



## **Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart dalam Layanan terhadap Nasabah**

**Heny Rahmawati**

UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Email : [henyrahmawati1152@gmail.com](mailto:henyrahmawati1152@gmail.com)

### **Abstract**

*This research aims to determine the level of legal compliance of the BSI Smart Agent FEBI UIN Surakarta agent in providing services to customers and the legal consequences if legal non-compliance occurs. This type of research is research with a qualitative, conceptual and legal approach. The data source for this primary research was obtained from interviews with BSI Smart Agent FEBI UIN Surakarta services and customers and BSI KC Pekalongan Pemuda Customer Service. Secondary data sources were obtained from regulations governing clever behavior, textbooks, research reports, and journals. From the results of the author's analysis, it shows that BSI Smart Agent FEBI UIN Surakarta has minimal legal compliance. This is proven by several products with administration fees that do not comply with BSI's regulations. The legal consequence of BSI Smart non-compliance is that the BSI Smart application will be closed automatically by the system. However, this process is only carried out by BSI if there are customers who complain about the service from BSI Smart.*

**Keywords** : legal compliance, Laku Pandai, BSI Smart

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam layanan terhadap nasabah dan akibat hukumnya jika terjadi ketidakpatuhan hukum. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif, konseptual, dan pendekatan undang-undang. Sumber data penelitian primer ini diperoleh dari hasil wawancara pada pelayanan dan nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta serta Customer Service BSI KC Pekalongan Pemuda. Sumber data sekunder diperoleh dari peraturan-peraturan yang mengatur laku pandai, buku teks, laporan penelitian, dan jurnal. Dari hasil analisis penulis menunjukkan bahwa BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta memiliki kepatuhan hukum yang minim. Hal tersebut terbukti dari beberapa produk dengan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan tetapan oleh BSI. Akibat hukum dari ketidakpatuhan BSI Smart adalah aplikasi BSI Smart akan ditutup secara otomatis oleh sistem. Namun proses tersebut baru dilakukan oleh pihak BSI jika terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart.

**Kata Kunci** : Kepatuhan Hukum, Laku Pandai, BSI Smart

## Pendahuluan

Untuk menunjang rancangan pemerintah berupa Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) yang menggerakkan pertumbuhan ekonomi dan dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat dengan pemerataan penghasilan, pemberantasan kemiskinan, dan menstabilkan sistem keuangan, pada 2014 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan program *branchless banking* yang berlandaskan atas regulasi POJK No.19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) (Khan & Pujiyono, 2016, p.14). Pasal 1 ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif menyebutkan bahwa Laku Pandai adalah program yang mempersiapkan pelayanan perbankan tanpa kantor fisik bank melalui kegiatan yang dilakukan oleh agen (pihak lain selain bank) dengan penggunaan fasilitas teknologi informasi. Program tersebut bermaksud untuk menyajikan pelayanan perbankan yang gampang, cepat dimengerti, dan tepat terhadap keperluan masyarakat yang susah mendapatkan akses layanan perbankan.

Bank Syariah Indonesia atau yang biasa disebut BSI merupakan salah satu bank syariah penyelenggara program laku Pandai yang dinamai dengan BSI Smart. BSI Smart merupakan perpanjangan tangan BSI untuk memperkuat dan memperluas inklusivitas maupun aksesibilitas masyarakat terhadap layanan dan produk perbankan syariah. Pada tahun 2023, BSI telah mempunyai 92.195 agen di seluruh Indonesia. Salah satunya yaitu BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, dimana dengan tingginya minat mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta terhadap perbankan syariah, maka UIN Raden Mas Said bekerja sama dengan BSI KCP Slamet Riyadi 1 untuk membuka BSI Smart agen. BSI Smart ini menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan berupa pembukaan rekening, transfer, tarik dan setor tunai, pembayaran tagihan, *top-up e-wallet*, dll. Dalam setiap transaksinya, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menetapkan biaya administrasi kepada nasabah. Seperti contohnya untuk transaksi tarik tunai dikenai biaya administrasi sebesar Rp 3.500,00 dan setor tunai dikenai biaya administrasi Rp 2.000,00.

