

Redaksi

Penanggung Jawab:
Dyah N.K. Makhijani
Pemimpin Redaksi:
Difi A. Johansyah
Redaksi Pelaksana:
Harymurthy Gunawan,
Rizana Noor, Dedy Irianto,
Risanthy Uli N

Alamat Redaksi

Humas Bank Indonesia
Jl. M.H. Thamrin 2 - Jakarta
Telp. : 021 - 3817317,
3817187
email : humasbi@bi.go.id,
website : www.bi.go.id

Redaksi menerima kiriman naskah
dan mengedit naskah sebelum
dipublikasikan.

Foto: "Oleh-oleh Suramadu"
- Rizana Noor



gerai info

Edisi XIV | Mei 2011 | Tahun 2 | Newsletter Bank Indonesia

MEJA REDAKSI

Pembaca yang budiman,
Mengkerugakannya sejumlah
kasus perbankan akhir-akhir
ini tak pelak mengentut
elemen fundamental
dalam bisnis perbankan
yakni perlindungan
nasabah. Bisa terbagang,
apa jadinya sebuah
bank bila tak dipereaya
oleh nasabah (deposan
dan debitur), mungkin
ia akan rontok dalam
sekejap. Isu perlindungan
nasabah ini sengaja kami
angkat kembali—setelah
sebelumnya di GI Edisi VII –
Oktober 2010 juga mengorot
hal yang sama dari sisi
arsitektur Perbankan
Indonesia (RPI)—kiranya
semakin melengkapi
khazanah pengetahuan
Anda.

Salah satu isu krusial
dalam edisi *Gerai Info*
edisi kali ini adalah
upaya BI meningkatkan
perlindungan nasabah
melalui pengawasan
Market Conduct. Pengawasan
Market Conduct
menitik beratkan perhatian
pada bagaimana bank
membangun relasi
dengan nasabahnya.
Ketika hubungan bank
dan nasabah dibangun
atas dasar kepercayaan,
disinilah akan terbangun
perbankan yang sehat dan
nasabah yang juga semakin
cerdas dalam mengambil
keputusan finansialnya.
Selamat membaca. ●

Salam,
Difi A. Johansyah
Kepala Biro Humas
Bank Indonesia

■ Perlindungan Nasabah:

Agar Bank & Nasabah Sama-Sama Nyaman

Bank adalah bisnis kepercayaan. Sebenarnya modal bank kecil dibandingkan dengan besarnya dana masyarakat yang dikelola. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk dipercaya oleh masyarakat yang menjadi nasabah penyimpan. Kalau tidak dipercaya nasabah, bank pun bisa rontok. Bukankah masih segar dalam ingatan kolektif masyarakat bagaimana melorotnya kepercayaan yang mengakibatkan aksi *nush* nasabah di tahun 1997/1998. Di sisi lain, kelangsungan usaha bank juga ditentukan oleh pemberian kredit kepada nasabah debitur yang perlu juga dijaga kepercayaannya kepada bank. Sedemikian pentingnya arti kepercayaan nasabah bagi industri perbankan sehingga menjadikan nasabah sebagai subyek yang harus dilindungi kepentingannya.

Walaupun secara normatif nasabah adalah aset utama bank yang harus dilindungi, dalam praktiknya seringkali mencuat beragam kasus yang justru mengabaikan dan merugikan kepentingan nasabah. Seringkali bank menganggap nasabah hanya sebagai obyek. Kenyataan inilah yang membuat posisi nasabah “lemah” terhadap pihak bank khususnya dalam hal penguasaan informasi produk perbankan dan situasi termutakhir industri keuangan. Kondisi dimana nasabah tidak mendapatkan informasi yang berimbang dan seharusnya diterima dinamakan asimetri informasi (*asymmetric information*). Minimnya informasi nasabah akan produk perbankan yang inovatif tersebut berpotensi menimbulkan gangguan berupa persoalan yang merugikan kepentingan nasabah. Misalnya, penawaran produk investasi pasar modal dan asuransi oleh pihak bank ke nasabah yang ketika produk itu mengalami masalah dan nasabah dirugikan, tidak ada proteksi bagi nasabah. Atau, nasabah pemegang kartu kredit yang dirugikan akibat “transaksi gelap” yang tak pernah dilakukannya. Masih seabrek lagi contoh lainnya seperti biaya administrasi dan transaksi, saldo minimum, kepemilikan kartu kredit yang tidak pernah diajukan.

