

**KEPATUHAN HUKUM AGEN LAKU PANDAI BSI SMART
DALAM LAYANAN TERHADAP NASABAH
(STUDI DI BSI SMART AGEN FEBI UIN SURAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

HENY RAHMAWATI

NIM. 1220132

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2024**

**KEPATUHAN HUKUM AGEN LAKU PANDAI BSI SMART
DALAM LAYANAN TERHADAP NASABAH
(STUDI DI BSI SMART AGEN FEBI UIN SURAKARTA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

HENY RAHMAWATI

NIM. 1220132

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : HENY RAHMAWATI

NIM : 1220132

Judul Skripsi : Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah (Studi di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta)

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 7 Maret 2024

Yang Menyatakan,



METERAI
TEMPEL

64BD5AKX810418121

HENY RAHMAWATI

NIM. 1220132

NOTA PEMBIMBING

Dr. Trianah Sofiani, M.H.

Jl. K.H Mansur Gg 8 RT 005 RW 005 No. 5 Bendan, Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Heny Rahmawati

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah
c.q. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
di
Pekalongan

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi Saudari :

Nama : Heny Rahmawati

NIM : 1220132

Judul Skripsi : Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah (Studi di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta)

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 7 Maret 2023
Pembimbing,



Dr. Trianah Sofiani, M.H.
NIP. 19680608 200003 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kec. Kajen Pekalongan 51161

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
mengesahkan Skripsi Saudari :

Nama : Heny Rahmawati
NIM : 1220132
Judul Skripsi : Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam
Layanan Terhadap Nasabah (Studi di BSI Smart Agen
FEBI UIN Surakarta)

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh dewan penguji Fakultas
Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan pada hari Kamis, tanggal 21
Maret 2024 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,

Dr. Trianah Sofiani, M.H.
NIP. 19680608 200003 2 001
Dewan Penguji

Penguji I

Tarmidzi, M.S.I
NIP. 197802222023211006

Penguji II

Bunga Desyana Pratami, M.Kn
NIP. 199412262020122015

21 Maret 2024
Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Syariah

Dr. Akhmad Jalaludin, M.A.
NIP. 197306222000031001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang di gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut di gunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	Ś	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De

ذ	Zal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Z	Z	Zet
س	S	S	Es
ش	Sy	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	T	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	M	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	ha'	Ha	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathahdanya	Ai	a dan i
...وَ	Fathahdanwau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ	- Kataba
فَعَلَ	- Fa'ala
ذُكِرَ	- žukira
يَذْهَبُ	- yažhabu
سُئِلَ	- su'ila
كَيْفَ	- kaifa
هَوَّلَ	- haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا...ى...ِ	Fathah dan alif atau ya	A	A dan garis di atas
ى...ِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...ُ	Hammah dan wau	U	U dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - Qāla

رَمَى - Ramā

قِيلَ - Qīla

4. Ta'arbutah

Transliterasi untuk ta'arbutah ada dua:

a. Ta'arbutah hidup

Ta'arbutah hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta'arbutah mati

Ta'arbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'arbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'arbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

rauḍah al-aṭfāl

rauḍatulaṭfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَ

al-Madīnah al-Munawwarah

al-Madīnatul al-

Munawwarah

طَلْحَ

talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

رَبَّنَا	-	Rabbanā
نَزَّلَ	-	Nazzala
الْبِرِّ	-	al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الرَّجُلُ	-	ar-rajulu
السَّيِّدُ	-	as-sayyidu
الشَّمْسُ	-	as-syamsu

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

القَلَمُ	-	<i>al-qalamu</i>
البَدِيعُ	-	<i>al-badi'u</i>
الْجَلالُ	-	<i>al-jalālu</i>

- c. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

Contoh:

النَّوْءُ	-	<i>an-nau'</i>
شَيْئٌ	-	<i>syai'un</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ
اِبْرٰهِيْمَ الْخَلِیْلِ

*Bismillāhimajrehāwamursahā
ibrāhīm al-khalīl
ibrāhīmūl-khalīl*

9. Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital di gunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ اِلَّا رَسُوْلٌ

Wa mā Muhammadun illā rasl

Penggunaan huruf kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisa Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak di gunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِّنَّا لِي

illāhiwafathunqarīb

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan segenap usaha yang diiringi rasa syukur penulis kepada kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, oleh karena Nya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad *Shallalallahu 'Alaihi Wasallam*. Sebagai wujud kebahagiaan penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah memberikan kesehatan, kenikmatan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Rochmad A.M. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
3. Pintu surgaku, Ibunda Hanifah. Terimakasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat, dan doa yang diberikan selama ini. Terimakasih atas nasihat yang selalu diberikan. Terimakasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala. Ibu menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempatku untuk pulang, bu.
4. Kedua kakakku, Ila dan Fanis, dan kedua kakak iparku, Rois dan Nina. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini. Terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis.

5. Ibu Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas segala arahan, bimbingan, masukan, dan semangat yang begitu besar telah diberikan kepada penulis. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan waktu, pikiran, tenaga, serta segala pembelajaran yang diberikan. Rasa hormat dan perasaan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswa didikan dan bimbingan ibu.
6. Bapak Iwan Zaenul Fuad, M.H, selaku dosen wali studi yang telah memberikan arahan, motivasi, serta nasihat kepada penulis.
7. Seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terutama Bapak dan Ibu Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, serta mendidik penulis selama masa perkuliahan. Rasa hormat dan bangga penulis bias berkesempatan diajar dan dididik oleh Bapak dan Ibu dosen.
8. Segenap teman-teman perkuliahan di UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan khususnya teman-teman prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES) angkatan 2020 serta teman-teman HMJ HES angkatan 2022 yang turut serta dalam mewarnai masa perkuliahan penulis.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Heny Rahmawati. Terimakasih sudah berjalan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini

merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.



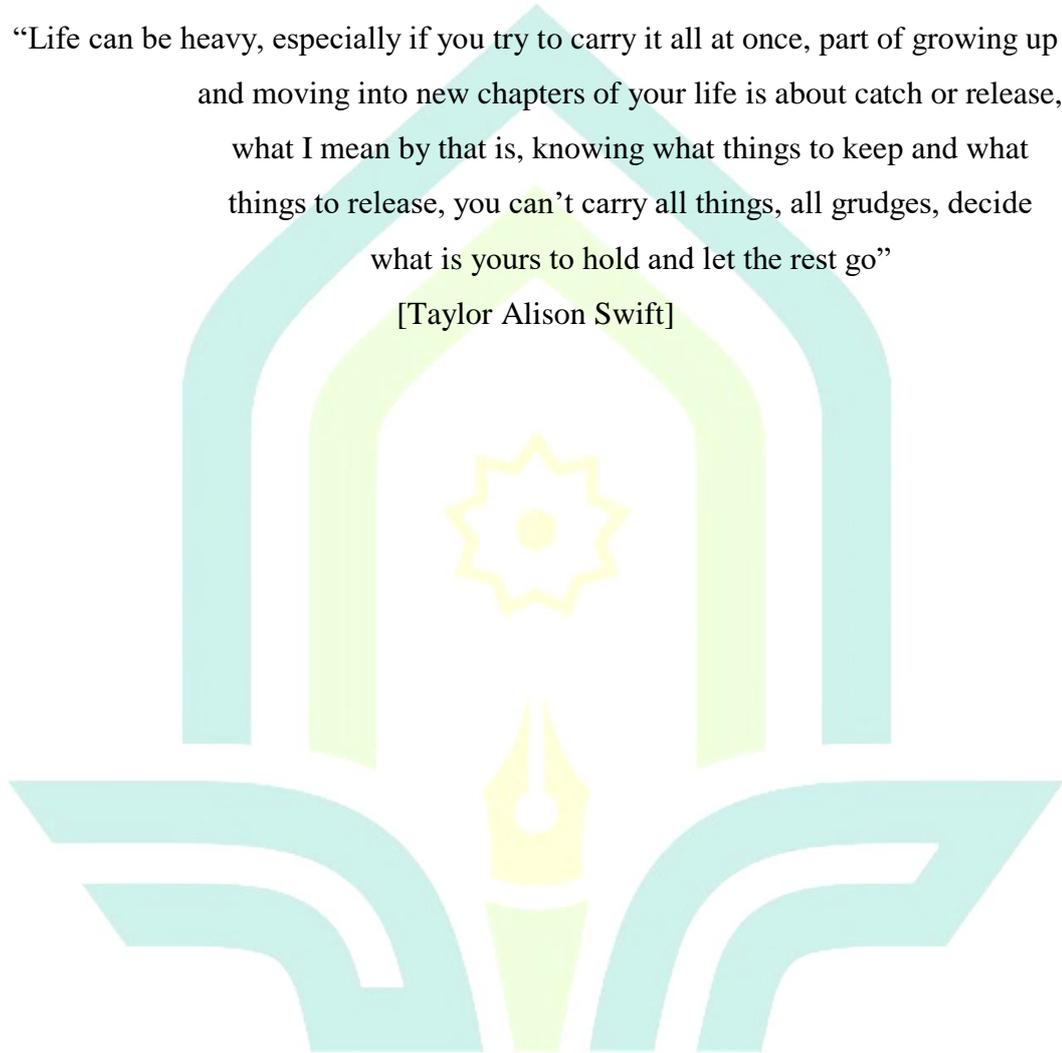
MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan,
Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

[94:5-6]

“Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once, part of growing up and moving into new chapters of your life is about catch or release, what I mean by that is, knowing what things to keep and what things to release, you can’t carry all things, all grudges, decide what is yours to hold and let the rest go”

[Taylor Alison Swift]



ABTRAK

HENY RAHMAWATI (1220132), 2024, KEPATUHAN HUKUM AGEN LAKU PANDAI BSI SMART DALAM LAYANAN TERHADAP NASABAH (STUDI DI BSI SMART AGEN FEBI UIN SURAKARTA)

BSI Smart merupakan program laku pandai yang diselenggarakan oleh BSI. BSI Smart merupakan perpanjangan tangan BSI untuk memperkuat dan memperluas inklusivitas maupun akresibilitas masyarakat terhadap layanan dan produk perbankan syariah. Selain menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan, agen yang merupakan salah satu peran penting dalam pelaksanaan program laku pandai juga harus menjalani kewajibannya. Salah satunya yaitu 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. Bank penyelenggara laku pandai menetapkan ketentuan batasan biaya administrasi pada setiap transaksinya dan standar tersebut tentunya harus dipatuhi oleh seorang agen. Namun terkadang terdapat BSI Smart agen yang menetapkan biaya administrasi melebihi dengan standar yang sudah ditetapkan oleh BSI. 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.

Dalam penulisan ini, penulis memakai jenis penelitian yuridis-empiris dengan pendekatan kualitatif, konseptual, dan pendekatan undang-undang. Lokasi penelitiannya dilakukan di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta. 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. Analisa data yang digunakan peneliti yaitu *data collection*, *data display*, dan *conclusion drawing* atau *verification*.

Dari hasil analisis penulis menunjukkan bahwa kepatuhan hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta 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

ABSTRACT

HENY RAHMAWATI (1220132), 2024, KEPATUHAN HUKUM AGEN LAKU PANDAI BSI SMART DALAM LAYANAN TERHADAP NASABAH (STUDI DI BSI SMART AGEN FEBI UIN SURAKARTA)

BSI Smart is a smart behavior program organized by BSI. BSI Smart is an extension of BSI to strengthen and expand inclusiveness and public accessibility to sharia banking services and products. Apart from providing banking services or financial services, agents, who play an important role in implementing the smart behavior program, must also carry out their obligations. One of them is implementing the Standard Operating Procedures (SOP) set by the organizing bank, including in the event that certain conditions occur which result in the agent being unable to operate and comply with the provisions for implementing smart practices that apply to the organizing bank. The bank that organizes Smart Laws sets administrative fee limits for each transaction and these standards must of course be adhered to by an agent. However, sometimes there are BSI Smart agents who charge administration fees that exceed the standards set by BSI. 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.

In this writing, the author uses a type of juridical-empirical research with a qualitative, conceptual and legal approach. The location of the research was BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta. 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. The data analysis used by researchers is data collection, data display, and conclusion drawing or verification.

From the results of the author's analysis, it shows that BSI Smart Agent FEBI UIN Surakarta's legal compliance is minimal. 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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamin puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan hidayahnya sehingga skripsi ini terselesaikan, sholawat serta salam senantiasa terlimpah curahkan kepadanya Nabi Muhammad SAW, suri tauladan para umatnya dan selalu kita tunggu syafaatnya pada hari *yaumul* akhir.

Selanjutnya, penulis sangat berterimakasih atas segala bantuan karena tanpa bantuan berbagai pihak skripsi ini mungkin tidak akan terwujud sebagaimana yang diharapkan. Ucapan terima kasih dengan setulus hati, penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag sebagai Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Iwan Zaenul Fuad, M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Civitas Akademika Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmunya selama ini.

7. Dan semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya tulis satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.



DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	v
PERSEMBAHAN	xii
MOTTO	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xx
DAFTAR TABEL	xxiii
Bab I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	5
E. Kerangka Teoritik	6
F. Penelitian yang Relevan	9
G. Metode Penelitian	12
H. Sistematika Penulisan	17

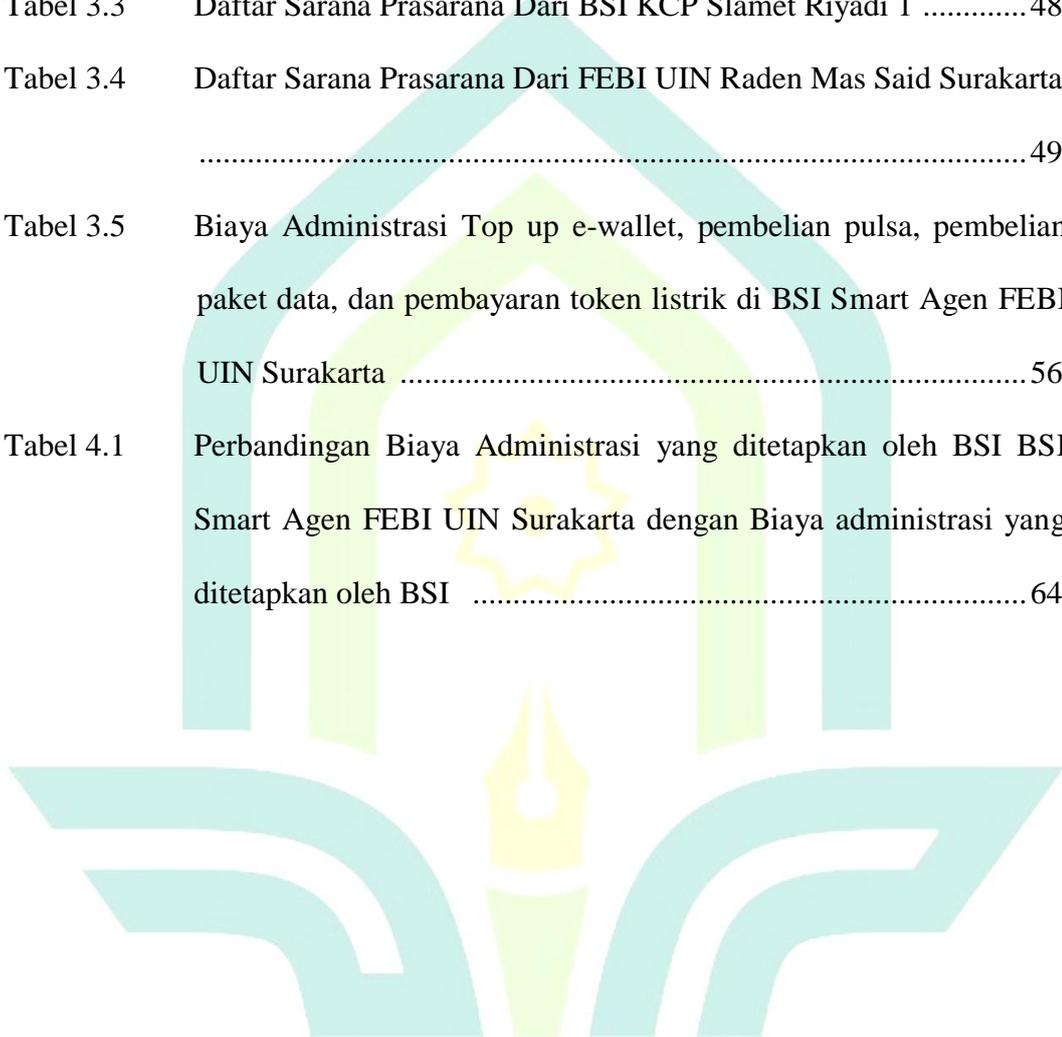
Bab II. KERANGKA TEORITIK DAN KONSEPTUAL	19
A. Teori Kepatuhan Hukum	19
1. Pengertian Kepatuhan Hukum	19
2. Dasar-Dasar Kepatuhan Hukum	22
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Hukum	25
4. Indikator Kepatuhan Hukum	27
B. Konsep Laku Pandai	30
C. Konsep Layanan Laku Pandai	35
1. Definisi Layanan	34
2. Layanan Laku Pandai	35
BAB III. HASIL PENELITIAN	40
A. Gambaran Umum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta	40
1. BSI Smart	40
2. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta	44
B. Produk Pelayanan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta	48
BAB IV. KEPATUHAN HUKUM BSI SMART AGEN FEBI UIN SURAKARTA DALAM LAYANAN TERHADAP NASABAH	57
A. Kepatuhan Hukum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta Dalam Layanan Terhadap Nasabah	57
B. Akibat Hukum Akibat Hukum Dalam Hal Terjadi Ketidapatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah	65
BAB V. PENUTUP	71

A. Simpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1	Fee Transaksi BSI Smart 43
Tabel 3.2	Jadwal Pelayanan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta 47
Tabel 3.3	Daftar Sarana Prasarana Dari BSI KCP Slamet Riyadi 1 48
Tabel 3.4	Daftar Sarana Prasarana Dari FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta 49
Tabel 3.5	Biaya Administrasi Top up e-wallet, pembelian pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran token listrik di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta 56
Tabel 4.1	Perbandingan Biaya Administrasi yang ditetapkan oleh BSI BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dengan Biaya administrasi yang ditetapkan oleh BSI 64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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).¹ 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.²

Dalam pelayanan keuangan, laku pandai memberikan efisiensi mempermudah, mempercepat, dan menyediakan kenyamanan kepada masyarakat untuk bertransaksi melalui agen perantara dengan tidak langsung datang ke kantor cabang.³ Program tersebut bermaksud untuk menyajikan pelayanan perbankan yang gampang, cepat dimengerti, dan tepat terhadap keperluan masyarakat yang susah mendapatkan akses layanan perbankan. Produk yang diadakan dalam program

¹ Khan dan Pujiyono, "Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model Branchless Banking di sistem perbankan Indonesia", *E-Jurnal Fakultas hukum UNS*, Vol. IV, No. 1 (2016) : 14.

² Pasal 1 ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

³ Pasal 1 ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

tersebut adalah *Basic Saving Account* (BSA), kredit kepada nasabah mikro, dan produk lainnya.

Sebagai program baru yang baru berjalan selama lima tahun, Laku Pandai berhasil menambah jumlah nasabah secara signifikan. September 2019, terdapat 27 bank umum konvensional yang menerbitkan Laku Pandai. Selain bank umum konvensional, bank syariah juga menyelenggarakan program Laku Pandai ini. Sebanyak 4 bank syariah pada tahun 2019 menyelenggarakan program Laku Pandai. Terdapat 1.146.131 jumlah agen dan 25.777.824 nasabah.⁴

Bank Syariah Indonesia atau yang biasa disebut BSI merupakan salah satu bank syariah yang menyelenggarakan program Laku Pandai. BSI terus berkomitmen dalam memberikan layanan keuangan yang inklusif agar bisa dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat diseluruh wilayah Indonesia melalui 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.⁵ BSI Smart hadir untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor fisik bank dengan menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.

Dalam menjalankan programnya, BSI terus memberikan pemahaman dan literasi keuangan syariah kepada para agen BSI Smart di seluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran (*awareness*) masyarakat

⁴ OJK, "Laku Pandai", bit.ly/45MIZ2c (Diakses tanggal 01 Juli 2023).

⁵ DIALEKSIS, "Agen BSI Smart Sering Jadi 'ATM Dadakan' Bagi Masyarakat dan Wisatawan", bit.ly/482drqq (Diakses tanggal 01 Juli 2023).

terhadap keuangan syariah yang bisa diakses dengan mudah, aman dan menjangkau daerah-daerah pelosok. Dimana diharapkan semakin banyak masyarakat yang mulai menjadi nasabah bank syariah.⁶

Pada tahun 2023, BSI telah mempunyai 92.195 agen di seluruh Indonesia.⁷ 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. Dengan rata-rata 5-10 nasabah yang datang perharinya untuk melakukan transaksi perbankan atau keuangan, BSI Smart ini menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan berupa pembukaan rekening, tranfer, 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 2.000,00.⁸

Selain menyediakan layanan perbankan atau layanan keuangan, agen yang merupakan salah satu peran penting dalam pelaksanaan program laku pandai juga harus menjalani kewajibannya. Salah satunya yaitu melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan bank penyelenggara termasuk dalam hal terjadi kondisi tertentu yang mengakibatkan agen tidak dapat beroperasi dan

⁶Idealisa Masyrafina, "BSI Smart Jadi Solusi Warga Desa di Pematang Bertransaksi Selama Pandemi", bit.ly/3r7gQDJ(Diakses tanggal 01 Juli 2023).

⁷ Dian Fath Risalah "Layanan BSI Smart di Labuan Bajo Diharapkan Mudahkan Para Calon Jamaah Haji" dalam *Republik*, <https://sharia.republika.co.id/berita/s5psem423/layanan-bsi-smart-di-labuan-bajo-diharapkan-mudahkan-para-calon-jamaah-haji> (Diakses tanggal 26 Desember 2023).

⁸ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

mematuhi ketentuan penyelenggaraan laku pandai yang berlaku bagi bank penyelenggara.⁹

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. Selain adanya kemungkinan penipuan ataupun kecurangan, 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.¹⁰ 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 **“Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah (Studi di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta)”** dalam rangka penulisan hukum (skripsi).

⁹ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Kaungan Inklusif oleh Bank.

¹⁰ Alfi Zahara, “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 Program Studi Hukum Ekonomi Syari’ah* (Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022), 6.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan di atas, maka permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kepatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam layanan terhadap nasabah?
2. Bagaimana akibat hukumnya dalam hal terjadi ketidakpatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart dalam layanan terhadap nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menjelaskan kepatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam layanan terhadap nasabah.
2. Menjelaskan akibat hukumnya dalam hal terjadi ketidakpatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart dalam layanan terhadap nasabah.

D. Kegunaan Penelian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini hendaklah bisa berguna serta berdaya guna untuk perkembangan pengetahuan yang mengasakan sumbangan ide untuk perkembangan studi hukum ekonomi syariah pada umumnya dan khususnya bagi penelitian selanjutnya dengan ruang lingkup kepatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart dalam layanan terhadap nasabah.

2. Manfaat Praktis

- 1) Menjadi sumber referensi yang diharapkan bisa menyajikan data untuk semua orang dalam ruang lingkup kepatuhan hukum agen laku pandai.
- 2) Menjadi salah satu sumber acuan bagi penelitian seterusnya untuk mendalami intensi dari penelitian dengan memandang suatu isu dari berbagai sudut pandang.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Kepatuhan Hukum

Menurut J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto, hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang mengatur tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibatkan diambilnya tindakan yaitu dengan hukuman tertentu.¹¹ Artinya, hukum adalah segala peraturan yang didalamnya berisi peraturan-peraturan yang wajib dipatuhi oleh semua orang dan terdapat sanksi yang tegas didalamnya jika melanggar.

Kepatuhan seseorang terhadap hukum seringkali dikaitkan dengan persoalan-persoalan di seputar kesadaran hukum seseorang. Dengan kata lain, kesadaran hukum menyangkut apakah suatu ketentuan hukum tertentu dapat berfungsi atau tidak dalam masyarakat. Pada dasarnya, kesadaran hukum merupakan suatu konsepsi yang

¹¹ S.T. Kansil, "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia" (Jakarta : Balai Pustaka, 1992), 11-12.

abstrak.¹² Kepatuhan hukum adalah suatu keinsafan masyarakat akan manfaat hukum yang menimbulkan suatu keadaan berupa "kesetiaan" pada makna hukum yang berlaku di dalam kehidupan bermasyarakat yang diterapkan dengan wujud perilaku yang sebenarnya tunduk pada makna suatu hukum yang bisa dirasakan dan dilihat antar anggota masyarakat.¹³

2. Laku Pandai

Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif yang biasa disebut dengan Laku Pandai merupakan program layanan perbankan dalam bentuk kerjasama antara pihak bank dengan pihak lain melalui penggunaan dan pemanfaatan fasilitas teknologi informasi. Pihak lain yang dimaksud merupakan pihak dari masyarakat luas yang bermitra dengan bank sebagai perpanjangan tangan bank dalam memberikan layanan perbankan pada masyarakat yang sejalan dengan kesepakatan, untuk mencapai keuangan inklusif.¹⁴

Laku pandai memanfaatkan sarana teknologi informasi seperti telepon seluler, *electronic data capture*, dan *internet banking*. Dengan pemanfaatan sarana teknologi informasi tersebut, diharapkan dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan mengurangi biaya transaksi keuangan. Produk keuangan yang disediakan oleh laku pandai disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di daerah terpencil atau

¹²Muslam Abdurrahman, "Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum" (Jakarta : UMM Pres, 1982), 51.

¹³ Maronie, "Kesadaran dan Kepatuhan Hukum", bit.ly/45HwnVa (Diakses pada tanggal 9 Juni 2023).

¹⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif pasal 1 ayat 6.

berpenghasilan rendah dengan karakteristik yang sederhana sehingga lebih mudah dipahami yang diiringi dengan kemudahan dalam proses transaksi.¹⁵

3. Layanan Laku Pandai

Pelayanan (*customer service*) adalah sebuah tindakan bertujuan untuk memberikan rasa puas kepada konsumen, dengan adanya layanan ini hasrat dan hajat konsumen dapat dipenuhi.¹⁶ Pada maknanya pelayanan merupakan rangkaian tindakan membentuk suatu sistem. Sebagai sistem pelayanan yang terjadi dengan teratur dan berkelanjutan yang meliputi seluruh kehidupan sosial, proses pemenuhan keperluan melalui kegiatan orang lain.

Dalam melakukan pelayanan laku pandai, bank bekerjasama dengan pihak ketiga atau agen yang diperuntukkan sebagai kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.¹⁷ Layanan Laku Pandai terhadap nasabah yaitu pembukaan tabungan dasar (*Basic Saving Account*), tarik dan setor tunai, transfer, pembayaran tagihan listrik, BPJS, dan lain sebagainya.¹⁸

¹⁵ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 3.

¹⁶ Kasmir, "Manajemen Perbankan", (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

¹⁷ Pasal 1 ayat (6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

¹⁸ Pasal 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

F. Penelitian yang Relevan

Sebelum mengerjakan penelitian lebih lanjut, penulis meninjau beberapa karya ilmiah yang masih berhubungan dengan penelitian yang akan penulis teliti. Hal tersebut dilakukan agar mencegah pengulangan penelitian dan tidak terjadi pembicaraan yang sepadan dengan penelitian yang lain. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dan perbandingan bagi peneliti antara lain :

- a. M. Faiz Kurniawan pada tahun 2022 (Universitas Indonesia), yang berjudul *“Laku Pandai Perbankan dan Perlindungan Nasabah : Studi Kasus Laku Pandai BCA di Kabupaten Demak Jawa Tengah”*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode yuridis-normatif yakni penelitian yang dibuat untuk menyelidiki regulasi yang masih berhubungan dengan perlindungan nasabah dalam penerapan laku pandai dan implementasinya yang lebih dispesifikan pada perjanjian antara bank dengan agennya. Adapun hasil penelitiannya adalah perbankan memiliki instrument yang cukup untuk menaungi nasabah dalam praktik penerapan laku pandai oleh agen. Regulasi OJK juga dinilai mampu untuk pengaplikasian agen dan perlindungan bagi konsumen.¹⁹
- b. Oktavia Dwi Rahayu dan Yusri pada tahun 2019 (Universitas Syiah Kuala) dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan berjudul *“Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian*

¹⁹ M. Faiz Kurniawan, “Laku Pandai Perbankan dan Perlindungan Nasabah : Studi Kasus Laku Pandai BCA di Kabupaten Demak Jawa Tengah”, *Jurnal Hukum SASANA*, no. 1 Vol. 8 (2022).

Akibat Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Agen (Studi Penelitian Pada PT. Bank BRI Cabang Banda Aceh)". Penelitian ini menggunakan metode yuridis-empiris. Hasil penelitiannya adalah pertanggungjawaban yang diberikan bank untuk nasabahnya, yaitu mendalami dan memproses laporan, memberikan intruksi atau peringatan terhadap agen, memberikan hukuman terhadap agen, mengembalikan fee kepada nasabah yang didapat diluar dari ketentuan. Namun, jika kerugian terjadi karena kelalaian atau kesalahan nasabah, maka tidak terdapat pertanggungjawaban dari bank untuk mengembalikan biaya tersebut kepada nasabah.²⁰

- c. Alviana Eka Safitri dan Winanto pada tahun 2023 (Universitas Islam Sultan Agung) dalam Jurnal Ilmiah Sultas Agung yang berjudul "*Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan*". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis ini meneliti isu sosial BRILink yang berhubungan dengan hukum pada prakteknya di Indonesia. Hasil dari penelitian ini adalah adanya peranan dari pemerintah dan pihak bank terkait perlindungan hukum pada pelayanan BRILink. BRI juga berupaya untuk menjaga dan mengatasi problem nasabah dengan agennya melalui program Sales Kit

²⁰ Oktavia Dwi Rahayu dan Yusri, "Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Agen (Studi Penelitian Pada PT. Bank BRI Cabang Banda Aceh)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, No. 2 Vol. 3 (2019).