Selain menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan, agen yang merupakan salah satu peran penting dalam pelaksanaan program laku Pandai juga harus melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan bank penyelenggara termasuk dalam hal terjadi kondisi tertentu yang mengakibatkan agen tidak dapat beroperasi dan mematuhi ketentuan penyelenggaraan laku Pandai yang berlaku bagi bank penyelenggara. Selain itu, laku Pandai dapat menimbulkan resiko sehubungan dengan keterlibatan pihak ketiga dalam hal ini adalah agen yang berasal dari masyarakat luas akan melakukan kecurangan ataupun penipuan. Kegiatan ini juga sering disalahgunakan oleh agen untuk memeras nasabah dengan cara menetapkan biaya administrasi pada setiap transaksinya melebihi dengan penetapan yang sudah ditentukan oleh bank.

Bank penyelenggara laku Pandai menetapkan ketentuan batasan biaya administrasi pada setiap transaksinya dan standar tersebut tentunya harus dipatuhi oleh seorang agen. BSI telah menetapkan biaya administrasi untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh BSI Smart agen dalam aplikasi yang hanya dapat diakses oleh pihak agen (Alfi Zahara, 2022, p.6). Seperti contohnya biaya administrasi yang harus dibayarkan oleh nasabah ketika melakukan transaksi tarik tunai yaitu Rp 3.500 dan untuk transaksi setor tunai dikenai biaya administrasi sebesar Rp 1.000. Namun terkadang terdapat BSI Smart agen yang menetapkan biaya administrasi melebihi dengan standar yang sudah ditetapkan oleh BSI. Berdasarkan penjelasan yang sudah penulis paparkan, penulis ingin meneliti lebih lanjut tentang

## Metode Penelitian

Penelitian ini menganalisis dan melihat bagaimana fungsi hukum dalam masyarakat dengan menggunakan metodologi penelitian hukum empiris. Maka penulis menganalisis bagaimana kepatuhan hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam layanan terhadap nasabah.

Dalam pendekatan kualitatif data didapat dari berbagai macam sumber seperti hasil wawancara kepada BSI, agen BSI Smart, dan nasabah. Kemudian dengan mengamati pelayanan BSI Smart terhadap nasabah. Dengan demikian, penulis penelitian ini mengumpulkan, menguraikan, dan menganalisis bukti sebelum menarik kesimpulan. Selain itu di dalam pendekatan ini juga menggunakan pendekatan kualitatif, konseptual, dan pendekatan undang-undang. Penelitian ini menjelaskan bagaimana kepatuhan hukum agen BSI Smart dalam layanan terhadap nasabah dan akibat dari ketidakpatuhan hukum tersebut.

Sumber data penelitian adalah pihak-pihak yang menjadi sumber informasi untuk keberlangsungan penelitian. Sumber data penelitian ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang didapat peneliti langsung dari sumber di lapangan melalui observasi ataupun pengamatan langsung (Saifudin Azwar, 2003, p.91). Seperti pelayan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, dan customer service BSI KC Pekalongan Pemuda. Sumber sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer berasal dari peraturan-peraturan yang mengatur mengenai laku pandai, sedangkan bahan hukum sekunder berasal dari buku teks, laporan penelitian, dan jurnal.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Gambaran Umum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

BSI Smart merujuk pada individu atau badan hukum (pihak ketiga) yang bertindak sebagai perwakilan atau perantara untuk produk atau layanan perbankan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam platform digital atau sistem yang dikenal sebagai BSI Smart (Alfi Zahara, 2022, p.41). BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta merupakan salah satu agen BSI Smart yang terdapat di Surakarta. Pada tahun 2022 UIN Raden Mas Said Surakarta bekerja sama dengan BSI KCP Slamet Riyadi 1 untuk mendirikan BSI Smart. BSI Smart tersebut berada di lobby Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Surakarta dan beroperasi pada hari Senin sampai Jum'at dengan jam operasional pada pukul 09.00-15.00.