Untuk meminimalkan kesenjangan informasi demi kepentingan nasabah, Bank Indonesia (BI) selaku otoritas perbankan dan moneter menerbitkan sejumlah regulasi yang mewajibkan bank untuk selalu melindungi kepentingan nasabahnya. Kepentingan BI adalah menjaga agar dana nasabah yang tersimpan di bank aman dan terpeliharanya kepercayaan nasabah kepada perbankan. Menjaga dua kepentingan (nasabah dan bank) agar bisa seiring sejalan inilah yang akan terus dikawal bank sentral.

Koridor BI dalam melindungi kepentingan nasabah adalah Undang-Undang Perbankan yang dijawabantahkan dalam Pilar Keenam Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Dalam pilar

bertajuk “Perlindungan Nasabah” ini mengatur empat hal besar terkait transparansi produk perbankan, pengaduan nasabah, edukasi publik dan mediasi perbankan (*detil perihal keempat hal ini, lihat: GI Edisi VII - Oktober 2010*). Dari pilar API inilah lalu mengalir sejumlah regulasi terkait perlindungan konsumen. Misalnya, terkait transparansi produk perbankan. Bank dilarang memberikan informasi menyesatkan (*mislead*) dan tidak etis (*misconduct*) terkait produk perbankan dan produk investasi lainnya (seperti reksadana, asuransi, saham) yang mereka tawarkan ke nasabah. Transparansi ini sebenarnya adalah upaya mendorong perbankan meningkatkan *good corporate governance* (GCG).

Yang jelas, masih seabrek lagi langkah-langkah yang ditempuh BI dalam mengawal dan melindungi kepentingan nasabah. Contoh saja, kalau ada nasabah kartu kredit yang dirugikan akibat “transaksi gelap” yang tak pernah dilakukannya, setelah ia protes ke bank dan seandainya tidak mendapatkan pelayanan yang memadai, lalu mesti mengadu ke mana? Disinilah BI terpanggil untuk merancang kebijakan yang mewajibkan bank untuk membentuk Unit Pengaduan plus prosedur dan mekanismenya. BI mematok batas waktu untuk memberi tanggapan, yaitu dua hari kerja untuk pengaduan lisan dan 20 hari kerja untuk pengaduan tertulis. Kalau sampai batas waktu itu tidak juga ada keputusan atau kalau pun ada putusan namun tidak memuaskan nasabah, maka BI membuka diri menjadi mediator untuk menuntaskan persoalan tersebut.

Bahkan, bank sentral menyadari meski telah segudang aturan terkait *Prudential Regulation* diterbitkan agar kondisi kesehatan perbankan tetap terpelihara, toh masih dirasa perlu untuk mengajak dan mendorong sektor perbankan memiliki perilaku yang bertanggungjawab dan etis melalui rancangan *Market Conduct Framework* (MCF). Seabrek rancangan aturan tengah digodok. Misalnya, praktik pemasaran yang tak boleh menyesatkan publik seperti tawaran produk investasi tertentu yang lebih mengumbar janji benefit tinggi dibanding bunga deposito tanpa menjelaskan risiko yang juga besar. Atau, kebijakan bank penerbit kartu kredit yang menambahkan fasilitas atau mengubah fitur yang berdampak pada penambahan biaya, tanpa memberitahu si nasabah, dan masih banyak lagi perilaku pasar yang akan diatur nantinya. Semua regulasi itu bermuara pada upaya agar kesenjangan informasi antara nasabah dan bank bisa lebih diminimalkan.

Nah, manakala kesenjangan informasi antara nasabah dan bank semakin tipis, akan terjadi sinergi. Keduanya saling memberi manfaat dalam suasana aman dan nyaman. ●

■ Manuver BI Lindungi Nasabah:

Gawean Keroyokan Empat Satker

Sekali saja ada perilaku *nunggak* kredit akan terekam dalam program Sistem Informasi Debitur (SID) untuk kurun waktu cukup lama.

