



**TANGGUNG JAWAB AGEN TERHADAP DATA NASABAH DALAM
LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA
KEUANGAN INKLUSIF**

PENULISAN HUKUM

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Oleh :

NOVI ELISABETH EVELYN
NIM 11010115140379

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

**TANGGUNG JAWAB AGEN TERHADAP DATA NASABAH DALAM
LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA KEUANGAN
INKLUSIF**

Penulisan Hukum

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum

Fakultas Hukum Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

NOVI ELISABETH EVELYN

NIM. 11010115140379

Penulisan hukum dengan judul diatas telah disahkan dan
disetujui untuk diperbanyak

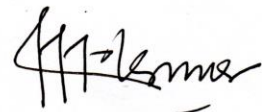
Dosen Pembimbing I



Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M

NIP. 196906301993032002

Dosen Pembimbing II



Siti Mahmudah, S.H., M.H

NIP. 196209241989022001

HALAMAN PENGUJIAN

**TANGGUNG JAWAB AGEN TERHADAP DATA NASABAH DALAM
LAYANAN KEUANGAN TANPA KANTOR DALAM RANGKA
KEUANGAN INKLUSIF**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

NOVI ELISABETH EVELYN
NIM 11010115140379

Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 20 Agustus 2019

Dewan Penguji
Ketua



Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M
NIP. 196906301993032002

Anggota Penguji I



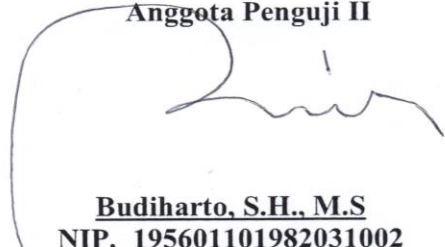
Siti Mahmudah, S.H., M.H
NIP. 196209241989022001

Mengesahkan :
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro



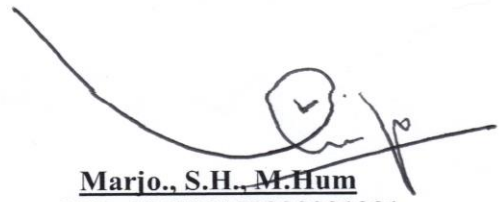
Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum
NIP. 196711191993032002

Anggota Penguji II



Budiharto, S.H., M.S
NIP. 195601101982031002

Mengetahui :
Ketua Program Studi
S1 Ilmu Hukum



Marjo., S.H., M.Hum
NIP. 196503181990031001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Penulisan Hukum ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Agustus 2019



Novi Elisabeth Evelyn

NIM. 11010115140379

MOTTO

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang memelihara kamu.”

1 Petrus 5:7

“Jika tidak ada perjuangan, maka tidak akan ada kemajuan”

Frederick Douglas

PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum ini, penulis persembahkan untuk:

- Tuhan Yesus Kristus;
- Papa, Mama, Abang John Hagai, Dwima Yulian yang selalu memberikan doa, restu, nasihat, bantuan serta dukungan Penulis dalam menyelesaikan Penulisan Hukum;
- Dosen pembimbing yang senantiasa memberikan waktu dan bantuan serta arahan dalam membimbing Penulis selama penulisan skripsi ini;
- Seluruh sahabat dan orang terdekat yang selalu memberikan semangat dan motivasi bagi penulis;
- Almamater tercinta, Universitas Diponegoro;
- Semua pihak yang membaca Penulisan Hukum ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum ini dengan judul **“Tanggung Jawab Agen terhadap Data Nasabah dalam Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif”**

Penulisan hukum ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang. Penulis menyadari bahwa penulisan hukum ini masih memiliki kekurangan dan dalam menyelesaikan penulisan hukum ini penulis menghadapi berbagai rintangan dan halangan. Penulisan hukum ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan tulus dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum Selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., MHum Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
3. Marjo, S.H., M.Hum Selaku Ketua Program Studi Sarjana Strata 1 (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Muhyidin, S.Ag., M.Ag., M.H. Selaku Ketua Prodi Bidang Minat Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.

