

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH TERHADAP AGEN BRI LINK
BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR.19/POJK.03/2014 TENTANG LAYANAN KEUANGAN
TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN
INKLUSIF DI WILAYAH KOTA PEKANBARU**

Oleh : Putri Nurhasanah Lubis

Pembimbing 1 : Dr. Maryati Bachtiar, SH., M., Kn.

Pembimbing 2 : Riska Fitriani, SH., MH.

Alamat : Jln. Inpres Perum. Villa Kartama No B-7, Pekanbaru

Email :puteri_lubis@yahoo.co.id Telepon : 082387630051

ABSTRACT

Banking transactions can be done without having to come to the bank office, that is with the existence of technology-based banking services such as telephone, sms, banking, ATM, and the latest with brokers bank agents branchless banking service which is a service without office by not through office network but use information technology in its operations and requires cooperation from other parties that is the agent as an arm of the bank to provide banking services to people who do not know, use and or obtain banking services and other financial services.

The research is to know the legal protection for customers against the users of BRI LINK Agent service under the Regulation of the Financial Services Authority Number. 19 / POJK.03 / 2014. And know the efforts made by the bank if the customer suffered losses on transactions in the Agent BRI LINK. This type of research is sociological juridical. This research was conducted at several BRI LINK Agencies in Pekanbaru City Area, while the population and sample were all parties related to the problem studied in this research, data source used, primary data, secondary data and tertiary data, data collection technique in research this is by observation, interview and literature study.

Conclusion, First, the Bank must provide protection to its customers, both preventive and repressive. This preventive protection on Branchless Banking Services, which is obliged to provide information in terms of delivery of products services Agent BRI LINK, the imposition of administrative costs and even obliged to educate the public and business actors with the aim to understand in the use of services Agent BRI LINK While the protection customer in a repressive manner, the Bank must provide a customer complaint scheme. Secondly, while legal protection for BRI LINK Agent agent can only be realized with the participation of various parties. Author's suggestion, First, it is desirable for the Customer to be more proactive to know its rights and obligations and also the Agent should be more open and improve its performance. Secondly, it is expected for customer service user of BRI LINK Agent to always pay attention to the amount of money sheets, to avoid mistake between agent and customer . As for Publisher Organizer of BRI LINK, especially PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) in order to provide and add special training to candidates of BRI LINK Agency in Pekanbaru city area.

Keywords : Customer, Branchless Banking Agent Transaction

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Bank yang dengan fungsinya antara lain sebagai perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*lock of funds*) serta melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian masyarakat. dengan kondisi demikian, maka bank adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat. Guna mengekalkan kepercayaan terhadap bank pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat dari tindakan lembaga ataupun oknum pegawai bank yang tidak bertanggung jawab dan merusak sendi kepercayaan masyarakat.¹

Sebagai negara berkembang, Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan pembangunan perekonomian nasional. Salah satu penunjang pembangunan perekonomian di Indonesia adalah lembaga perbankan yang memiliki peran besar dalam menjalankan kebijaksanaan perekonomian dan merupakan salah satu komponen perekonomian nasional yang sangat penting² dalam menjaga stabilitas, kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.

Hal ini dikarenakan kegiatan perekonomian suatu negara tidak pernah terlepas dari lalu lintas pembayaran uang, dimana perbankan memegang peranan yang sangat strategis sehingga dapat dikatakan industri perbankan ini sebagai pusat sistem perekonomian. Perbankan di Indonesia sampai dengan saat ini dapat dikatakan masih belum menjangkau seluruh wilayah Indonesia terutama di daerah terpencil, hal ini dapat disebabkan oleh biaya yang dikeluarkan untuk pembukaan kantor relatif cukup besar dikarenakan harus menyediakan tempat atau bangunan gedung untuk kantor juga harus menyediakan prasarana lainnya, misalnya : Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi informasi, alat tulis kantor (ATK) dan lain sebagainya yang harus sesuai dengan standar,

dan akhirnya mengakibatkan masih banyak masyarakat Indonesia yang *Unbanked*.

Adapun kendala ditingkat keuangan diantaranya adalah keterbatasan cakupan wilayah dan memperluas jaringan kantor, kurangnya informasi mengenai nasabah, potensial, dan terbatasnya informasi mengenai keuangan konsumen disisi lain untuk menambah jaringan kantor didaerah terpencil, bank dihadapkan pada persoalan biaya pendirian yang relatif mahal. *Branchless banking* diharapkan dapat menjembatani kendala tersebut untuk mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat khususnya yang jauh dari kantor bank.³ Adanya realita yang seperti itu, kemudian bank mengembangkan produk dan operasionalnya, transaksi-transaksi perbankan yang pada mulanya hanya dapat dilakukan dikantor bank.

