



Submitted: Mar 20, 2024

Revised: Apr 24, 2024

Published: May 30, 2024

Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart dalam Pemberian Layanan Kepada Nasabah

Heny Rahmawati

Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

Triannah Sofiani

Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

henyrahmawati1152@gmail.com

Abstract

Bank Syariah Indonesia (BSI) is one of the Islamic banks that organizes the Laku Pandai program under the name BSI Smart. This program is an extension of BSI in strengthening and expanding the inclusiveness and accessibility of the community to Islamic banking services and products. This study aims to analyze legal compliance and the impact of non-compliance with the law by BSI Smart agents at the Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI), State Islamic University (UIN) Surakarta in providing services to customers. The type of research is juridical-empirical with a qualitative, conceptual, and legislative approach. Primary data was obtained through interviews with BSI Smart agents and customers, while secondary data came from regulations related to Laku Pandai, textbooks, research reports, and scientific journals. Data analysis techniques were carried out qualitatively through data reduction, data presentation, and drawing conclusions with a descriptive-analytical approach. The results of the study indicate that BSI Smart agents at FEBI UIN Surakarta have a low level of legal compliance. This is evidenced by the existence of a number of products that are subject to administrative fees that are not in accordance with the provisions set by BSI. The legal consequence of such non-compliance is the automatic closure of the BSI Smart application by the system. However, this action will be taken by BSI if there are reports or complaints from customers regarding the services provided by BSI Smart agents.

Keywords : *BSI Smart, Legal Compliance, Laku Pandai*

Abstrak

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah yang menyelenggarakan program Laku Pandai dengan nama BSI Smart. Program ini merupakan perpanjangan tangan BSI dalam memperkuat serta memperluas inklusivitas dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan serta produk perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepatuhan hukum serta dampak dari ketidakpatuhan hukum oleh agen BSI Smart di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Surakarta



Copyrights © Author(s). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). All writings published in this journal are personal views of the author and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Jenis penelitian yuridis-empiris dengan pendekatan kualitatif, konseptual, dan perundang-undangan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan agen BSI Smart dan nasabah, sedangkan data sekunder bersumber dari peraturan terkait Laku Pandai, buku teks, laporan penelitian, dan jurnal ilmiah. Teknik analisis data dilakukan secara kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan pendekatan deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa agen BSI Smart di FEBI UIN Surakarta memiliki tingkat kepatuhan hukum yang rendah. Hal ini dibuktikan dengan adanya sejumlah produk yang dikenakan biaya administrasi tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh BSI. Akibat hukum dari ketidakpatuhan tersebut adalah penutupan otomatis aplikasi BSI Smart oleh sistem. Namun, tindakan ini akan dilakukan oleh pihak BSI apabila terdapat laporan atau keluhan dari nasabah terkait pelayanan yang diberikan oleh agen BSI Smart.

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

Pendahuluan

Pada tahun 2014 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program *branchless banking* yang dikenal dengan nama Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) (Medina, 2021; Setiyono & Suharti, 2021). Program ini diatur dalam Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 (Zulkarnain et al., 2019). Lebih lanjut, Pasal 1 ayat (5) Peraturan OJK Nomor 1/POJK.03/2022 menjelaskan bahwa Laku Pandai adalah program layanan perbankan tanpa kehadiran kantor fisik bank, yang dilaksanakan melalui agen (pihak ketiga selain bank) dengan memanfaatkan teknologi informasi (Darajat & Muslihat, 2024). Tujuan dari program ini adalah untuk menyediakan layanan perbankan yang mudah diakses, cepat dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, khususnya mereka yang selama ini mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perbankan (Mastura et al., 2024; Rizkiyaningsih et al., 2021).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah yang ikut serta dalam penyelenggaraan program Laku Pandai melalui layanan yang disebut *BSI Smart* (Aziz & Rizaldi, 2024). *BSI Smart* merupakan perpanjangan tangan BSI dalam memperkuat dan memperluas inklusivitas serta aksesibilitas masyarakat terhadap produk dan layanan perbankan syariah (Salsabila et al., 2024). Hingga tahun 2023, BSI telah memiliki sebanyak 92.195 agen yang tersebar di seluruh Indonesia. Salah satunya adalah *BSI Smart Agen* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Mas Said Surakarta. Tingginya minat mahasiswa terhadap praktik perbankan syariah mendorong kerja sama antara UIN Raden Mas Said dan BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Slamet Riyadi 1 dalam mendirikan agen *BSI Smart* di lingkungan kampus.

Agen *BSI Smart* FEBI UIN Surakarta menyediakan berbagai layanan keuangan seperti pembukaan rekening, transfer dana, tarik dan setor tunai, pembayaran tagihan, isi ulang (*top-up*) dompet digital, dan layanan keuangan lainnya. Dalam setiap transaksinya, agen ini menetapkan biaya administrasi tertentu kepada nasabah. Sebagai contoh, biaya administrasi untuk transaksi tarik tunai sebesar Rp3.500,00 dan setor tunai sebesar Rp2.000,00.

BSI Smart merujuk pada individu atau badan hukum yang bertindak sebagai perwakilan atau perantara dalam menyediakan produk dan layanan perbankan dari BSI melalui platform digital atau sistem yang dikenal dengan nama *BSI Smart* (Alfi Zahara, 2022, hlm. 41). Agen *BSI Smart* FEBI UIN Surakarta berlokasi di lobi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam dan beroperasi setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, dari pukul 09.00 hingga 15.00 WIB.

Dalam menjalankan operasionalnya, agen ini merekrut beberapa mahasiswa untuk terlibat langsung dalam pelayanan nasabah. Mahasiswa-mahasiswa terpilih tersebut dianggap sedang menjalani program magang. Program magang ini dilaksanakan selama satu tahun dan dibagi menjadi dua *batch*. Hingga saat ini, program telah memasuki *batch* ke-6, yang terdiri dari enam mahasiswa. Mereka dibina oleh Ibu Safaah Restuning, S.E.I., M.A.Ek., dosen di UIN Raden Mas Said Surakarta, dan dikoordinasikan oleh Okky Lintang Permata.

Di dalam memberikan layanan kepada nasabah, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menggunakan aplikasi *BSI Smart Agen* sebagai media operasional utama. Agen ini menawarkan berbagai produk layanan keuangan, di antaranya pembukaan rekening, tarik tunai, setor tunai, transfer, serta layanan tambahan seperti *top up* dompet digital, pembelian pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran token listrik.

Pertama, layanan pembukaan rekening terdiri atas dua jenis: rekening BSI reguler dan *Basic Saving Account* (BSA). Pembukaan rekening BSI tidak dikenakan biaya administrasi, dan mayoritas nasabah memilih produk *Tabungan Easy Wadiah*. Sementara itu, pembukaan rekening BSA dikenakan biaya administrasi sebesar Rp5.000,00. Kedua, layanan tarik tunai atau penarikan dana dari rekening bank dikenakan biaya administrasi sebesar Rp3.500,00 per transaksi. Ketiga, untuk layanan setor tunai atau penyetoran uang ke dalam rekening, nasabah dikenakan biaya administrasi sebesar Rp2.000,00. Keempat, layanan transfer dana mencakup transfer antar rekening BSI dan transfer antar bank. Biaya administrasi yang dikenakan untuk transfer sesama rekening BSI adalah sebesar Rp2.000,00, sedangkan untuk transfer ke rekening bank lain dikenakan biaya sebesar Rp10.000,00. Selain layanan-layanan tersebut, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta juga menyediakan layanan tambahan berupa *top up* dompet digital (*e-wallet*), pembelian pulsa, pembelian paket data, serta pembayaran token listrik, guna memenuhi kebutuhan finansial harian masyarakat secara lebih praktis dan terjangkau.

Tabel 1. Biaya Adminstrasi 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

Selain menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan, agen sebagai salah satu elemen penting dalam pelaksanaan program Laku Pandai juga memiliki kewajiban untuk menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh bank penyelenggara. Hal ini termasuk dalam menghadapi kondisi-kondisi tertentu yang menyebabkan agen tidak dapat beroperasi sebagaimana mestinya. Agen juga wajib mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku dalam penyelenggaraan Laku Pandai. Namun demikian, pelaksanaan program ini tidak terlepas dari berbagai risiko, terutama karena melibatkan pihak ketiga, yakni agen yang berasal dari masyarakat umum. Keterlibatan agen ini berpotensi menimbulkan kecurangan atau penipuan, seperti penyalahgunaan kewenangan dengan cara menetapkan biaya administrasi yang melebihi ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank, sehingga merugikan nasabah.

Bank penyelenggara Laku Pandai, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), telah menetapkan batasan biaya administrasi untuk setiap jenis transaksi yang dilakukan oleh agen. Ketentuan tersebut wajib dipatuhi oleh seluruh agen yang tergabung dalam program *BSI Smart*, dan informasi mengenai biaya administrasi tersebut tersedia dalam aplikasi khusus yang hanya dapat diakses oleh agen (Alfi Zahara, 2022). Sebagai contoh, biaya administrasi yang ditetapkan BSI untuk transaksi tarik tunai adalah sebesar Rp3.500,00, sedangkan untuk setor tunai sebesar Rp1.000,00. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan agen *BSI Smart* yang menetapkan biaya administrasi melebihi standar yang telah ditentukan oleh BSI, sehingga menimbulkan permasalahan dalam hal kepatuhan hukum dan perlindungan terhadap nasabah.

Penelitian mengenai program Laku Pandai di Indonesia telah dilakukan oleh berbagai pihak, baik dari sisi regulasi, hubungan hukum, maupun praktik operasional di lapangan. Putri (2022) menekankan bahwa regulasi yang berlaku dalam penyelenggaraan Laku Pandai masih belum memberikan tekanan hukum yang kuat terhadap agen, melainkan lebih menitikberatkan pada institusi penyedia layanan. Senada dengan itu, Santoso dan Njatrijani (2017) menyoroti pentingnya kejelasan hubungan hukum antara agen, bank, dan nasabah, terutama dalam hal tanggung jawab atas kerugian yang mungkin timbul akibat kelalaian agen. Rahadiyan dan Pranagara (2017) juga mencatat bahwa struktur hubungan hukum yang tidak seragam antara agen dan bank menyebabkan kesulitan dalam penerapan tanggung jawab hukum secara konkret di lapangan. Sementara itu, Alfi Zahra (2022) secara khusus mengangkat isu disparitas atau perbedaan biaya layanan yang ditetapkan oleh agen BSI Smart dibandingkan dengan ketentuan resmi dari bank.

Meskipun sejumlah penelitian tersebut telah membuka diskursus penting mengenai aspek legal dan regulasi dalam layanan keuangan tanpa kantor, sebagian besar masih bersifat makro, normatif, dan belum menyoroti praktik operasional secara spesifik pada entitas agen tertentu. Tidak banyak penelitian yang mengangkat aspek mikro dari pelaksanaan Laku Pandai, terutama dalam konteks perbankan syariah dan keterlibatan lingkungan kampus sebagai agen yang memiliki karakteristik unik dalam sistem operasional dan tata kelolanya. Selain itu, kajian mengenai dampak langsung dari ketidakpatuhan hukum terhadap kepuasan dan perlindungan nasabah juga belum banyak mendapat perhatian dalam penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara mendalam praktik pelayanan oleh agen BSI Smart di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Raden Mas Said Surakarta. Fokus penelitian ini tidak hanya terletak pada aspek kepatuhan hukum agen terhadap kebijakan biaya administrasi yang ditetapkan oleh bank, tetapi juga mengeksplorasi dampak dari ketidakpatuhan tersebut terhadap pengalaman dan perlindungan konsumen, sehingga diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan regulasi dan implementasi program Laku Pandai secara lebih adil dan berkelanjutan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yuridis-empiris dengan pendekatan kualitatif, konseptual, dan perundang-undangan (Desky & Irwansyah, 2023; Fajar & Achmad, 2010). Pendekatan yuridis-empiris dipilih untuk mengkaji bagaimana ketentuan hukum yang mengatur program Laku Pandai diterapkan secara nyata oleh agen BSI Smart di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Raden Mas Said Surakarta (Amiruddin & Asikin, 2006). Sementara itu, pendekatan konseptual dan perundang-undangan digunakan untuk memahami kerangka

normatif terkait kepatuhan hukum serta landasan regulatif yang mendasari operasional agen dalam sistem perbankan syariah. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan agen BSI Smart FEBI UIN Surakarta serta nasabah yang telah menggunakan layanan, guna memperoleh informasi faktual mengenai pelaksanaan tugas agen, kepatuhan terhadap ketentuan biaya administrasi, dan dampaknya terhadap pengalaman konsumen. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka terhadap regulasi seperti Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 dan POJK Nomor 1/POJK.03/2022, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) dari BSI, buku teks, laporan penelitian terdahulu, serta artikel jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (in-depth interview), dokumentasi terhadap peraturan dan ketentuan biaya resmi dari BSI, serta studi kepustakaan untuk memperkuat dasar teoritis dan regulatif. Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara deskriptif-analitis (Bachtiar, 2019).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kepatuhan Hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam Pemberian Layanan Kepada Nasabah

Kepatuhan hukum dan kesadaran hukum secara sosiologis merefleksikan kondisi di mana warga negara tunduk dan patuh terhadap peraturan hukum yang berlaku dalam suatu sistem Masyarakat (Syamsarina et al., 2022). Ketaatan ini tidak semata-mata didasarkan pada ancaman sanksi, melainkan lahir dari kesadaran individual terhadap nilai-nilai hukum yang telah ada maupun yang diidealkan (Riyanto, 2020). Dalam konteks ini, kesadaran hukum masyarakat berperan penting dalam menjamin ketaatan terhadap peraturan hukum yang berlaku (Yudhayana & Aziz, 2024). Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa kepatuhan hukum dapat dianalisis secara kualitatif dalam tiga tahapan, yaitu: (1) *compliance*, yaitu kepatuhan karena takut terhadap sanksi; (2) *identification*, yaitu kepatuhan karena adanya hubungan emosional atau identifikasi dengan pihak yang menetapkan hukum; dan (3) *internalization*, yaitu kepatuhan karena hukum telah terinternalisasi sebagai bagian dari nilai dan norma pribadi individu (Soekanto, 1982; Syafari & Robo, 2019).

Kepatuhan hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dianalisis berdasarkan tiga indikator tingkat kepatuhan hukum yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, yaitu *compliance*, *identification*, dan *internalization* (Fahmi, 2023). Pada tingkat *compliance*, kepatuhan hukum dilakukan karena adanya rasa takut terhadap sanksi yang mungkin dikenakan (Murdiana et al., 2021). Individu atau pelaku hukum pada tahap ini menjalankan ketentuan bukan karena meyakini nilai atau tujuan norma hukum tersebut, melainkan karena adanya pengawasan dari otoritas yang berwenang. Dalam konteks ini, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta belum menunjukkan kepatuhan berdasarkan rasa takut terhadap sanksi hukum. Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengawasan dari pihak BSI terhadap pelaksanaan operasional agen, serta belum adanya regulasi khusus yang secara eksplisit mengatur tata kelola agen Laku Pandai. Meski demikian, dalam pelaksanaannya, BSI tetap merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 sebagai acuan utama.

Selanjutnya, pada tingkat *identification*, seseorang mematuhi hukum tidak hanya karena takut terhadap sanksi, tetapi juga untuk menjaga hubungan baik dengan individu atau institusi tertentu yang memberikan keuntungan (Pradoto et al., 2020). Dalam hal ini,

BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menunjukkan kepatuhan hukum agar hubungan kerja sama dengan BSI KCP Slamet Riyadi I tetap terjalin dengan baik. Kerja sama tersebut memberikan manfaat finansial berupa fee bagi agen, sehingga kepatuhan menjadi bagian dari strategi mempertahankan relasi yang saling menguntungkan.

Sementara itu, pada tingkat *internalization*, kepatuhan hukum lahir dari keyakinan intrinsik bahwa norma hukum tersebut sesuai dengan nilai-nilai pribadi yang diyakini (Katjong & Katjong, 2024). Pada tahap ini, pelaku hukum mematuhi aturan bukan karena pengawasan eksternal atau harapan imbal balik, melainkan karena norma hukum tersebut dianggap benar dan penting. Dalam praktiknya, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta meyakini bahwa kepatuhan terhadap ketentuan hukum dapat berkontribusi dalam mewujudkan inklusi keuangan. Namun, dalam menetapkan biaya administrasi atas setiap transaksi, agen juga mempertimbangkan kebutuhan operasional harian, sehingga kadang-kadang terjadi penyesuaian yang tidak sepenuhnya sesuai dengan ketentuan biaya yang ditetapkan oleh pihak bank.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa tidak seluruh aspek operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta mencerminkan kepatuhan sepenuhnya terhadap ketentuan hukum yang berlaku. Namun demikian, terdapat beberapa bentuk kepatuhan hukum yang telah dijalankan oleh agen tersebut, di antaranya meliputi cakupan layanan yang disediakan, penunjukan pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan BSI Smart, serta penetapan biaya administrasi untuk beberapa produk yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak BSI.

Pertama, terkait cakupan layanan, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta telah menyelaraskan pelayanannya dengan ketentuan Pasal 14 ayat (2) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa agen Laku Pandai dengan klasifikasi A dapat memberikan layanan transaksi terkait produk uang elektronik dan layanan keuangan digital, serta produk asuransi mikro, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta telah menyediakan layanan yang sesuai dengan regulasi ini, menunjukkan adanya kepatuhan terhadap aspek hukum yang mengatur jenis layanan agen Laku Pandai.

Kedua, dalam hal penunjukan pegawai, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta juga menunjukkan kepatuhan terhadap Pasal 20 ayat (1) huruf e POJK Nomor 1/POJK.03/2022 yang mewajibkan agen Laku Pandai berbadan hukum untuk menunjuk unit khusus atau pegawai yang bertanggung jawab atas kegiatan Laku Pandai. Sebagai badan hukum, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta telah melaksanakan ketentuan ini dengan menunjuk mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta untuk menjalankan fungsi operasional agen. Meskipun demikian, perlu dicermati kembali kompetensi dan kelayakan pihak yang ditunjuk untuk memastikan efektivitas dan integritas layanan yang diberikan.

Ketiga, terkait dengan penetapan biaya administrasi, BSI Smart menunjukkan kepatuhan terhadap ketentuan dalam Peraturan OJK Nomor 19/POJK.03/2014 yang diperkuat melalui Surat Edaran OJK Nomor 6/SEOJK.03/2015. Dalam surat edaran tersebut, agen Laku Pandai diwajibkan untuk mematuhi berbagai ketentuan, termasuk menjaga kerahasiaan data nasabah, menjalankan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh Bank Penyelenggara, serta menyampaikan laporan apabila terdapat indikasi aktivitas mencurigakan. Salah satu bentuk implementasi SOP tersebut adalah dalam penetapan biaya administrasi yang harus sesuai dengan ketentuan BSI sebagai bank penyelenggara. Dalam praktiknya, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta telah menerapkan

biaya administrasi untuk beberapa produk sesuai dengan ketentuan pihak BSI, meskipun terdapat dinamika yang perlu terus diawasi agar tidak terjadi penyimpangan.

Tabel 2. 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 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	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 Bacth 6, Surakarta, 27 November 2023 dan Dokumentasi BSI KC Pekalongan Pemuda, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 2, terlihat bahwa BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menetapkan biaya administrasi terhadap layanan perbankan yang dalam beberapa jenis transaksi sesuai dengan ketentuan BSI, namun pada beberapa transaksi lainnya tidak sesuai. Jenis transaksi yang menunjukkan kesesuaian biaya administrasi antara BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dan ketentuan resmi BSI meliputi pembukaan rekening BSI, tarik tunai, transfer sesama rekening BSI, serta pembelian token listrik. Hal ini menunjukkan adanya kepatuhan agen dalam menerapkan tarif resmi pada beberapa layanan dasar.

Namun demikian, terdapat ketidaksesuaian dalam penetapan biaya administrasi pada beberapa produk layanan lainnya, seperti setor tunai, transfer antar bank, *top up* e-wallet, pembelian pulsa, dan paket data. Sebagai contoh, untuk layanan setor tunai, BSI menetapkan biaya sebesar Rp1.000, sementara agen menetapkan sebesar Rp2.000. Begitu pula pada layanan transfer antar bank, terdapat selisih signifikan, yaitu Rp10.000 yang ditetapkan oleh agen dibandingkan dengan Rp6.500 sesuai ketentuan BSI. Pada layanan *top up* e-wallet, pulsa, dan paket data, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menerapkan biaya administrasi yang seragam, tanpa memperhatikan perbedaan jenis layanan, padahal BSI menetapkan biaya tersebut secara bervariasi tergantung pada jenis e-wallet atau produk yang digunakan.

Tingkat kepatuhan hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta terhadap kebijakan biaya administrasi BSI masih tergolong rendah. Ketidakesuaian ini mencerminkan belum optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan ketentuan oleh agen, serta belum adanya

keselarasan antara praktik lapangan dan kebijakan resmi BSI. Ketidakpatuhan ini juga tidak sejalan dengan prinsip dasar program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai), yang bertujuan menyediakan layanan keuangan yang tepat waktu, aman, terjangkau, serta sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan pengawasan agar pelaksanaan oleh agen dapat lebih akuntabel dan mendukung misi inklusi keuangan secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dikemukakan di atas, terdapat sejumlah rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan guna meningkatkan tingkat kepatuhan hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta serta mendukung implementasi program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) secara optimal. Pertama, BSI sebagai bank penyelenggara perlu menyusun dan mensosialisasikan pedoman teknis biaya administrasi yang lebih rinci dan tegas untuk setiap jenis layanan. Pedoman ini harus mencakup struktur tarif yang diperbolehkan, termasuk batas minimum dan maksimum, serta skema penyesuaian yang dapat diterapkan sesuai kondisi operasional di lapangan. Dengan adanya pedoman yang jelas, agen akan memiliki acuan dalam menetapkan biaya administrasi sehingga potensi penyimpangan dapat diminimalisasi.

Kedua, perlu dilakukan penguatan sistem pengawasan dan evaluasi kinerja agen. BSI dapat membentuk satuan tugas khusus atau memperkuat unit kepatuhan internal yang bertanggung jawab dalam mengawasi aktivitas agen secara berkala, baik melalui audit lapangan, evaluasi laporan berkala, maupun metode *mystery shopping*. Pengawasan ini penting untuk mendeteksi dini adanya ketidaksesuaian antara praktik di lapangan dengan regulasi yang berlaku. Ketiga, peningkatan kapasitas dan kompetensi agen juga perlu menjadi perhatian. Setiap agen, termasuk mahasiswa yang ditunjuk untuk menjalankan fungsi operasional, harus mendapatkan pelatihan intensif mengenai regulasi perbankan, prinsip kepatuhan hukum, serta etika layanan keuangan. Pelatihan ini dapat dilakukan secara berkala dan berbasis studi kasus untuk meningkatkan pemahaman dan sensitivitas hukum para agen.

Keempat, diperlukan penguatan regulasi dan harmonisasi antara aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan kebijakan internal BSI mengenai operasional agen Laku Pandai. Hal ini penting agar tidak terjadi tumpang tindih atau kekosongan regulasi yang memungkinkan adanya celah pelanggaran dalam praktik lapangan. OJK diharapkan dapat merumuskan kebijakan yang lebih tegas dan operasional dalam aspek penetapan biaya, pengelolaan keuangan agen, serta perlindungan terhadap konsumen. Terakhir, implementasi sistem pengaduan nasabah yang efektif dan responsif juga perlu diperkuat. BSI dan otoritas terkait harus menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses dan menjamin keamanan pelapor. Sistem ini harus dilengkapi dengan prosedur penanganan pengaduan yang cepat, transparan, dan memberikan solusi yang adil bagi nasabah.

Akibat Hukum Ketidakpatuhan Agen Laku Pandai BSI Smart dalam Pemberian Layanan Kepada Nasabah

Pada dasarnya, suatu peraturan dibuat untuk mengatur substansi tertentu guna menyelesaikan permasalahan yang muncul di tengah masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik (Dewi et al., 2023). Keberadaan suatu peraturan sejatinya harus diiringi dengan kewajiban untuk dipatuhi serta adanya sanksi terhadap pelanggarnya (Mentari et al., 2023). Dalam upaya mewujudkan keuangan inklusif, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menetapkan sejumlah regulasi yang mengatur penyelenggaraan layanan keuangan tanpa kantor atau Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai)

agar berjalan secara efisien dan efektif (Cynthia, 2023). Agen sebagai perpanjangan tangan bank dalam layanan ini dituntut untuk mematuhi seluruh ketentuan yang berlaku. Ketidakpatuhan agen laku pandai terhadap ketentuan hukum dapat menimbulkan akibat hukum, baik terhadap agen itu sendiri maupun terhadap nasabah yang dilayaninya.

Pertama, terkait akibat hukum atas ketidakpatuhan agen laku pandai, Pasal 20 ayat (1) huruf h Peraturan OJK Nomor 1/POJK.03/2022 menyatakan bahwa bank wajib memberikan pembinaan dan/atau mengenakan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh agen. Ketentuan ini memberikan wewenang kepada bank untuk menindak agen yang melanggar ketentuan, termasuk melalui penghentian layanan. Dalam konteks ini, BSI telah menetapkan mekanisme internal berupa penghentian otomatis sistem layanan apabila terjadi pelanggaran oleh agen, khususnya jika terdapat aduan dari nasabah. Sejalan dengan itu, Surat Edaran OJK Nomor 6/SEOJK.03/2015 juga menegaskan bahwa bank harus memiliki mekanisme sanksi dan penghentian kerja sama terhadap agen yang tidak patuh (Kurniawan, 2022). Namun demikian, dalam praktiknya, meskipun BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta diketahui melakukan pelanggaran terhadap beberapa ketentuan, sistem layanan belum diberhentikan oleh pihak BSI. Hal ini disebabkan tidak adanya keluhan dari nasabah selama operasional berjalan, sehingga pemutusan layanan belum dilakukan oleh sistem secara otomatis sebagaimana ketentuan internal BSI.

Kedua, terkait akibat ketidakpatuhan agen terhadap nasabah, salah satu bentuk pelanggaran yang dilakukan adalah penetapan biaya administrasi yang lebih tinggi dari ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Praktik ini berpotensi merugikan nasabah dan menimbulkan kesan bahwa agen memanfaatkan posisinya untuk mengambil keuntungan secara sepihak. Namun demikian, berdasarkan observasi terhadap operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, hingga saat ini belum ditemukan adanya komplain dari nasabah terkait pelayanan maupun besaran biaya administrasi yang dikenakan. Bahkan, keberadaan agen ini dinilai membantu dan mempermudah akses transaksi perbankan di lingkungan UIN Raden Mas Said Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan BSI Smart masih diterima oleh nasabah karena memberikan manfaat nyata, meskipun terdapat indikasi ketidakpatuhan terhadap ketentuan yang berlaku. Selama tidak ada keluhan dari nasabah, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta masih dapat melanjutkan operasionalnya sebagaimana biasa.

Berdasarkan temuan lapangan, ketidakpatuhan yang dilakukan oleh agen belum berujung pada sanksi hukum secara nyata, karena sistem hanya memberikan sanksi otomatis apabila terdapat laporan dari nasabah. Dalam konteks ini, dapat dikatakan bahwa kepatuhan agen masih berada pada tingkat *compliance* yang rendah, karena pengawasan dari bank belum berjalan secara efektif, dan agen tidak merasa terancam oleh adanya sanksi langsung dari otoritas. Kondisi ini menunjukkan bahwa agen belum terinternalisasi secara penuh dengan nilai-nilai hukum yang mendasari regulasi laku pandai.

Pada tingkat *identification*, kepatuhan agen terhadap regulasi dilakukan bukan karena pemahaman atau keyakinan terhadap pentingnya kaidah hukum, melainkan karena adanya relasi kerja sama dengan pihak BSI KCP Slamet Riyadi I. Dengan adanya hubungan kerja sama tersebut, agen terdorong untuk tetap menjaga hubungan baik karena adanya imbalan berupa fee. Namun demikian, ketika tidak terdapat tekanan dari pihak bank maupun keluhan dari nasabah, agen merasa aman untuk menyimpangi ketentuan, seperti menetapkan biaya administrasi di luar ketentuan bank. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan agen belum sampai pada tahap yang kokoh dan mandiri.

Sementara itu, pada tingkat *internalization*, idealnya agen mematuhi ketentuan hukum karena meyakini bahwa aturan tersebut sejalan dengan nilai-nilai yang mereka anut, seperti keadilan, transparansi, dan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam praktiknya, meskipun agen menyadari pentingnya inklusi keuangan, mereka belum sepenuhnya menginternalisasi nilai hukum tersebut, terutama ketika menetapkan kebijakan biaya administrasi berdasarkan pertimbangan operasional pribadi, tanpa merujuk pada batasan resmi dari pihak bank. Hal ini menunjukkan bahwa proses internalisasi nilai hukum oleh agen masih belum sempurna, sehingga memerlukan pendekatan pembinaan yang lebih intensif dari penyelenggara maupun regulator.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti merekomendasikan beberapa saran kebijakan. Pertama, diperlukan mekanisme pengawasan yang lebih proaktif dan berkala dari pihak bank terhadap agen laku pandai, tidak hanya bergantung pada laporan nasabah. Pengawasan ini dapat berupa audit lapangan secara periodik, monitoring transaksi digital, atau pemberlakuan laporan rutin dari agen. Kedua, perlu adanya program edukasi dan pelatihan berkala kepada agen terkait regulasi layanan keuangan, etika pelayanan nasabah, dan prinsip-prinsip keuangan inklusif berbasis kepatuhan hukum. Pelatihan ini dapat meningkatkan tingkat internalisasi agen terhadap nilai-nilai yang diatur dalam hukum. Ketiga, bank sebagai penyelenggara laku pandai perlu mengembangkan sistem sanksi yang tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga preventif, misalnya dengan sistem peringatan dini atau reward and punishment yang transparan dan terukur. Terakhir, Otoritas Jasa Keuangan perlu mendorong lahirnya peraturan yang lebih eksplisit dan operasional mengenai pelaksanaan dan pengawasan agen laku pandai, agar tidak terjadi kekosongan norma yang membuka celah ketidakpatuhan di lapangan.

Simpulan

Kepatuhan agen cenderung bertumpu pada motivasi pragmatis dan relasional (*identification*). Hal ini tercermin dari adanya ketidaksesuaian dalam penetapan biaya administrasi untuk beberapa layanan, yang tidak mengacu pada ketentuan resmi bank penyelenggara, serta lemahnya mekanisme pengawasan dari pihak bank maupun otoritas terkait. Ketidakpatuhan ini tidak hanya berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah, tetapi juga melemahkan prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas yang seharusnya menjadi fondasi dalam penyelenggaraan layanan keuangan inklusif. Meskipun tidak terdapat keluhan eksplisit dari nasabah, hal tersebut tidak dapat dijadikan dasar untuk membenarkan praktik yang menyimpang dari norma hukum. Justru, kondisi ini menunjukkan masih rendahnya sensitivitas hukum baik dari pihak agen maupun pengawas layanan, sehingga membuka ruang abu-abu dalam implementasi kebijakan. Penelitian ini menegaskan perlunya pembaruan pendekatan kebijakan dalam pengelolaan agen Laku Pandai melalui penguatan regulasi teknis, intensifikasi pembinaan, serta reformasi sistem pengawasan yang lebih preventif dan adaptif terhadap dinamika operasional di lapangan. Dengan demikian, diharapkan kepatuhan hukum agen tidak hanya bersifat normatif-formal, tetapi mampu membangun kesadaran hukum substantif yang mendukung tercapainya tujuan strategis inklusi keuangan nasional. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi dan subjek penelitian yang hanya mencakup satu agen Laku Pandai pada institusi pendidikan tinggi. Oleh sebab itu, diperlukan studi komparatif antara beberapa agen Laku Pandai dari berbagai wilayah atau institusi, baik yang berbasis syariah maupun konvensional, untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan representatif mengenai kepatuhan hukum agen Laku Pandai di Indonesia.

Daftar Pustaka

- Amiruddin, & Asikin, Z. (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Aziz, I. A., & Rizaldi, M. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Usaha Mikro Kecil Menengah Dalam Bermitra Menjadi Agen Bsi Smart. *NISBAH: Jurnal Perbankan Syariah*, 10(1), 59–73. <https://doi.org/10.30997/jn.v10i1.8452>
- Bachtiar. (2019). *Metode Penelitian Hukum*. Unpam Press.
- Cynthia, A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Laku Pandai Atas Kerugian Akibat Perbuatan Agen Brilink. *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law*, 6(2), 205–218. <https://doi.org/10.21111/jicl.v6i2.11100>
- Darajat, F. P., & Muslihat, H. A. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(3), 267–274. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10637876>
- Desky, S. A., & Irwansyah, I. (2023). Skema pembentukan produk hukum peraturan bupati (PERBUP) di Aceh Tenggara. *Jurnal EDUCATIO: Jurnal Pendidikan Indonesia*, 9(2), 784–791. <https://doi.org/10.29210/1202323201>
- Dewi, M. R., Paraniti, A. A. S. P., & Hariyono, B. (2023). Optimalisasi Pelayanan Publik Terhadap Korban Kekerasan Dalam Rumah Tangga di Dinas Perlindungan Perempuan dan Anak Kota Denpasar. *AL-DALIL: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Hukum*, 1(3), 13–28. <https://doi.org/10.58707/aldalil.v1i3.552>
- Fahmi, K. (2023). Efektivitas Pemberlakuan Sistem Satu Arah di Jalan Pesut Kota Samarinda Perspektif Masalah Mursalah. *QONUN: Jurnal Hukum Islam Dan Perundang-Undangan*, 7(2), 149–154. <https://doi.org/10.21093/qj.v7i2.7394>
- Fajar, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pustaka Pelajar.
- Katjong, R. W., & Katjong, R. K. (2024). Upaya Peningkatan Kesadaran Hukum Di Lingkungan Keluarga Usman Kota Jayapura. *Jurnal Pengabdian Sosial*, 2(1), 2398–2404. <https://doi.org/10.59837/e5yqfv54>
- Kurniawan, M. F. (2022). Laku Pandai Perbankan dan Perlindungan Nasabah: Studi Kasus Laku Pandai BCA di Kabupaten Demak Jawa Tengah. *Jurnal Hukum Sasana*, 8(1), 83–108. <https://doi.org/10.31599/sasana.v8i1.1255>
- Mastura, M., Ridwan, A., & Nurjanah, N. (2024). Analysis of Customer Behavior Using Cash Deposit Machine and BSI Smart in Langsa City. *Journal of Islamic Financial Technology*, 3(2), 1–7. <https://doi.org/10.24952/jiftech.v3i2.13588>
- Medina, E. (2021). *Analisis Peluang Dan Tantangan Branchless Banking Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Medan Balai Kota*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Mentari, P., Suryanti, N., & Suwandono, A. (2023). Akibat Tidak ada Perubahan Kepemilikan atas Efek dalam Perjanjian Repurchase Agreement (REPO) Ditinjau dari Hukum Pasar Modal. *JURNAL MERCATORIA*, 16(1), 71–80. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i1.8407>

- Murdiana, E., Sudiono, T., Kosim, N., & EP, D. (2021). Kesadaran Hukum Masyarakat Baduy Banten Pada Pikukuh Adat, Dan Moderasi Hukum:(Kajian Sosiologi Hukum Pada keberadaan Living Law Masyarakat Adat Baduy). *Istinbath: Jurnal Hukum*, 18(1), 124–141. <https://doi.org/10.32332/istinbath.v18i1.3383>
- Pradoto, W. S., Jumiati, A., Risnandhi, D., & Prasetyo, Y. A. (2020). Penyebarluaskan Pengetahuan Hukum Untuk Meningkatkan Kesadaran Hukum Masyarakat. *Adi Widya: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 151–156. <https://doi.org/10.33061/awpm.v4i2.4391>
- Riyanto, H. R. B. (2020). Pembaruan Hukum Nasional Era 4.0. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 9(2), 161–181. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v9i2.455>
- Rizkiyaningsih, A. A., Sopanah, A., & Anggarani, D. (2021). Efektivitas Penerapan BRILink Dalam Upaya Mendorong Financial Inclusion (Studi Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Wilayah Makassar). *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)*, 61–73.
- Salsabila, R., Nawawi, Z. M., & Angraini, T. (2024). Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 8(3), 969–984. <https://doi.org/10.29408/jpek.v8i3.27854>
- Setiyono, T. A., & Suharti, S. (2021). Analisis Pengaruh Program Laku Pandai Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK). *Jurnal Akuntansi*, 9(1), 66–73. <https://doi.org/10.26460/ja.v9i1.2015>
- Soekanto, S. (1982). *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*. CV. Rajawali.
- Syafari, T., & Robo, B. D. (2019). Kepatuhan Hukum Pengendara Sepeda Motor Menyalakan Lampu Utama pada Siang Hari di Kabupaten Halmahera Selatan. *Khairun Law Journal*, 2(2), 88–98. <https://doi.org/10.33387/klj.v2i2.1904>
- Syamsarina, S., Aziz, M. I., Arzam, A., Hidayat, D., & Aji, A. B. W. (2022). Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum: Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum Masyarakat. *Jurnal Selat*, 10(1), 81–90.
- Yudhayana, S. W., & Aziz, A. S. (2024). Pentingnya Kesadaran Hukum Dalam Dinamika Sosial Di Masyarakat. *LEGALITAS: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 9(1), 79–96. <https://doi.org/10.31293/lg.v9i1.7885>
- Zulkarnain, C. S. A., Abubakar, L., & Handayani, T. (2019). IMPLEMENTASI PENYALURAN KREDIT MIKRO DALAM POJK NOMOR 19/POJK. 03/2014 TENTANG LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR (LAKU PANDAI) DI SEKTOR PERBANKAN GUNA MEWUJUDKAN KEUANGAN INKLUSIF. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 17(2), 14–32.