Dalam proses pelayanannya, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta merekrut beberapa mahasiswa, dimana terdapat beberapa mahasiswa terpilih yang melayani proses pelayanan di BSI Smart tersebut dan mereka dianggap melakukan proses magang. Sistemika magang tersebut dilaksanakan 1 tahun terdiri dari 2 batch dan sampai saat ini sudah memasuki batch 6. Pada batch 6 ini terdiri dari 6 mahasiswa yang dibina oleh salah satu dosen di UIN Raden Mas Said Surakarta yaitu Ibu Safaah Restuning, S.E.I, M.A.Ek dan dikoordinasi oleh Okky Lintang Permata.

### Produk Pelayanan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

Dalam melakukan pelayanan, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menggunakan aplikasi BSI Smart Agen. Agen BSI Smart FEBI UIN Surakarta memiliki beberapa produk pelayanan, antara lain :

a. Pembukaan rekening BSI dan BSA

BSI Smart dapat melayani pembukaan rekening BSI. Pembukaan rekening BSI tersebut tidak dikenai biaya administrasi. Dalam pembukaan rekening tersebut, rata - rata nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menggunakan produk Tabungan Easy

Wadiah. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta juga melakukan pelayanan pembukaan rekening *Basic Saving Account* (BSA). Pembukaan rekening BSA tersebut dikenai biaya administrasi sebesar Rp 5.000,00.

b. Tarik tunai

Tarik tunai merupakan proses penarikan uang tunai dari rekening bank. Pada proses tarik tunai di BSI Smart agen FEBI UIN Surakarta dikenakan tarif biaya transaksi sebesar Rp 3.500,00.

c. Setor Tunai

Setor tunai adalah proses memasukkan uang tunai ke dalam rekening bank. Dalam pelayanan setor tunai, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta mengenai biaya admin sebesar Rp 2.000,00.

d. Transfer

Kegiatan transfer uang merupakan proses memindahkan dana dari satu rekening ke rekening lainnya. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menyediakan proses tranfer uang dengan biaya administrasi sebesar Rp 2.000,00 untuk transfer sesama rekening BSI dan Rp 10.000,00 untuk tranfer ke rekening antar bank.

e. *Top up e-wallet*, pembelian pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran token listrik

Selain melayani pembukaan rekening, tarik tunai, setor tunai, dan transfer, BSI Smart juga melayani *top up e-wallet*, pembelian pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran token listrik. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta melayani pelayanan ini dengan biaya administrasi yaitu sebesar :

Tabel 1.1

Biaya Adminstrasi *Top up e-wallet*, pembelian pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran token listrik di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

No.	Jenis Transaksi	Biaya Administrasi
1.	Top up	Rp 1.500,00
2.	Pulsa	Rp 2.000,00
3.	Paket Data	Rp 2.000,00
4.	Token Listrik	Rp 3.000,00

Sumber : Hasil Wawancara dengan Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6, Surakarta, 27 November 2023

### Kepatuhan Hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta Dalam Layanan Terhadap Nasabah

Kepatuhan hukum dan kesadaran hukum secara sosiologis adalah keadaan seseorang warga negara yang tunduk dan patuh dalam satu aturan (hukum) yang berlaku. Kepatuhan dan ketaatan ini didasarkan pada kesadaran-kesadaran atau nilai-nilai yang terdapat di dalam diri manusia tentang hukum yang ada maupun hukum yang diharapkan akan ada. Dengan demikian, kesadaran hukum yang dimiliki oleh warga masyarakat menjamin bahwa warga masyarakat tersebut akan menaati suatu peraturan hukum (Aco Agus, 2016, p. 55). Menurut Soerjono Soekanto, masalah kepatuhan yang merupakan suatu derajat secara kualitatif dapat dibedakan dalam tiga proses, yaitu : 1) *Compliance*; 2) *Identification*; 3) *Internalization* (Soerjono Soekanto, 1982, p. 230).