Agen BRILink dan iklan layanan masyarakat terkait pelayanan perbankan.²¹

- d. Priadhi Harry Ramdhany pada tahun 2019 (Universitas Islam Bandung) dalam jurnal AKTUALITA yang berjudul “*Hubungan Hukum antara Bank dengan Agen Laku Pandai (Branchless Banking) dalam Pelaksanaan Perantara Keuangan (Financial Intermediary) Dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Principle)*”. Metode yang dilakukan adalah penelitian kualitatif melalui pendekatan yuridis normatif dengan mengkaji literatur. Hasil dari penelitian ini adalah agen merupakan perpanjangan tangan bank untuk menyediakan pelayanan perbankan kepada masyarakat.²²
- e. Eka Yuni Suryani dan Ali Geno Berutu pada tahun 2022 (IAIN Salatiga) dalam jurnal Tawazun : Journal of Sharia Economic Law yang berjudul “*Analisis Hukum Ekonomi Islam terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis-empiris yakni penelitian dengan memeriksa data secara langsung di lapangan untuk mendapatkan keterangan secara jelas bagaimana transaksi yang dipraktikan di Desa Repaking Kecamatan Wonosamodro Kabupaten Boyolali. Hasil dari penelitian ini adalah penentuan fee transfer tunai agen dengan nasabah BRILink adalah

²¹ Alviana Eka Safitri dan Winanto, “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan”, *Jurnal Ilmiah Sultas Agung*, No. 1 Vol. 2 (2023).

²² Priadhi Harry Ramdhany, “Hubungan Hukum antara Bank dengan Agen Laku Pandai (Branchless Banking) dalam Pelaksanaan Perantara Keuangan (Financial Intermediary) Dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Principle)”, *jurnal AKTUALITA*, No. 2 Vol. 2 (2019),.

memakai akad imbal jasa (ijarah/ujrah). Agen menetapkan tarif tersendiri untuk penetapan tarif yang didapatnya kepada nasabah. Dalam praktiknya telah sesuai dengan akad ijarah dan telah sejalan dengan hukum Islam.²³

Persamaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti mengenai praktik penerapan laku pandai oleh agen dan perlindungannya terhadap nasabah. Perbedaan penelitian-penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah penulis lebih meneliti bagaimana kepatuhan hukum agen laku pandai dalam pelayanannya terhadap nasabah dan akibat hukumnya jika terdapat penyelewengan oleh agen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan ini, penulis memakai jenis penelitian yuridis-empiris. Fokus penelitiannya dengan mengkaji hukum sebagai perilaku yang sebenarnya (*actual behavior*), sebagai fenomena sosial tersirat yang dialami oleh setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat.²⁴

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipakai adalah pendekatan kualitatif, konseptual, dan pendekatan undang-undang.

a. Pendekatan kualitatif

²³ Eka Yuni Suryani dan Ali Geno Berutu, “Analisis Hukum Ekonomi Islam terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink”, *Jurnal Tawazun : Journal of Sharia Economic Law*, No. 1 Vol. 5 (2022).

²⁴ Muhaimin, “Metode Penelitian Hukum”, (Mataram : Mataram University Press, 2020), 80.

Pendekatan kualitatif merupakan metode yang menganalisis hasil penelitian yang menciptakan informasi berbentuk deskriptif analitis. Data dekriptif analitis adalah data yang didapat dari responden, yang diteliti dan dipelajari dengan keseluruhannya.²⁵

b. Pendekatan Konseptual

Jika peneliti tidak beranjak dari regulasi yang ada, maka digunakan pendekatan konseptual. Hal tersebut dibuat karena belum ada regulasi hukum untuk permasalahan yang dihadapi. Dengan menggali doktrin-doktrin hukum, peneliti akan mendapatkan konsep yang menimbulkan penalaran, gagasan, dan landasan hukum yang bersangkutan terhadap masalah yang diteliti dan dapat dijadikan landasan bagi peneliti dalam membentuk uraian hukum dalam menyelesaikan permasalahan yang diteliti.²⁶

c. Pendekatan Undang-Undang

Pendekatan undang-undang dikerjakan dengan mengkaji dan menganalisa semua regulasi perundang-undangan yang berkaitan terhadap permasalahan hukum yang ditangani.²⁷

²⁵ Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum", (Mataram : Mataram University Press, 2020), 192.

²⁶ M. Syamsudin, "Operasionalisasi Penelitian Hukum", (Jakarta : Raja Garfindi Persada, 2007),

²⁷ M. Syamsudin, "Operasionalisasi Penelitian Hukum", (Jakarta : Raja Garfindi Persada, 2007), 133.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, karena : 1) penetapan biaya administrasi yang bervariasi pada setiap transaksinya; 2) bervariasinya produk pelayanan perbankan yang disajikan oleh BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta.

4. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang didapat peneliti langsung dari sumber di lapangan melalui observasi ataupun pengamatan langsung.²⁸ Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dan staff BSI KC Pekalongan Pemuda.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder.

1) Bahan hukum primer, yakni :

Bahan hukum primer merupakan regulasi yang secara formal dibentuk oleh badan pemerintah yang diusahakan pelaksanaannya berdasar pada paksaan yang dikerjakan secara formil oleh penyelenggara negara. Bahan hukum primer yang dipakai dalam penelitian ini antara lain:

- a) POJK No. 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif

²⁸ Saifudin Azwar, "Metode Penelitian", (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2003), 91

- b) SE OJK No.6/SE.OJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif oleh Bank
- c) Peraturan Presiden Nomor 114 tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah semua pengetahuan hukum yang diterapkan atau telah diterapkan atau semua pengetahuan bersangkutan pada permasalahan hukum. Jadi bahan hukum sekunder merupakan akibat dari aktivitas teoritis akademis yang menyeimbangkan praktik legislatif.²⁹ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penulisan ini adalah buku teks, laporan penelitian, dan jurnal.

5. Teknik pengumpulan data penelitian

a. Observasi

Observasi adalah sebuah tindakan yang dikerjakan peneliti untuk mengumpulkan sebuah data. Teknik tersebut dilakukan dengan mengobservasi fenomena – fenomena pada masyarakat tertentu pada waktu tertentu.³⁰ Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tentang pelayanan agen laku pandai BSI Smart terhadap nasabah.

²⁹ Soetandyo Wignjosoebroto, “Hukum (Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya)”, (Jakarta : ELSA dan HUMA, 2002), 155.

³⁰ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, “Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris”(Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010), 168.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik yang digunakan untuk menghasilkan informasi dengan bertanya langsung secara lisan ke narasumber, dan hasil dari wawancara ini akan dicatat sebagai pelengkap dari jawaban tersebut.³¹ Wawancara ini dilakukan dengan pemilik agen BSI Smart dan staf BSI.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik mendapatkan data sebuah variabel berbentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan artikel.³² Teknik ini bertujuan mendapatkan bahan hukum primer dan sekunder.

6. Teknik analisis data penelitian

Teknik analisis data adalah teknik mengumpulkan data dengan sistematis untuk memudahkan peneliti mendapatkan sebuah kesimpulan. Analisa data yang digunakan peneliti antara lain :

- a) *Data collection* atau tahap pengumpulan data. Peneliti mengumpulkan data memakai beberapa cara, yaitu dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga memproses data yang didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan memusatkan di suatu hal penting sesuai pada rumusan masalah yang sedang diteliti. Informasi yang diperoleh penulis dapat dikembangkan dengan memakai teori

³¹ Lexy J. Meleong, "Metode Penelitian Kualitatif", (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2000), 134.

³² Husaini Usman, "Metodologi Penelitian Sosial" (Jakarta : Bumi Akses, 2011), 52.

snow ball, yaitu teori penelitian lapangan dengan mengambil data yang ada menjadi sebuah informasi yang dapat dikembangkan di lingkungan sosial.

- b) *Data display* atau penyajian data. Peneliti menyuguhkan kumpulan informasi secara teroganisir yang memberikan kemungkinan untuk menyimpulkan dan mengambil tindakan.
- c) *Conclusion drawing* atau *verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi). Peneliti menarik kesimpulan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menetapkan suatu analisis dan kesimpulan.

H. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan penulisan ini terdiri dari 5 bab, setiap bab terdiri dari sub-bab dikembangkan dan memerlukan pembahasan yang lebih detail. Terdiri dari:

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoretik, penelitian yang relevan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kerangka Teori dan Konseptual

Bab ini menerangkan mengenai teori kepatuhan hukum, konsep laku padai, dan layanan laku pandai.

BAB III Hasil Penelitian

Bab ini berisi gambaran umum laku pandai di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta.

BAB IV Pembahasan

Bab ini membahas kepatuhan hukum agen laku pandai BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dalam layanan terhadap nasabah.

BAB V Penutup

Bab ini menguraikan simpulan inti dari pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dan saran.



BAB II

KERANGKA TEORITIK DAN KONSEPTUAL

A. Teori Kepatuhan Hukum

1. Pengertian Kepatuhan Hukum

Hukum merupakan salah satu instrumen untuk mengatur tingkah laku masyarakat dalam mengatur pergaulan hidup. Secara sosiologis hukum mengandung berbagai unsur antara lain adalah rencana-rencana tindakan atau perilaku, kondisi, dan situasi tertentu. Para ahli telah mengemukakan pendapat mereka dari hukum tersendiri. Salah satunya menurut S.M. Amin, hukum adalah kumpulan peraturan yang terdiri dari norma dan sanksi-sanksi itu disebut hukum dan tujuan hukum itu adalah mengadakan ketatatertiban dalam pergaulan manusia sehingga keamanan dan ketertiban terpelihara.¹

Hukum menurut M.H Tirtaamidjaja adalah semua aturan (norma) yang harus diturut dalam tingkah laku tindakan-tindakan dalam pergaulan hidup dengan ancaman mesti mengganti kerugian, jika melanggar aturan-aturan itu akan membahayakan diri sendiri atau harta, umpamanya orang akan kehilangan kemerdekaannya, didenda dan sebagainya.² Menurut J.C.T Simorangkir dan Woerjono Sastropranoto, hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang

¹ S.T. Kansil, "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia" (Jakarta : Balai Pustaka, 1992), 11.

² S.T. Kansil, "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia" (Jakarta : Balai Pustaka, 1992), 11-12

mengatur tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran mana terhadap peraturan-peraturan tadi berakibatkan diambilnya tindakan yaitu dengan hukuman tertentu.³ Dari definisi oleh para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa hukum adalah segala peraturan yang didalamnya berisi peraturan-peraturan yang wajib dipatuhi oleh semua orang dan terdapat sanksi yang tegas didalamnya jika melanggar.

Kepatuhan seseorang terhadap hukum seringkali dikaitkan dengan persoalan-persoalan di seputar kesadaran hukum seseorang. Dengan kata lain, kesadaran hukum menyangkut apakah suatu ketentuan hukum tertentu dapat berfungsi atau tidak dalam masyarakat. Pada dasarnya, kesadaran hukum merupakan suatu konsepsi yang abstrak.⁴

Menurut Satjipto Rahardjo, kesadaran hukum sebagai kesadaran masyarakat untuk menerima dan menjalankan hukum sesuai dengan rasio pembentukannya.⁵ Mertokusumo memberikan pengertian bahwa kesadaran hukum adalah kesadaran tentang apa yang dilakukan atau tidak dilakukan terutama terhadap orang lain.⁶ Kedua pengertian mengenai kesadaran hukum tersebut sama-sama melihat pada aspek pelaksanaan atau penggunaannya.

³ S.T. Kansil, "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia" (Jakarta : Balai Pustaka, 1992), 11-12.

⁴ Muslim Abdurrahman, "Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum" (Jakarta : UMM Pres, 1982), 51.

⁵ Satjipto Rahardjo, "Hukum dan Masyarakat" (Bandung : Angkasa, 1986), 75-76.

⁶ Mertokusumo, "Sejarah Peradilan dan Perundang-Undangan di Indonesia Sejak 1942 dan Apakah Kemanfaatannya bagi Kita Bangsa Indonesia", *Disertasi* (Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, 1981), 3.

Kutchinsky, dalam bukunya tentang “*Knowledge and Opinion about Law*” melakukan suatu survei mengenai penelitian terhadap kesadaran hukum (*legal consciousness*). Kepatuhan terhadap hukum bukan merupakan fungsi dari peraturan hukum semata, melainkan juga dari mereka yang menjadi sasaran pengaturan hukum tersebut. Dengan demikian, maka kepatuhan hukum itu tidak hanya dijelaskan dari kehadiran hukum, melainkan juga dari kesediaan manusia untuk mematuhi.⁷

Hoefnagels membedakan bermacam-macam derajat kepatuhan hukum. Kepatuhan hukum menurut Hoefnagels, yaitu :⁸

- a. Seseorang berperilaku seperti yang diharapkan oleh hukum dan menyetujuinya sesuai dengan sistem nilai-nilai dari yang berwenang terhadap hukum yang bersangkutan.
- b. Seseorang berperilaku seperti diharapkan oleh hukum dan menyetujuinya, namun tidak setuju dengan penilaian yang diberikan oleh yang berwenang
- c. Seseorang mematuhi hukum, namun tidak setuju dengan kaedahnya maupun nilai-nilai dari penguasa.
- d. Seseorang tidak patuh hukum, namun menyetujui kaedahnya dan nilai-nilai dari penguasa.
- e. Seseorang tidak setuju pada semuanya dan juga tidak patuh pada hukum.

⁷ Muslam Abdurrahman, “Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum” (Jakarta : UMM Pres, 1982), 57.

⁸ Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 234.

Simposium Nasional dengan tema Kesadaran Hukum Masyarakat dalam Masa Transisi yang dilaksanakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) di Jakarta pada tahun 1975 dalam kesimpulannya menyatakan bahwa kesadaran hukum mencakup tiga hal yaitu :⁹

- a. Pengetahuan terhadap hukum
- b. Penghayatan fungsi hukum
- c. Ketaatan terhadap hukum

Berdasarkan kesimpulan simposium diatas, memperlihatkan bahwa salah satu unsur dalam proses agar orang sadar hukum adalah adanya pengetahuan terhadap hukum, Kata “sadar” mengandung pengertian “tahu dan memahami”. Dengan demikian mengetahui dan memahami suatu hukum merupakan unsur penting dalam proses pentaatan terhadap hukum tersebut. Kesadaran hukum merupakan hasil dari serangkaian proses hubungan yang saling berkaitan antara ketiga unsur tersebut. Seseorang harus mengetahui hukum, kemudian memahami hukum, dan akhirnya mentaati hukum tersebut.¹⁰

2. Dasar-Dasar Kepatuhan Hukum

Dasar-dasar kepatuhan hukum menjadi pusat perhatian dari banyaknya permasalahan mengenai kepatuhan hukum itu sendiri. Menurut Bierstedt, dasar-dasar dari kepatuhan itu sendiri antara lain:¹¹

⁹ Muslam Abdurrahman, “Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum” (Jakarta : UMM Pres, 1982), 62.

