


Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Pengguna Layanan Branchless Banking

^{a,*}Adi Gunawan, ^bBismar Nasution, ^cSunarmi, ^dMahmul Siregar

^{a,b,c,d}Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara.

*corresponding author, email: ladigunawan1@gmail.com

 <https://doi.org/10.56128/jkih.v1i1.11>

ABSTRAK

Branchless banking dalam penelitian ini akan berfokus pada layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (laku pandai) versi ojk. Tujuannya untuk mengetahui hubungan hukum dan tanggung jawab bri dan agen, perlindungan hukum terhadap agen dan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yang bersifat deskriptif analitis. Data menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tertier serta didukung oleh data primer. Tehnik pengumpulan data menggunakan teknik studi pustaka dan studi lapangan dengan alat berupa pedoman wawancara. Analisis data menggunakan metode analisis data kualitatif. Pojk no. 19/pojk.03/2014 telah memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah branchless banking. Namun pojk tersebut belum efektif dinilai berdasarkan substansi hukum, struktur hukum, sarana dan prasarana serta budaya masyarakat yang belum mendukung. Praktik laku pandai di brilink pada bank bri unit gebang kabupaten langkat menunjukkan bahwa masyarakat ataupun agen tidak mengetahui tentang perlindungan hukum yang mereka dapatkan melalui pojk tersebut, sehingga tidak pernah ada laporan yang diterima otoritas jasa keuangan terkait keluhan nasabah atas layanan branchless banking.

Kata Kunci: Branchless Banking, Nasabah, Keuangan Inklusif, Perlindungan Hukum.

ABSTRACT

Branchless banking in this research will focusing for branchless banking of Otoritas Jasa Keuangan (Laku Pandai) from OJK. Purpose are for knowing about legal relations and responsibility of the parties, legal protection. This research using methods of normative law that are descriptive analytical. Data consist of secondary data consisting of primary, secondary and tertier legal materials and supported by secondary data. Data collection techniques using library study technique and field studies. Collected data is analyzed by qualitative data analysis methods. POJK No. 19/POJK.03/2014 about branchless banking for financial inclusion has provided legal protection for customers of branchless banking. But the POJK is not yet effective assessed based legal substance, legal structure, facilities and infrastructure as well as the culture of society that does not support. Research on practice branchless banking (Laku Pandai) of BRILink at BRI Unit Gebang, show that people or agents do not know about the legal protections they have through the POJK. So there is never a report received by the financial services authority regarding customer complaints of branchless banking services.

Keywords: branchless banking, customer, financial inclusion, legal protection

Riwayat Artikel

Diterima: December 5, 2021 --- Direvisi: December 10, 2021 --- Disetujui: December 30, 2022

1. Pendahuluan

Era globalisasi membuat dunia menjadi begitu terbuka, termasuk dalam bisnis dan perbankan. Masyarakat sangat membutuhkan kehadiran bank sebagai sarana penyimpanan maupun membantu dalam usaha masyarakat baik usaha kecil maupun menengah ke atas. Masih banyaknya anggota masyarakat yang belum mengenal, menggunakan atau

mendapatkan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya karena bertempat tinggal di pedesaan yang lokasinya jauh dari kantor bank, kemudian ditambah lagi adanya biaya atau persyaratan yang memberatkan dan sulit untuk dipahami oleh masyarakat desa tersebut (Hermansyah, 2020). Hal ini tentu saja menjadikan mereka semakin enggan untuk menggunakan jasa layanan perbankan yang ada di kota, hal ini pula yang menjadikan pemerintah saat ini gencar dalam hal perencanaan dan pelaksanaan strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif (Supramono, 2014).

Otoritas Jasa Keuangan, Industri Perbankan dan Industri Jasa Keuangan lainnya berkomitmen mendukung terwujudnya keuangan inklusif yang sejalan dengan Strategi Nasional Keuangan Inklusif yang dicanangkan oleh pemerintah dalam rangka memperluas akses layanan keuangan. Keuangan Inklusif yang dimaksud adalah keadaan dimana seluruh masyarakat dapat menjangkau akses layanan keuangan secara mudah dan memiliki budaya mengoptimalkan penggunaan jasa keuangan. Wujud komitmen dari industri jasa keuangan yang sudah dituangkan sebagai salah satu strategi nasional untuk mencapai keuangan inklusif adalah penyediaan layanan keuangan tanpa kantor (*branchless banking*).