Coba Anda bayangkan, hanya untuk satu *gawean* bertajuk Perlindungan Nasabah, Bank Indonesia (BI) sampai-sampai menerjunkan 4 (empat) Satuan Kerja (Satker). Setiap satker punya tugas masing-masing sesuai mandat satker tersebut. Ambil contoh Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan (DIMP) mengurus beragam pengaduan nasabah yang merasa “dirugikan” oleh pihak bank dalam berbagai kasus. Satker ini pula yang akan menjadi mediator tatkala komplain nasabah tidak mendapat respons sebagaimana mestinya dari pihak bank.

Untuk mencegah agar pemakaian Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) seperti kartu ATM/debet dan kartu kredit berjalan aman, nyaman, andal dan efisien menjadi tugas Direktorat Akunting dan

Sistem Pembayaran (DASP). Satker inilah yang membuat rambu-rambu yang kudu ditaati oleh bank penerbit APMK agar niatan membangun masyarakat non-tunai (*less cash society*) bisalah terwujud.

Perlu Anda ketahui, BI juga tak melulu hanya peduli dalam menjaga tingkat kesehatan bank melalui *Prudential Regulation* yang mengatur soal permodalan, tata kelola yang baik (GCG), *macro prudential*, pengawasan bank berbasis resiko, tapi juga mulai menyasar aspek *Market Conduct*. Maksudnya, bank didorong untuk berperilaku merujuk kelaziman yang berlaku di pasar yang begitu ambil peduli dalam melindungi kepentingan nasabah. Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan (DPNP) bertugas untuk menyusun *Market Conduct Framework* yang menjadi

panduan perbankan berperilaku *fair* terhadap nasabahnya.

Sementara itu, Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan (DPIP) tak bosan-bosannya mengingatkan nasabah debitur agar menjaga “perilaku bersih” dengan membayar kewajiban kredit tanpa ada catatan *ngemplang*. Sekali saja ada perilaku *nunggak* kredit akan terekam dalam program Sistem Informasi Debitur (SID) untuk kurun waktu cukup lama. Menjaga reputasi bersih dari urusan *nunggak*, pada akhirnya melindungi kepentingan nasabah sendiri yakni pada waktu hendak mengajukan kredit baru.

Nah, dari paparan di atas, apa iya BI masih bisa dikatakan tak peduli terhadap perlindungan nasabah seperti yang sering kali dikeluhkan publik melalui media massa. Silahkan Anda menilai sendiri.●

Asimetri



Difi A. Johansyah,
Kepala Biro Humas BI

Apakah yang membuat sebuah bank disebut kaya? Kasat mata orang akan melihat gedung bank yang megah, kantornya yang wah serta pegawainya yang necis. Tapi ilmu akuntansi akan bilang kalau itu semua hanyalah asset. Bisa aja gedung tersebut adalah utang atau sewa. Akuntansi bilang kalau kekayaan itu haruslah merupakan selisih antara aset dan utang (kewajiban), tentunya dengan aset yang lebih besar. Kekayaan bank sebagai sebuah perusahaan terletak pada pojok kanan bawah neracanya yakni apa yang disebut modal, karena sudah merupakan selisih antara aset dan kewajiban.

Tapi ada kekayaan bank yang tidak tercermin dari neraca bank. Apa itu? Pengetahuan dan pengalaman sebuah bank dengan seisinya seperti pegawainya. Kenapa? Karena pengetahuan dan pengalaman menghasilkan kompetensi dalam menjalankan bisnis bank. Disamping

itu pengetahuan dan pengalaman juga menghasilkan informasi yang juga sangat bernilai bagi sebuah bank. Informasi tersebut adalah informasi mengenai prospek bisnis bank yang meliputi pengetahuan terhadap profil nasabah dan sektor usaha tertentu. Itu sebabnya kita pernah mendengar adanya bajak membajak antar bank yang pada intinya adalah bajak membajak kompetensi dan informasi antar bank.

Pentingnya informasi bagi bank membuat bank memiliki kelebihan dibanding dengan nasabahnya. Bank tahu banyak hal mengenai industri keuangan karena bank memang bergelut sehari-hari di industri keuangan sedangkan nasabahnya sering tidak memiliki pengetahuan mengenai industri keuangan. Kondisi ini dalam bahasa kerennya disebut “asimetri informasi”.