¹⁰ Muslam Abdurrahman, “Sosiologi dan Metode Penelitian Hukum” (Jakarta : UMM Pres, 1982), 64.

¹¹ Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 226.

a. *Indoctrination*

Sebab pertama mengapa warga masyarakat mematuhi kaedah-kaedah adalah karena ia diindoktrinir untuk berbuat demikian. Sejak kecil manusia telah dididik agar mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam masyarakat. Sebagaimana halnya dengan unsur-unsur kebudayaan lainnya, maka kaedah-kaedah telah ada saat seseorang dilahirkan, dan semula manusia menerimanya secara tidak sadar. Melalui proses sosialisasi manusia dididik untuk mengenal mengetahui serta mematuhi kaedah-kaedah tersebut.¹²

b. *Habituation*

Oleh karena sejak kecil mengalami proses sosialisasi, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku. Memang pada mulanya adalah sukar sekali untuk mematuhi kaedah-kaedah tadi yang seolah-olah mengekang kebebasan. Akan tetapi, apabila hal itu setiap hari ditemui, maka lama kelamaan menjadi suatu kebiasaan untuk mematuhinya terutama apabila manusia susah mulai mengulangi perbuatan-perbuatannya dengan bentuk dan cara yang sama.¹³

c. *Utility*

Pada dasarnya manusia mempunyai kecenderungan untuk hidup pantas dan teratur. Akan tetapi apa yang pantas dan teratur

¹² Soerjono Soekanto, "Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum" (Jakarta : Rajawali, 1982), 225.

¹³ Soerjono Soekanto, "Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum" (Jakarta : Rajawali, 1982), 225.

untuk seseorang, belum tentu pantas dan teratur bagi orang lain. Oleh karena itu diperlukan patokan tentang kepantasan dan keteraturan tersebut, patokan-patokan tadi merupakan pedoman-pedoman atau takaran-takaran tentang tingkah laku yang dinamakan kaedah. Dengan demikian, maka salah satu faktor yang menyebabkan orang taat pada kaedah adalah karena kegunaan dari kaedah tersebut. Manusia menyadari, bahwa kalau dia hendak hidup pantas dan teratur maka diperlukan kaedah-kaedah.¹⁴

d. *Group Identification*

Salah satu sebab mengapa seseorang patuh pada kaedah adalah karena kepatuhan tersebut merupakan salah satu sarana untuk mengadakan identifikasi dengan kelompok. Seseorang mematuhi kaedah-kaedah yang berlaku dalam kelompoknya bukan karena ia menganggap kelompoknya lebih dominan dari kelompok-kelompok lainnya, akan tetapi justru karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompoknya tadi. Bahkan kadang-kadang seseorang mematuhi kaedah-kaedah kelompok lain karena ingin mengadakan identifikasi dengan kelompok lain tersebut.¹⁵

¹⁴ Soerjono Soekanto, "Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum" (Jakarta : Rajawali, 1982), 226.

¹⁵ Soerjono Soekanto, "Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum" (Jakarta : Rajawali, 1982), 226.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesadaran Hukum

Soerjono Soekanto menyebutkan bahwa derajat tinggi rendahnya kepatuhan hukum terhadap hukum positif tertulis, antara lain ditentukan oleh taraf kesadaran hukum yang didasarkan pada faktor-faktor sebagai berikut :¹⁶

- a. Pengetahuan tentang peraturan
- b. Pemahaman hukum
- c. Sikap hukum
- d. Pola perilaku hukum

Pengetahuan hukum adalah pengetahuan seseorang mengenai beberapa perilaku tertentu yang diatur oleh hukum. Hukum yang dimaksud disini adalah hukum tertulis maupun hukum tidak tertulis. Pengetahuan tersebut berkaitan dengan perilaku yang dilarang ataupun perilaku yang diperbolehkan oleh hukum. Pengetahuan hukum erat kaitannya dengan asumsi bahwa masyarakat dianggap mengetahui isi suatu peraturan manakala peraturan tersebut telah diundangkan.

Pemahaman hukum adalah sejumlah informasi yang dimiliki seseorang mengenai isi peraturan dari suatu hukum tertentu. Dengan kata lain, pemahaman hukum adalah suatu pengertian isi dan tujuan dari suatu peraturan dalam suatu hukum tertentu, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta manfaatnya bagi pihak-pihak yang diatur oleh suatu peraturan tersebut. Dalam hal pemahaman hukum, tidak disyaratkan seseorang harus terlebih dahulu mengetahui adanya suatu aturan tertulis

¹⁶ Soerjono Soekanto, "Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum" (Jakarta : Rajawali, 1982),

yang mengatur suatu hal. Akan tetapi yang dilihat adalah bagaimana persepsi mereka dalam menghadapi berbagai hal, dalam kaitannya dengan norma-norma yang ada dalam masyarakat. Persepsi ini biasanya diwujudkan melalui sikap mereka terhadap tingkah laku sehari-hari. Pemahaman hukum ini dapat diperoleh apabila peraturan tersebut dapat atau mudah dimengerti oleh warga masyarakat. Dengan demikian, hal ini tergantung pula dengan bagaimanakah perumusan pasal-pasal peraturan perundang-undangan tersebut.

Sikap hukum (*legal attitude*) adalah suatu kecenderungan untuk menerima hukum karena adanya penghargaan terhadap hukum sebagai sesuatu yang bermanfaat atau menguntungkan jika hukum tersebut ditaati.¹⁷ Suatu sikap hukum akan melibatkan pilihan warga terhadap hukum yang sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam dirinya sehingga akhirnya warga masyarakat menerima hukum berdasarkan penghargaan terhadapnya.

Pola perilaku hukum (*legal behavior*) merupakan hal yang utama dalam kesadaran hukum, karena disini dapat dilihat apakah suatu peraturan berlaku atau tidak dalam masyarakat.¹⁸ Dengan demikian, sampai seberapa jauh kesadaran hukum dalam masyarakat dapat dilihat dari pola perilaku hukum suatu masyarakat.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila indikator-indikator dari kesadaran hukum dipenuhi, maka derajat kesadaran

¹⁷ Podgorecky, "Public Opinion About Law dalam CM. Campbell et. Al (eds)", *Knowledge and Opinion About Law* (London : Martin Roberston, 1973), 83.

¹⁸ Dror, Jehezkel, "Law and Social Change dalam Rita Janes Simon (ed)", *The Sociology of Law* (San Fransisco : Chandler Publishing Company, 1968), 671.

hukumnya tinggi, begitu pula sebaliknya. Tingginya kesadaran hukum warga masyarakat mengakibatkan masyarakat mentaati ketentuan-

ketentuan hukum yang berlaku, begitu pula sebaliknya, apabila derajat kesadaran hukumnya rendah, maka derajat ketaatan terhadap hukum juga rendah.

4. Indikator Kepatuhan Hukum

Kepatuhan dari individu pada hakekatnya merupakan hasil proses internalisasi yang disebabkan oleh pengaruh-pengaruh sosial yang memberikan efek pada kognisi seseorang, sikap-sikap maupun pola perikelakaunnya dan hal itu justru bersumber pada orang-orang lain didalam kelompok tersebut. Masalah kepatuhan yang merupakan suatu derajat secara kualitatif dapat dibedakan dalam tiga proses, yaitu:¹⁹

a. *Compliance*

“An overt acceptance induced by expectation of rewards and an attempt to avoid possible punishment – not by any conviction in the desirability of the enforced rule. Power of the influencing agent is based on ‘means-control’ and, as a consequence, the influenced person conforms only under surveillance”.

Compliance diartikan sebagai bentuk kepatuhan berdasarkan pada harapan akan suatu imbalan dan usaha untuk menghindarkan diri dari hukuman yang mungkin dijatuhkan. Kepatuhan ini sama sekali tidak didasarkan pada suatu keyakinan

¹⁹Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 230.

pada tujuan kaedah hukum yang bersangkutan, akan tetapi lebih didasarkan pada pengendalian dari pemegang kekuasaan. Sebagai akibatnya maka kepatuhan akan ada, apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaedah-kaedah hukum tersebut.²⁰

b. *Identification*

“An acceptance of a rule not because of its intrinsic value and appeal but because of a person’s desire to maintain membership in a group or relationship with the agent. The source of power is the attractiveness of the relation which the persons enjoy with the group or agent, and his conformity with the rule will be dependent upon the salience of these relationships”

Identification terjadi apabila kepatuhan terhadap kaedah hukum ada bukan karena nilai intrinsiknya, akan tetapi agar keanggotaan kelompok tetap terjaga serta ada hubungan baik dengan mereka yang diberi wewenang untuk menerapkan kaedah-kaedah hukum tersebut. Daya tarik untuk patuh adalah keuntungan yang diperoleh dari hubungan-hubungan tersebut, sehingga kepatuhanpun tergantung pada buruk-baiknya interaksi tersebut. Walaupun seseorang tidak menyukai penegak hukum akan tetapi proses identifikasi terhadapnya berjalan terus dan mulai berkembang perasaan-perasaan positif terhadapnya. Hal ini disebabkan karena orang yang bersangkutan berusaha untuk

²⁰ Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 230.

mengatasi perasaan-perasaan khawatirnya terhadap kekecewaan tertentu, dengan jalan menguasai obyek frustrasi tersebut dan dengan mengadakan identifikasi. Penderitaan yang ada sebagai akibat pertentangan nilai-nilai diatasinya dengan menerima nilai-nilai penegak hukum.²¹

c. *Internalization*

“The acceptance by an individual of a rule or behavior because he finds its content intrinsically rewarding ... the content is congruent with a person’s values either because his values changed and adapted to the inevitable”.

Pada *internalization* seseorang mematuhi kaidah hukum karena secara intrinsik kepatuhan tadi mempunyai imbalan. Isi kaidah tersebut adalah sesuai dengan nilai-nilainya dari pribadi yang bersangkutan, atau karena ia mengubah nilai-nilai semula dianutnya. 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 nilai-nilainya terhadap kelompok 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.²²

²¹ Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 230.

²² Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 231.

B. Konsep Laku Pandai

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan program Laku Pandai pada tahun 2014 melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 19/POJK.03/2014 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif. Pembentukan program layanan keuangan laku pandai didasarkan pada rendahnya tingkat akses layanan keuangan masyarakat di Indonesia. Hal tersebut disebabkan karena masih terbatasnya ketersediaan akses layanan perbankan dan layanan keuangan di Indonesia. Banyak penyebab dari hal tersebut, di antara lain :²³

- a. Banyaknya wilayah Indonesia yang belum dilayani oleh jaringan kantor industri perbankan dan industri jasa keuangan karena lokasi yang terpencil.
- b. Biaya yang cukup tinggi atau waktu yang cukup lama bagi masyarakat daerah terpencil untuk menjangkau lokasi layanan perbankan dan layanan keuangan.
- c. Kompleksitas proses untuk memperoleh layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya.
- d. Rendahnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk atau layanan industri perbankan dan industri jasa keuangan dan masih rendahnya penghasilan sebagian masyarakat sehingga belum mampu untuk menabung.

Oleh sebab itu, peranan industri perbankan dan industri jasa keuangan lainnya sangat penting dalam menunjang kegiatan dan pertumbuhan

²³ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 1.

perekonomian di Indonesia, sehingga masing-masing industri dituntut untuk meningkatkan dan memperluas akses layanan keuangan agar dapat memberikan manfaat lebih kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang belum mengenal, menggunakan, atau mendapat layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya.²⁴ Salah satu peranan industri jasa keuangan dalam mendorong perekonomian di Indonesia adalah melalui fungsi intermediasi dengan menerima dana dari masyarakat dan menyalurkan kredit atau pembiayaan yang bersifat produktif atau pembiayaan lainnya kepada masyarakat secara menyeluruh.²⁵

Untuk mendorong peningkatan inklusi keuangan di Indonesia, pada tahun 2020 Pemerintah Indonesia menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.²⁶ Dalam mendukung Strategi Nasional Keuangan Inklusif, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan program penyediaan layanan keuangan tanpa kantor (*branchless financial services*) atau yang biasa disebut dengan Laku Pandai. Melalui Laku Pandai, lembaga jasa keuangan berperan penting untuk mendukung strategi nasional keuangan inklusif dalam mewujudkan keuangan inklusif.

Layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif yang selanjutnya disebut Laku Pandai merupakan kegiatan menyediakan layanan perbankan atau keuangan yang dilakukan tidak melalui jaringan kantor,

²⁴ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 1.

²⁵ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 2.

²⁶ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 2.

namun melalui kerja sama dengan agen yang didukung dengan penggunaan sarana teknologi informasi untuk mendukung keuangan inklusif.²⁷ Agen laku pandai adalah pihak yang bekerjasama dengan bank penyelenggara laku pandai dan menjadi kepanjangan tangan bank dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat sesuai yang diperjanjikan untuk mewujudkan keuangan inklusif.²⁸ Agen bank dapat berupa agen perorangan dan/atau badan hukum.²⁹ Untuk dapat menjadi agen, maka seseorang harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut :

- a. Berkedudukan di lokasi yang jelas;
- b. Memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas, dan integritas yang baik;
- c. Memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha dan/atau penghasilan tetap dari kegiatan lain selama paling singkat 2 (dua) tahun terakhir;
- d. Tidak menjadi Agen Laku Pandai dari Bank lain yang kegiatan usahanya sejenis di luar kelompok usaha bank yang sama.³⁰

Sedangkan bagi badan hukum untuk menjadi agen harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut :

- a. berbadan hukum Indonesia yang:
 - 1) diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas, serta diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan; atau

²⁷ Pasal 1 ayat (5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/ 2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

²⁸ Pasal 1 ayat (6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/ 2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

²⁹ Pasal 11 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/ 2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

³⁰ Pasal 12 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/ 2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

- 2) merupakan perusahaan dagang yang memiliki jaringan gerai ritel;
- b. memiliki reputasi, kredibilitas, dan kinerja yang baik;
- c. mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh Bank;
- d. memiliki sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai; dan
- e. memiliki teknologi informasi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai.³¹

Laku pandai memanfaatkan sarana teknologi informasi seperti telepon seluler, *electronic data capture*, dan *internet banking*. Dengan pemanfaatan sarana teknologi informasi tersebut, diharapkan dapat menjangkau masyarakat di daerah terpencil dan mengurangi biaya transaksi keuangan. Produk keuangan yang disediakan oleh laku pandai disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di daerah terpencil atau berpenghasilan rendah dengan karakteristik yang sederhana sehingga lebih mudah dipahami yang diiringi dengan kemudahan dalam proses transaksi.³²

Berdasarkan aturan Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2014, laku pandai memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

- a. Menyediakan produk-produk keuangan yang sederhana, mudah dipahami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang belum dapat menjangkau layanan keuangan saat ini.

³¹ Pasal 13 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

³² Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 3.