Kepatuhan hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta akan dianalisis dengan menggunakan tiga indikator tentang kepatuhan seseorang dalam mematuhi hukum, sebagaimana tampak dalam analisis sebagai berikut :

a. *Compliance*

Pada tingkatan *compliance* kepatuhan hukum seseorang dilandasi rasa takut akan terkena sanksi. Kepatuhan ini sama sekali tidak didasarkan pada suatu keyakinan pada tujuan kaedah hukum yang bersangkutan, dan lebih didasarkan pada pengendalian dari pemegang kekuasaan. Kepatuhan hukum bertujuan agar ia terhindar dari sanksi hukum. Sebagai akibatnya maka kepatuhan akan ada, apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaedah-kaedah hukum tersebut (Soerjono Soekanto, 1982, p. 230).

Pada tingkat kepatuhan hukum ini, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta tidak dalam kategori takut sanksi. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pengawasan terhadap BSI dalam mengawasi jalannya BSI Smart. Peraturan hukum yang secara khusus, implisit, jelas, dan tegas mengatur tentang pengelolaan agen laku pandai memang belum ada. Namun selama praktiknya, BSI mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

b. *Identification*

Pada tingkatan *identification*, seseorang mematuhi hukum tidak saja karena ia takut sanksi tetapi karena ia ingin menciptakan dan sekaligus mempertahankan hubungan yang menyenangkan dengan orang atau kelompok lain. Kepatuhan hukum pada tingkatan *identification* dilakukan dalam rangka mencegah rusaknya suatu hubungan baik yang telah terbentuk atau menghindari lahirnya hubungan yang tidak baik seseorang dengan pihak lain. Daya tarik untuk patuh adalah keuntungan yang diperoleh dari hubungan-hubungan tersebut, dengan demikian kepatuhan tergantung pada baik buruknya interaksi (Aco Agus, 2016, p. 55-56). BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta melakukan kepatuhan hukum agar hubungan kerja sama antara BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dengan BSI KCP Slamet Riyadi 1 tetap berjalan. Hal tersebut dilakukan oleh BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta karena dari kerja sama tersebut, BSI Smart ini mendapatkan fee.

c. *Internalization*

Pada tahap ini, seseorang mematuhi kaidah hukum karena secara intrinsik kepatuhan tadi mempunyai imbalan. Hasil dari proses tersebut adalah suatu konformitas yang didasarkan pada motivasi secara intrinsik. Titik sentral dari kekuatan proses ini adalah kepercayaan orang tadi terhadap tujuan dari kaidah-kaidah yang bersangkutan, terlepas dari pengaruh atau pemegang kekuasaan maupun pengawasannya. Tahap ini merupakan derajat kepatuhan tertinggi, dimana ketaatan itu timbul karena hukum yang berlaku sesuai dengan nilai-nilai yang dianut (Aco Agus, 2016, p. 62). BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta beranggapan bahwa melakukan patuh hukum dapat mewujudkan keuangan yang inklusif. Namun, dalam melakukan kegiatan BSI Smart juga memerlukan biaya operasional maka ketika menetapkan biaya administrasi dalam setiap transaksinya juga mempertimbangkan dengan biaya operasionalnya.

Berdasarkan analisis penulis mengenai pelayanan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta tidak semuanya BSI Smart tersebut melakukan kepatuhan hukum. Kepatuhan hukum yang dilakukan oleh BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta seperti : a) cakupan layanan BSI Smart; b) penunjukkan pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan BSI Smart; c) beberapa produk dengan biaya administrasi sesuai dengan yang ditetapkan oleh pihak BSI.

a. Cakupan layanan BSI Smart

Pasal 14 ayat (2) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif menyebutkan bahwa :

*“Agen Laku Pandai dengan klasifikasi A memberikan layanan transaksi terkait BSA dan dapat memberikan layanan :*

- 1. Transaksi terkait produk uang elektronik dan layanan keuangan digital sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau*
- 2. Transaksi terkait produk asuransi mikro sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”<sup>1</sup>*

Peraturan tersebut sejalan dengan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam menyediakan pelayanan laku pandai. BSI Smart tersebut telah menyediakan jenis layanan sesuai dengan yang diatur didalam Pasal 14 ayat (2) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Layanan yang disediakan oleh BSI Smart tersebut telah dijelaskan oleh penulis pada Bab III.

b. Penunjukkan Pegawai yang Bertanggung Jawab atas Kegiatan BSI Smart

Pasal 20 ayat (1) huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif menjelaskan bahwa agen laku pandai harus menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan laku pandai. Pasal 20 ayat (1) huruf e tersebut, berbunyi : *“Memastikan agen laku pandai memiliki unit khusus atau menunjuk pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan laku pandai, dalam hal agen laku pandai berupa badan hukum”.*<sup>2</sup> BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta sebagai agen laku pandai yang berbadan hukum haruslah menunjuk pegawai untuk mendukung kegiatan laku pandai ini. Dalam hal ini, BSI Smart tersebut menunjuk mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta untuk melayani kegiatan agen laku pandai tersebut sebagaimana yang sudah dijelaskan oleh penulis pada Bab III.

c. Beberapa Produk dengan Biaya Administrasi sesuai dengan yang Ditetapkan oleh Pihak BSI

Sehubungan dengan berlakunya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, perlu untuk mengatur lebih lanjut penyelenggaraan Laku Pandai oleh bank dan agen dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank. Dalam salah satu bagian dari Surat Edaran tersebut, menjelaskan mengenai kewajiban agen, yaitu :

1. menjaga kerahasiaan Bank Penyelenggara dan data pribadi nasabah,
2. melaksanakan SOP yang ditetapkan Bank Penyelenggara termasuk dalam hal terjadi kondisi tertentu yang mengakibatkan Agen tidak dapat beroperasi,
3. mematuhi ketentuan penyelenggaraan Laku Pandai yang berlaku bagi Bank Penyelenggara, dan

---

<sup>1</sup> Pasal 14 ayat (2) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

<sup>2</sup> Pasal 20 ayat (1) huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

4. menyampaikan laporan kepada Bank Penyelenggara termasuk dalam hal terdapat nasabah yang dicurigai melakukan tindakan yang terkait dengan kejahatan, terorisme, atau penyaluran obat-obatan terlarang;<sup>3</sup>

Salah satu dari kewajiban agen tersebut adalah melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan Bank Penyelenggara. BSI Smart sebagai perpanjangan tangan BSI tentunya harus menjalankan SOP yang sudah ditetapkan oleh BSI, salah satunya yaitu mengenai penetapan biaya administrasi untuk pelayanan perbankan.

Dalam hal ini adalah perbandingan antara biaya administrasi BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dengan biaya administrasi yang ditetapkan oleh BSI :

Tabel 4.1

Perbandingan Biaya Administrasi yang ditetapkan oleh BSI BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dengan Biaya administrasi yang ditetapkan oleh BSI