5. Ibu Dr. Paramita Prananingtyas, S.H., LL.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan masukan dengan sabar dan tulus untuk membimbing selama penulis menyelesaikan penulisan hukum ini.
6. Ibu Siti Mahmudah, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan masukan dengan sabar dan tulus untuk membimbing penulis selama menyelesaikan penulisan hukum ini.
7. Bapak Budiharto, S.H., M.S selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan, arahan, serta saran guna memperbaiki skripsi ini.
8. Ibu Dr. Aju Putrijanti, S.H., M.Hum selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan kepada penulis.
9. Seluruh dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang, dengan ketulusan hati memberikan ilmu dan nasihat kepada penulis selama menempuh pendidikan S1 Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang.
10. Seluruh staf/pegawai di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, atas bantuan yang diberikan kepada penulis.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak Gonti Manalu dan Ibu Danny Hutapea, yang tidak pernah berhenti berdoa serta memberikan dukungan moral dan material kepada penulis, motivasi serta kasih sayang selama masa perkuliahan hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini.

12. Abang dan adik tercinta, John Haggai Manalu dan Dwima Yulian Manalu yang menjadi semangat dan motivasi bagi penulis, terimakasih atas segala dukungan serta perhatian yang diberikan kepada penulis.
13. Juleo Armen Sitepu, S.H yang selalu mendukung, memberi masukan, motivasi serta mendengar suka duka penulis selama penulis berkuliah dan menyelesaikan Penulisan Hukum ini, terimakasih banyak.
14. Sahabat-sahabat penulis selama menempuh kuliah, Tiara Putri, Agnes Beatrice, Gika Asdina, Rilla Raisha, Christin Situmorang, Fara Deinara dan Kezia Benita, terimakasih untuk kesabaran, ketulusan, arahan, dukungan, semangat dan setia mendengar keluh kesah penulis selama berkuliah dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
15. Kepada Amanda Tita Mahesa dan Khosyi Lathifah yang selalu ada untuk penulis dari awal perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi, terimakasih atas doa dan kebaikan yang sudah diberikan.
16. Tete Dhiyaa Nada Shafaa dan sahabat Dagang Evie Destiar, Maureen Sofia dan Alicia Fathin, terimakasih untuk tumpangan kamarnya dan semangat serta motivasi yang diberikan kepada penulis.
17. Teman seperbimbingan penulis, Zaneta Hasnah, Syahril Oktavian, Daniel Siburian dan Giovanni Bagas Hizkia yang memberikan bantuan serta semangat dan keceriaan kepada penulis, terimakasih banyak.
18. Kepada adik-adik penulis yang sangat penulis sayangi, Navanya Gabriel Cuaca, Desy Efrianti S, Sausan Al Zahra, Mutiara Febriana, Ajeng Triana,

Sonia Putri yang tiada henti-hentinya memberikan semangat dan kebaikannya yang sudah diberikan. Sukses untuk kalian!

19. Keluarga besar UKM-F Pseudorechtspraak terkhusus keluarga besar Departemen HRD Pseudorechtspraak, terimakasih sudah menjadi cerita dalam kehidupan penulis selama penulis berkuliah dan berorganisasi.
20. Teman-teman KKN penulis, Roland Ade, Nadiya Widad, Nurul, Mayang, Rais Hakim, Alif Fary, Daffa A, Huda Prasetyo, dan Muhyi terimakasih atas pengalaman serta canda tawa yang tidak terlupakan.
21. Terimakasih kepada Pihak OJK Regional 3 yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan riset dan memperoleh bahan mengearjakan Penulisan Hukum ini.
22. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan penulisan hukum ini. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis maupun bagi pihak lain.