- b. Dengan semakin banyaknya anggota berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan layanan keuangan atau perbankan, diharapkan kegiatan ekonomi masyarakat dapat semakin lancar sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan antar wilayah di Indonesia terutama antara desa kota.³³

Dalam mendukung perluasan akses layanan keuangan secara berkelanjutan, diperlukan peningkatan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan laku pandai dengan memperhatikan perkembangan kondisi perbankan dan perkembangan teknologi informasi. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan Laku Pandai antara lain melalui:³⁴

- a. Perluasan model bisnis dan kerja sama yang terkait dengan keagenan;
- b. Penyesuaian cakupan dari layanan keuangan termasuk dalam mendukung pelaksanaan program pemerintah;
- c. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pembukaan rekening;
- d. Penggunaan pihak ketiga dalam mendukung penyelenggaraan Laku Pandai;
- e. Penyempurnaan pelaporan perkembangan penyelenggaraan Laku Pandai secara daring.

³³ Puji Muniarty, dkk, "Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) Pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)", *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, no. 7 (2019) : 804.

³⁴ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 4.

C. Konsep Layanan Laku Pandai

1. Definisi Layanan

Kotler dan Keller berpendapat bahwa jumlah keseluruhan karakter dan fitur dari jasa dan produk yang mengacu pada kemampuan untuk memberikan rasa puas pada kebutuhan yang nyata maupun tersirat. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang diberikan sebuah instansi kepada orang lain yang kasat mata dan tidak dapat dilihat dan dimiliki hasilnya namun orang lain tersebut dapat merasakannya. A.S. Moenir berpendapat jika pelayanan merupakan sebuah proses dalam memenuhi kebutuhan orang lain yang langsung dapat dirasakan. Dengan kata lain jika pelayanan ialah aksi yang dilakukan instansi/lembaga yang dilakukan orang lain sesuai dengan harapan serta mendapat kepuasan.³⁵ Menurut Tjiptono kualitas pelayanan pada prinsipnya yakni menyampaikan ketetapan untuk mengimbangi harapan pelanggan serta terpacu untuk bisa memenuhi kebutuhan serta apa yang diinginkan pelanggan itu sendiri.³⁶ Pengaruh dari kualitas pelayanan mampu menciptakan nilai bagi perusahaan dan pelanggannya dengan adanya pengalaman yang diberikan nantinya bagi sebuah lembaga keuangan, keuntungan jangka panjang akan lebih bisa ditingkatkan.³⁷

³⁵ Freddy Rangkuti, "Customer Care Excellence" (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), 65.

³⁶ Fandy Tjiptono, "Strategi Pemasaran" (Yogyakarta: ANDI, 2008), 247.

³⁷ Christopher Lovelock, dkk, "Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia" (Jakarta : Erlangga, 2011), 151.

2. Layanan Laku Pandai

Dalam melakukan pelayanan laku pandai, bank bekerjasama dengan pihak ketiga atau agen yang diperuntukkan sebagai kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan dan layanan keuangan lainnya sesuai yang diperjanjikan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif.³⁸ Agen dapat melayani transaksi nasabah secara *real time online* dengan menggunakan perangkat elektronik seperti telepon seluler, laptop, komputer, tablet, *internet banking* atau *host to host* sesuai dengan perjanjian kerjasama dengan bank. Nasabah dapat melakukan transaksi dengan menggunakan telepon seluler atau bisa juga tanpa perangkat elektronik seperti kartu, buku tabungan, atau hanya bukti transaksi sesuai dengan yang ditetapkan oleh bank.³⁹

Agen laku pandai yang dimaksud dapat berupa perorangan atau badan hukum. Perorangan yang menjadi agen laku pandai oleh suatu bank tidak diperbolehkan menjadi agen laku pandai dari bank lain yang memiliki kegiatan usaha sejenis diluar kelompok usaha bank yang sama. Namun, agen laku pandai berbadan hukum yang telah menjadi agen laku pandai dari suatu bank diperbolehkan menjadi agen laku pandai bank lain sepanjang analisis bank menunjukkan agen laku pandai tetap dapat memberikan pelayanan dengan baik.⁴⁰ Analisis

³⁸ Pasal 1 ayat (6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

³⁹ Puji muniarty dkk, Puji Muniarty, dkk, "Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) Pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)", *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, no. 7 (2019) : 806.

⁴⁰ Pasal 22 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

tersebut mencakup kemampuan keuangan dan kecakupan infrastruktur pendukung operasional agen laku pandai berbadan hukum yang telah bekerja sama dengan bank lain.⁴¹

Pelayanan nasabah oleh agen sesuai dengan cakupan layanan yang tertera dalam perjanjian kerjasama. Cakupan layanan yang dimaksud antara lain :⁴²

- a. Transaksi terkait tabungan dengan karakteristik BSA, meliputi pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran tagihan, transfer dana, pengecekan saldo, dan penutupan rekening
- b. Transaksi terkait kredit atau pembiayaan kepada nasabah mikro meliputi penerimaan dokumen permohonan, penyaluran pencairan, penagihan atau penerimaan pembayaran angsuran dan pelunasan pokok
- c. Transaksi terkait tabungan selain tabungan dengan karakteristik BSA meliputi penyetoran dan penarikan tunai, pemindahbukuan, pembayaran, dan transfer dana
- d. Transaksi terkait layanan atau jasa keuangan lain sesuai ketentuan yang berlaku

Dalam melakukan pelayanannya, agen laku pandai hanya dapat memberikan pelayanan di sekitar wilayah usaha agen laku pandai.

⁴¹ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif ,20.

⁴² Riska Muliani, “Analisis Dampak Layanan Jasa Transfer Tunai BSI Smart Pada Masyarakat di Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie”, *Skripsi Program Studi Perbankan Syariah* (Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2023), 35.

Cakupan penyelenggaraannya pun didasarkan pada klasifikasi agen laku pandai. Klasifikasi agen laku pandai yang baru pertama kali bekerja sama dengan bank dimulai dari klasifikasi A dan cakupan layanannya dicantumkan dalam perjanjian kerja sama.⁴³ Cakupan layanan agen laku pandai berdasarkan POJK No. 1 tahun 2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif pasal 14, yaitu :⁴⁴

- a. 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
 - 2) Transaksi terkait produk asuransi mikro sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- b. Agen laku dengan klasifikasi B memberikan layanan sebagaimana agen laku pandai dengan klasifikasi A dan dapat memberikan layanan :
 - 1) Transaksi terkait kredit atau pembiayaan mikro
 - 2) Transaksi terkait tabungan selain BSA, kecuali pembukaan dan penutupan rekening
- c. Agen laku pandai dengan klasifikasi C memberikan layanan sebagaimana agen laku pandai dengan klasifikasi B dan dapat

⁴³ Pasal 14 ayat (3) dan (4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

⁴⁴ Pasal 14 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

memberikan layanan transaksi terkait produk keuangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



BAB III

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

1. BSI Smart

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.¹ BSI Smart merupakan layanan perbankan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Latar belakang dari keberadaan agen BSI Smart ini berkaitan dengan masih terbatasnya kantor cabang BSI dan masih susah nya masyarakat pedalaman dalam mengakses layanan perbankan. Oleh sebab itu, pada tahun 2021 BSI memperluas layanan keuangan dengan membentuk BSI Smart.² Melalui agen-agen ini, BSI dapat memperluas jangkauan layanan keuangan ke wilayah-wilayah yang sulit diakses secara langsung oleh kantor cabang bank. Hal ini memungkinkan lebih banyak masyarakat untuk mendapatkan akses ke layanan perbankan

¹ Alfi Zahara, Alfi Zahara, "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 Program Studi Hukum Ekonomi Syari'ah* (Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022), 41.

² Nadia Rahmawati, Customer Service BSI KC Pekalongan Pemuda, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI KC Pekalongan Pemuda, 28 Desember 2023.

syariah seperti pembayaran tagihan, transfer uang, pembelian pulsa, dan layanan keuangan lainnya.

Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama dengan lembaga keuangan seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) berpartisipasi aktif dalam 5 pilar dari Strategi Nasional Keuangan Inklusif yaitu :

1. edukasi keuangan
2. hak properti masyarakat
3. produk, intermediasi, dan saluran distribusi
4. layanan keuangan pada sektor pemerintah
5. perlindungan konsumen³

Salah satu program untuk mendukung pilar Strategi Nasional Keuangan Inklusif terkait produk, intermediasi, dan saluran distribusi adalah penyediaan layanan keuangan tanpa kantor (*branchless financial services*) yang antara lain dapat dilakukan melalui Laku Pandai. Melalui Laku Pandai, lembaga jasa keuangan berperan penting untuk mendukung strategi nasional keuangan inklusif dalam mewujudkan keuangan inklusif.⁴

Dalam mencapai strategi nasional keuangan inklusif, pemerintah, Otoritas Jasa Keuangan, dan lembaga keuangan tentunya harus mendapat dukungan dari berbagai pihak lain yang berkaitan dengan program tersebut.⁵ Agen BSI Smart sebagai salah satu pihak yang

³ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 2.

⁴ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 3.

⁵ Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif, 2.

berkaitan dengan program laku pandai harus memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat atau nasabah BSI melalui platform digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia seperti website, aplikasi BSI Smart Agen, ataupun mesin EDC. Mereka dapat melakukan berbagai layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, penyetoran dan penarikan dana, pembayaran tagihan, transfer antarbank, dan layanan perbankan lainnya.

Agen BSI dapat berbentuk perorangan maupun berbentuk badan hukum dengan beberapa persyaratan, yaitu :

1. Nasabah BSI yang sudah memiliki rekening di BSI
2. Memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Memiliki usaha
4. Mengisi formulir pengajuan
5. Menempatkan dana deposit sebesar Rp. 1.000.000
6. Surat kuasa kedudukan, bagi agen BSI berbetuk badan hukum⁶

BSI Smart yang sudah terdaftar dan mendapat izin dari BSI untuk beroperasi, berperan sebagai jembatan antara BSI dengan nasabah, memungkinkan akses yang lebih mudah dan luas terhadap layanan perbankan BSI. Setiap transaksi dari nasabah, BSI Smart agen akan mendapatkan fee. Berikut pembagian fee transaksi BSI Smart yang ditetapkan oleh BSI :

⁶ Nadia Rahmawati, Customer Service BSI KC Pekalongan Pemuda, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI KC Pekalongan Pemuda, 28 Desember 2023.

Tabel 3.1
Fee Transaksi BSI Smart

No.	Jenis Transaksi	Biaya Nasabah	Fee Agen
1.	Pembukaan Rekening BSA	5.000	5.000
2.	Transfer ke rekening BSA	2.000	1.000
3.	Transfer ke rekening BSI lainnya	2.000	1.000
4.	Transfer online	6.500	1.656
5.	Tarik tunai	3.500	2.000
6.	Setor tunai	1.000	1.000
7.	Pembayaran PLN	3.000	900
8.	Pembelian token PLN	3.000	900
9.	Pembayaran Tagihan Telkom	4.500	900
10.	Pembayaran Tagihan Telkomsel	3.000	1.363
11.	Pembayaran tagihan Indosat	2.250	1.022
12.	Top up Gopay	1.500	454
13.	Top up OVO	0	454
14.	Top up Shopee Pay	0	454
15.	Pembayaran Tokopedia	0	454
16.	Pembayaran Shopee	0	454
17.	Pembelian Pulsa telkomsel Denom Rp 15.000-Rp 75.000	3.000	681
18.	Pembelian Pulsa telkomsel Denom Rp 100.000-Rp 150.000	4.500	1.363
19.	Pembelian Pulsa telkomsel Denom Rp 200.000-Rp 300.000	5.000	1.590
20.	Pembelian Pulsa telkomsel Denom Rp 500.000-Rp 1.000.000	6.000	2.045
21.	Pembelian Pulsa Indosat Denom Rp 25.000	2.250	340
22.	Pembelian Pulsa Indosat Denom Rp 50.000	2.750	568
23.	Pembelian Pulsa Indosat Denom Rp 100.000	1.500	0
24.	Pembelian Pulsa Indosat Denom Rp 150.000-Rp 500.000	5.000	1.590
25.	Pembelian Paket Data Telkomsel SDISNEY+HOTSTAR 1 BULAN & 3 BULAN	3.000	681
26.	Pembelian Paket Data Telkomsel SGAMES UNL PLAY 25K MOB LEGENDS	3.000	681
27.	Pembelian Paket Data Telkomsel SGIGAMAX BASIC&FIT	3.000	681
28.	Pembelian Paket Data Telkomsel SMAXSTREAM GALA 4GB, 24GB, & 40 GB	3.000	681
29.	Pembelian Paket Data Telkomsel SPAKET DATA COMBO, GAMEMAX, MUSICMAX, & NELPON	3.000	681
30.	Pembelian Paket Data Telkomsel SPULSA INTERNET OMG 15K-75K	3.000	681
31.	Pembelian Paket Data Telkomsel SPULSA INTERNET OMG 100K-150K	4.500	1.363

32.	Pembelian Paket Data Telkomsel SPULSA INTERNET OMG 200K	5.000	1.590
33.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom 4GB, 30 hari	2.400	1.090
34.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom 8GB, 30 hari	3.200	1.454
35.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom 20GB, 30 hari	6.000	2.727
36.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom 30GB, 30 hari	7.000	3.181
37.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom 50GB, 30 hari	10.500	4.772
38.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom Internet 4GB	1.750	795
39.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom Internet 10GB	3.500	1.590
40.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom Internet 18GB	5.250	2.386
41.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom Internet 25GB	7.000	3.181
42.	Pembelian Paket Data Indosat Freedom Kuota Harian 14GB	2.793	1.269
43.	Pembelian Paket Data Indosat UMROH HAJI 10D COMPLETE	13.000	5.909
44.	Pembelian Paket Data Indosat UMROH HAJI 10D UNLIMITED	9.800	4.454
45.	Pembelian Paket Data Indosat UMROH HAJI 10D VOICE SMS	8.000	3.636
46.	Pembelian Paket Data Indosat UMROH HAJI 15D COMPLETE	9.800	4.545
47.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 1GB	2.850	1.295
48.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 2GB	4.275	1.943
49.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 3GB	6.175	2.806
50.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 5GB	6.650	3.022
51.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 7GB	8.075	3.670
52.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 10GB	9.500	4.318
53.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED 15GB	12.350	5.613
54.	Pembelian Paket Data Indosat UNLIMITED JUMBO	14.250	6.477

Sumber : Dokumentasi BSI KCP Pekalongan Pemuda, 2023

2. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta adalah salah satu agen BSI

Smart yang terdapat di Surakarta. Melihat besarnya peluang dari

mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta yang ingin menggunakan bank berbasis syariah karena produk bank syariah menggunakan prinsip – prinsip syariah dan berfokus pada prinsip keadilan, transparansi, dan berbagi risiko antara pihak yang terlibat dalam transaksi keuangan.⁷ Maka 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 09.00-15.00.⁸ Dengan adanya BSI Smart ini, diharapkan kebutuhan mahasiswa untuk melakukan transaksi perbankan dapat terpenuhi dengan akses yang mudah dan cepat.

