

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Tanggung Jawab Bank Penyelenggara dalam pelaksanaan Laku Pandai yang tidak menggunakan kantor cabang bank di Indonesia merupakan hal yang penting karena menyangkut kepercayaan dari nasabah pengguna jasa layanan keuangan. Pelaksanaan Laku Pandai yang tidak memiliki kantor cabang sebagai media untuk berhadapan langsung dengan nasabah, tetapi menggunakan layanan agen sebagai perpanjangan tangan dari Bank Penyelenggara, tentu hal ini memiliki resiko yang tinggi untuk terjadinya pelanggaran yang dapat dilakukan oleh agen. Apabila agen terbukti melakukan pelanggaran terhadap nasabah yang mengakibatkan kerugian yang dialami oleh nasabah, maka yang bertanggung jawab secara langsung adalah Bank Penyelenggara, bukan agen. Karena dalam Pasal 22 ayat 1 huruf f POJK Tentang Laku Pandai telah dijelaskan bahwa bank Penyelenggara Laku Pandai bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama yang dalam hal ini adalah perjanjian keagenan, hal ini diperkuat jika dianalogikan dengan Pasal 3 ayat 3 POJK *Outsourcing* yang dinyatakan juga bahwa Bank tetap bertanggung jawab atas pekerjaan yang dialihdayakan kepada perusahaan penyedia jasa. Maka dari itu sudah seharusnya Bank Penyelenggara Z bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan oleh Agen Y kepada Nasabah X dan Nasabah X dapat meminta pertanggungjawaban Bank Penyelenggara Z untuk menyelesaikan permasalahannya dan mengganti kerugian yang telah dialaminya. Sehingga apabila agen melakukan pelanggaran terhadap nasabahnya, Bank Penyelenggara tidak hanya semata-mata memberikan sanksi kepada agennya tanpa memperhatikan

nasabahnya, Bank Penyelenggara harus terlebih dahulu memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah sebagai akibat dari perbuatan pelanggaran yang dilakukan oleh agennya sejauh pelanggaran yang mengakibatkan kerugian terhadap nasabahnya terbukti.

2. Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna jasa layanan keuangan dengan produk Laku Pandai tidak diatur secara rinci dalam POJK dan SEOJK Tentang Laku Pandai. Tetapi dalam POJK Tentang Laku Pandai menyatakan bahwa Bank Penyelenggara Laku Pandai wajib menerapkan perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur dalam ketentuan mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yaitu POJK Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sehingga apabila ada kerugian yang dialami oleh nasabah pengguna produk Laku Pandai dalam pelaksanaannya, nasabah dapat mengajukan pengaduan Bank Penyelenggara Laku Pandai dan berdasarkan Pasal 38 POJK Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyatakan bahwa setelah menerima pengaduan dari konsumen, maka Bank Penyelenggara wajib untuk melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar dan obyektif. Setelah melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan, Bank Penyelenggara wajib menyampaikan permintaan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan jika pengaduan konsumen benar dan terbukti. Tentu besaran ganti rugi yang ditawarkan oleh Bank Penyelenggara harus adil dan layak dengan mempertimbangkan segala kerugian yang dialami oleh nasabahnya. Namun jika penyelesaian pengaduan pada Bank Penyelenggara tidak menemukan titik temu, maka berdasarkan Pasal 40 POJK Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, nasabah dapat melakukan pengaduan lebih lanjut kepada OJK. Tentu hal ini harus diiringi dengan kesiapan OJK dalam melayani pengaduan nasabah, terutama pada perluasan penyediaan jaringan kantor OJK ke daerah-daerah yang dinilai membutuhkan. Dengan harapan penyelenggaraan pengaduan dapat terselenggara dengan baik.

B. Saran

1. Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif atau yang disingkat dengan Laku Pandai hadir karena diperlukan untuk ketersediaan akses layanan keuangan bagi masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, dan/atau mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya di Indonesia. Ketika bank hadir kepada masyarakat yang sulit menjangkau jasa layanan keuangan dengan tanpa menggunakan jaringan kantor yang dinilai memudahkan masyarakat untuk menikmati layanan perbankan, maka sudah seharusnya diikuti dengan pengaturan dan pengawasan yang *intens* dari OJK sebagai pencetus dari program Laku Pandai. Pengaturan mengenai tanggung jawab dari Bank Penyelenggara kepada agen yang telah melakukan pelanggaran terhadap nasabahnya kenyataannya belum diatur secara jelas karena hanya berdasarkan perjanjian kerja sama yang menyatakan bahwa apabila agen melakukan pelanggaran, Bank Penyelenggara dapat menghentikan kerja sama tersebut. Apabila terjadi penghentian kerja sama antara Bank Penyelenggara dengan agen maka bagaimana pertanggungjawabannya terhadap nasabah, untuk itu perlu adanya aturan yang jelas yang mengatur hal ini, sehingga diharapkan pelaksanaan program Laku Pandai akan terlaksana dan mencapai target yang dituju dengan baik.
2. Perlindungan nasabah Laku Pandai berkaitan erat dengan tanggung jawab dari Bank Penyelenggara Laku Pandai. Perlindungan nasabah dalam sektor jasa keuangan sudah diatur dalam POJK Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, namun dalam Laku Pandai belum ada mekanisme yang jelas untuk menyelesaikan pengaduan dan upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh nasabah, sebaiknya OJK dapat mengeluarkan aturan dan mekanisme mengenai perlindungan terhadap nasabah Laku Pandai agar masyarakat yang belum pernah tersentuh oleh jasa perbankan dapat memberikan kepercayaannya untuk menggunakan jasa dalam sektor keuangan di dalam produk Laku Pandai. Selain itu, perlunya tingkat kewaspadaan dari nasabah akan pengamanan dirinya sendiri karena itu

merupakan hal yang sangat penting karena apabila nasabah tidak berwaspada dan tidak mematuhi pengaturan mengenai pengamanan yang ada dalam SEOJK Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank, maka ia pun turut andil dalam kerugian yang ia alami. Walaupun demikian, sudah menjadi tanggung jawab Bank Penyelenggara untuk menganstisipasi hal tersebut dengan memberikan pembelajaran atau penyuluhan kepada para calon nasabahnya untuk menghindari terjadinya hal-hal demikian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdurrahman, Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan, Paradnya Paramita, Jakarta, 1993

Abdulkadir Muhammad, Hukum Perusahaan Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010

Adrian Sutedi, Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Raih Asa sukses, Jakarta, 2014

Bagir Manan, Politik Perundang-Undangan Dalam Rangka Menganstisipasi Liberalisasi Perekonomian, Makalah FH UNILA, Lampung, 1996

Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005

Imamul Arifin, Membuka Cakrawala Ekonomi, Grafindo, Jakarta, 2004

Mariam Darus Badruzaman, Aneka Hukum Bisnis, Alumni, Bandung, 1994

Muhammad Djumhana, Hukum Perbankan Di Indonesia, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006

Mochtar Kusumaatmadja, Konsep-Konsep Hukum Dalam Pembangunan, Alumni, Bandung, 2002

Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis : Menata Bisnis Modern Di Era Global, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008

N.H.T Siahaan, Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Trans Media Pustaka, Jakarta

Rachmadi Usman, Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003

Rachmat Setiawan, Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum, Alumni, Bandung, 1982

Roscoe Pound, Pengantar Filsafat Hukum, Bhratara, Yogyakarta, 1963

Sentosa Sembiring, Hukum Perbankan Edisi Revisi, Mandar Maju, Bandung, 2012

Sentosa Sembiring, Hukum Dagang, Citra Aditya Bakrie, Bandung

Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Gramedia Widisarana, Jakarta, 2006

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan, Rajawali Pers, Jakarta, 2001

Suharnoko, Hukum Perjanjian : Teori dan Analisa Kasus, cet 1, Kencana, Jakarta, 2004

Try Widoyono, Operasional Transaksi Produk Perbankan Di Indonesia, Ghalia Indonesia, Bandung, 2006

Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Y. Sogar Simamora, *Pemahaman Terhadap Beberapa Aspek Dalam Perjanjian*, Yuridika, 1996

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 9/POJK.03/2016 Tentang Prinsip Kehati-Hatian Bagi Bank umum Yang Melakukan Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Pihak Lain

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank

C. Sumber Lainnya

Badan Pembinaan Hukum Nasional, Laporan Akhir Pengkajian Tentang Beberapa Aspek Hukum Perjanjian Keagenan dan Distribusi, Departemen Kehakiman, Jakarta, 1994

Ezra Ridel Moniung, Perjanjian Keagenan Dan Distributor Dalam Perspektif Hukum Perdata, Lex Privatum, Vol.III No.1, Januari 2015, hlm. 125

Hajar, Tanggung Gugat Prinsipal Dalam Perjanjian Keagenan LPG, Yuridika, Vol.XXVIII No. 3, September-Desember 2013, hlm 362

Majalah Edukasi OJK Edisi Desember 2015

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---asia/---ro-bangkok/---ilo-jakarta/documents/presentation/wcms_216688.pdf, (diakses tanggal 20 Agustus 2016, Pukul 11.20 WIB)

<http://ojk.go.id/files/banner/buku-saku-laku-pandai.pdf> (diakses pada 23 Agustus 2016, Pukul 18:15 WIB)

<https://www.slideshare.net/mobile/BagusCahyoJayaP/sejarah-dan-sistem-ekonomi-perekonomian-indonesia-bab-2> (diakses tanggal 16 September 2016, Pukul 21.45 WIB)

<http://www.dosenpendidikan.net/2016/03/macam-macam-jenis-produk-dan-jasa-bank-perbankan-terlengkap.html?m=1> (diakses tanggal 16 September 2016, Pukul 22.00 WIB)

<http://www.ojk.go.id/id/Pages/Laku-Pandai.aspx> (diakses pada 23 Januari 2017, Pukul 19:15 WIB)

http://www.ojk.go.id/Files/201512/SIARANPERSLAKUPANDAI_1450001309.pdf. (diakses pada 25 Januari 2017, Pukul 15:15 WIB)