaya UUPK untuk melindungi konsumen dari segala bentuk kelalaian yang merugikannya, sesuai dengan pasal 1(1) ketentuan umum tentang definisi dari perlindungan konsumen. Yakni, segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Kepatuhan konsumen terhadap berbagai proses regulasi merupakan upaya peraturan perundang-undangan untuk memberikan perlindungan hukum secara preventif saat bertransaksi di BRILink. Selain itu, UU Perlindungan Konsumen mengatur penyelesaian sengketa konsumen. Yang pertama adalah metode diluar pengadilan dimana penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan khusus agar kerugian yang diderita konsumen tidak terulang kembali. Selanjutnya metode dalam pengadilan, Pasal 54 (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa keputusan Badan Penyelesaian

Sengketa Konsumen bersifat final dan mengikat. Namun hal ini tidak menutup kemungkinan pihak yang tidak setuju untuk mengajukan banding ke pengadilan.

#### **4.2.2 Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen BRILink**

Dalam rangka pelaksanaan norma hukum, perlindungan hukum ditawarkan kepada subjek hukum yang berwujud alat, baik preventif maupun represif, baik verbal maupun tulisan. Nasabah memiliki perlindungan hukum jika tersinggung dengan suatu transaksi, dan bank dapat mengganti kerugian jika kerugian tersebut terbukti akurat dari bank, dalam contoh ini BRILink.

Pengambilan data penelitian dilakukan dengan teknik wawancara terhadap para agen BRILink guna mengumpulkan data berupa informasi mengenai regulasi penyelesaian jika terdapat konsumen yang mengalami kerugian saat melakukan transaksi pada *outlet* BRILink. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan mengenai bagaimana regulasi penyelesaian kerugian konsumen kepada salah satu agen BRILink yang bernama Bima di kecamatan Poasia.

Agen tersebut menjelaskan bahwa :

“Iye dek, saya pernah mendapatkan nasabah yang beberapa kali melakukan transfer dan gagal beberapa kali, untuk kasih kembali dananya nasabah bisaji dia kasih bukti tranfernya, setelah itu uangnya di kasih kembali” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Poasia pada tanggal 09 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka peneliti berpendapat bahwa untuk mengganti uang nasabah yang merasa dirugikan BRILink meminta nasabah memberikan bukti transaksi di *outlet* tersebut baik digital maupun manual sebagai bukti bahwa konsumen tersebut mengalami kerugian.

Peneliti kembali melakukan wawancara guna menanyakan lebih jauh mengenai jika jumlah uang konsumen yang dirugikan cukup besar, bagaimana pihak BRILink tersebut menggantinya.

Agen tersebut menjawab bahwa :

“Kalau itu dek, tergantung dari nasabah mau dikembalikan pakai *cash* atau di transfer balik. Kalau mau *cash* baru jumlah uang *cash* yang saya pegang di sini kurang saya suruh nasabah untuk tunggu dulu, kalau sudah cukup baru dikembalikan” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Poasia pada tanggal 09 April 2022).

Berdasarkan data yang peneliti temukan bahwa jika jumlah uang yang di transfer oleh nasabah cukup besar maka pihak agen akan menggantinya dengan melakukan transfer kembali ke akun nasabah namun jika nasabah menginginkan tunai langsung pihak agen akan memberikannya jika jumlah tunai langsungnya cukup jika tidak maka nasabah akan diminta untuk menunggu sementara waktu.

Hasil wawancara yang sama juga peneliti temukan di kecamatan Baruga oleh agen bernama Ari mengenai regulasi penyelesaian kerugian nasabah saat melakukan transaksi.

Agen tersebut menjelaskan jika :

“Pernah ada berapa nasabah yang kalau datang transfer suka *error* biasa tidak terkirim memang karena jaringan bermasalah, biasa saya gantikan saja *cash* supaya cepat kalau kecil ji yang dia transfer. (hasil hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Baruga pada tanggal 09 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa agen, peneliti mendapatkan bahwa beberapa agen akan melakukan proses ganti rugi di *outlet* secara langsung tanpa harus mengarahkan nasabah ke bank kantor cabang untuk menyelesaikan masalah kerugian nasabah. Jika nasabah diarahkan ke bank maka proses regulasi yang dihadapi oleh nasabah akan berbeda jika langsung di BRILink.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada pegawai KC BRI Sam Ratulangi Mandonga yang bernama Dewi guna menanyakan beberapa pertanyaan mengenai regulasi penyelesaian kerugian nasabah di bank.

Pegawai bank tersebut menjelaskan bahwa :

“Kalau untuk mengganti kerugian nasabah itu prosesnya agak lama karena banyak pengecekan yang harus dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dan prosesnya itu bisa sebulan atau mungkin lebih, kalau memang terbukti pihak bank yang salah maka akan dilakukan ganti rugi, sementara kalau nasabah yang salah maka tidak ada ganti rugi karena itu kesalahan nasabah” (wawancara dengan pegawai KC BRI pada tanggal 14 Maret 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menemukan bahwa penggantian kerugian konsumen memiliki dua alternatif penyelesaian yang pertama konsumen menyelesaikan di tempat, yaitu *outlet* BRILink dengan menyertakan bukti transaksi baik berupa struk maupun bukti lainnya dengan menunggu beberapa proses untuk pengembalian kerugian, namun jika konsumen ingin menyelesaikan di bank secara langsung maka ada beberapa proses yang harus dilalui oleh konsumen dan memakan waktu yang cukup lama (sebulan atau lebih) dikarenakan bank akan melakukan pengecekan dan tahapan lainnya dan jika pihak bank yang terbukti melakukan kesalahan hingga menyebabkan kerugian pada konsumen maka bank akan mengganti kerugian konsumen.

Hukum perdata (kompensasi) Perikatan yang timbul dari perjanjian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1338 KUHPerdata, yaitu semua perjanjian yang dibuat mengikat secara hukum bagi yang membuatnya. Ketentuan Pasal 61 UU No 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen mengatur akibat pidana atas pelanggaran perlindungan konsumen, memungkinkan dilakukannya proses pidana terhadap pelaku dan/atau pengurus korporasi. Menurut penjelasan Pasal 61

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, jenis pertanggungjawaban pidana tidak hanya dibebankan kepada pengurus tetapi juga korporasi. Ini adalah proyek yang bertujuan untuk membangun sistem perlindungan konsumen..

Adapun bentuk perlindungan represif yang dapat terlihat dari perjanjian antara Bank Rakyat Indonesia dengan Agen, yaitu sebagaimana Pasal 9 berbunyi : “terkait dengan transaksi, penanaman modal, dan perilaku agen dengan penggunaan dan/atau penyalahgunaan BRILink, agen BRILink wajib memberikan informasi yang diminta oleh Bank, Bank Indonesia, atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank..” Merupakan bentuk perlindungan represif karena pada pasal ini mewajibkan Agen BRILink untuk memberikan keterangannya sehubungan dengan transaksi, investigasi dan tindakan-tindakan sehubungan dengan penggunaan dan penyalahgunaan BRILink. Tindakan yang dilakukan oleh Bank, Bank Indonesia atau pihak lain tersebut, tentunya bertujuan untuk mendapatkan informasi sesuai fakta untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam layanan BRILink. Selanjutnya, dalam Pasal 11 tentang Penyelesaian Perselisihan, menyatakan bahwa Apabila dikemudian hari timbul sengketa mengenai pelaksanaan dan segala akibat perjanjian, para pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah dalam hal penyelesaian sengketa berdasarkan itikad baik; Yang dimaksud dengan Penyelesaian Sengketa adalah bahwa (a) Perjanjian ini dan segala akibatnya tunduk pada peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia; dan (b) para pihak sepakat untuk menyelesaikan segala perselisihan yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian ini secara musyawarah. (c) Jika Para Pihak tidak dapat mencapai



kesepakatan melalui debat dan mufakat sebagaimana dijelaskan dalam paragraf b, masalah tersebut akan diselesaikan oleh Pengadilan Negeri. (d) Para Pihak memilih domisili hukum yang tetap (domisili) dengan Panitera Pengadilan Negeri untuk perjanjian ini dan segala implikasinya.

Merupakan bentuk perlindungan represif karena jelas dalam pasal ini menyebutkan mengenai tata cara penyelesaian atas perselisihan yang terjadi. Karena sebagaimana diketahui, perlindungan represif adalah perlindungan dengan maksud untuk menyelesaikan sengketa. Pengguna yang bertransaksi dengan agen BRILink juga dilindungi kewajibannya dalam memperoleh kompensasi atas kerugian yang dialaminya. Pasal 1 (4) No 19/POJK.03/2014 mengenai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. "Menyediakan layanan keuangan kepada publik" menyiratkan bahwa layanan ini harus tersedia untuk masyarakat umum, yang berarti bahwa mereka harus tersedia untuk banyak orang.

Konsep tanggung jawab hukum dan hak dan tanggung jawab terkait erat. Ide hak menekankan konsep hak dalam hubungannya dengan konsep kewajiban. Menurut kepercayaan populer, hak seseorang selalu terkait dengan kewajiban orang lain. Gagasan tanggung jawab hukum terpaut dengan konsep keharusan hukum. Bahwa individu secara hukum bertugas atas sikap tertentu, kerugian, atau bahwa ia mengangkut tanggung jawab hukum, artinya ia harus bertugas atas denda berupa hukuman atau kompensasi jika seseorang dirugikan oleh kegiatannya, yang juga melanggar ketentuan yang berlaku. perundang-undangan.

Tanggung jawab hukum yang dapat dipakai dalam menyelesaikan permasalahan mengenai perlindungan hukum disini adalah Tanggung Jawab

secara berjenjang (*Cascade Liability*). Teori ini dapat digunakan dalam penelitian ini dikarenakan hubungan hukum dalam kegiatan branchless banking melibatkan Nasabah- Agen- Bank sehingga ketika terjadi masalah dalam kegiatan tersebut yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah , harus diselidiki terlebih dahulu siapa penyebab kesalahan sehingga tepat untuk dimintai pertanggungjawaban, dengan demikian tidak semua tanggung jawab dibebankan kepada bank atau agen, tetapi harus diselediki dahulu mengenai penyebab kesalahan dari pihak agen atau bank penyelenggara.. Dengan demikian, dalam rangka menjamin dan memberikan perlindungan hukum dan kesetaraan pada sisi yang ada dalam branchless banking, dalam menyelesaikan masalah siapa yang paling bertanggung jawab jika terjadi kesulitan terkait transaksi branchless banking yang melibatkan nasabah-agen-bank.

Salah satu masalah yang harus didapatkan atensi penuh dari semua pihak ialah perlindungan hukum untuk penggunaanya yang menggunakan jasa Agen BRILink. Bank sebagai penyedia Agen BRILink diharapkan dapat menciptakan perlindungan hukum pada penggunaanya, terutama yang memanfaatkan layanan Agen BRILink, karena nasabah sangat vital atas kontinuitas serta memajukan suatu bank. Agen adalah sisi yang bekerja sama dengan pihak bank Laku Pandai yang merupakan wadah dari bank untuk memberikan pelayanan perbankan pada sekitarnya dalam skema keuangan menyeluruh yang sudah disetujui sesuai Pasal 1 PT. Perjanjian Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbkcollaboration) dengan Calon Nasabah, Agen BRILink adalah pihak yang menjadi mitra BRILink dimana terdapat dua agen BRILink yaitu Collecting Agent Aggregator (CAA) dan Collecting Agent Aggregator (CAA) (CA). 18 Berdasarkan percakapan, Karena

pelaksanaan kegiatan agen individu masih jauh dari standar perbankan, seperti halnya dalam layanan pelanggan, penelitian ini berkonsentrasi pada agen pengumpul (CA), pada dasarnya agen individu.

Pasal 29 (2) UU No 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan, yang mengatur konsep kewaspadaan dalam pasal ini. Nasabah tidak bisa menilai keselamatan dan kesehatan, serta tidak mempunyai pengetahuan yang memadai tentang kegiatan usaha bank, sehingga konsep kehati-hatian ini diberlakukan. Sementara itu, sebagai apresiasi atas maraknya transaksi tersebut, PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) memberikan perlindungan kepada agen dalam bentuk asuransi kecelakaan diri dan kebakaran usaha.

Pengguna yang bertransaksi perbankan melalui agen juga dilindungi wewenangnya untuk memperoleh kompensasi dari kerugian yang dialaminya. Hal ini sejalan dengan POJK No. 19/POJK.03/2014 yang menyatakan bahwa “bank mempunyai tugas penuh atas rugi yang didapatkan oleh penggunanya dari segala aktivitas agen yang termasuk dalam ruang lingkup pelayanan agen yang tertera atas amanat dari kerjasama keduanya” Jika kerugian dikarenakan oleh keteledoran atau kecerobohan agen, agen wajib bertugas penuh atas kerugian pelanggan.

Perjanjian kerjasama antara BRI dan agen BRILink secara jelas merinci kewajiban dalam hubungan keagenan. Perjanjian agen BRILink tidak hanya menjelaskan siapa yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen, tetapi juga memungkinkan pelanggan untuk menghubungi agen BRILink secara langsung dengan keluhan. Jika agen tidak bisa menjawab laporan penggunanya atau merasa tidak puas dengan jawaban agen BRILink, maka pengaduan nasabah akan

langsung disampaikan ke BRI untuk direspon secara instan oleh agen BRILink atau nasabah.

Karena agen Laku Pandai menyediakan layanan keuangan kepada konsumen dan akan memiliki akses langsung ke data dan tabungan mereka, menjaga kepercayaan pelanggan dalam penerapan Laku Pandai sangat penting untuk menegakkan hak pelanggan atas keamanan dan kerahasiaan data dan simpanan mereka. Akibatnya, tidak hanya bank penyelenggara tetapi juga agen Laku Pandai yang bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan data nasabah. Hal ini secara tegas tertuang dalam POJK No. 19/POJK.03/2014 dan SEOJK No. 6/SEOJK.03/2015, yang mengatur bahwa bank dan agen bertanggung jawab menjaga kerahasiaan bank dalam penerapan perilaku cerdas. Pasal 34 Bank penyelenggara, yang diperlukan untuk melaksanakan perlindungan konsumen, mengatur hak dan kewajiban keduanya, serta penaungan penggunaannya. Karena informasi apapun adalah sifatnya tidak bisa diumbarkan ke pihak manapun dan keduanya setuju untuk menjaga informasi penggunaannya dengan tidak memberitahukan pada siapapun selain pihak bank dengan alasan apapun, termasuk untuk kepentingan yang lainnya tanpa izin dari penggunaannya. Perjanjian kerjasama antara BRI dan agen BRILink jelas melarang hal tersebut.

Namun, karena agen bukan karyawan bank, tidak ada peraturan yang secara eksplisit menguraikan tugas dan hukuman untuk menjaga kerahasiaan data dan simpanan klien, sehingga perlu dibuat pedoman untuk mengatasi masalah ini. Memang, tidak ada peraturan yang mendikte siapa yang harus bertanggung jawab jika klien menuntut pengungkapan berbagai detail informasi. Bisa jadi bahwa agen akan menghindari atau tidak menerima untuk bertanggung jawab dan

sebaliknya meneruskan situasi itu ke pihak bank, tetapi sudah ada undang-undang luas yang mengatur agen dan bank penyelenggara yang mendistribusikan informasi pribadi. Aturan-aturan ini dapat ditemukan dalam berbagai pasal, antara lain: Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata adalah contohnya. 2. KUHP, Pasal 323: Beberapa publikasi menggarisbawahi pentingnya melakukan suatu tindakan, baik sengaja maupun tidak sengaja, yang mengakibatkan terungkapnya rahasia bank. Operator adalah pihak yang menjaga data pelanggan, keamanan data pelanggan bank yang bertanggung jawab adalah operator, dan agen adalah penyelenggara Laku Pandai.

Persyaratan peraturan perundang-undangan ini dapat digunakan untuk menuntut pertanggungjawaban dalam hal rahasia bank yang berkaitan dengan penyimpanan data nasabah dan simpanan diungkapkan. Berdasarkan uraian sebelumnya tentang perlindungan hukum pengguna pihak BRILink, pihak bank sudah berupaya keras dalam menaungi penggunaannya dari semua risiko yang mungkin menyimpannya, dengan tetap mematuhi aturan yang berlaku. Pengguna BRILink sudah seharusnya merasa aman dan tenteram dalam beraktivitas perbankan atau bertransaksi di agen, berkat banyaknya jaminan atas perlindungan dan pemenuhan hak-haknya sebagai konsumen.

Sebenarnya kerugian konsumen BRILink harus diselesaikan berdasarkan peraturan perundang-undangan, khususnya substansi Pasal 19 (1) UU Perlindungan Konsumen yang menuturkan bahwa pihak agen mempunyai tugas untuk kompensasi atas kerugian dan kerusakan, pencemaran serta kerugian mereka.

Artinya pelaku usaha mempunyai kewajiban dari semua kerugian yang ada akibat konsumsi dan penjualan produk dan/atau layanan di masyarakat. Selanjutnya dengan memperhatikan jenis kompensasi yang bisa dialihkan kepada nasabah yang dirugikan, menurut Pasal 19 (2) ganti rugi dapat berupa:

1. Memberikan pengembalian dana.
2. Produk dan/atau layanan pengganti bernilai setara

Mereka yang dirugikan oleh tindakan agen BRILink bisa melakukan tuntutan ke pihak bank selaku pemegang ijin atas tindakan agen serta kewajibannya dalam melaukan tuntutan upah diamankan. Menurut POJK No. 19/POJK.03/2014, bank pelaksana, sebagai yang utama, mempunyai wewenang atas nilai pelanggan yang ada sebagai akibat dan perilaku agen dalam lingkup jasa agen sebagaimana didefinisikan dalam kesepakatan kemitraan. Sebagai penyelenggara Laku Pandai, tanggung jawab bank terbatas pada kegiatan agen, sebagaimana diatur dalam perjanjian kerjasama. Namun demikian, tidak ada klausul dalam perjanjian kerjasama antara agen BRI Link dan Bank BRI yang mengatur tanggung jawab bank kepada konsumen yang terkena dampak dari perbuatan agen, yang dapat menimbulkan kesalahpahaman hukum atas tugas yang diberikan kepada pengguna. Tidak hanya itu, perjanjian kerjasama tersebut tidak mencantumkan pedoman penetapan biaya administrasi simpanan BSA dan larangan agen memungut biaya tambahan.

Namun, hanya karena komitmen bank kepada nasabah tidak dituangkan dalam perjanjian kerjasama, bukan berarti konsumen tidak bisa menuntut. Bank Indonesia telah mengatur kewajiban bank untuk bertanggung jawab atas kerugian nasabah Peraturan BI No 7/7/PBI/2005 tentang Kekhawatiran Nasabah, Pasal 2

ayat (1) dan (2) mengatur bahwa bank wajib menangani pengaduan atau laporan yang diterima oleh konsumen dan atau perwakilan mereka. Sedangkan Peraturan No 1/POJK/07/2013 mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, serta No 1/POJK/07/2013 mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengamanatkan bank untuk mempunyai serta mewujudkan tahapan bantuan dan menyelesaikan laporan pengguna untuk menangani permasalahannya. Pelanggan bisa melaporkan atau menyampaikan keluhannya dalam 5 (lima) cara yang berbeda, yang disebut sebagai proses pengaduan:

1. Pergi ke unit kerja terdekat.
2. Menggunakan layanan pesan teks
3. Melalui aplikasi perpesanan melalui sosial media.
4. Kunjungi website resmi.

Berlandaskan Pasal 38 No. 1/POJK/07/2013 mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, sesudah mendapatkan laporan dari konsumen, bank wajib melakukan:

1. Mengaudit internal pengaduan yang kompeten, benar, dan objektif;
2. Menganalisis untuk memastikan bahwa keluhan tersebut nyata; dan
3. Mempertanyakan permintaan absolusi serta memberikan kompensasi (*redress/remedy*) atau pengalihan barang atau layanan apabila laporannya dianggap benar.

Dalam praktiknya, apabila mereka mengajukan pengaduan ke bank BRI, bank dapat melakukan tahapan berikut:

1. Memverifikasi dan memeriksa laporan

Bank akan menyelidiki laporan tersebut dengan dua cara setelah menerimanya, yang pertama adalah meminta penjelasan kepada agen mengenai kebenaran kerugian nasabah.

2. Berikan petunjuk atau peringatan kepada agen.

Nasabah yang merasa tidak puas dengan tindakan BRI Link agent yang memungut tarif transaksi bisa mengajukan ke pihak bank yang kemudian akan melakukan penanganan informasi tersebut dan menjelaskan kepada nasabah mengenai pemungutan biaya.

3. Menjatuhkan hukuman pada agen

Apabila agen yang melakukan pelanggaran berulang kali dan telah diperingatkan oleh pihak bank, namun agen tersebut menghiraukannya maka pihak bank berwenang untuk menjatuhkan hukuman yang jelas pada agen, termasuk memberhentikan keikutsertaannya dalam pelaksanaan Laku Pandai.

4. Mengganti klien untuk biaya yang ditarik di luar ketentuan

Di luar ketentuan perjanjian dan peraturan perundang-undangan, agen BRILink tidak diperkenankan memungut biaya. Apabila biaya ditarik oleh agen, maka pihak bank harus membatalkan dana tersebut pada nasabah berdasarkan permintaan nasabah dan setelah melalui tahap musyawarah dengan agen..

Berdasarkan penjelasan tersebut, Bank BRI melakukan beberapa langkah apabila nasabah atau konsumen dirugikan akibat tindakan agen tersebut; namun ada juga keadaan yang bisa membiarkan pihak bank dari kewajibannya terhadap penggunaannya, seperti mereka merugi akibat pelanggaran nan kecerobohan nasabah itu sendiri. Nasabah yang dengan sengaja dan tanpa paksaan



menyerahkan ATM dan nomor identitas diri (PIN) kepada pihak ketiga, seperti agen BRI Link, termasuk dalam kategori ini. Berpatokan pada SE BI No. 14/17/DASP/2012 mengenai Perubahan Atas Surat Edaran No. 11/10/DASP/2009 Pemegang Kartu harus mengamati hal-hal vital, tercatat juga semua Sesuai dengan Pelaksanaan Kegiatan Alat Pembayaran, pembeli dapat menanggung akibat/risiko dengan tidak mengungkapkan Personal Identification Number (PIN) pada yang lain dan waspada dalam bertransaksi di mesin ATM atau mesin electronic data capture (EDC) dengan memanfaatkan Kartu.

Rugi yang disebabkan oleh dua variable tersebut lalai oleh nasabah sendiri tidak dapat dimanfaatkan untuk mengajukan gugatan terhadap bank. Jadi, jika konsumen menginginkan uangnya kembali, dia harus menuntut pelakunya untuk mendapatkan uangnya kembali, bukan bank. Namun, jika konsumen membayar tunai untuk suatu transaksi dan agen kemudian menggelapkan uang, situasinya akan berbeda. Apabila agen diduga melakukan penggelapan uang mereka serta aktivitasnya yang termasuk tindak pidana. Jadi pihak bank bakal mengupayakan bentuk wewenang dan tanggung jawab terhadap konsumennya dengan cara:

- a. Menindak tegas, seperti hukuman pelepasan izin lembaga.
- b. Memberitahukan kepada pihak-pihak yang terdaftar, dalam hal ini aparat yang berwenang atas tindakan pihak agen agar dapat dilakukan penyidikan dan penuntutan..
- c. Membayar kembali nasabah dengan mendebet rekening pihak agen yang teruji melakukan kejahatan dan memberikan dana kembali kepada mereka.

Sebagai bagian dari tanggung jawab tersebut, kantor pusat BRI membawahi agen secara langsung maupun tidak. Pengamatan serta observasi

dilakukan oleh pihak bank yang bertugas mendukung kantor pusat dalam mengawasi agen. Pemantauan ini dilakukan dengan melakukan perjalanan ke lapangan sebulan sekali untuk mengunjungi rumah agen atau tempat usaha.

Berikut pejabat khusus Bank BRI yang membawahi pengawasan langsung:

1. Mendatangi pihak agen secara mendadak, artinya pejabat khusus dari pihak bank melakukan kunjungan ke agen tanpa pemberitahuan terlebih dahulu atau pada waktu yang tidak terjadwal.
2. Menggunakan buku laporan agen BRI Link untuk pendataan nasabah dan transaksi (log book).
3. Untuk agen BRI Link, cek jumlah transaksi dan jumlah uang.
4. Meminta pertanyaan tantangan serta kesulitan yang dialami oleh pihak agen dan merekomendasi serta jalan keluar untuk memaksimalkan penerapan Laku Pandai. Petugas khusus dapat bertanya langsung kepada agen tentang banyak tantangan yang mereka alami, memastikan bahwa klien diperlakukan secara memadai dan tujuan Laku Pandai terpenuhi.
5. Melakukan edukasi kepada agen BRI Link tentang perlunya perlindungan konsumen, serta melindungi informasi agennya.
6. Melakukan penyuluhan tentang pentingnya kehati-hatian terhadap kejahatan illegal yang dilakukan oleh pihak agen, misalnya membantu dana oleh terorisme, melakukan KKN, narkoba, dll.
7. Tekankan kembali bahwa agen tidak diijinkan melakukan pelanggaran atas persetujuan atau termasuk dari tingkah laku yang dilarang.

Pengawasan ke lapangan oleh pihak bank khusus yang membawahi pihak agen juga menghadapi tantangan. Kesulitan bank untuk mengelola agen bermula

dari kurangnya karyawan khusus yang mengurus hal tersebut. BRILink Kantor Cabang (KC) Samratulangi Kendari saat ini baru memiliki 10 karyawan yang ditugasi memantau 1.248 agen diseluruh kota Kendari. Akibatnya, pengawasan bank BRI terhadap agen BRI Link yang dilakukan oleh petugas khusus menjadi tidak efektif.

Dalam pengawasan dari kantor, pihak bank memanfaatkan metode monitoring berbasis database warehouse (DWA), khususnya internal bank yang mengkaji total transaksi agen serta seluruh laporan kerja. Total transaksi dibagi menjadi dua (dua), sebagai berikut:

1. Transaksi dalam Uang Kegiatan atau transaksi yang melibatkan penggunaan uang. Transaksi pentransferan dari bank ke bank dan sejenisnya.
2. Transaksi Non Finansial (Non Financial Transactions) mengecek jumlah dana yang disimpan serta informasi lainnya yang terkait dengan akun bank.

Pada praktek di lapangan peneliti menemukan bahwa beberapa agen akan melakukan proses ganti rugi di *outlet* secara langsung tanpa harus mengarahkan nasabah atau konsumen ke bank kantor cabang untuk menyelesaikan masalah kerugian yang dialaminya. Jika nasabah atau konsumen diarahkan ke bank maka proses regulasi yang dihadapi oleh nasabah atau konsumen akan berbeda jika langsung di BRILink. Jika nasabah atau konsumen menyelesaikan proses ganti rugi di bank regulasi yang dihadapi akan berbeda dimana untuk mengganti kerugian nasabah atau konsumen itu prosesnya cukup memakan waktu dikarenakan banyaknya pengecekan yang harus dilakukan oleh pihak bank terhadap nasabah atau konsumen yang mengalami kerugian dan dalam prosesnya bisa memakan waktu satu bulan atau bahkan lebih, jika terbukti pihak bank yang

melakukan kesalahan maka akan dilakukan ganti rugi, namun jika nasabah yang melakukan kesalahan maka tidak ada ganti rugi dikarenakan kesalahan nasabah.

Peneliti berpendapat bahwa hal tersebut sejalan dengan teori yang Satjipto Raharjo kemukakan pada bab dua mengenai perlindungan hukum melalui UU No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan pertanggungjawaban bank terhadap hak konsumen (Pasal 28 UUPK) yang melakukan regulasi berupa pertanggungjawaban bank melalui BRILink terhadap konsumen jika terjadi kerugian saat melakukan transaksi. Namun jika kasus dilimpahkan ke bank dan bank menemukan jika konsumen sendiri yang menyebabkan kerugian maka bank tidak dapat melakukan ganti rugi. Berdasarkan hasil pembagian wawancara kepada konsumen yang menggunakan layanan Agen BRILink, mereka cenderung menyelesaikan permasalahannya secara musyawarah.

#### **4.2.3 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Kerugian Konsumen Saat Melakukan Transaksi Di Brilink**

Setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah tidak senantiasa berjalan mudah pasti terdapat juga hal-hal yang menghambat baik itu disengaja maupun tidak. Banyak faktor-faktor yang menyebabkan gagalnya suatu transaksi, peneliti mencoba mencari tahu apa saja faktor-faktor tersebut dengan melakukan beberapa wawancara di 5 *outlet* BRILink yang berbeda berdasarkan jawaban dari para agen yang diwawancarai.

Berikut merupakan wawancara dengan agen BRILink bernama Made di kecamatan Poasia :

“kalau faktor -faktor kenapa bisa nasabah itu rugi yang paling sering itu karena jaringan yang *error* atau mesin geseknya da bermasalah. Namanya manusia kadang juga karena tergesa-gesa akhirnya salah input nominal uangnya” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Poasia pada tanggal 09 April 2022)

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa ada dua faktor yang menjadi masalah utama, yaitu faktor dari luar dan dalam sehingga menyebabkan kerugian pada nasabah saat melakukan transaksi.

Begitu juga dengan agen BRILink bernama Winda di kecamatan Kadia mengatakan bahwa:

“Biasanya faktor yang sering saya dapat selama saya menjaga disini itu jaringan kadang suka bermasalah akhirnya kalau kita *transfer* suka *loading*, dikira berhasil ternyata nda. Selain itu biasa juga gangguan server kalau *maintenance* kadang setengah hari kadang satu hari full juga, jadi kita tunggu bagus saja” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Kadia pada tanggal 10 April 2022)

Pada wawancara yang lain agen BRILink yang bernama Irfan di kecamatan Baruga mengatakan bahwa :

“Kalau yang biasa mengganggu proses transaksi itu biasanya jaringan yang tidak stabil, akhirnya konsumen juga yang kena ruginya biasa pas uang sudah di transfer tapi resinya tidak keluar atau transaksi gagal berkali-kali” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Baruga pada tanggal 10 April 2022).

Faktor-faktor eksternal terkadang menjadi masalah utama dalam kerugian nasabah atau konsumen saat melakukan transaksi di BRILink. Hal itu merupakan faktor yang tidak bisa dihindari saat melakukan transaksi karena nasabah dan agen tidak bisa mengelak jika hal tersebut terjadi sehingga persiapan untuk faktor-faktor tersebut sangat penting untuk mengurangi hal-hal yang bisa membuat rugi antara agen dan pihak bank, khususnya nasabah atau konsumen. Selain faktor eksternal terdapat faktor lain juga yang menyebabkan kerugian nasabah, yaitu faktor internal.

Dalam wawancara lain dengan agen BRILink bernama Fiona di kecamatan Mandonga mengatakan bahwa :

“kadang juga kalau saya layani nasabah biasanya suka khilaf entah pengaruh mengantuk atau capek, saya salah pencet biasa nominal atau nomor rekening.

Akhirnya salah kirim ke rekening lain” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Mandonga pada tanggal 10 April 2022)

Hasil wawancara dengan Agen di bernama Deni di kecamatan Kendari barat mengatakan bahwa :

“Biasa suka salah dengar nasabah bilang lain kita juga dengarnya lain akhirnya suka salah dengar, kadang saya dapat nasabah yang bicara kurang jelas. Akhirnya salah transfer, kalau sekarang biasa sa konfir kembali tiga kali biar nda salah lagi.” (hasil wawancara dengan agen BRILink kecamatan Kendari Barat pada tanggal 10 April 2022)

Dari sisi konsumen pula faktor yang paling merugikan mereka adalah biaya admin yang berubah-ubah.

Hasil wawancara dengan seorang konsumen pengguna layanan BRILink bernama Febrianto mengatakan bahwa :

“Kalau biasa saya transfer uang suka berubah biaya adminnya biasa sa tf 100.000 kadang 5.000 kalau 500.000 ke atas naik lagi 10.000 seharusnya ada biaya tetap supaya nda terlalu banyak juga tertarik saya punya saldo” (Hasil wawancara dengan konsumen BRILink pada tanggal 27 Mei 2022)

Pada wawancara yang lain pula konsumen pengguna layanan BRILink bernama Akbar berikutnya mengatakan bahwa :

“Yang paling nda nyaman transfer di BRILink itu biaya adminnya besar sekali baru tidak menentu beda BRILink beda juga biaya adminnya ada yang 5.000,7.000 sampai 20.000 kalau kita tf diatas satu jutaan.” (Hasil wawancara dengan konsumen BRILink pada tanggal 27 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwasanya dari sisi konsumen pula selain masalah jaringan ataupun kesalahan agen, mereka mengeluhkan biaya admin yang tidak menentu hingga membuat konsumen merasa tidak nyaman untuk bertransaksi melalui BRILink karena biaya admin yang tidak tetap dan dirasa mahal oleh sebagian konsumen sehingga biaya admin yang seharusnya bisa dipakai untuk kebutuhan lain terpotong oleh biaya admin yang tidak tetap.

Beberapa alasan lain yang menyebabkan kerugian nasabah atau konsumen adalah kerahasiaan bank; Agen BRILink sangat rentan terhadap pengungkapan data nasabah atau konsumen dan nasabah simpanan karena bank dan atau agen memiliki data mereka dan tabungannya, sementara itu nasabah mempercayai kedua pihak untuk menjaga keamanan detail akun mereka termasuk uang di dalamnya. Apabila berpatokan dari wawancara di atas, terlihat jelas bahwa operasi yang dilakukan melalui agen BRI Link mengakibatkan berbagai kerugian konsumen, antara lain:

1. Kehilangan keuntungan bagi klien yang percaya bahwa bertransaksi melalui agen akan menghemat uang mereka. Akibatnya, konsumen harus dapat memanfaatkan pengeluaran ini dengan lebih baik.
2. Penurunan jumlah rekening nasabah yang signifikan akibat agen BRI Link melakukan operasi transfer tanpa sepengetahuan nasabah sehingga menimbulkan kerugian yang signifikan bagi nasabah.
3. Kegagalan untuk berinvestasi karena agen BRI Link secara tidak sah menarik uang konsumen. Nasabah menaruh uang di bank dan berharap akan menciptakan untung. Akibatnya, apabila pihak agen memperoleh uang tunai pelanggan secara melanggar hukum, pelanggan tidak dapat memperoleh keuntungan dari investasinya.
4. Keadaan yang disengaja atau ceroboh mengakibatkan hilangnya data klien yang disimpan oleh agen. Kehilangan data pelanggan dapat terjadi sebagai akibat dari:
  - a. kurangnya wadah untuk menyimpan file pelanggan merupakan pelanggaran terhadap standar perbankan.

- b. Kurangnya system teknologi yang dimiliki serta menimbulkan kehancuran jaringan secara berkala.
- c. Minimnya edukasi atau pengetahuan agen tentang relevansi data klien dan tugas mereka untuk itu.
- d. Minimnya pengetahuan agen mengenai tanggung jawab mengenai rahasia detail informasi dari penggunaannya.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti menemukan bahwa faktor penyebab terjadinya kerugian nasabah diklasifikasikan menjadi:

#### 1. Faktor Eksternal

Faktor ini meliputi semua hal-hal yang bersumber dari luar dari penggunaannya seperti jaringan yang bermasalah, server yang error, atau mesin EDC yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menyebabkan kerugian pada pihak nasabah yang melakukan transaksi. Namun faktor-faktor tersebut dapat diatasi oleh agen dengan tidak melayani transaksi untuk sementara waktu sampai keadaan jaringan atau hal lainnya kembali berfungsi dengan normal agar transaksi dapat berjalan dengan lancar. Faktor eksternal tersebut menjadi salah satu penyebab kerugian nasabah masih terjadi saat melakukan transaksi di BRILink di kota Kendari.

#### 2. Faktor Internal

Faktor ini meliputi semua hal-hal yang berasal dari dalam diri agen seperti kekhilafan(kekeliruan, kesalahan, kelalaian dan kecerobohan), rasa lelah agen yang berimbas pada kerugian konsumen dan miskomunikasi antara konsumen dan agen BRILink yang menyebabkan kerugian terhadap



konsumen, serta tidak tetapnya *fee* atau biaya admin pada tiap gerai BRILink.