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. Terdapat 6 mahasiswa yang mengikuti magang di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta ini, antara lain:

a. Okky Lintang Permata

⁷ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

⁸ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

- b. Naomi Larasati Wibowo
- c. Putri Maharani
- d. Mufidha Riska Ayu
- e. Alda Fildza Amima
- f. Meyllia Dwi Handayani⁹

Pelaksanaan magang dilakukan selama 1 semester atau 6 bulan dengan melakukan magang sesuai jadwal masing-masing mahasiswa. Jadwal magang dan pelayanan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2

Jadwal Pelayanan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

Hari	Pukul	Keterangan	Penjaga
Senin	09.00-12.00 12.00-13.00 13.00-15.00	Operasional Pelayanan Istirahat Operasional Pelayanan	Naomi L. W & Okky L.P - Meyllia D.H & Putri M
Selasa	09.00-12.00 12.00-13.00 13.00-15.00	Operasional Pelayanan Istirahat Operasional Pelayanan	Okky Lintang Permata - Alda Fildza Amima
Rabu	09.00-12.00 12.00-13.00 13.00-15.00	Operasional Pelayanan Istirahat Operasional Pelayanan	Meyllia Dwi Handayani - Putri Maharani
Kamis	09.00-12.00 12.00-13.00 13.00-15.00	Operasional Pelayanan Istirahat Operasional Pelayanan	Mufidha Riska Ayu - Naomi Larasati Wibowo
Jum'at	09.00-12.00 12.00-13.00 13.00-15.00	Operasional Pelayanan Istirahat Operasional Pelayanan	Alda Fildza Amima - Mufidha Riska Ayu

Sumber : Dokumentasi BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 2023

⁹ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

Selain melakukan pelayanan perbankan, para mahasiswa magang ini juga melakukan beberapa program kerja untuk memajukan BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, antara lain :

1. Melakukan edukasi terkait bank syariah kepada mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta
2. Mengenalkan BSI Smart kepada publik melalui media sosial instagram
3. Melakukan kalaborasi dengan kegiatan yang terdapat di kampus terkait perbankan syariah¹⁰

Dalam melakukan pelayanannya, anggota magang tersebut melakukan komunikasi yang baik dengan nasabah agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan dari BSI Smart tersebut. Agar operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta berjalan dengan lancar dan aman, anggota magang juga membuat dan menyusun laporan keuangan setiap akhir bulannya.¹¹

Tentunya dalam pengoperasionalan BSI Smart, dibutuhkan sarana prasarana. Dalam hal ini, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta difasilitasi sarana prasarana dari pihak BSI dan juga dari pihak kampus. Sarana prasarana tersebut antara lain :

¹⁰ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

¹¹ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

1. Sarana Prasarana dari Bank Syariah Indonesia KCP Slamet Riyadi 1

Tabel 3.3
Daftar Sarana Prasarana
Dari BSI KCP Slamet Riyadi 1

No.	Sarana Prasarana
1.	Booth
2.	Banner/spanduk
3.	Brosur

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

2. Sarana Prasarana dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Raden Mas Said Surakarta

Tabel 3.4
Daftar Sarana Prasarana
Dari FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta

No.	Sarana Prasarana
1.	Tas
2.	Kursi
3.	Buku (2) (Absen & Laporan)
4.	Dompet
5.	Handphone

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

B. 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 :

1. 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.¹² Tabungan Easy Wadiah merupakan tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat. Akad *wadiah* dapat diartikan sebagai titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya. Tujuan dari akad *wadiah* ini adalah untuk menjaga keselamatan barang yang dititipkan dari kehilangan, kerusakan, pencurian, dan lain sebagainya. Barang titipan disini adalah suatu benda berharga seperti uang, barang, dokumen penting, maupun surat berharga dalam pandangan Islam.¹³

Proses pembukaan rekening BSI di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Calon nasabah mendatangi BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta
- b. Menginstal aplikasi BSI Mobile
- c. Selanjutnya calon nasabah dapat membuat rekening BSI dengan membuka opsi buka rekening di aplikasi BSI Mobile
- d. Calon nasabah mengisi data-data sesuai formulir dengan informasi yang diperlukan seperti informasi pribadi, pekerjaan, alamat, dan lainnya

¹² Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Batch 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

¹³ Arif Jalaludin, "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah", *Ekonomilogi Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Galuh Ciamis*, Vol 2 No 1 (2015), 96.

- e. Setelah mengisi data, calon nasabah diminta untuk memverifikasi identitas
- f. Selanjutnya, calon nasabah akan menerima kode verifikasi
- g. Anggota magang akan menghubungi Customer Service BSI Slamet Riyadi 1 terkait kode yang muncul
- h. Setelah itu pihak BSI KCP Slamet Riyadi 1 akan menginformasikan terkait waktu pengambilan kartu ATM dan buku tabungan yang telah dibuat di BSI Smart tersebut.¹⁴

BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta juga melakukan pelayanan pembukaan rekening *Basic Saving Account* (BSA). Pembukaan rekening BSA tersebut dikenai biaya administrasi sebesar Rp 5.000,00.¹⁵ *Basic Saving Account* (BSA) atau tabungan dasar adalah tabungan dengan karakteristik tertentu untuk mendukung keuangan inklusif.¹⁶ Karakteristik yang dimaksud tersebut sesuai di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif pasal 6 ayat 1, yaitu :

- a. hanya dapat dimiliki oleh perorangan warga negara Indonesia
- b. dalam mata uang Rupiah
- c. tanpa batas minimum setoran
- d. tanpa batas minimum saldo rekening

¹⁴ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Batch 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

¹⁵ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Batch 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

¹⁶ Pasal 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

- e. batas maksimum saldo rekening setiap saat ditetapkan paling banyak Rp 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah)
- f. batas maksimum transaksi debit rekening berupa penarikan tunai, pemindahbukuan, dan/atau transfer keluar dalam 1 (satu) bulan secara kumulatif pada setiap rekening paling banyak Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah)
- g. dalam hal nasabah juga merupakan debitur Bank, batas maksimum transaksi debit rekening sebagaimana dimaksud dalam huruf f dapat ditetapkan Bank lebih besar dari Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah) dalam 1 (satu) bulan, namun paling banyak Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) dalam 1 (satu) tahun secara kumulatif
- h. dibebaskan dari pembebanan biaya untuk:
 - 1) administrasi bulanan
 - 2) pembukaan rekening
 - 3) transaksi penyetoran tunai
 - 4) transaksi transfer masuk
 - 5) transaksi pemindahbukuan
 - 6) penutupan rekening
- i. biaya untuk transaksi tarik tunai, transfer keluar, pembayaran melalui rekening tabungan, dan biaya lainnya, ditetapkan oleh Bank kurang dari biaya transaksi serupa untuk rekening tabungan reguler atau Rp 0,00 (nol rupiah)

- j. mendapatkan bunga atau bagi hasil mulai dari saldo rekening Rp1,00 (satu rupiah)
- k. tidak diperkenankan untuk rekening bersama dengan status “dan/atau”¹⁷

Sistem pembukaan rekening *Basic Saving Account* (BSA) yaitu:

- a. BSI Smart mengumpulkan data calon nasabah, seperti KTP, dll
- b. BSI Smart memproses pembukaan rekening tersebut melalui aplikasi BSI Smart Agen
- c. Selanjutnya, BSI Smart mengumpulkan atau mengolekting data di kantor cabang BSI dulu, setelah itu BSI menyetujui pembukaan rekening BSA nasabah tersebut.¹⁸

Rekening BSA ini hanya diperuntukkan kepada calon nasabah yang tidak memiliki tabungan lain.¹⁹ Tabungan lain yang dimaksud adalah tabungan pada bank yang sama. Sebagai contoh jika calon nasabah sudah memiliki jenis tabungan A di Bank Y maka nasabah tersebut tidak boleh memiliki tabungan BSA di Bank Y tersebut.

Namun dalam prakteknya, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta belum pernah melayani nasabah untuk pembukaan rekening *Basic Saving Account* (BSA). Mayoritas mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta sudah memiliki rekening BSI dan mereka lebih berminat untuk melakukan pembukaan rekening BSI daripada memiliki

¹⁷ Pasal 6 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

¹⁸ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Batch 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

¹⁹ Pasal 6 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.03/2022 Tentang Layanan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

tabungan BSA sehingga selama ini mereka hanya melayani pelayanan pembukaan rekening BSI yaitu Tabungan Easy Wadiah.

2. 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. Proses tarik tunai pada BSI Smart dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut :

- a. Mendatangi BSI Smart
- b. Nasabah mengisi formulir dengan mengisi nomor rekening dan jumlah uang yang ingin ditarik
- c. Setelah melakukan pengisian formulir maka anggota magang memverifikasi data nasabah
- d. Setelah identitas terverifikasi maka anggota magang akan memproses penarikan tunai tersebut
- e. Setelah proses penarikan tunai selesai, nasabah dapat menerima uang tunai sesuai dengan jumlah yang diminta²⁰

3. Setor tunai

Setor tunai adalah proses memasukkan uang tunai ke dalam rekening bank. Proses ini memungkinkan nasabah untuk menambahkan dana langsung ke rekening mereka dengan menggunakan uang kertas atau koin. Setor tunai dapat dilakukan dengan mendatangi kantor fisik bank, mesin penyeter tunai yang tersedia, atau melalui agen bank.

²⁰ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Batch 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

BSI Smart yang merupakan agen dari bank BSI melayani pelayanan setor tunai ke dalam rekening nasabah mereka. Dalam pelayanan setor tunai, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta mengenai biaya admin sebesar Rp 2.000,00. Adapun pelayanan setor tunai dilakukan dengan cara :

- a. Nasabah mendatangi BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta
- b. Nasabah mengisi formulir dengan mengisi nomor rekening dan jumlah uang yang akan disetorkan
- c. Setelah melakukan pengisian formulir maka anggota magang memverifikasi data nasabah
- d. Setelah identitas terverifikasi maka anggota magang akan memproses penyetor tunai tersebut dan nasabah memberikan uang sesuai nominal yang akan disetorkan ke anggota magang
- e. Setelah proses penyetoran tunai selesai, nasabah dapat mengecek saldo rekening apakah saldo yang disetortunaikan tadi masuk atau tidak²¹

4. Transfer

Kegiatan transfer uang merupakan proses memindahkan dana dari satu rekening ke rekening lainnya. Transfer uang dapat dilakukan dalam berbagai cara, seperti melalui bank, layanan pembayaran elektronik, atau lembaga keuangan lainnya.

BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menyediakan proses tranfer uang dengan biaya administrasi sebesar Rp 2.000,00 untuk transfer

²¹ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

sesama rekening BSI dan Rp 10.000,00 untuk tranfer ke rekening antar bank. Transaksi tranfer uang di BSI Smart ini dilakukan dengan cara :

- a. Nasabah mendatangi BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta
 - b. Nasabah mengisi form berisikan nomor rekening tujuan transfer dan nominal uang yang akan ditransferkan
 - c. Nasabah menyerahkan uang sesuai dengan nominal yang akan ditransferkan ke anggota magang dan anggota magang akan memproses transaksi transfer tersebut
 - d. Setelah proses transaksi tersebut selesai, maka nasabah akan diberikan tanda bukti transfer oleh anggota magang²²
5. *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.²³ BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta melayani pelayanan ini dengan biaya administrasi yaitu sebesar :

²² Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

²³ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023..

Tabel 3.5
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



BAB IV

KEPATUHAN HUKUM

BSI SMART AGEN FEBI UIN SURAKARTA

DALAM LAYANAN TERHADAP NASABAH

A. 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.¹

Kepatuhan dari individu pada hakekatnya merupakan hasil proses internalisasi yang disebabkan oleh pengaruh-pengaruh sosial yang memberikan efek pada kognisi seseorang, sikap-sikap maupun pola perikelakuannya dan hal itu justru bersumber pada orang-orang lain didalam kelompok tersebut. Menurut Soerjono Soekanto, masalah kepatuhan yang merupakan suatu derajat secara kualitatif dapat dibedakan dalam tiga proses, yaitu : 1) *Compliance*; 2) *Identification*; 3) *Internalization*.²

¹ Aco Agus, dkk, "Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum antar Kota di Makasar", *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2 (2016), 55.

² Soerjono Soekanto, "Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum" (Jakarta : Rajawali, 1982), 230.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka 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 :

1. *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.³ Sebagai akibatnya maka kepatuhan akan ada, apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaedah-kaedah hukum tersebut.⁴

Seseorang mematuhi hukum karena ada petugas hukum yang mengawasi perbuatannya dan oleh karena itu ia mematuhi hukum. 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. Okky Lintang Permata sebagai koordinator dari mahasiswa magang BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta batch 6, mengatakan bahwa :

“Kurangnya pengawasan dari pihak BSI sendiri dan tidak adanya dasar hukum yang kuat dari pengelolaan BSI Smart”.⁵

³ Aco Agus, dkk, “Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum antar Kota di Makasar”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2 (2016), 62.

⁴ Soerjono Soekanto, “Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum” (Jakarta : Rajawali, 1982), 230.

⁵ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

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. Hal ini dijelaskan oleh Nadia Rahmawati selaku Customer Service BSI KC Pekalongan Pemuda :

“Dari pihak BSI Sendiri mengacu kepada POJK No. 1 Tahun 2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif untuk pengelolaan BSI Smart”⁶

2. *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.⁷ Daya tarik untuk patuh adalah keuntungan yang diperoleh dari hubungan-hubungan tersebut, dengan demikian kepatuhan tergantung pada baik buruknya interaksi.

Dalam hal ini, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta hubungan baik dengan BSI KCP Slamet Riyadi 1. Hal tersebut dilakukan oleh BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta karena dari kerja sama tersebut, BSI Smart ini

⁶ Nadia Rahmawati, Customer Service BSI KC Pekalongan Pemuda, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI KC Pekalongan Pemuda, 28 Desember 2023.

⁷ Aco Agus, dkk, “Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum antar Kota di Makassar”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2 (2016), 62-63.

mendapatkan fee. Hal tersebut dijelaskan oleh Okky Lintang Permata selaku koordinator mahasiswa magang batch 6 :

“Setiap melakukan transaksinya, BSI Smart kami mendapatkan fee dari pihak BSI dan setiap mahasiswa magang akan diberikan fee sebesar Rp. 500,00”⁸

3. *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.⁹ 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

⁸ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

⁹ Aco Agus, dkk, “Analisis Tingkat Kepatuhan Hukum Berlalu Lintas Bagi Pengemudi Angkutan Umum antar Kota di Makassar”, *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 2 (2016), 62.

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”¹⁰*

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.

¹⁰ Pasal 14 ayat (2) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.

- 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”*.¹¹ 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

¹¹ Pasal 20 ayat (1) huruf e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.03/2022 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
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;¹²

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 :

¹² Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank, 15.

Tabel 4.1

Perbandingan Biaya Administrasi yang ditetapkan oleh 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	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

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.

Ketidapatuhan 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 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. 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.