Kegiatan pelaksanaan *branchless banking* juga kerap mengalami masalah-masalah. Penelitian ini menjadi penting dilihat berdasarkan hubungan hukum dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam layanan *branchless banking* serta mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah layanan *branchless banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRILink) apabila terjadi masalah dalam transaksi. Untuk menjawab semua permasalahan diatas maka akan dilakukan penelitian langsung atas layanan *branchless banking* yang dalam hal ini akan berfokus pada layanan BRILink.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana hubungan hukum dan tanggung jawab pihak-pihak yang terlibat dalam layanan *branchless banking*; dan bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah layanan *branchless banking* pada Bank Rakyat Indonesia (BRILink) apabila terjadi masalah dalam transaksi.

2. Metode

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yakni prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan keabsahan berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Penelitian hukum normatif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisa pelaksanaan konsep-konsep hukum, norma-norma hukum dan nilai-nilai hukum yang erat kaitannya dengan pokok bahasan dalam penelitian ini. Penelitian hukum normatif menggunakan bahan-bahan hukum yang mengikat sebagai bagian data sekunder, dari beberapa sudut kekuatan mengikat yang dapat digolongkan kedalam bahan hukum primer, hukum sekunder, dan juga dalam bahan hukum tersier. Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif analisis yakni dengan memusatkan perhatian kepada masalah-masalah yang sedang diteliti, hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Hubungan Hukum dan Tanggung Jawab Pihak-Pihak yang Terlibat dalam *Branchless Banking* Laku Pandai

Hubungan hukum yang dilahirkan dalam kegiatan *branchless banking* ini dapat dibagi dalam beberapa bagian. Adapun bagian-bagian hubungan hukum tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hubungan Hukum Antara Bank Rakyat Indonesia dengan Agen BRILink, yaitu hubungan hukum yang didasari oleh perjanjian keagenan. Berdasarkan wawancara dengan Bani Napitupulu selaku Kepala Bidang Informasi dan Dokumentasi OJK Regional 5 Sumatera Bagian Utara, “praktek isi kerjasama yang tertuang dalam perjanjian kerjasama antara bank penyelenggara Laku Pandai dengan agen diserahkan sepenuhnya kepada pihak bank.” OJK selaku otoritas perbankan memberikan kebebasan kepada masing-masing bank penyelenggara untuk mengatur dan menentukan isi perjanjian. Hubungan hukum tersebut melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hubungan hukum dalam bentuk keagenan lahir dari suatu perjanjian antara pihak pertama (prinsipal) dengan pihak kedua (agen). Perjanjian keagenan berfungsi sebagai landasan hukum bagi para pihak dalam menjalankan usahanya. Dengan fungsinya yang demikian, sangat beralasan untuk memberikan perhatian terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan perjanjian keagenan dengan maksud agar para pihak dapat menyusun setidak-tidaknya hal-hal pokok, dan melaksanakan perjanjian dengan pemahaman batas-batas hak dan kewajiban masing-masing.
- b. Hubungan Hukum Antara Agen BRILink dengan Nasabah BRILink, yaitu hubungan hukum yang didasari oleh adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui Agen BRILink atau dapat dikatakan juga hubungan hukum yang lahir antara penyedia layanan dengan pengguna layanan yang dalam hal ini adalah layanan *branchless banking*. Hubungan hukum tersebut menimbulkan perikatan antara Agen BRILink dengan nasabah dan karenanya melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.
- c. Hubungan Hukum Antara Bank Rakyat Indonesia dengan Nasabah BRILink, yaitu hubungan hukum antara bank dengan nasabah sebagaimana diatur dalam perundang – undangan perbankan. Hubungan hukum tersebut diawali dengan adanya pengisian dan penandatanganan formulir ketika nasabah tersebut mendaftarkan diri untuk menjadi nasabah Bank BRI. Sehingga dapat dikatakan sebagai hubungan hukum yang lahir tersebut dikarenakan adanya perjanjian. Hubungan hukum yang lahir karena perjanjian akan mengacu pada Pasal 1320 KUHPerduta tentang syarat sah perjanjian . Perjanjian yang dibuat dan telah memenuhi syarat-syarat dalam Pasal 1320 KUHPerduta menjadikan para pihak terikat oleh ketentuan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerduta yang berbunyi “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”. Selain itu, hubungan hukum yang terjadi antara BRI dengan nasabah juga akan masuk kedalam hubungan hukum dalam lingkup Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum tersebut melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Mengenai tanggung jawab pihak-pihak dalam *branchless banking* (i.c laku pandai) dibagi dalam beberapa bagian. Adapun bagian-bagian tersebut, yaitu:

- a. Tanggung Jawab Penyelenggara, yang mengacu pada Pasal 22 huruf f – k POJK No. 19/POJK.03/2014 tentang layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif, yang berbunyi:

“(1) bertanggung jawab atas perbuatan dan tindakan Agen yang termasuk dalam cakupan layanan Agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama; (2) memantau dan mengawasi kegiatan Agen secara langsung, baik secara berkala maupun insidental; (3) memberikan pembinaan dan/atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh Agen; (4) melakukan edukasi dan pelatihan kepada Agen secara optimal; (5) melakukan edukasi dan literasi kepada masyarakat di sekitar lokasi Agen terkait produk yang ditawarkan secara optimal; dan (6) memastikan tanggung jawab kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai dalam hal terdapat kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi.”

Berdasarkan ketentuan diatas, jelas dalam POJK No. 19/POJK.03/2014, mengatur mengenai tanggung jawab bank penyelenggara atas hubungan kerja sama antara bank penyelenggara dengan Agen Laku Pandai. Namun berdasarkan interview yang dilakukan kepada Agen, bahwasannya pertanggung jawaban menjadi beban agen karena dianggap kesalahan yang menyebabkan kerugian tersebut adalah kesalahan agen dan sekalipun pihak bank yang menanggung ganti rugi atas suatu kerugian yang dialami nasabah, maka pihak bank akan meminta pergantian kepada pihak agen atas kerugian nasabah tersebut. Biasanya pihak bank akan membekukan *sharing fee* agen atas transaksi yang dilakukannya. Namun jika merujuk pada isi perjanjian kerjasama antara agen dan bank penyelenggara, tidak ada disebutkan secara jelas tentang tanggung jawab para pihak, akan tetapi jika dilihat berdasarkan Pasal 5 mengenai Hak dan Kewajiban BRI, pada bagian 1 mengenai Hak BRI meliputi:

“BRI berhak sepenuhnya untuk tidak melimpahkan *sharing fee* ke rekening Agen BRILink atas transaksi yang bermasalah apabila berdasarkan hasil investigasi BRI, diperoleh bukti kuat dan sah yang menunjukkan bahwa transaksi gagal, atau tidak sah, atau melanggar ketentuan dalam Perjanjian Kerjasama Agen BRILink dan BRI tidak dapat dimintaakan pertanggung jawaban atas kerugian yang diderita Agent BRILink”

Pasal diatas merupakan klausul eksonerasi karena berisikan tentang pengecualian kewajiban Bank Rakyat Indonesia yang seharusnya memberikan *sharing fee* kepada agen atas setiap transaksi berhasil, namun dikarenakan alasan sebagaimana disebutkan, pelimpahan *sharing fee* tersebut tidak diberikan kepada agen. *Exoneration* atau eksonerasi yaitu membebaskan seseorang atau badan usaha dari suatu tuntutan atau tanggung jawab. Jadi, secara sederhana klausula eksonerasi dapat diartikan sebagai klausula pengecualian kewajiban/ tanggung jawab dalam perjanjian (Ranuhandoko, 1996).

- b. Tanggung Jawab Agen dalam *Branchless Banking*. Dalam hal ini perlu diketahui bahwa penggunaan istilah agen dalam Laku Pandai ditujukan bagi pihak yang bekerjasama dengan bank dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Seorang agen *branchless banking* secara mendasar bertanggung jawab untuk melaksanakan segala ketentuan hukum sebagaimana dibebankan pada penyelenggaraan kegiatan perbankan dan ketika terjadi masalah ataupun hal-hal lain yang sifatnya merugikan nasabah, maka pihak agen lah yang akan bertanggung jawab secara penuh atas kerugian tersebut.

3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Branchless Banking Pada Layanan Brilink

Sebagaimana diketahui bahwa, perlindungan hukum terbagi atas perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif. Perlindungan preventif pada Layanan *Branchless Banking*, yaitu kewajiban agen untuk memberikan informasi dalam hal penyampaian mengenai produk-produk layanan Agen BRILink, pengenaan biaya-biaya administrasi bahkan wajib melakukan edukasi kepada masyarakat serta pelaku usaha dengan tujuan agar mengerti dalam penggunaan layanan Agen BRILink. Adapun pasal-pasal dalam perjanjian kerjasama antara BRI dengan Agen yang juga mencerminkan bentuk perlindungan secara preventif adalah Pasal 4 ayat (1) angka 1 berbunyi : “ Agen BRILink berhak meminta/mendapatkan edukasi terkait melalui layanan BRILink”. Kemudian Pasal 8 menyatakan bahwa “agen BRILink wajib merahasiakan segala keterangan dan data transaksi layanan BRILink. Kewajiban merahasiakan tersebut berlaku sejak ditandatanganinya perjanjian dan setelah perjanjian berakhir”. Kedua pasal ini mengindikasikan perlindungan yang sifatnya preventif dikarenakan dengan adanya pemahaman agen terkait layanan BRILink akan berdampak terhadap minimnya kesalahan yang mungkin saja terjadi selain itu dengan adanya kewajiban agen untuk menjaga rahasia atas data nasabah yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila data transaksi yang mereka lakukan melalui BRILink tidak disalahgunakan.

Sedangkan perlindungan represif yang dapat terlihat dari perjanjian antara Bank Rakyat Indonesia dengan Agen, yaitu sebagaimana Pasal 9 berbunyi “Agen BRILink wajib memberikan semua keterangan yang diminta oleh Bank, Bank Indonesia, atau pihak lain yang ditunjuk oleh Bank sehubungan dengan transaksi BRILink, investigasi dan tindakan-tindakan sehubungan dengan penggunaan dan/atau penyalahgunaan BRILink.” 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 Dalam hal penyelesaian perselisihan yang didasarkan atas itikad baik, apabila timbul perselisihan dikemudian hari mengenai pelaksanaan dan segala akibat dari perjanjian, para pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah; Hal yang dimaksud dengan Penyelesaian Perselisihan adalah (a) Perjanjian ini dan segala akibatnya tunduk pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia; (b) Para pihak sepakat untuk menyelesaikan setiap perselisihan yang timbul sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian

ini secara musyawarah untuk mencapai mufakat dalam jangka waktu 14 hari (empat belas hari) kalender. (c) Apabila dengan cara musyawarah dan mufakat sebagaimana dimaksud pada butir b ini tidak tercapai, maka Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan perselisihan tersebut melalui Pengadilan Negeri. (d) Untuk perjanjian ini dan segala akibatnya Para Pihak memilih tempat kedudukan hukum (domisili) yang tetap pada Kepaniteraan Pengadilan Negeri. Merupakan bentuk perlindungan represif karena jelas dalam pasal ini menyebutkan mengenai tata cara penyelesaian atas perselisihan yang terjadi. Karena sebagaimana diketahui, perlindungan refreshif adalah perlindungan dengan maksud untuk menyelesaikan sengketa. Dalam kegiatan melakukan transaksi perbankan yang diselenggarakan melalui agen BRILink, nasabah juga mendapatkan perlindungan atas haknya untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 22 huruf f POJK No. 19/POJK.03/2014 yang menegaskan bahwa

“Bank penyelenggara wajib bertanggungjawab atas kerugian nasabah yang timbul karena perbuatan dan tindakan agen yang termasuk dalam cakupan layanan agen sesuai dengan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama”.

Namun apabila kerugian disebabkan karena kesalahan atau kelalaian agen maka agenlah yang harus bertanggungjawab sepenuhnya atas kerugian yang diderita oleh nasabah. Hal ini berkorelasi dengan konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Sebuah konsep yang berkaitan dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab (pertanggung jawaban) hukum. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu, kerugian tertentu, atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi baik berupa hukuman atau pergantian bila ada orang yang dirugikan atas perbuatannya yang juga perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku (Tanya et al., 2013).