Nah, adanya asimetri inilah yang menyebabkan industri bank perlu juga untuk diawasi. Jangan sampai bank menggunakan asimetri ini untuk memikat nasabah dengan berbagai janji manis tapi tidak memberitahukan secara benar risiko yang dihadapi nasabah. Produk

keuangan punya ciri khas, yakni makin besar potensi untung, makin besar pula risikonya.

Sekarang ini bank seperti showroom produk keuangan yang menawarkan tidak hanya produk bank seperti deposito, tabungan, tapi juga produk asuransi dan pasar modal. Industri keuangan luar bank memanfaatkan “pool” nasabah yang ada di bank dan “menitipkan” produknya untuk ditawarkan bank ke nasabah. Masalahnya bisa jadi sebagian besar nasabah tidak tau risiko akan produk titipan tersebut. Apalagi bagi nasabah yang taunya hanya untung tidak mau rugi. Kalau deposito ada penjaminnya, maka bagaimana dengan produk titipan tersebut seperti reksadana dan asuransi? Siapa penjaminnya?

Oleh karena itu, konsep perlindungan nasabah pada dasarnya adalah bagaimana menghilangkan asimetri yang ada, atau paling tidak memperkecilnya. Tugas bank sentral selaku pengawas bank adalah memperkecil asimetri ini melalui regulasi yang ada. Tapi itu tidak cukup, dibutuhkan itikad baik bank juga untuk mencerdaskan nasabahnya.●

Menyeimbangkan Pengawasan Prudensial dan *Perilaku Bisnis Perbankan*



Anto Prabowo, SE MBA,
Peneliti Eksekutif
Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan
Bank Indonesia

Tatkala mencuat kepermukaan sejumlah kasus perbankan—seperti raibnya dana nasabah/deposan di sebuah bank asing dan swasta nasional serta tewasnya nasabah debitur kartu kredit di tangan penagih utang bank asing—membuat publik bertanya-tanya, kenapa semua ini bisa terjadi? Amankah dana deposan yang tersimpan di bank? Bukankah di setiap bank memiliki prosedur yang ketat terkait pengelolaan dana nasabah agar tak berpindah tangan? Kenapa *internal control* bank tidak mendeteksi adanya pelanggaran sisdur dan sederetnya pertanyaan lanjutannya. Kalau mau ditelisik, inti persoalan dari peristiwa tersebut adalah terusnya masalah perlindungan konsumen/nasabah bank.

Muncul pertanyaan, apa iya konsumen perbankan di dalam negeri ini jauh dari perlindungan? Sebenarnya tidaklah demikian. Bank Indonesia jauh-jauh hari sudah merilis Pilar Ke Enam Arsitektur Perbankan Indonesia (API) yang khusus menyorot Perlindungan Nasabah. Dalam pilar itu dijabarkan empat hal krusial peningkatan transparansi informasi produk, pelaksanaan edukasi masyarakat, penyusunan standar mekanisme pengaduan nasabah, dan pendirian lembaga mediasi independen (penjelasan lebih detail keempat item tersebut, lihat: GI Edisi VII – Oktober 2010). BI selaku regulator di sektor moneter dan perbankan juga memagari sektor perbankan dengan *Prudential Regulation* agar perbankan beroperasi dalam koridor kehati-hatian dan kesehatan bank dalam mengelola usahanya dan dana nasabah deposan. Bukankah, kalau bank sehat, nasabah juga yang senang karena dana mereka aman terlindungi.

Namun begitu dengan mengeruyaknya sejumlah kasus perbankan, rupa-rupanya aturan pengawasan prudensial yang selama ini menjadi fokus BI dirasa perlu mendapat imbuhan pertimbangan praktik kelaziman di sektor perbankan di seantero dunia bertajuk *conduct of business supervision* (pengawasan perilaku bisnis). Dalam konteks yang akan

dilakukan oleh bank Indonesia tentunya adalah seperangkat aturan-aturan terkait dan pengawasan tindak-tanduk perbankan yang muaranya adalah melindungi nasabah. Misalnya saja soal azas *fairness* dan kepatutan bank dalam praktik pemasaran yang jangan sampai demi mengejar omzet dan target perusahaan mengorbankan kepentingan nasabah. Atau, upaya-upaya yang membuka akses bagi nasabah untuk mendapatkan pelayanan perbankan melalui program edukasi publik terkait produk-produk perbankan serta terpenting adalah kewajiban bank untuk menjaga data/informasi nasabah.