B. Akibat Hukum Dalam Hal Terjadi Ketidapatuhan 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. Ketidapatuhan 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. BSI berwenang menentukan ketentuan tersendiri terhadap BSI Smart yang melakukan ketidakpatuhan hukum. Dalam hal ini, BSI telah memiliki ketentuan tersendiri apabila BSI Smart melakukan ketidakpatuhan hukum. Ketentuan tersebut yaitu pelayanan akan diberhentikan BSI secara otomatis oleh sistem. Namun, pemberhentian sistem tersebut dilakukan jika terdapat nasabah yang komplain mengenai pelayanan BSI Smart tersebut. Nadia Rahmawati selaku customer service BSI KC Pemuda Pekalongan mengatakan bahwa :

“Jika terdapat nasabah yang komplain atas penyelewengan yang dilakukan oleh BSI Smart, maka dari pihak BSI akan menutup sistem aplikasi BSI Smart secara otomatis”.¹³

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. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank tersebut berbunyi :

“Bank Penyelenggara harus memiliki mekanisme penetapan dan pengenaan sanksi, dan penghentian kerjasama dalam hal Agen melakukan tindakan antara lain:

- a. Mengenaikan biaya kepada nasabah selain yang telah ditetapkan oleh Bank Penyelenggara;*
- b. Menawarkan jasa keuangan selain yang:
 - 1) telah disepakati dalam perjanjian kerjasama dengan Bank Penyelenggara,*
 - 2) telah disepakati dalam perjanjian kerjasama dengan lembaga jasa keuangan lainnya, dan/atau*
 - 3) telah mendapatkan persetujuan instansi yang berwenang;**
- c. fraud, ketidakjujuran dan/atau penyalahgunaan lainnya;*
- d. memindahkan, merelokasi atau menutup usaha tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Bank Penyelenggara;*
- e. tidak melakukan perpanjangan atas izin usahanya kepada instansi yang berwenang;*

¹³ Nadia Rahmawati, Customer Service BSI KC Pekalongan Pemuda, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI KC Pekalongan Pemuda, 28 Desember 2023.

- f. mengalami kerugian yang diperkirakan akan mengganggu kelangsungan penyelenggaraan Laku Pandai; dan/atau
- g. melanggar ketentuan yang mengatur mengenai Laku Pandai.”¹⁴

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. Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta menuturkan bahwa :

“Selama ini belum terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan kami”.¹⁵

¹⁴ Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif Oleh Bank.

¹⁵ Okky Lintang Permata, Koordinator Magang Bacth 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023..

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. Praktik penyelenggaraan laku pandai tersebut tentunya tidak sejalan dengan tujuan dari keuangan inklusif. Dalam lampiran dari Peraturan Presiden Nomor 114 tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif menyebutkan bahwa : *“Keuangan inklusif merupakan kondisi ketika masyarakat mempunyai akses terhadap berbagai produk dan layanan keuangan formal yang berkualitas secara tepat waktu, lancar, dan aman dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat”*.¹⁶ Artinya, laku pandai dibuat agar masyarakat dapat mendapatkan layanan keuangan dengan biaya terjangkau sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan.

BSI sebagai bank penyelenggara laku pandai telah menetapkan ketentuan tersendiri apabila BSI Smart melakukan ketidapatuhan hukum. Ketentuan tersebut adalah sistem akan ditutup secara otomatis. Penutupan sistem secara otomatis tersebut dilakukan jika terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan BSI Smart. Dalam praktiknya, selama operasional BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta berjalan,

¹⁶ Lampiran Peraturan Presiden Nomor 114 tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.

tidak terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan dari BSI Smart tersebut. Nasabah dari BSI Smart tersebut tidak merasa dirugikan atas perbuatan tersebut. Hal ini dituturkan oleh Poppy Vera Monica selaku nasabah dari BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta :

“Saya tidak merasa keberatan atas biaya administrasi pada setiap transaksinya di BSI Smart ini, malah saya merasa terbantu dengan adanya BSI Smart ini karena memudahkan saya untuk melakukan tarik tunai”.¹⁷

Hal senada juga dikatakan oleh Rizky Azriel Albani selaku nasabah dari BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta :

“Untuk penetapan biaya administrasinya, saya merasa tidak keberatan akan hal itu.”¹⁸

Jika melihat dari hasil wawancara oleh nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, para nasabah tersebut tidak merasa keberatan 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.

¹⁷ Poppy Vera Monica, Nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

¹⁸ Rizky Azriel Albani, Nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.

BAB V

PENUTUP

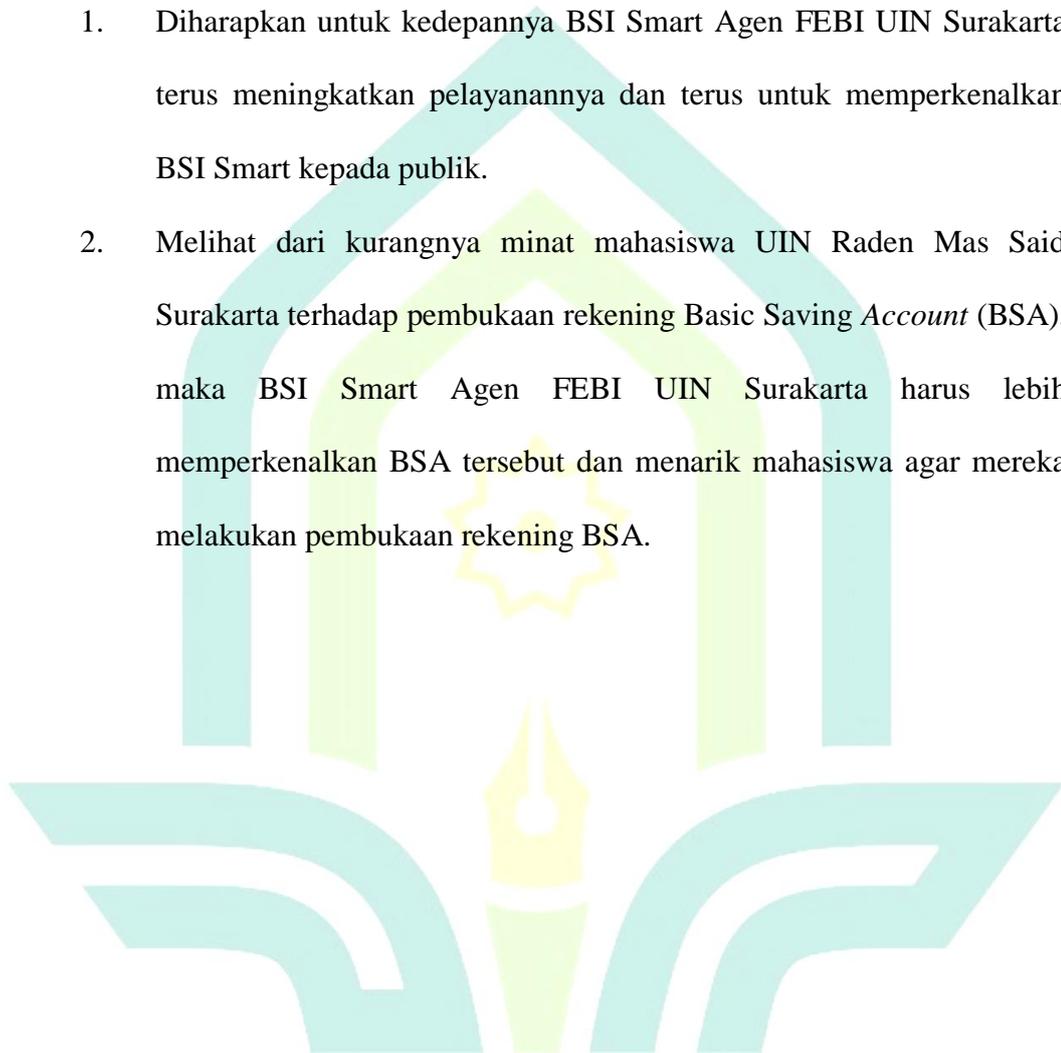
A. Simpulan

1. 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.
2. Pasal 20 ayat (1) huruf h Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/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. Artinya, bahwa sanksi terhadap ketidapatuhan hukum terhadap agen ditentukan oleh bank sebagai penyelenggara laku pandai. BSI berwenang menentukan ketentuan tersendiri terhadap BSI Smart yang melakukan ketidapatuhan hukum yaitu pelayanan akan diberhentikan BSI secara otomatis oleh sistem. Namun, pemberhentian sistem tersebut dilakukan jika terdapat nasabah yang complain

mengenai pelayanan BSI Smart tersebut. 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.

B. Saran

1. Diharapkan untuk kedepannya BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta terus meningkatkan pelayanannya dan terus untuk memperkenalkan BSI Smart kepada publik.
2. Melihat dari kurangnya minat mahasiswa UIN Raden Mas Said Surakarta terhadap pembukaan rekening *Basic Saving Account* (BSA), maka BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta harus lebih memperkenalkan BSA tersebut dan menarik mahasiswa agar mereka melakukan pembukaan rekening BSA.



DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Christopher. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia*. Jakarta : Erlangga, 2011
- DIALEKSIS, “Agen BSI Smart Sering Jadi ‘ATM Dadakan’ Bagi Masyarakat dan Wisatawan”, 07 November 2022. bit.ly/482drqq
- Dror dan Jehezkel. “Law and Social Change dalam Rita Janes Simon (ed)”. *The Sociology of Law*. San Fransisco : Chandler Publishing Company, 1968.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Jalaludin, Arif. “Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Tabungan Wadiah”. *Ekonomologi Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Galuh Ciamis*, Vol 2 No 1 (2015) : 95-100.
- Jamaluddin. “Konsep Dasar Muamalah & Etika Jual Beli (Al-Ba’i) Perspektif Islam,” *Jurnal Konsep Dasar Muamalah*, Vol. 28, No. 02 (2018).
- Kansil. *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka, 1992.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Khan dan Pujiyono. “Aspek Yuridis Keberadaan Agen dalam Model Branchless Banking di sistem perbankan Indonesia”. *E-Jurnal Fakultas hukum UNS*, Vol. IV, No. 1 (2016) : 13-20.
- Kurniawan, M. Faiz. “Laku Pandai Perbankan dan Perlindungan Nasabah : Studi Kasus Laku Pandai BCA di Kabupaten Demak Jawa Tengah”, *Jurnal Hukum SASANA*, no. 1 Vol. 8 (2022) : 83-108.
- Maronie. Kesadaran dan Kepatuhan Hukum. 20 Mei 2014. <https://www.zriefmaronie.blospot.com>
- Masyrafina, Idealisa. “BSI Smart Jadi Solusi Warga Desa di Pemalang Bertransaksi Selama Pandemi” *detikNews*, 23 Desember 2022. bit.ly/3r7gQDJ.
- Meleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000.
- Mertokusumo. *Sejarah Peradilan dan Perundang-Undangan di Indonesia Sejak 1942 dan Apakah Kemanfaatannya bagi Kita Bangsa Indonesia*. Disertasi, Universitas Gajah Mada, 1981.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Noor, Juliansyah. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2015.
- OJK, “Laku Pandai”, bit.ly/45MIZ2c.
- Penjelasan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 1/POJK.03/2022 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.
- Permata, Okky Lintang, diwawancarai oleh Heny Rahmawati, BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta, 27 November 2023.
- Podgorecky. “Public Opinion About Law dalam CM. Campbell et.Al (eds)”. *Knowledge and Opinion About Law*. Landon : Martin Roberston, 1973.

- POJK No. 1 tahun 2022 Tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif.
- Puji, dkk. “Analisis Laku Pandai (Branchless Banking) Pada Agen Perbankan (Studi di Kota Bima)”. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, no. 7 (2019) : 789-812.
- Rahayu, Oktavia Dwi dan Yusri. “Tanggung Jawab Bank Penyelenggara Laku Pandai (Branchless Banking) Terhadap Nasabah yang Mengalami Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum yang Dilakukan oleh Agen (Studi Penelitian Pada PT. Bank BRI Cabang Banda Aceh)”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, No. 2 Vol. 3 (2019) : 385-397.
- Rahardjo, Satjipto. *Hukum dan Masyarakat*. Bandung : Angkasa, 1986.
- Ramdhany, Priadhi Harry. “Hubungan Hukum antara Bank dengan Agen Laku Pandai (Branchless Banking) dalam Pelaksanaan Perantara Keuangan (Financial Intermediary) Dihubungkan dengan Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Principle)”, *jurnal AKTUALITA*, No. 2 Vol. 2 (2019) : 455-472.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Care Excellence*. Jakarta : PT Gramedia Pustaa Utama, 2017.
- Safitri, Alviana Eka dan Winanto. , “Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah dan Agen BRILink Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unit Pedurungan”, *Jurnal Ilmiah Sultas Agung*, No. 1 Vol. 2 (2023) : 788-801.
- Soekanto, Soerjono. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta : Rajawali, 1982.
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 6/SEOJK.03/2015 tentang Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam rangka Kaungan Inklusif oleh Bank.
- Suryani, Eka Yuni dan Ali Geno Berutu. “Analisis Hukum Ekonomi Islam terhadap Penetapan Fee Transaksi BRILink”, *Jurnal Tawazun : Journal of Sharia Economic Law*, No. 1 Vol. 5 (2022) : 133-147.
- Syamsudin. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*. Jakarta : Raja Garfindi Persada, 2007.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : ANDI, 2008.
- Usman, Husaini. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Akses. 2011.
- Usman. “Kesadaran Hukum Masyarakat Dan Pemerintah Sebagai Faktor Tegaknya Negara Hukum Di Indonesia”. *Jurnal Wawasan Yuridika*, No. 30 (2015) : 28-41.
- Wignjosoebroto, Soetandyo. *Hukum (Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya)*. Jakarta : ELSA dan HUMA, 2002.