Semarang, Agustus 2019

Novi Elisabeth Evelyn

ABSTRAK

Pemerintah Indonesia sedang melaksanakan Strategi Nasional untuk mencapai keuangan inklusif yang dilaksanakan oleh OJK bernama Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif yang merupakan layanan Bank dengan tidak melalui jaringan kantor melainkan menggunakan teknologi informasi dalam operasionalnya serta membutuhkan kerjasama dengan pihak lain yaitu Agen. Teknologi informasi dalam Laku Pandai merupakan salah satu penyebab kebocoran data nasabah. Maka menarik untuk diteliti lebih lanjut mengenai tanggung jawab Agen terhadap data nasabah dalam layanan keuangan tanpa kantor dan proses penyelesaian permasalahan yang timbul apabila muncul kehilangan data nasabah.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Data yang diperoleh penulis melalui pihak Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Regional 3 dan studi kepustakaan yang dikemudian diolah dan dikaji secara sistematis.

Berdasarkan hasil penelitian dalam penulisan hukum ini, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab Agen terhadap data nasabah belum diatur secara jelas dalam POJK Laku Pandai. Bank penyelenggara bertanggung jawab atas perbuatan Agen sesuai dalam perjanjian kerjasama, namun jika Agen melakukan tindakan diluar kewenangannya maka Agen yang bertanggung jawab. Selanjutnya mengenai proses penyelesaian permasalahan, diupayakan melalui pengaduan nasabah pada Bank dan apabila belum menemukan titik kesepakatan, nasabah dapat melaporkan pada OJK.

Kata Kunci : Layanan Keuangan Tanpa Kantor, Pertanggungjawaban Agen, Proses Penyelesaian Permasalahan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGUJIAN	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR BAGAN DAN TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Perbankan	9
1. Pengertian Bank.....	9

2.	Asas, Prinsip dan Fungsi Perbankan	10
B.	Rahasia Bank	14
1.	Teori-teori Rahasia Bank.....	15
2.	Pengecualian Rahasia Bank.....	16
C.	<i>Branchless Banking</i>	16
1.	Pengertian <i>Branchless Banking</i> atau Laku Pandai	16
2.	Tujuan adanya <i>branchless banking</i> adalah sebagai berikut:.....	17
3.	Penyelenggara <i>Branchless Banking</i>	18
4.	Tipe-Tipe <i>Branchless Banking</i>	18
D.	Perjanjian kerjasama.....	19
1.	Keagenan	19
2.	Para Pihak dalam Perjanjian kerjasama.....	21
3.	Hubungan Hukum Para Pihak	25
E.	Otoritas Jasa Keuangan	29
1.	Latar Belakang Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	29
2.	Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan.....	31
3.	Asas- Asas Otoritas Jasa Keuangan	33
	BAB III METODE PENELITIAN.....	35

A. Metode Pendekatan.....	35
B. Spesifikasi Penelitian.....	36
C. Jenis dan Metode Pengumpulan Data.....	36
1. Data Primer.....	36
2. Data Sekunder	37
D. Metode Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Tanggung Jawab Agen Terhadap Data Nasabah Pengguna Layanan Keuangan Tanpa Kantor	40
1. Hubungan antara Agen dan Bank.....	52
2. Tanggung Jawab Agen terhadap Bank Penyelenggara Laku Pandai.....	53
3. Tanggung Jawab Agen Terhadap Data Nasabah.....	60
4. Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan.....	66
B. Proses Penyelesaian Permasalahan Yang Timbul Apabila Muncul Kehilangan Data Nasabah Pengguna Layanan Keuangan Tanpa Kantor.....	69
1. Penyelesaian Permasalahan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.....	71

2. Penyelesaian Permasalahan Berdasarkan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan	73
3. Penyelesaian Permasalahan Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan	76
4. Penyelesaian Permasalahan Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.....	79
5. Penyelesaian Permasalahan yang Timbul apabila Muncul Kehilangan Data Nasabah Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif.....	84
BAB V PENUTUP.....	87
A. KESIMPULAN	87
B. SARAN.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR BAGAN DAN TABEL

Gambar 1.	Bagan Mekanisme Laku Pandai	44
Gambar 2.	Karakteristik <i>Basic Saving Account</i>	47
Gambar 3.	Mekanisme Penyelesaian Sengketa di LAPS	80
Gambar 4.	Tahap Proses Mediasi	80
Gambar 5.	Tahap Proses Arbitrase	81
Tabel 1.	Daftar Lembaga Alternatif di Sektor Jasa Keuangan	82