Dewasa ini, transaksi perbankan dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor bank, yaitu dengan adanya layanan perbankan berbasis teknologi seperti telepon, sms, banking, ATM, dan yang terbaru dengan perantara agen bank⁴ yaitu layanan *branchless banking* yang merupakan layanan tanpa kantor dengan tidak melalui jaringan kantor melainkan mempergunakan teknologi informasi dalam operasionalnya serta membutuhkan kerjasama dari pihak lain yaitu agen sebagai kepanjangan tangan dari bank untuk memberikan layanan perbankan pada masyarakat yang belum mengenal, menggunakan dan atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya.⁵ Berdasarkan kedudukan agen tersebut adalah menggantikan fungsi bank di masyarakat umum, khususnya masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah.

Agen BRI LINK dalam melayani transaksi menggunakan EDC (*Electronic Data Capture*) dan kartu ATM berisi sejumlah saldo. Meskipun demikian, Agen

³ Ajeng Noorseta, "Tanggung Jawab Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor", *Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Brawijaya: 2015, hlm. 4.

⁴ Pujiyono, "Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem Perbankan Di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret: 1 Januari-Juni 2016, hlm. 14.

⁵ Lihat Pasal 1 ayat 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

¹ Muhammad Djumhanna, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung: 2006, hlm. 337.

² Zulfi Diane Zaini, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, Cetakan I, Keni Media, Bandung: 2012, hlm. 1.

BRI LINK memiliki kekurangan jika dibandingkan dengan Kantor Bank antara lain :⁶

1. Dikenakan biaya transaksi semakin besar jumlah transaksi, maka semakin besar pula biayanya, sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh masing-masing Agen BRI LINK.
2. Tidak menggunakan alat pendeteksi lampu ultra violet, mesin penghitung uang hanya dengan penghitungan secara manual.
3. Para Agen BRI LINK menetapkan Limit setiap transaksi.
4. Kurangnya kepastian pada jaringan Agen BRI LINK.
5. Tidak dapat mencetak buku tabungan (Print).
6. Pelaksanaannya belum sesuai dengan standar perbankan.

Penerapan kegiatan layanan Tanpa Kantor ini mengalami peningkatan bagi perekonomian masyarakat, Agen BRI LINK dapat membantu yang berdomisili jauh dari kantor Bank. Kantor wilayah (Kanwil) Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Pekanbaru mencatat hingga akhir semester pertama 2016 telah memiliki 2.361 Agen BRI LINK. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Kepala Bagian E-Banking Kanwil BRI Pekanbaru, mengatakan dari total 2.361 Agen tersebut 563 diantaranya berada di kota Pekanbaru yang langsung dikepalai dua cabang BRI di Pekanbaru.

Permasalahan yang diteliti oleh penulis terkait penelitian ini : seperti transaksi yang dilakukan oleh Bapak Riki Pedagang Ikan di Pasar Pagi Arengka Kota Pekanbaru selaku pengguna layanan agen BRI LINK melakukan transaksi transfer sesama BRI senilai Rp 2.350.000 pada agen BRI LINK, namun pada saat penghitungan jumlah uang pihak agen mengatakan nilai nominal nasabah tersebut kurang dari nilai nominal yang akan di transfer. Nasabah tersebut mau tidak mau harus menambahkan nilai nominal kembali.⁷

PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) disini adalah sebagai penyelenggara Agen BRI LINK di Indonesia, jadi harus mengetahui dan bertanggungjawab dalam permasalahan yang terjadi di lapangan.⁸ Pada praktiknya ternyata PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) masih belum melengkapi beberapa sarana dan prasarana pendukung yang memadai pada kegiatan Agen BRI LINK seperti : alat mesin penghitung uang, lampu pendeteksi ultra violet, jaringan internet yang memadai. Sementara modal awal untuk dapat memulai operasional menjadi agen secara umum adalah : komputer yang ada jaringan Internet, printer, alamat email, telepon dan mesin fax, alat pendukung, serta 1 atau 2 orang karyawan yang mampu mengoperasikan system monitoring dan transaksinya, kewenangan penetapan biaya administrasi agen wajib menetapkan secara wajar.⁹ Berdasarkan Undang-undang Nomor. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 22 dan Pasal 40 ayat 1 dijelaskan :

1. Penyelenggara agen elektronik tertentu harus menyediakan fitur pada agen elektronik yang dioperasikannya yang memungkinkan penggunaannya melakukan perubahan informasi yang masih dalam proses transaksi.
2. Pemerintah memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan.¹⁰
3. Akibatnya nasabah tidak diberikan ruang untuk dapat mengajukan tuntutan ataupun permintaan ganti rugi terhadap setiap kelalaian sistem layanan transaksi Agen BRI LINK tersebut.¹¹ Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka

⁸ Wawancara dengan Bapak Arief Fadilla Selaku KA Unit PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) Kota Bertuah Kantor Cabang Pembantu, tanggal 25 November 2016, pukul 10:11 Wib.

⁹ Chezhemedia.blogspot.co.id, diakses tanggal 13 November 2016, pukul 13:20 Wib.

¹⁰ Lihat Pasal 22 dan Pasal 40 ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Riki Pedagang Ikan Selaku Nasabah Agen BRI LINK Kota Pekanbaru, tanggal 23 November 2016, Pukul 09:00 Wib.

⁶ Wawancara pihak Agen BRI LINK Di Wilayah Kota Pekanbaru, tanggal 25 November 2016, pukul 10:25 Wib.

⁷ Wawancara dengan Bapak Riki Pedagang Ikan Nasabah Agen BRI LINK "DEWATA" pukul 10:09 Wib.

penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan kegiatan usaha BRI LINK dengan judul : **“Perlindungan Hukum bagi Nasabah terhadap Agen BRI Link Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif di Wilayah Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi nasabah terhadap pengguna layanan Agen BRI LINK berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 ?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dilakukan oleh pihak bank apabila nasabah mengalami kerugian terhadap transaksi melalui Agen BRI LINK ?

C. Tujuan dan kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi nasabah terhadap pengguna layanan Agen BRI LINK berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh pihak bank apabila nasabah mengalami kerugian terhadap transaksi di Agen BRI LINK

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik yang bersifat teoritis maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum (SH) Srata Satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai pelaksanaan kegiatan usaha Agen BRI LINK oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk).

b. Manfaat Praktis

- 1) Mampu menjadi pedoman bagi nasabah dan Agen dalam

menggunakan transaksi kegiatan usaha BRI LINK.

- 2) Dapat memberikan pandangan bagaimana cara penanganan-penanganan terhadap permasalahan-permasalahan yang akan muncul dalam layanan transaksi BRI LINK.
- 3) Dapat memberikan bahan pertimbangan kepada para Agen BRI LINK dengan beritikad baik dalam melayani nasabah.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Hukum adalah ketentuan dan tata tertib dari masyarakat, hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum, setiap yang melakukan keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.¹²

Makna perlindungan hukum terkandung dalam alinea keempat pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945¹³ yang berbunyi “ melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia” kalimat dalam alinea keempat pembukan Undang-undang Dasar 1945 tersebut secara teoritis telah menentukan teori perlindungan hukum terhadap bangsa Indonesia dan warga negaranya.

Menurut fitgerald dalam buku Satjipto Raharjo, masyarakat bertujuan untuk mengintegrasikan (menyatukan) dan mengkoordinasikan (mengatur) berbagai macam kepentingan yang terjadi agar dapat menekan masalah kepentingan tersebut karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan pihak lain.¹⁴

¹² Manufactures' Finance Co, "Equality", *Jurnal West Law*, Supreme Court of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, pada tanggal 31 Oktober 2017.

¹³ Lihat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

¹⁴ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung: 2000, hlm. 53.

2. Teori Perbankan

Pengertian Bank dan Pengaturan Bank

Ditinjau dari segi bahasa, kata bank berasal dari Yunani yaitu *Banco* yang secara harfiah diartikan sebagai tempat duduk. Sedangkan bank dalam bahasa Inggris diartikan sebagai tempat penyimpanan uang. Sementara itu para ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda tergantung dari sudut mana para ahli tersebut memandangnya. Perbedaan itu hanyalah dalam lapangan usaha bank yang pada dasarnya memang berbeda. Pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diantaranya:

A. Abdurrahman, dalam bukunya *Ensiklopedia Ekonomi, Keuangan dan Perdagangan*.¹⁵

Bank adalah satu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa seperti : memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-bendaberharga, membiayai usaha-usaha perusahaan dan lain-lain.

Berdasarkan uraian tersebut terlihat dua fungsi utama dari lembaga perbankan di Indonesia :

- a. Fungsi bank dalam bidang liabilitas yaitu menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan baik berupa giro, deposito, tabungan atau bentuk lain yang dipersamakan dengannya. Fungsi bank dalam bidang liabilitas ini memegang peranan penting dalam lembaga perbankan karena simpanan merupakan salah satu modal bank dalam menyalurkan usahanya.
- b. Fungsi bank dalam menyalurkan dana masyarakat yaitu dalam bentuk pemberian kredit. Pemberian kredit ini haruslah ditujukan terhadap sektor-sektor produktif dalam rangka menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

3. Teori Organisasi

Teori organisasi adalah teori yang mempelajari kinerja dalam sebuah

organisasi, salah satu kajian teori organisasi, diantaranya membahas tentang bagaimana sebuah organisasi menjalankan fungsi dan mengaktualisasikan visi dan misi organisasi tersebut. Dalam pembahasan mengenai teori organisasi, mencakup masalah teori-teori organisasi, mencakup masalah teori-teori organisasi yang pernah ada dan berlaku beserta sejarah dan perkembangannya hingga sekarang. Yaitu meliputi teori organisasi klasik, teori organisasi neoklasik dan teori organisasi modern.¹⁶

a. Teori Organisasi Klasik

Teori klasik (classical theory) kadang-kadang disebut juga teori tradisional, yang berisi konsep-konsep tentang organisasi mulai dari tahun seribu delapan ratusan (abad 19) yang mendefinisikan organisasi sebagai struktur hubungan, kekuasaan-kekuasaan, tujuan-tujuan, peranan-peranan, kegiatan-kegiatan, komunikasi dan faktor-faktor lain yang terjadi bila orang-orang bekerja sama.

b. Teori Organisasi Neoklasik

Teori neoklasik secara sederhana dikenal sebagai teori/atau aliran hubungan manusiawi (The Human Relation Movement). Teori neoklasik dikembangkan atas dasar teori klasik. Anggapan dasar teori ini adalah menekankan pentingnya aspek psikologis dan *social* karyawan sebagai individu maupun sebagai bagian kelompok kerjanya, atas dasar anggapan ini maka teori neoklasik mendefinisikan "suatu organisasi" sebagai sekelompok orang dengan tujuan bersama.

c. Teori Organisasi Modern

Teori modern ditandai dengan lahirnya gerakan contingency yang dipelopori Herbert Simon, yang menyatakan bahwa teori organisasi perlu melebihi prinsip-prinsip yang

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ <http://maliqren.Wordpress.com/2011/11/27/ciri-ciri-organisasi>, diakses tanggal 27 Maret 2017, pukul 15:00 Wib.

dangkal dan terlalu disederhanakan bagi suatu kajian mengenai kondisi yang dibawahnya dapat diterapkan prinsip yang saling bersaing. Kemudian Katz dan Robert Kahn dalam bukunya “*the social psychology of organization*” mengenalkan perspektif organisasi sebagai suatu sistem terbuka.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang hendak melihat korelasi antara hukum dan masyarakat, sehingga mampu mengungkapkan efektivitas berlakunya hukum dalam masyarakat dan mengidentifikasi hukum yang tidak tertulis yang berlaku pada masyarakat. Dalam penulisan ini penulis mengkaji tentang bagaimana perlindungan hukum bagi Nasabah terhadap Agen BRI LINK berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03.2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Di Wilayah Kota Pekanbaru.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Sukajadi, tepatnya di agen perseorangan yaitu Agen BRI LINK “DEWATA” beralamat Jalan Soekarno Hatta-Pasar Pagi Arengka, dan Agen BRI LINK “NELITA” Jalan Durian-Pasar Burung

Adapun alasan penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut karena nasabah yang menggunakan layanan Agen BRI LINK tersebut belum mendapatkan kepuasan terhadap Layanan Agen BRI LINK tersebut.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang telah ditentukan sebelumnya sehubungan dengan penelitian ini.¹⁷ Dalam penelitian ini penulis menetapkan populasi penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian penulis yaitu :

- 1) Kepala Bagian PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) selaku KA Unit Kota Bertuah Kantor Cabang Pembantu.
- 2) Agen BRI LINK Kota Pekanbaru.
- 3) Nasabah Agen BRI LINK Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Dari populasi yang telah ditetapkan maka penulis menentukan sampel dari populasi tersebut. Dalam menetapkan sampel penulis menggunakan metode *purposive sampling* yaitu menetapkan sampel yang mewakili jumlah populasi yang ada. Untuk lebih jelasnya mengenai populasi dan sampel dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 1.II
Populasi dan Sampel

No	Jenis Populasi	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase
1.	Kepala Bagian KA Unit BRI Kota Bertuah Kantor Cabang Pembantu	1	1	100%
2.	Agen BRI LINK Kota Pekanbaru	15	5	33%
3.	Nasabah Agen BRI LINK Kota Pekanbaru	20	20	100%
	Jumlah			

Sumber Data : Data Olahan Primer Tahun 2016

4. Sumber Data

Penelitian ini adalah merupakan penelitian yang bersifat sosiologis, artinya penelitian ini memiliki sumber data primer yang dibedakan menjadi :¹⁸

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang penulis dapatkan atau peroleh secara langsung melalui responden dan wawancara dilapangan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada

¹⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta: 2001, hlm. 44.

¹⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukumn Sosiologis*, Raja Grafindo Prasada, Jakarta: 2007, hlm. 23.

peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu peneliti mempergunakan data yang diperoleh dari internet.¹⁹

1) **Bahan Hukum Primer**

Bahan Yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh dari Peraturan dan Undang-undang lain :

- a) Undang-undang Dasar 1945.
- b) Undang-undang Nomor. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Atas Perubahan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998.
- c) Undang-undang Nomor. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d) Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- e) Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- f) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

2) **Bahan Hukum Sekunder** yaitu bahan-bahan Penelitian yang berasal dari rancangan Undang-undang, Literatur dan Hasil

Penelitian para ahli sarjana yang berupa buku-buku yang berkaitan dengan pokok pembahasan.²⁰

3) **Bahan Hukum Tersier**

Data yang penulis peroleh dari kamus ensiklopedia dan internet atau media cetak lainnya yang dapat menunjang kesempurnaan dalam penelitian.²¹

5. **Teknik Pengumpulan Data**

a. **Observasi** yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian.²²

b. **Kuisisioner** yaitu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar-daftar pertanyaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang diteliti, yang pada umumnya jawaban sudah tertera dalam kuisisioner.

c. **Wawancara**

Wawancara adalah teknik mendapatkan keterangan secara langsung dengan tujuan tertentu. Metode ini dipakai untuk mengecek dan memperdalam pengertian yang telah didapat dari primer dan data sekunder. Dalam wawancara ini penulis mewawancarai Kepala Bagian KA Unit BRI Kota Bertuah Kantor Cabang Pembantu, Agen BRI LINK Kota Pekanbaru dan Nasabah Agen BRI LINK Kota Pekanbaru.

d. **Kajian Kepustakaan** yaitu Penulis mengambil kutipan dari buku bacaan, literatur, atau buku pendukung yang memiliki kaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

6. **Analisis Data**

Dari data yang diperoleh baik dari hasil wawancara maupun studi kepustakaan akan diolah atau dianalisis secara *metode kualitatif*, yaitu menguraikan data yang diperoleh dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan efektif sehingga dapat memberikan penjelasan atas rumusan permasalahan

¹⁹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung: 2005, hlm. 62.

²⁰ Burhan Ashshopa, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rineka Cipta, Jakarta: 2004, hlm. 103.

²¹ *Ibid.*, *Op.Cit*, *Metode Penelitian Hukum*, hlm. 6.

²² *Ibid.*

yang penulis angkat²³, Sementara itu, metode berpikir yang penulis gunakan dalam menarik kesimpulan adalah *metode deduktif*, yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus.

II. PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Pengguna Layanan Agen BRI LINK Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Pertumbuhan dan perkembangan industri keuangan khususnya dalam bidang layanan transaksi perbankan selalu membawa dampak positif dan juga dampak negatif bagi masyarakat selaku nasabah. Dampak positif antara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik serta adanya alternatif pilihan bagi nasabah dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, Akan tetapi, di lain pihak terdapat juga dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi nasabah.

Perlindungan hukum memang sangat penting bagi semua orang tidak terkecuali nasabah pengguna layanan Agen BRI LINK. Namun dari hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna layanan Agen BRI LINK belum berjalan sebagaimana mestinya. Sesuai dengan teori yang penulis gunakan yaitu teori perlindungan hukum yang menyebutkan bahwa perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat *preventif* maupun yang bersifat *refresif*, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban,

kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Perlindungan hukum menjadi penting, sebagai suatu kewajiban yang harus diberikan sebagaimana yang sudah diamanatkan dalam Undang-undang, dalam hal ini khususnya diberikan kepada setiap nasabah. Salah satu wujud dari bentuk perlindungan hukum berupa pemberian sarana dan prasarana penggunaan transaksi elektronik. Sarana dan prasarana penggunaan transaksi elektronik wajib diberikan kepada setiap nasabah karena hal tersebut sudah menjadi hak dari setiap nasabah. Dalam hubungan bisnis seringkali terdapat ketidaksetaraan antara nasabah dan pelaku usaha. Oleh karena itu dibutuhkan adanya suatu peraturan yang dapat melindungi kepentingan nasabah, yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan Agen BRI LINK merupakan salah satu masalah yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Bank selaku penyelenggara Agen BRI LINK wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya nasabah pengguna layanan Agen BRI LINK, dikarenakan nasabah memiliki arti yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu bank. Berdasarkan Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, agen adalah pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara Laku Pandai yang menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan.²⁴

Menyediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh nasabah. Artinya adalah layanan tersebut harus ditawarkan kepada masyarakat, maksudnya harus ditawarkan kepada lebih dari satu orang. Sedangkan menurut Pasal 1 dalam perjanjian kerjasama antara PT. Bank Rakyat Indonesia Persero

²³ Abdul kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2004, hlm. 152.

²⁴ Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

(Tbk) dengan Calon Nasabah Tentang Kerjasama Penerimaan Transaksi BRI LINK, Agen BRI LINK adalah pihak-pihak yang menjadi rekanan BRI LINK dimana terdapat dua pihak Agen BRI LINK, yaitu *collecting agent* agregator (CAA) dan *collecting agent* (CA).²⁵ Di Kota Pekanbaru, Agen perbankan mulai berkembang sekitar 3 tahun belakangan. Di setiap sudut kota Pekanbaru yang padat penduduknya, pasti dapat kita jumpai agen perbankan. Terdapat bermacam-macam agen perbankan yang berkembang di Kota Pekanbaru, namun yang lebih berkembang pesat adalah Agen BRI LINK. Berdasarkan data wawancara penulis lakukan dengan Kepala Bagian E-Banking Kanwil BRI Pekanbaru, mengatakan dari total 2.361 agen 563 diantaranya berada di Kota Pekanbaru yang langsung dikepalai dua cabang BRI di Pekanbaru.²⁶ Berdasarkan pembahasan penulis menitikberatkan pada *collecting agent* (CA), yaitu agen perorangan, karena penerapan dalam pelaksanaan kegiatan agen perorangan masih jauh dari standarisasi perbankan, seperti halnya dalam pelayanan terhadap nasabah. Adapun kriteria yang harus dipenuhi oleh agen perorangan berdasarkan perjanjian kerjasama antara PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) dengan calon nasabah untuk menjadi agen perorangan yaitu : calon agen telah memiliki usaha utama dengan lokasi yang tetap dan telah berjalan minimal 2 tahun, telah memiliki rekening tabungan atau giro BRI yang dilengkapi kartu ATM/debit, dan juga harus memiliki saldo di rekening tabungan atau giro sebagai dana untuk kebutuhan transaksi.

Berikut ini adalah kategori agen perorangan yang penulis ambil beberapa sampel bernama usaha agen perorangan di Kota Pekanbaru yaitu :

1. Agen BRI LINK “Dewata”, Pasar Pagi Arengka Kota Pekanbaru.
2. Agen BRI LINK “Foto Copy Talenta”, Marpoyan Damai Kota Pekanbaru.

²⁵ Pasal 1 dalam perjanjian kerjasama antara PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) dengan Calon Nasabah tentang kerjasama penerimaan transaksi BRI LINK

²⁶ Wawancara dengan Bapak Arif Fadilla selaku KA Unit Cabang Pembantu BRI di Pekanbaru, tanggal 21 Desember 2016, pukul 10:03 Wib.

3. Agen BRI LINK “Kedai Yendrawati”, Pala Raya Gg. Kamboja Kota Pekanbaru.
4. Agen BRI LINK “Nelita”, Pasar Burung-Durian Kota Pekanbaru.
5. Agen BRI LINK “Vino”, Rambutan 3 Kota Pekanbaru.

Hubungan hukum antara agen dengan nasabah pengguna layanan Agen BRI LINK pada hakekatnya merupakan hubungan simbiosis mutualisme karena agen pada dasarnya membutuhkan dana dari nasabah sementara nasabah membutuhkan layanan dari Agen BRI LINK. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna layanan Agen BRI LINK dalam tanggapan melakukan transaksi pada Agen BRI LINK dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.I
Tanggapan Nasabah Terhadap Transaksi
melalui Agen BRI LINK
di Kota Pekanbaru

No.	Jawaban	Nasabah	Presentative
1.	Dirugikan	3	15%
2.	Tidak dirugikan	17	85%
Jumlah		20	100%

Sumber : Nasabah yang menggunakan layanan transaksi Agen BRI LINK Kota Pekanbaru

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 20 nasabah sebanyak 3 nasabah atau 15% yang merasa dirugikan akan layanan transaksi melalui Agen BRI LINK dan 17 nasabah atau 85% lainnya tidak di rugikan akan layanan transaksi melalui Agen BRI LINK, karena bagi pihak yang merasa dirugikan dalam hal : kesalahan penghitungan uang karena minimnya peralatan, perbedaan biaya administrasi, standart pelayanan yang tidak memenuhi seperti : kebersihan ruangan, pengetahuan dari sang agen, saling membantu dan saling berhati-hati dalam melakukan berbagai jenis transaksi melalui Agen BRI LINK khususnya dalam penghitungan uang, maka tidak akan mengalami kerugian pada transaksi melalui layanan Agen BRI LINK.²⁷

²⁷ Wawancara dengan Pelaku usaha Agen BRI LINK “Kedai Yendrawati” di Jalan Pala raya Ujung Gg. Kamboja Kota Pekanbaru, tanggal 29 November 2016, pukul 15:33 Wib.

Tabel 4.II
Tanggapan Nasabah Agen BRI LINK Kota
Pekanbaru Terhadap
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.
1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan
Konsumen Sektor Jasa Keuangan

No	Jawaban	Nasabah	Presentatif
1.	Mengetahui	0	0%
2.	Tidak Mengetahui	20	100%
Jumlah		20	100%

Sumber : Nasabah Agen BRI LINK Kota Pekanbaru

Nasabah yang berjumlah 20 orang yang penulis bagikan teks wawancara dalam bentuk terstruktur, tidak ada yang mengetahui bahwa kebijakan mengenai layanan transaksi Agen BRI LINK mempunyai peraturan yang dapat melindungi nasabahnya dari resiko kerugian dari layanan tersebut. Kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan transaksi pada Agen BRI LINK sangat mempengaruhi likuiditas agen dan bank serta akan membantu pemerintah dalam meningkatkan sistem keuangan inklusif untuk memajukan sektor perekonomian, adanya *branchless banking* diharapkan dapat menambah jumlah nasabah.

1. Perlindungan preventif terhadap Nasabah dalam Layanan *Branchless Banking*

Perlindungan preventif ini pada Layanan *Branchless Banking*, yaitu wajib memberikan informasi dalam hal penyampaian mengenai produk-produk layanan Agen BRI LINK, pengenaan biaya-biaya administrasi bahkan wajib melakukan edukasi kepada masyarakat serta pelaku usaha dengan tujuan agar mengerti dalam penggunaan layanan Agen BRI LINK. Serta layanan dan keamanan resiko *branchless banking* pada saat nasabah melakukan pendaftaran dan pengisian formulir aplikasi di kantor cabang ataupun di agen. Dalam proses pendaftaran tersebut petugas bank dalam hal ini adalah customer service atau agen lah yang menginformasikan mengenai layanan *branchless banking* berupa rekening ponsel kepada nasabah baik informasi layanan secara umum ataupun biaya tambahan yang mungkin timbul, seperti biaya sms dalam transaksi.

2. Perlindungan Represif terhadap Nasabah dalam Layanan *Branchless Banking*

Perlindungan represif ini dapat dilakukan apabila suatu bahaya atau resiko telah menimpa nasabah dalam menggunakan layanan *branchless banking*. Maka pihak pelaku jasa keuangan yaitu bank wajib memberikan perlindungan kepada nasabahnya. Mengenai perlindungan tersebut dapat dijumpai dalam Pasal 50 POJK Nomor 1/POJK.07/2013. Menyebutkan bahwa : Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini adalah Bank wajib memiliki sistem pengendalian internal terkait dengan perlindungan konsumen.

3. Hubungan Hukum Antara Bank Sebagai Penerbit Agen BRI LINK Terhadap Nasabahnya

Hubungan hukum antara agen dan Bank Laku Pandai dalam kegiatan layanan perbankan *branchless banking* merupakan suatu hubungan hukum dimana seseorang/atau pihak agen diberi kuasa bertindak untuk dan atas nama orang/atau pihak prinsipal untuk melaksanakan transaksi bisnis dengan pihak lain.²⁸ Adanya kuasa dari orang/ *principal* maka tindakan-tindakan yang dilakukan agen dalam batas-batas yang sudah ditentukan oleh *principal*, tetapi apabila agen melakukan hal-hal diluar batas wewenangnya maka agen harus bertanggung jawab atas tindakannya.

4. Standart Layanan Bank Terhadap Nasabah

Standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga meningkat dan kompleks serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenal produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Secara umum,

²⁸ Richard Burton Simatupang, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta: 2003, hlm. 53.

standar layanan perbankan yang harus dipenuhi, meliputi:²⁹

- a. Standar penampilan petugas perbankan
- b. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja
- c. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan
- d. Standar berkomunikasi dengan nasabah
- e. Standar penanganan keluhan nasabah

B. Upaya Hukum yang Dilakukan Oleh Pihak Bank Apabila Nasabah Mengalami Kerugian Terhadap Transaksi Melalui Agen BRI LINK Di Wilayah Kota Pekanbaru

Pasal 29 ayat 2 Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dimana dalam Pasal ini mengatur mengenai prinsip kehati-hatian. Pengaturan prinsip kehati-hatian ini dilaksanakan oleh karena nasabah tidak berada dalam posisi untuk mengetahui dan menilai keamanan dan kesehatan serta tidak memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha dari bank tersebut.³⁰ Sedangkan perlindungan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) bagi pihak Agen BRI LINK sebagai bentuk apresiasi terhadap peningkatan transaksi tersebut maka BRI memberikan fasilitas proteksi kepada sang agen ialah dalam bentuk asuransi kecelakaan diri dan kebakaran tempat usaha.³¹ Berdasarkan hasil pembagian wawancara kepada masyarakat yang menggunakan layanan Agen BRI LINK, mereka cenderung menyelesaikan kasusnya melalui jalur damai kepada pihak layanan Agen BRI LINK, namun tidak semuanya memberikan hasil yang positif.³²

²⁹ Kasmir, *Op.cit*, hlm 112.

³⁰ Sjamsul Arifin, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, PT. Raja Wali, Jakarta: 2001, hlm. 33.

³¹ Wawancara dengan Bapak Khairil selaku KA Unit BRI Cabang Pembantu Kota Pekanbaru, tanggal 25 April 2017, pukul 10:21 Wib.

³² Wawancara dengan Nasabah Bapak Riki, Angga, Ibu Dhani Pengguna Layanan Agen BRI LINK Dewata,

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Pengguna Layanan Agen BRI LINK Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Di Wilayah Kota Pekanbaru. Berdasarkan Pasal 34 Peraturan Nomor 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif menentukan :

- a. Bank penyelenggara Laku Pandai wajib menerapkan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.
- b. Mekanisme dan tata cara penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat 1 mengacu pada ketentuan yang berlaku. Padahal dalam hal ini agen sebagai kepanjangan tangan dari bank dalam layanan Laku Pandai terutama dalam memberikan jasa pada masyarakat seharusnya juga diwajibkan untuk memberikan perlindungan kepada nasabah. Sementara belum ada Peraturan khusus yang mengatur tentang sanksi bagi agen yang berlaku *fraud/unprofessional conduct* dalam melaksanakan pelayanannya.

2. Upaya hukum yang Dilakukan Oleh Pihak Bank Apabila Nasabah Mengalami Kerugian Terhadap Transaksi Melalui Agen BRI LINK Peraturan Bank Indonesia (PBI)

Nelita, Yendriwati Kota Pekanbaru, tanggal 23 Mei 2017, pukul 11:14 Wib.

Nomor.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yaitu dapat berupa pengaduan secara lisan dan pengaduan secara tertulis ke OJK disertai dengan :

- a. Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait dan/atau jawabannya.
- b. Identitas diri atau surat kuasa (bagi yang diwakili).
- c. Deskripsi atau kronologis pengaduan.
- d. Dokumen pendukung.

B. Saran

1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Terhadap Pengguna Layanan Agen BRI LINK Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor.19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Di Wilayah Kota Pekanbaru. Diharapkan bagi pihak Bank harus juga berperan aktif memberikan edukasi kepada nasabah untuk memahami resiko pada Layanan Keuangan Tanpa Kantor. Sedangkan Bagi Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator perbankan diharapkan harus memberikan aturan yang jelas mengenai perlindungan terhadap nasabah, khususnya nasabah mikro yang merupakan nasabah dari sistem keagenan perbankan. Agar kelak dikemudian hari tidak terjadi tindakan

lempar tanggung jawab antara bank dan agen bank.

2. Upaya hukum yang Dilakukan Oleh Pihak Bank Apabila Nasabah Mengalami Kerugian Terhadap Transaksi Melalui Agen BRI LINK Upaya perlindungan hukum terhadap nasabah Agen BRI LINK hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi dari berbagai pihak. Pihak nasabah harus bersikap lebih proaktif untuk mengetahui hak dan kewajibannya dan juga pihak Agen hendaknya lebih bersikap terbuka dan memperbaiki kinerjanya, upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi permasalahan ini adalah bagi pelaku jasa keuangan yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk) dengan mengadakan pelatihan-pelatihan khusus mengenai pelayanan Agen BRI LINK, merekrut calon Agen dengan standart pelayanan perbankan menambahkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kegiatan transaksi Agen BRI LINK di wilayah kota Pekanbaru, bagi OJK diharapkan dapat menetapkan Peraturan-Peraturan terbaru terkait permasalahan yang terjadi pada masyarakat., bagi nasabah nasabah pengguna layanan Agen BRI LINK agar selalu memperhatikan jumlah lembaran uang, agar terhindar dari kekeliruan antara agen dan nasabah, bahkan jika perlu lembaran uang tersebut di hekter terlebih dahulu sebelum diserahkan ke Agen BRI LINK.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arifin, Sjamsul, 2001, *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*, PT. Raja Wali, Jakarta.

Ashshopa, Burhan, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Djumhanna, Muhammad, 2006, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, PT. Citra Aditya, Bandung.

Muhammad, Kadir Abdul, 2004, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Simatupang, Burton Richard, 2003, *Aspek Hukum Dalam Bisnis*, Rineka Cipta, Jakarta.

Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, 2007, *Penelitian Hukumn Sosiologis*, Raja Grafindo Prasada, Jakarta.

Sugiono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung.

Waluyo, Bambang, 2001, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.

Zaini, Diane Zulfi, 2012, *Indepedensi Bank Indonesia Dan Penyelesaian Bank Bermasalah Cetakan Pertama*, Keni Media, Bandung.

B. Jurnal

Ajeng Noorseta, 2015, “*Tanggung Jawab Agen Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Universitas Brawijaya, 11 Maret.

Pujiyono, *Aspek Yuridis Keberadaan Agen Dalam Model Branchless Banking Di Sistem Perbankan Di Indonesia*”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas

Hukum Universitas Sebelas Maret, Malang, 1 Januari-Juni 2016.

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014, Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

D. Website

Chezhemedia.blogspot.co.id, diakses tanggal 13 November 2016, pukul 13:20 Wib.

Manufactures’ Finance Co, “Equality”, *Jurnal West Law*, Supreme Court of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, pada tanggal 31 Oktober 2017 dan diterjemahkan oleh Google Translate.

<http://maliqren.Wordpress.com/2011/11/27/ciri-ciri-organisasi>, diakses tanggal 27 Maret 2017, pukul 15:00 Wib.