Lampiran 1

TRANSKIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : 27 November 2023

Waktu : 11.00-selesai

Nama Informan : Okky Lintang Permata (Koordinator Magang Batch 6 BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta)

Hasil wawancara :

Peneliti	Informan
a. BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta ini berdiri sejak kapan?	Sekitar tahun 2022, Raden Mas Said Surakarta bekerja sama dengan BSI KCP Slamet Riyadi 1 untuk mendirikan BSI Smart
b. Dimanakah tempat operasional BSI Smart ini? Dan pelayanan BSI Smart ini dilakukan kapan?	BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta 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.
c. BSI Smart ini melakukan pelayanan apa saja?	BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta melayani pembukaan rekening BSI dan rekening berbasis BSA, setor tunai, tarik tunai, transfer, <i>Top up e-wallet</i> , pembelian pulsa, pembelian paket data, dan pembayaran token listrik

<p>d. Apakah disetiap transaksinya dikenakan biaya administrasi?</p>	<p>Iya, setiap transaksinya kami mengenakan biaya administrasi</p>
<p>e. Berapa biaya administrasi pada setiap transaksi?</p>	<p>Untuk biaya administrasinya macam-macam tergantung dari jenis transaksinya apa. Untuk pembukaan rekening BSI tidak ada biaya administrasinya, tapi untuk pembukaan rekening BSA ada biaya administrasinya Rp 5.000. Tarik tunai kami kenakan Rp 3.500. Setor tunai Rp 2.000. Transfer sesama BSI Rp 2.000. Transfer antara bank Rp 10.000. Top up e-wallet Rp 1.500. Pembelian pulsa dan paket data Rp 2.000. Pembelian token listrik Rp 3.000. Biaya administrasi tersebut sudah termasuk fee magang Rp 500,00.</p>
<p>f. Untuk pembukaan rekening BSI itu menggunakan jenis tabungan apa?</p>	<p>Rata-rata nasabah yang membuka rekening disini menggunakan jenis tabungan Easy Wadiah</p>
<p>g. Untuk pembukaan rekening BSA nya sendiri bagaimana?</p>	<p>Selama saya magang disini, belum ada nasabah yang membuka rekening BSA</p>

h. Apakah terdapat dasar hukum dalam menjalankan BSI Smart ini?	Tidak ada
i. Apakah selama proses pelayanannya terdapat nasabah yang komplain?	Selama ini belum terdapat nasabah yang komplain atas pelayanan kami
j. Apakah terdapat pengawasan yang ketat dari BSI dalam mengawasi jalannya BSI Smart ini?	Menurut saya pengawasan BSI kurang dalam mengawasi BSI Smart ini

TRANSKIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : 27 November 2023

Waktu : 14.00-selesai

Nama Informan : Poppy Vera Monica (Nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta)

Hasil wawancara :

Peneliti	Informan
a. Apakah selama bertransaksi di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta merasa keberatan atas biaya administrasi?	Saya tidak merasa keberatan atas biaya administrasi pada setiap transaksinya di BSI Smart ini, malah saya merasa terbantu dengan adanya BSI Smart ini karena memudahkan saya untuk melakukan tarik tunai

TRANSKIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : 27 November 2023

Waktu : 14.00-selesai

Nama Informan : Rizky Azriel Albani (Nasabah BSI Smart Agen FEBI UIN
Surakarta)

Hasil wawancara :

Peneliti	Informan
a. Apakah selama bertransaksi di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta merasa keberatan atas biaya administrasi?	Untuk penetapan biaya administrasinya, saya merasa tidak keberatan akan hal itu

TRANSKIP WAWANCARA

Hari/Tanggal : 28 Oktober 2023

Waktu : 15.00-selesai

Nama Informan : Nadia Rahmawati (Customer Service BSI KC Pekalongan
Pemuda)

Hasil wawancara :

Peneliti	Informan
a. Apa yang dimaksud dengan BSI Smart? Dan bagaimana latar belakang dibentuknya BSI Smart?	BSI Smart adalah salah satu produk dari BSI yang menyediakan jasa pelayanan perbankan diluar cabang BSI seperti laku pandai. Latar belakang :

	<ol style="list-style-type: none"> 1. masih terbatasnya kantor cabang BSI, tidak semua tempat ada cabangnya. Agar masyarakat pedalaman masih bisa mengakses layanan perbankan 2. inklusi dari OJK, setiap bank memiliki produk laku pandai agar semua transaksi perbankan dapat dilakukan oleh semua kalangan masyarakat
<p>b. Apa saja persyaratan menjadi agen BSI, baik agen BSI yang berbentuk perorangan maupun berbentuk badan hukum?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. nasabah memiliki ktp dan rekening BSI 2. Memiliki usaha 3. Mengisi formulir pengajuan 4. Penempatan dana deposit sebesar 1.000.000 <p>Jika berbentuk badan hukum maka harus ada surat kuasa kedudukan</p>
<p>c. Bagaimanakah standar dan mekanisme hubungan kerja antara BSI dengan BSI Smart?</p>	<p>Nasabah dapat melakukan pelayanan perbankan di agen BSI dan setiap transaksinya agen BSI mendapatkan fee</p>
<p>d. Apa saja sarana teknologi informasi yang disediakan BSI dalam</p>	<p>web sampe membuka rekening, apk BSI Smart Agen hanya transaksi</p>

<p>menunjang penyelenggaraan Laku Pandai?</p> <p>e. Dalam pengoperasionalannya, apakah BSI memiliki aturan tersendiri mengenai pelaksanaan BSI Smart?</p>	<p>pembelian pulsa, top up, dll, EDC dapat setor, tarik</p> <p>BSI menganut aturan POJK</p>
<p>f. Bagaimanakah akibat hukumnya jika terjadi ketidakpatuhan hukum oleh BSI Smart?</p>	<p>Jika terdapat nasabah yang komplain atas penyelewengan yang dilakukan oleh BSI Smart, maka dari pihak BSI akan menutup sistem aplikasi BSI Smart secara otomatis</p>



Lampiran 2

Brosur BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta

BSI SMART Sahabat Untuk Transaksi
AGEN FEBI UIN SURAKARTA
451-0928-1-00015591

BUKA REKENING BSI & BSA

TARIK TUNAI

SETOR TUNAI

TRANSFER

TOP UP

BELI PULSA

BELI PAKET DATA

TOKEN LISTRIK

TIKET PESAWAT

PEMBAYARAN TELKOM

BSI SMART
BANK SYARIAH INDONESIA

Lobby FEBI Lantai 1

Ayo segera transaksi di BSI SMART harga kompetitif & dapatkan hadiah yang menarik!

0852-2579-9821 @bank_febi
lab.bankfebi@gmail.com

DAFTAR BIAYA ADMIN TRANSAKSI DI AGEN BSI SMART

NO	FITUR	BIAYA	FEE BANK	FEE AGEN	NO	FITUR	BIAYA	FEE BANK	FEE AGEN
* INDOSAT PREPAID					XTRA CMB VIP 35GB+35GB - IDR 249,000				
DENOM Rp 25000		1.500	338	338	CMBO UMROH HAJI 10HR - IDR 299,000		15.000	6.757	6.757
DENOM Rp 50000		1.500	563	563	CMBO UMROH HAJI 20HR - IDR 399,000		7.980	3.595	3.595
DENOM Rp 100000		1.500	338	338	CMBO UMROH HAJI 40HR - IDR 549,000		10.980	4.946	4.946
DENOM Rp 150000		1.500	676	676	INET UMROH HAJI 10HR - IDR 199,000		7.960	3.586	3.586
DENOM Rp 200000		1.500	676	676	INET UMROH HAJI 20HR - IDR 249,000		9.960	4.486	4.486
DENOM Rp 250000		1.500	676	676	INET UMROH HAJI 40HR - IDR 379,000		15.160	6.829	6.829
DENOM Rp 500000		1.500	676	676	HotRod 800M - IDR 30,000		600	270	270
* INDOSAT PAKET DATA					HotRod 1.5GB - IDR 50,000				
Freedom 4Gb, 30 hari		2.400	1.081	1.081	HotRod 3GB - IDR 60,000		1.200	541	541
Freedom 8Gb, 30 hari		3.200	1.441	1.441	HotRod 6GB - IDR 100,000		2.000	901	901
Freedom 20Gb, 30 hari		6.000	2.703	2.703	* TRI PREPAID				
Freedom 30Gb, 30 hari		7.000	3.153	3.153	VOUCHER PULSA 10400		170	77	77
Freedom 50Gb, 30 hari		10.500	4.730	4.730	VOUCHER PULSA 20000		400	180	180
Freedom Internet 4GB		1.750	788	788	VOUCHER PULSA 30000		550	248	248
Freedom Internet 10GB		3.500	1.577	1.577	VOUCHER PULSA 40000		880	396	396
Freedom Internet 18GB		5.250	2.365	2.365	VOUCHER PULSA 50000		1.100	495	495
Freedom Internet 25GB		7.000	3.153	3.153	VOUCHER PULSA 75000		1.650	743	743
Freedom Kuota Harian 14GB		2.793	1.258	1.258	VOUCHER PULSA 100000		1.950	878	878
UMROH HAJI 100 COMPLETE		13.000	5.856	5.856	VOUCHER PULSA 150000		2.925	1.318	1.318
UMROH HAJI 100 UNLIMITED		9.800	4.414	4.414	VOUCHER PULSA 300000		4.250	1.914	1.914
UMROH HAJI 100 VOICE SMS		8.000	3.604	3.604	VOUCHER PULSA 500000		4.250	1.914	1.914
UMROH HAJI 150 COMPLETE		9.800	4.414	4.414	* PAKET DATA TRI				
UNLIMITED 1 GB		2.850	1.284	1.284	TRI DATA 1GB 30D		750	338	338
UNLIMITED 2 GB		4.275	1.926	1.926	TRI DATA 2GB 30D		1.900	856	856
UNLIMITED 3 GB		6.175	2.782	2.782	TRI DATA 8GB 30D		3.750	1.689	1.689
UNLIMITED 5 GB		6.650	2.995	2.995	TRI SEA PASS 3D		4.500	2.027	2.027
UNLIMITED 7 GB		8.075	3.637	3.637	TRI IBADAH 1SD		7.000	3.153	3.153
UNLIMITED 10 GB		9.500	4.279	4.279	TRI GLOBAL ROAMING 5D		9.100	4.099	4.099
UNLIMITED 15 GB		12.350	5.563	5.563	* SMARTFREN PREPAID				
UNLIMITED JUMBO		14.250	6.419	6.419	VOUCHER PULSA 25000		470	212	212
* PAKET DATA XL					VOUCHER PULSA 50000		980	441	441
XTRA COMBO 5GB+5GB - IDR 59,000		2.360	1.063	1.063	VOUCHER PULSA 60000		1.120	505	505
XTRA COMBO 10GB+10GB - IDR 89,000		3.560	1.604	1.604	VOUCHER PULSA 100000		2.180	982	982
XTRA COMBO 15GB+15GB - IDR 129,000		5.160	2.324	2.324	VOUCHER PULSA 150000		2.180	982	982
XTRA COMBO 20GB+20GB - IDR 179,000		7.160	3.225	3.225	VOUCHER PULSA 200000		2.180	982	982
XTRA COMBO 35GB+35GB - IDR 239,000		9.560	4.306	4.306	10 Islamic Corner				
XTRA CMB VIP 5GB+5GB - IDR 69,000		1.790	806	806	Zakat (Baznas, BSI Maslahat, Dompot Dhuafa)		-	-	-
XTRA CMB VIP 10GB+10GB - IDR 99,000		1.980	892	892	Infak (Baznas, BSI Maslahat, Dompot Dhuafa)		-	-	-
XTRA CMB VIP 15GB+15GB - IDR 139,000		2.780	1.252	1.252	Pembayaran Setoran Awal Haji		10.000		4.504
XTRA CMB VIP 20GB+20GB - IDR 189,000		3.780	1.703	1.703	Pelunasan Haji		10.000		4.504

Keterangan :

1. Biaya Admin merupakan biaya yang dibayarkan nasabah yang terdiri dari Admin Bank dan Fee Agen.
2. Fee yang diterima Agen sudah dipotong biaya jaringan dan pajak.
3. Fee Agen akan masuk ke Rekening Agen pada H+1 setelah transaksi.
4. Biaya Admin dan Fee dapat berubah sesuai dengan kebijakan bank, dan akan diinformasikan kemudian.

TRANSAKSI DI AGEN BSI SMART

Yang harus dilakukan Agen	Yang tidak boleh dilakukan Agen
<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengecekan nomor rekening tujuan/ id/ nomor HP pada saat melakukan transaksi Nasabah • Melakukan verifikasi setelah transaksi kepada Nasabah • Melakukan pengecekan data pribadi Nasabah pada saat Pembukaan Rekening BSA/Tabung Smart • Mengecek jumlah uang yang ditarik atau disetor oleh Nasabah • Memberikan bukti transaksi dan/ atau notifikasi setiap transaksi yang dilakukan kepada Nasabah • Memperhatikan batas transaksi maksimum penarikan tunai, setor tunai, pemindahbukuan dan/ atau transfer • Mencatat informasi Nasabah yang melakukan transaksi dengan jumlah besar 	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima kartu identitas (asli) nasabah untuk ditiptkan kepada Agen • Menerima uang nasabah yang ditiptkan kepada agen pada saat terjadi masalah pada sistem BSI SMART • Memberikan informasi nomor identifikasi personal (PIN) dan/ atau kata sandi (password) kepada pihak lain • Menyampaikan informasi nomor identifikasi personal (PIN) dan/ atau kata sandi (password) Nasabah • Melakukan transaksi BSI SMART dengan menggunakan aplikasi selain Aplikasi BSI SMART



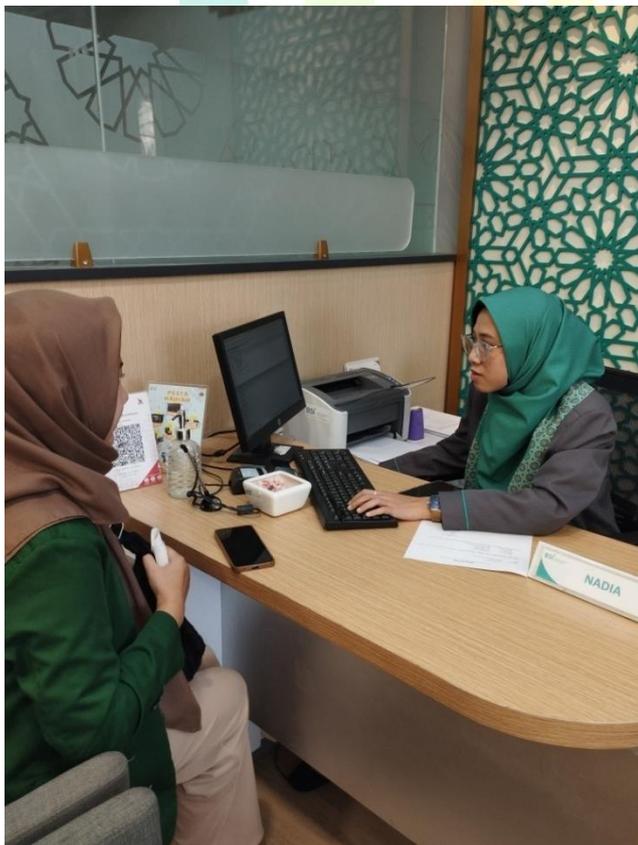
LAKU PANDAI
Sabar Menanti



BSI SMART
Sabahat Untuk Transaksi

BSI Call Center 14040
Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia

Dokumentasi Foto



Lampiran 3

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama : Heny Rahmawati
Tempat, Tanggal lahir : Batang, 11 Mei 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Pemuda Gg 30 rt 02/04 Kauman, Kec. Batang,
Kab. Batang
Nama Ayah : Rochmat, A.M
Pekerjaan : Wiraswasta
Alamat : Jl. Pemuda Gg 30 rt 02/04 Kauman, Kec. Batang,
Kab. Batang
Nama Ibu : Hanifah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Pemuda Gg 30 rt 02/04 Kauman, Kec. Batang,
Kab. Batang

B. Data Pendidikan

1. TK Kartini Batang
2. SD N Proyonanggan 09 Batang
3. SMP N 3 Batang
4. SMA N 1 Batang
5. UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan

Dengan demikian daftar Riwayat hidup dibuat sebagaimana mestinya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.perpustakaan.uingusdur.ac.id email: perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Heny Rahmawati
NIM : 1220132
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : henyrhm1105@gmail.com
No. Hp : 085225083612

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Kepatuhan Hukum Agen Laku Pandai BSI Smart Dalam Layanan Terhadap Nasabah (Studi di BSI Smart Agen FEBI UIN Surakarta)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 27 Maret 2024



(Heny Rahmawati)
nama terang dan tanda tangan penulis

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD