

**PERAN ADMINISTRASI DALAM PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI BRI LINK
DI KOTA KUPANG**

Asti Look¹⁾, Agustin L.M Rohi Riwu^{2)*}, Arnold Sjah³⁾

^{1,2,3)}Fakultas Hukum, Universitas Persatuan Guru 1945 NTT

³⁾lennyaugusten@gmail.com

ABSTRACT

The development of digital-based financial services through BRI Link agents has increased public access to banking in Indonesia, especially in areas without direct access to conventional bank branches. However, this convenience is accompanied by legal issues related to consumer losses caused by administrative errors, lack of oversight, or agent misconduct. This study aims to examine the role of administration in providing legal protection for consumers in BRI Link transactions in Kupang City. Using a normative and empirical juridical method with a descriptive-qualitative approach, the study analyzes legal norms, regulations, and practices in the field. The findings reveal that weak administrative supervision, lack of standardized procedures, and limited legal awareness among consumers contribute to unresolved disputes and financial losses. Although Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and other financial regulations exist, their implementation in the context of BRI Link services is not yet optimal. This study recommends improving administrative systems, enhancing public legal literacy, and strengthening supervision by BRI and relevant authorities to ensure fair and effective consumer protection.

Keywords: *legal protection, administration, BRI Link, consumer rights*

ABSTRAK

Perkembangan layanan keuangan digital melalui agen BRI Link telah meningkatkan akses masyarakat terhadap perbankan, khususnya di wilayah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh kantor bank. Namun, kemudahan ini juga menimbulkan persoalan hukum terkait kerugian konsumen akibat kesalahan administrasi, lemahnya pengawasan, atau kelalaian agen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran administrasi dalam perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen pada transaksi BRI Link di Kota Kupang. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dan yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan terhadap norma hukum, regulasi, serta praktik di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lemahnya sistem administrasi, tidak seragamnya prosedur operasional, dan rendahnya kesadaran hukum konsumen menyebabkan banyak kerugian tidak diselesaikan secara tuntas. Meskipun telah ada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan ketentuan terkait lainnya, implementasinya dalam konteks layanan BRI Link masih belum optimal. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan sistem administrasi, peningkatan literasi hukum masyarakat, serta penguatan pengawasan oleh pihak BRI dan regulator agar perlindungan hukum terhadap konsumen dapat berjalan secara efektif.

Kata kunci: *perlindungan hukum, administrasi, BRI Link, konsumen*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan di Indonesia semakin pesat, khususnya dalam upaya mewujudkan inklusi keuangan melalui pemanfaatan teknologi. Salah satu inisiatif yang menjadi strategi perluasan layanan adalah program *Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif* atau lebih dikenal dengan *Laku Pandai*. Program ini mendorong bank-bank di Indonesia untuk menjangkau masyarakat luas, terutama di wilayah yang belum terlayani secara optimal oleh kantor cabang perbankan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, sebagai salah satu bank terbesar milik negara, merespons kebijakan ini dengan membentuk unit bisnis berbasis kemitraan bernama BRI Link. Melalui program ini, nasabah BRI dapat mendaftar sebagai Agen BRI Link untuk memberikan layanan transaksi keuangan kepada masyarakat secara langsung, dengan dukungan sarana seperti mesin EDC (Electronic Data Capture) dan jaringan sistem online yang terhubung ke sistem BRI pusat.

Di Kota Kupang, penyebaran Agen BRI Link tergolong masif, hingga menjangkau kelurahan-kelurahan seperti Liliba, dan menjadi solusi layanan keuangan yang efisien. Masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi seperti tarik tunai, transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga top-up dompet digital tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank.

Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai tantangan, salah satunya adalah kerugian konsumen dalam transaksi. Terdapat sejumlah kasus di mana masyarakat mengalami kerugian akibat kesalahan transaksi, penyalahgunaan sistem, atau bahkan kelalaian dari pihak agen. Salah satu contohnya adalah kasus konsumen berinisial Desi Ratu Kaho yang merasa dirugikan dalam transaksi yang melibatkan Agen BRI Link. Situasi seperti ini menimbulkan pertanyaan mendasar terkait perlindungan hukum terhadap konsumen, serta bagaimana peran administrasi bank dan agen dalam mencegah serta menangani permasalahan tersebut.

Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen jasa keuangan telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, serta *POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*. Ketentuan tersebut mewajibkan setiap pelaku usaha jasa keuangan, termasuk agen perbankan, untuk mengedepankan prinsip kehati-hatian, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap aktivitas pelayanan.

Dalam konteks ini, administrasi perbankan, khususnya dalam pengelolaan Agen BRI Link, memiliki peranan krusial. Administrasi mencakup proses perekrutan agen, verifikasi data, pengelolaan perjanjian kerjasama, pengawasan transaksi, serta dokumentasi keluhan nasabah. Kelemahan dalam sistem administrasi berpotensi membuka celah terjadinya penyimpangan, yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji lebih dalam bagaimana peran administrasi BRI Link dalam memastikan perlindungan hukum terhadap nasabah, khususnya di Kota Kupang. Diharapkan melalui analisis ini, dapat dirumuskan solusi administratif dan hukum yang efektif dalam mencegah serta menangani kasus-kasus kerugian konsumen akibat transaksi melalui Agen BRI Link.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Perbankan

Administrasi perbankan merupakan keseluruhan proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan terhadap kegiatan bank, termasuk dalam layanan keuangan seperti BRI Link. Administrasi berperan penting dalam menjaga ketertiban sistem operasional bank agar dapat memberikan layanan yang aman, tertib, dan akuntabel kepada masyarakat.

Menurut Siagian (2008:4), administrasi merupakan keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks perbankan, administrasi menyangkut pengelolaan dokumen, pengaturan transaksi, pelaporan, dan pengawasan terhadap mitra atau agen yang menjalankan sebagian fungsi bank.

Sementara itu, Tjiptono dan Diana (2003) menyatakan bahwa administrasi yang baik dalam organisasi keuangan harus mampu meminimalisasi risiko serta mendeteksi potensi pelanggaran lebih awal, terutama dalam bentuk penyimpangan transaksi. Dalam layanan Agen BRI Link, pengawasan administratif menjadi instrumen penting untuk menghindari kerugian bagi konsumen.

Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan upaya negara dan pelaku usaha untuk menjamin hak-hak konsumen agar terhindar dari kerugian atas produk atau jasa yang digunakan. Dalam transaksi jasa keuangan, termasuk layanan Agen BRI Link, perlindungan hukum berfungsi untuk memberikan jaminan rasa aman, kejelasan informasi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil.

Menurut Subekti (2004:16), hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha agar seimbang dan tidak merugikan salah satu pihak. Lebih lanjut, Gunawan Widjaja (2003) menyatakan bahwa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen adalah prinsip strict liability, yaitu tanggung jawab tanpa harus dibuktikan unsur kesalahan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Dalam konteks layanan BRI Link, apabila terjadi kerugian pada nasabah akibat kelalaian agen atau sistem, maka terdapat kewajiban hukum dari pihak penyedia layanan (dalam hal ini bank) untuk memberikan penyelesaian yang adil.

Agen Layanan Keuangan (BRI Link)

Agen Layanan Keuangan seperti BRI Link adalah perpanjangan tangan dari bank yang dioperasikan oleh mitra individu (nasabah) dalam rangka memperluas jangkauan layanan keuangan kepada masyarakat. Agen BRI Link melayani berbagai transaksi seperti tarik tunai, transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital.

Menurut Yunus (2017:114), Agen Laku Pandai (termasuk BRI Link) merupakan implementasi dari strategi inklusi keuangan yang memungkinkan masyarakat di daerah terpencil mengakses layanan keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank. Namun, dalam praktiknya, keberadaan agen juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama ketika terjadi transaksi yang merugikan konsumen.

Sementara itu, Permata (2020) menekankan pentingnya standar operasional prosedur (SOP) yang harus dipatuhi oleh agen sebagai bentuk kontrol administratif dan hukum yang dilakukan oleh bank. SOP ini mencakup syarat menjadi agen, jenis layanan, sistem pelaporan, serta tanggung jawab atas keluhan nasabah.

Transaksi Elektronik dan Risiko Kerugian Konsumen

Transaksi keuangan melalui perangkat elektronik seperti mesin EDC yang digunakan oleh agen BRI Link membawa kemudahan, namun juga menyimpan risiko tertentu. Risiko tersebut bisa berupa kesalahan input, sistem eror, bahkan potensi fraud atau kelalaian oleh agen. Oleh karena itu, perlu ada sistem yang mampu mengatur tanggung jawab dan perlindungan terhadap pihak yang dirugikan.

Menurut Adi Suryanto (2012), transaksi elektronik harus diimbangi dengan penguatan sistem keamanan serta mekanisme pertanggungjawaban yang jelas. Dalam hal terjadi kerugian, konsumen harus dapat mengakses informasi serta solusi hukum secara cepat dan adil.

Selain itu, Setiadi (2011) menjelaskan bahwa dalam transaksi berbasis teknologi informasi, pembuktian seringkali menjadi sulit bagi konsumen. Oleh karena itu, pelaku usaha jasa keuangan, termasuk agen BRI Link, wajib menyediakan dokumentasi transaksi yang bisa diakses oleh pihak yang berkepentingan apabila terjadi sengketa.

Kerangka Teori

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, maka kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

- Teori Administrasi Publik (Siagian, 2008), untuk menjelaskan pentingnya sistem administrasi dalam mendukung layanan publik, termasuk layanan keuangan.
- Teori Perlindungan Konsumen (Gunawan Widjaja, 2003), yang menekankan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.
- Teori Tanggung Jawab Hukum dalam layanan keuangan (Setiadi, 2011), untuk menjelaskan bentuk pertanggungjawaban atas kerugian yang timbul akibat transaksi.

3. METODOLOGI

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah dan menganalisis berbagai bahan hukum, seperti peraturan perundang-undangan, asas hukum, serta doktrin-doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi BRI Link. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji ketentuan hukum yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan (dalam hal ini, agen BRI Link) terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

Selain itu, pendekatan yuridis empiris juga digunakan secara pelengkap untuk melihat penerapan peraturan hukum dan mekanisme administrasi dalam praktik di lapangan, khususnya di Kota Kupang. Pendekatan ini akan menggambarkan realitas pelaksanaan perlindungan hukum oleh pihak bank maupun agen terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi melalui BRI Link.

Penelitian ini menggunakan beberapa pendekatan hukum sebagai berikut:

- Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach)
Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti:
 - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
 - Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
 - Peraturan Bank Indonesia tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Laku Pandai)
- Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)
Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah konsep-konsep penting yang berkaitan dengan penelitian, seperti:
 - Perlindungan hukum
 - Tanggung jawab perdata dan administratif

- Prinsip keadilan dan kehati-hatian dalam layanan jasa keuangan
- Konsep administrasi perbankan dan pengawasan agen perbankan
- Pendekatan Kasus (Case Approach)
Pendekatan ini digunakan dengan menganalisis beberapa kasus konkret atau peristiwa hukum yang terjadi di lapangan, khususnya kasus-kasus kerugian konsumen dalam transaksi melalui Agen BRI Link di Kota Kupang, baik yang telah diselesaikan maupun yang masih dalam proses penyelesaian.

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai data utama dan data primer sebagai pelengkap:

- Data Sekunder, meliputi:
 - Bahan Hukum Primer: Peraturan perundang-undangan terkait perbankan, perlindungan konsumen, serta regulasi dari OJK dan Bank Indonesia.
 - Bahan Hukum Sekunder: Literatur hukum, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta artikel ilmiah yang membahas perlindungan hukum konsumen dan administrasi perbankan.
 - Bahan Hukum Tersier: Kamus hukum, ensiklopedia hukum, serta sumber pendukung lain yang memberikan pemahaman terhadap istilah dan konsep hukum.
- Data Primer (jika dilakukan), dapat berupa:
 - Hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti konsumen yang mengalami kerugian, agen BRI Link, pihak BRI, akademisi, atau praktisi hukum yang memahami praktik perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- Studi Kepustakaan (Library Research)
Digunakan untuk memperoleh data sekunder melalui kajian terhadap buku, peraturan perundang-undangan, jurnal, artikel, dan sumber pustaka lainnya yang relevan.
- Wawancara (jika bersifat empiris)
Digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari narasumber yang mengetahui atau mengalami langsung praktik transaksi melalui BRI Link dan mekanisme penyelesaian jika terjadi kerugian.

Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Klasifikasi Data
Mengelompokkan data berdasarkan jenisnya, yaitu data hukum normatif dan data empiris yang relevan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi BRI Link.
2. Penafsiran Hukum
Menafsirkan norma-norma hukum yang berlaku dan mengaitkannya dengan kasus-kasus atau praktik di lapangan.
3. Evaluasi dan Kesimpulan
Menilai sejauh mana peraturan perundang-undangan telah diimplementasikan oleh pihak bank dan agen, serta merumuskan kesimpulan mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi BRI Link.

Beberapa istilah penting yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- Perlindungan Hukum: Segala bentuk upaya dan mekanisme hukum yang diberikan kepada konsumen untuk melindungi hak-haknya dari potensi kerugian, ketidakadilan, atau kelalaian pelaku usaha jasa keuangan.
- Transaksi BRI Link: Kegiatan keuangan yang dilakukan oleh masyarakat melalui agen BRI Link, seperti transfer uang, tarik tunai, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi lainnya.
- Agen BRI Link: Individu atau badan yang telah menjalin kerja sama dengan PT Bank Rakyat Indonesia untuk menyediakan layanan keuangan kepada masyarakat sebagai perpanjangan tangan bank.
- Administrasi Perbankan: Seluruh proses pengelolaan kegiatan operasional dan dokumentasi bank termasuk pengawasan terhadap agen, pelaporan transaksi, dan pengelolaan keluhan konsumen.

Penelitian ini dibangun dengan asumsi-asumsi sebagai berikut:

- Bahwa konsumen pengguna layanan BRI Link memiliki potensi mengalami kerugian akibat kesalahan administrasi atau kelalaian agen.
- Bahwa sistem pengawasan dan perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan optimal, terutama di tingkat agen di daerah seperti Kota Kupang.
- Bahwa pendekatan yuridis normatif dan empiris dapat menghasilkan rekomendasi hukum yang dapat memperbaiki mekanisme perlindungan konsumen di masa depan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi BRI Link

1. Kebutuhan Regulasi dan Implementasi Perlindungan Konsumen

Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan, termasuk layanan keuangan tanpa kantor melalui program BRI Link, telah meningkatkan akses masyarakat terhadap transaksi keuangan, terutama di daerah-daerah seperti Kota Kupang. Namun, kemudahan ini tidak terlepas dari potensi kerugian konsumen akibat kesalahan transaksi, kelalaian agen, atau lemahnya pengawasan administratif.

Regulasi yang berlaku seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, POJK No. 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dan kebijakan internal BRI menjadi dasar hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun, dalam praktik, belum seluruh aspek perlindungan hukum tersebut berjalan optimal.

Beberapa bentuk perlindungan hukum yang perlu diperkuat dalam konteks BRI Link adalah:

- Penegakan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dalam pelaksanaan transaksi BRI Link.
- Pengawasan berkala dari pihak bank terhadap kegiatan agen.
- Peningkatan literasi konsumen terhadap hak-hak mereka saat menggunakan jasa BRI Link.
- Penguatan mekanisme penyelesaian sengketa antara agen dan konsumen secara cepat dan tepat.

2. Ketentuan Hukum sebagai Dasar Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen BRI Link mengacu pada beberapa ketentuan hukum penting:

- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:
 - Pasal 4: Menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - Pasal 19: Menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan barang/jasa yang diperdagangkan.
- POJK No. 6/POJK.07/2022:
 - Menegaskan kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk bank dan agennya, untuk bertindak transparan, bertanggung jawab, dan tidak merugikan konsumen.
 - Mengatur mekanisme penyelesaian sengketa, pengaduan konsumen, serta sanksi administratif bagi PUJK yang melanggar ketentuan.
- Ketentuan Internal BRI dan Perjanjian Kerja Sama Agen BRI Link:
 - Agen wajib mematuhi perjanjian kerja sama yang melarang kegiatan di luar wilayah kerja.
 - Agen bertanggung jawab secara administratif terhadap transaksi yang dilakukannya atas nama bank.

Meskipun aturan telah tersedia, penegakan dan implementasinya di tingkat agen masih memiliki kelemahan, khususnya dalam aspek edukasi terhadap konsumen dan monitoring terhadap agen.

B. Peran Administrasi dalam Perlindungan Hukum Konsumen BRI Link

1. Administrasi sebagai Sistem Pengendalian

Administrasi perbankan tidak hanya mencakup pencatatan transaksi, tetapi juga melibatkan proses dokumentasi, pengawasan internal, evaluasi kinerja agen, serta mekanisme penanganan keluhan nasabah. Dalam konteks BRI Link, administrasi memiliki peran penting untuk mencegah terjadinya kesalahan dan kerugian terhadap konsumen.

Fungsi utama administrasi dalam BRI Link antara lain:

- Pencatatan Transaksi Digital: Setiap transaksi yang dilakukan melalui mesin EDC atau aplikasi agen tercatat dalam sistem BRI secara real-time. Ini memungkinkan jejak digital yang dapat ditelusuri saat terjadi sengketa.
- Verifikasi Agen dan Validasi Identitas: Prosedur seleksi dan verifikasi agen melalui sistem administrasi bank mengurangi risiko penyalahgunaan sistem oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
- Laporan Berkala dan Audit Internal: Administrasi memungkinkan bank untuk melakukan audit terhadap transaksi dan aktivitas agen sebagai bentuk pengawasan preventif.
- Penyelesaian Sengketa Nasabah: Administrasi juga melibatkan dokumentasi pengaduan dan penyelesaian keluhan, sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Kelemahan Administrasi yang Menyebabkan Kerugian Konsumen

Beberapa kasus di Kota Kupang menunjukkan bahwa kerugian yang dialami konsumen BRI Link seringkali disebabkan oleh:

- Kelalaian agen dalam menginput nominal transaksi atau rekening tujuan.
- Tidak adanya bukti cetak transaksi karena gangguan sistem atau kelalaian agen.
- Ketidaktahuan konsumen terhadap prosedur pengaduan dan hak-hak mereka.

Kasus seperti yang dialami oleh Desi Ratu Kaho, yang mengalami kerugian dalam transaksi BRI Link, mencerminkan adanya kelemahan dalam sistem administrasi dan pengawasan terhadap agen. Hal ini diperparah jika agen tidak kooperatif dalam menyelesaikan masalah, atau jika tidak ada respons cepat dari pihak bank.

C. Upaya Perlindungan Hukum oleh Bank BRI dan Pemerintah

1. Penyuluhan dan Edukasi kepada Konsumen

Bank perlu secara berkala melakukan edukasi kepada masyarakat tentang cara aman bertransaksi melalui agen BRI Link, termasuk:

- Menyimpan bukti transaksi
- Mengecek ulang data transaksi
- Mengetahui hak-haknya jika terjadi kesalahan atau kerugian

2. Penerapan Sanksi terhadap Agen yang Lalai atau Melanggar

Perjanjian kerja sama antara agen dan bank mengatur sanksi administratif hingga pemutusan hubungan jika agen terbukti melakukan pelanggaran. Hal ini menjadi bagian dari perlindungan konsumen secara hukum dan administratif.

3. Penguatan Regulasi dan Kerja Sama Antar Lembaga

Pemerintah melalui OJK dan Bank Indonesia harus terus memperbarui kebijakan yang relevan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital seperti BRI Link. Kerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen dan pemerintah daerah juga sangat penting, khususnya di wilayah-wilayah seperti Kota Kupang yang memiliki keterbatasan akses informasi.

D. Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Bank dan Agen

- Tanggung Jawab Agen BRI Link: Sebagai mitra bank, agen bertindak atas nama bank dalam transaksi keuangan. Oleh karena itu, setiap kelalaian agen yang menyebabkan kerugian pada konsumen tetap menjadi tanggung jawab bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan (PUJK).
- Tanggung Jawab Bank: Dalam hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, bank tetap memikul tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap agen bekerja sesuai standar dan tidak merugikan masyarakat. Ketika konsumen mengalami kerugian akibat tindakan agen, bank dapat diminta pertanggungjawaban, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa agen bertindak di luar kewenangannya.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Perkembangan layanan keuangan digital melalui agen bank seperti BRI Link telah memberikan kemudahan akses transaksi perbankan bagi masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh kantor cabang bank. Namun, seiring dengan kemajuan tersebut, muncul pula berbagai permasalahan hukum, terutama menyangkut kerugian konsumen akibat kelalaian agen, kesalahan transaksi, atau lemahnya pengawasan administratif.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen BRI Link belum sepenuhnya berjalan optimal. Meskipun telah ada dasar hukum yang mengatur perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, POJK No. 6/POJK.07/2022, serta kebijakan internal BRI, dalam praktiknya masih banyak ditemukan kelemahan dalam implementasi.

Peran administrasi dalam perlindungan hukum sangat krusial, karena menyangkut aspek pencatatan transaksi, dokumentasi pengaduan, audit internal, hingga penanganan sengketa antara konsumen dan agen. Sistem administrasi yang tertib dan transparan dapat menjadi benteng awal untuk mencegah terjadinya kerugian terhadap konsumen.

Namun demikian, temuan di lapangan, khususnya di Kota Kupang, memperlihatkan bahwa lemahnya sistem pengawasan terhadap agen dan minimnya pemahaman masyarakat mengenai hak-hak hukum mereka, menyebabkan konsumen rentan mengalami kerugian tanpa mendapatkan penyelesaian yang memadai.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen BRI Link harus diperkuat melalui pengawasan administratif yang ketat, edukasi publik, serta penerapan tanggung jawab hukum yang tegas terhadap agen maupun pihak bank apabila terjadi pelanggaran atau kelalaian.

Saran

1. Bagi Konsumen:

Masyarakat sebagai pengguna layanan BRI Link disarankan untuk selalu:

- Memastikan agen BRI Link memiliki identitas resmi dan menjalankan aktivitas sesuai prosedur.
- Menyimpan bukti transaksi (struk atau tangkapan layar) untuk keperluan jika terjadi sengketa.
- Memahami hak-haknya sebagai konsumen dan segera melapor ke pihak bank atau otoritas terkait jika mengalami kerugian.

2. Bagi Bank BRI (Sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan):

Bank perlu meningkatkan sistem administrasi dan pengawasan terhadap agen BRI Link, di antaranya melalui:

- Audit rutin terhadap aktivitas agen.
- Evaluasi kinerja dan kepatuhan agen terhadap SOP.
- Menyediakan mekanisme pengaduan konsumen yang cepat dan transparan.

3. Bagi Agen BRI Link:

Agen perlu memahami bahwa mereka bertanggung jawab secara hukum dan administratif atas setiap transaksi yang dilakukan. Agen harus menjalankan layanan sesuai prosedur dan tidak bertindak di luar batas kewenangan.

4. Bagi Pemerintah dan Regulator (OJK dan BI):

Pemerintah perlu memperkuat regulasi tentang agen layanan keuangan digital, serta mengawasi pelaksanaannya secara konsisten, termasuk di daerah-daerah seperti Kota Kupang. Pembentukan mekanisme penyelesaian sengketa di tingkat lokal juga perlu dipertimbangkan.

5. Bagi Akademisi dan Peneliti:

Diperlukan penelitian lanjutan mengenai perlindungan konsumen dalam layanan keuangan digital berbasis agen, termasuk aspek sosial, ekonomi, dan hukum yang menyertainya. Hal ini penting untuk menghasilkan kebijakan publik yang berbasis data dan sesuai kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Suryanto. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Refika Aditama, 2012.

Fakulas, Yetti, Miftahul Haq, dan Dedy Felandry. "Perlindungan Konsumen terhadap Perjanjian Baku dalam Transaksi Keuangan Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013." *Jotika Research in Business Law* 1, no. 1 (2023). <https://journal.jotika.co.id/index.php/JRBL/article/view/25>

Gunawan Widjaja. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Permana, Rachmat. *Aspek Hukum dan Operasional Laku Pandai*. Jakarta: Rajawali Pers, 2020.

Saifudin, Bandaharo. "Perlindungan Hukum kepada Konsumen dalam Perdagangan Transaksi Elektronik Berbasis Online." *Doktrina: Journal of Law* 2, no. 2 (2019). <https://ojs.uma.ac.id/index.php/doktrina/article/view/2616>

Setiadi, Eddy. *Aspek Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Grasindo, 2006.

Siagian, Sondang P. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.

Siagian, Sondang P. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2004.

Suyadi, Wahyu Yulian Hastuti, Sulistyandari, Muksinun, dan Sukirman. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen oleh Perusahaan Pembiayaan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen." *Kosmik Hukum* 22, no. 3 (2022): 205–211. <https://jurnalnasional.ump.ac.id/index.php/KOSMIK/article/view/13142>

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2003.

Yunus, Muhammad. *Keuangan Inklusif di Indonesia: Teori dan Implementasi*. Jakarta: LP3ES, 2017.

Peraturan Perundang-undangan

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42.

———. *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182.

———. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.

———. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.

———. *Peraturan Bank Indonesia tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor (Laku Pandai)*.