No.	Jenis Transaksi	Biaya administrasi yang ditetapkan oleh BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta	Biaya administrasi yang ditetapkan oleh BSI						
1.	Pembukaan rekening BSA	5.000	5.000						
2.	Tarik tunai	3.500	3.500						
3.	Setor tunai	2.000	1.000						
4.	Transfer sesama BSI	2.000	2.000						
5.	Transfer antar bank	10.000	6.500						
6.	Top up e-wallet	1.500	<table border="1"> <tr> <td>Gopay</td> <td>1.500</td> </tr> <tr> <td>OVO</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Shopeepay</td> <td>0</td> </tr> </table>	Gopay	1.500	OVO	0	Shopeepay	0
Gopay	1.500								
OVO	0								
Shopeepay	0								
7.	Pulsa	2.000	Tergantung dengan jenis pulsanya						
8.	Paket data	2.000	Tergantung dengan jenis paket datanya						
9.	Token listrik	3.000	3.000						

Sumber : Hasil Wawancara dengan Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bachth 6, Surakarta, 27 November 2023 dan Dokumentasi BSI KC Pekalongan Pemuda, 2023

Dari tabel tersebut terlihat bahwa BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menetapkan biaya administrasi terhadap layanan perbankan ada yang sesuai dan ada juga yang tidak sesuai dengan yang ditetapkan oleh BSI. Biaya administrasi yang sesuai dengan penetapan BSI adalah pembukaan rekening BSA, tarik tunai, transfer sesama rekening BSI, dan pembayaran token listrik.

Ketidakpatuhan yang dilakukan oleh BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta yaitu menetapkan beberapa produk dengan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan penetapan BSI. Produk dengan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan penetapan BSI adalah setor tunai, transfer antar bank, *top up e-wallet*, pulsa, dan paket data. Pada *top up e-wallet*, pulsa, dan paket data, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menyamakan semua

<sup>3</sup> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank, 15.

biaya administrasinya, sedangkan dalam penetapan BSI, biaya administrasi tergantung dari jenisnya.

Dari analisis penulis tersebut, maka BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta memiliki kepatuhan hukum yang minim. Hal tersebut terbukti dari beberapa produk dengan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan tetapan oleh BSI. Ketidakpatuhan agen tersebut tentunya tidak sejalan dengan tujuan dari laku pandai. Laku pandai sendiri memiliki tujuan yaitu untuk menyediakan layanan keuangan tanpa kantor fisik bank dengan melalui agen perantara dengan berbagai produk keuangan yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### **Akibat Hukum Dalam Hal Terjadi Ketidakpatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah**

Pada dasarnya sebuah peraturan dibuat untuk mengatur suatu substansi untuk memecahkan masalah yang ada didalam masyarakat dalam rangka pelayanan kepada masyarakat. Adanya sebuah peraturan sejatinya harus dipatuhi dan terdapat sanksi apabila sebuah peraturan tersebut tidak dipatuhi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan beberapa peraturan mengenai laku pandai agar penyelenggaraan laku pandai dapat berjalan secara efisien dan efektif untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif.

Agen sebagai salah satu pendukung dari penyelenggara laku pandai haruslah patuh terhadap peraturan yang ada. Ketidakpatuhan agen laku pandai terhadap hukum tentunya dapat menimbulkan sebuah akibat hukum. Kepatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta yang minim dapat menimbulkan sejumlah akibat hukum yang perlu diperhatikan. Fokus utama dari analisis ini adalah memahami dampak dari akibat ketidakpatuhan hukum agen laku pandai dan akibat terhadap nasabah atas ketidakpatuhan agen laku pandai.

#### **1. Akibat ketidakpatuhan hukum agen laku pandai**

Pasal 20 ayat (1) huruf h Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif menjelaskan bahwa bank wajib memberikan pembinaan atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh agen laku pandai. Pasal 20 ayat 1(h) berbunyi : *“memberikan pembinaan dan/atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh Agen Laku Pandai”*. Artinya, bahwa sanksi terhadap ketidakpatuhan hukum terhadap agen ditentukan oleh bank sebagai penyelenggara laku pandai. Dalam hal ini, BSI telah memiliki ketentuan tersendiri apabila BSI Smart melakukan ketidakpatuhan hukum yaitu pelayanan akan diberhentikan BSI secara otomatis oleh sistem. Namun, pemberhentian sistem tersebut dilakukan jika terdapat nasabah yang komplain mengenai pelayanan BSI Smart tersebut.

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank bagian ke-V huruf I menjelaskan bahwa bank sebagai penyelenggara laku pandai harus memiliki mekanisme penetapan dan pengenaan sanksi dan pemberhentian kerjasama terhadap agen. Sejalan dengan Surat Edaran tersebut, BSI berhak untuk memberhentikan kerjasama dengan BSI Smart yang melakukan ketidakpatuhan hukum. Proses pemberhentian kerjasama oleh BSI terhadap BSI Smart yaitu diberhentikan secara otomatis sistem aplikasi BSI Smart. Namun dalam praktiknya, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta yang melakukan ketidakpatuhan terhadap beberapa peraturan yang ada belum diberhentikan sistemnya oleh pihak BSI. BSI Smart tersebut masih dapat melakukan

pelayanan laku pandai hingga saat ini. Hal tersebut dikarenakan, pemberhentian sistem aplikasi BSI Smart secara otomatis akan dilakukan BSI jika terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart. Selama operasionalnya, belum ada nasabah yang klomplain atas pelayanan dari BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta.

## 2. Akibat Terhadap Nasabah Atas Ketidapatuhan Agen Laku Pandai

Ketidapatuhan hukum agen laku pandai tentunya berdampak terhadap nasabah dari agen laku pandai tersebut. Ketidapatuhan hukum tersebut seperti menetapkan biaya administrasi lebih tinggi dibandingkan dengan ketentuan dari bank. Hal tersebut terkesan agen memeras nasabah dengan cara menetapkan biaya administrasi melebihi dari yang sudah ditetapkan oleh bank.

Dalam praktiknya, selama operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta berjalan, tidak terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart tersebut. Nasabah dari BSI Smart tersebut tidak merasa dirugikan atas biaya administrasi yang ditetapkan oleh BSI Smart tersebut. Bahkan, nasabah merasa terbantu dengan adanya BSI Smart di UIN Raden Mas Said Surakarta. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya agen laku pandai di UIN Raden Mas Said Surakarta transaksi perbankan menjadi lebih mudah, tepat waktu, dan lancar. Artinya, operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta masih beroperasi karena belum terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart tersebut.

## Simpulan

BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta memiliki kepatuhan hukum yang minim. Hal tersebut terbukti dari beberapa produk dengan biaya administrasi yang tidak sesuai dengan tetapan oleh BSI. Ketidapatuhan agen tersebut tentunya tidak sejalan dengan tujuan dari laku pandai. Laku pandai sendiri memiliki tujuan yaitu untuk menyediakan layanan keuangan tanpa kantor fisik bank dengan melalui agen perantara dengan berbagai produk keuangan yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Akibat hukum dari ketidapatuhan BSI Smart adalah aplikasi BSI Smart akan ditutup secara otomatis oleh sistem. Namun proses tersebut baru dilakukan oleh pihak BSI jika terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart. Dalam praktiknya, belum terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta sehingga operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta masih beroperasi hingga saat ini.

**Daftar Pustaka****Buku**

Azwar, Saifudin. (2003). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Soekanto, Soerjono. (1982). *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta : Rajawali.

**Jurnal**

Aco, dkk. (2016). Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum antar Kota di Makasar. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2.

Khan dan Pujiyono. (2016). Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model Branchless Banking di sistem perbankan Indonesia. *E-Jurnal Fakultas hukum UNS*, Vol. IV, No. 1, 13-20.

**Peraturan**

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Kaungan Inklusif oleh Bank.

**Skripsi**

Zahara, Alfi. (2022). *Sistem Fee Pada Penggunaan Jasa BSI Smart Agent Dalam Perspektif Akad Samsarah (Studi tentang Tingkat Fee dan Disparitasnya dengan Jasa Sejenis di Aceh Besar)*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.