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 (Agustina & Prasetyo, 2018). Dengan demikian, dalam menjawab permasalahan siapa yang paling bertanggung jawab dalam hal terjadi permasalahan terkait transaksi dalam *branchless banking* yang melibatkan nasabah-agen-bank, agar dapat menjamin dan memberikan perlindungan hukum dan keadilan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam *branchless banking*.

Perlindungan hukum bagi nasabah pengguna layanan Agen BRILink merupakan salah satu masalah yang patut mendapatkan perhatian dari berbagai pihak. Bank selaku penyelenggara Agen BRILink wajib memberikan perlindungan hukum terhadap nasabahnya, khususnya nasabah pengguna layanan Agen BRILink, 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.

Menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat artinya 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 (Tbk) dengan Calon Nasabah Tentang Kerjasama Penerimaan Transaksi BRILink, Agen BRILink adalah pihak-pihak yang menjadi rekanan BRILink dimana terdapat dua pihak Agen BRILink, yaitu *Collecting Agent Agregator (CAA)* dan *Collecting Agent (CA)*. Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini 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.

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 (Arifin, 2001). Sedangkan perlindungan yang diberikan PT. Bank Rakyat Indonesia Persero (Tbk), menurut Azwin Yeta selaku Kepala Unit Bank BRI Gebang dalam wawancara menyatakan bahwa “bagi pihak Agen BRILink, 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.” Berdasarkan hasil pembagian wawancara kepada masyarakat yang menggunakan layanan Agen BRILink, mereka cenderung menyelesaikan permasalahannya secara musyawarah.

4. Penutup

Hubungan hukum antara Bank Penyelenggara dengan Agen BRILink adalah hubungan hukum yang lahir karena perjanjian keagenan, sementara hubungan hukum antara agen dengan nasabah merupakan hubungan hukum yang lahir karena adanya transaksi yang dilakukan nasabah melalui Agen BRILink dan hubungan hukum antara bank penyelenggara (BRI) dengan nasabah adalah hubungan hukum yang didasari atas transaksi yang dilakukan nasabah melalui BRILink karena sejatinya penyedia layanan dalam *branchless banking*. Kedudukan agen dalam perjanjian tersebut sebagai perpanjangan tangan yang bekerjasama dengan bank penyelenggara untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan. Sebaiknya para pihak yang terlibat dalam layanan *branchless banking* yakni bank penyelenggara, agen dan nasabah

menyadari jika dalam kegiatan yang mereka lakukan terdapat suatu hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban . Terkait hak dan kewajiban tersebut seharusnya dijalankan dengan baik dan sebagaimana mestinya, karena dengan adanya kesadaran para pihak untuk menjalankan hak dan kewajibannya akan menciptakan suatu keadaan dimana tidak ada pihak yang dirugikan didalamnya. Selain itu, sebaiknya dilakukan sosialisasi dan edukasi secara berkesinambungan, khususnya terhadap masyarakat desa yang mana tujuannya agar masyarakat mengerti dan memahami terkait keberadaan POJK No. 19/POJK.03/2014 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang merupakan dasar hukum penting bagi mereka dalam melakukan kegiatan *branchless banking*, karena masyarakat merupakan struktur penting terhadap berlakunya suatu peraturan.

Referensi

- Agustina, E., & Prasetyo, H. (2018). Teori Tanggung Jawab Berjenjang (Cascade Liability Theory) Dalam Tindak Pidana Korporasi Di Indonesia. *Jurnal Spektrum Hukum*, 15(2), 169–194.
- Arifin, S. (2001). *Peran Hukum Menghadapi Kejahatan Elektronik Bidang Perbankan*. Bahan Internet.
- Hermansyah, S. H. (2020). *Hukum Perbankan Nasional Indonesia: Edisi 3*. Prenada Media.
- Ranuhandoko, I. P. M. (1996). *Terminologi Hukum Inggris-Indonesia*.
- Supramono, G. (2014). *Hukum Uang di Indonesia*. Gramata Publishing.
- Tanya, B. L., Simanjuntak, Y. N., & Hage, M. Y. (2013). *Teori Hukum*. Genta publishing.
-