Sebenarnya, praktik Pengawasan perilaku bisnis perbankan sudah dilakukan secara terpecah oleh sejumlah satuan kerja di BI. Agenda ke depan, bank sentral akan terus meningkatkan upaya perlindungan kepada nasabah secara terintegrasi melalui peningkatan aspek Pengawasan perilaku bisnis guna mengimbangi pengawasan prudensial. Perihal rumusan mengenai konsep pengawasan perilaku bisnis perbankan, BI sedang melakukan kajian mendalam termasuk merencanakan suatu organisasi di Bank Indonesia yang efektif dalam pengaturan dan pengawasan yang didedikasikan menjaga *fairness* antara bank dan nasabahnya. Setidaknya ada empat pilar utama aspek

perilaku bisnis yang akan menjadi fokus yakni 1) Regulasi, dengan merumuskan kebijakan dan pengaturan terkait perlindungan nasabah, 2) Pengawasan, dengan melakukan *surveillance* dan peneraan sanksi atas pelanggaran terkait perlindungan nasabah, 3) Edukasi, untuk meningkatkan *financial capability* masyarakat, 4) Pengaduan dan Mediasi, dengan memastikan standar mekanisme dan prosedur pengaduan dan mediasi perbankan untuk menjaga hak dan kewajiban nasabah.

Semua pihak perlulah menyadari bahwa kerja besar program perlindungan nasabah termasuk dengan pendekatan perilaku bisnis, bukanlah untuk menyasar hasil dalam jangka pendek, dampak dari pelaksanaan program itu mungkin baru dapat dirasakan untuk kurun waktu jangka panjang. Untuk itulah, upaya perlindungan nasabah harus segera dilakukan secara bertahap dan memerlukan kerjasama serta sinergi dari semua pihak termasuk pemerintah, otoritas pengawasan lembaga keuangan non-bank, lembaga-lembaga yang fokus terhadap perlindungan konsumen, maupun dukungan masyarakat sendiri untuk senantiasa tertib dalam berinteraksi dengan bank. Nah, bila gambaran tersebut di atas bisa terwujud, harapannya kasus-kasus perbankan yang merugikan nasabah bisa diminimalisir. ●

Mengintip Praktik *Market Conduct* di Negeri Jiran

Praktik Perilaku Bisnis di Bidang Keuangan adalah kelaziman di sejumlah negara. Beberapa negara telah menganut “*Twin Peaks*” struktur pengaturan dan pengawasan keuangan, yakni pengawasan prudensial dan pengawasan perilaku bisnis. Negara-negara yang telah menggunakan pendekatan “*Twin Peaks*” diantaranya adalah Inggris, Australia, Amerika dan Malaysia.

Inggris dan Australia

Pemerintah di kedua negara maju ini membentuk lembaga tersendiri yang independen untuk melakukan tugas pengawasan *Market Conduct* terhadap lembaga keuangan. Di Inggris dibentuk *Financial Conduct Authority* (FCA) yang perhatian utamanya adalah pada perlindungan nasabah, bukan pada kelangsungan lembaga keuangan itu sendiri. Sementara di Australia dibentuk *Australian Securities and Investments Commission* (ASIC) yang bertugas untuk memastikan bahwa pasar keuangan

berjalan dengan *fair* dan transparan melalui pemberdayaan dan edukasi nasabah.

Amerika dan Malaysia

Pendekatan “*Twin Peaks*” juga dianut oleh kedua negara ini, namun pelaksanaannya masih berada dalam lingkup bank sentral. Di dalam *Federal Reserve* dibentuk biro khusus yaitu *Bureau of Consumer Financial Protection* (BCFP). Biro ini bertugas untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang perlu mereka mengerti dari perjanjian/kontrak produk dan jasa lembaga keuangan yang digunakan.

Di dalam Bank Negara Malaysia dibentuk *Consumer and Market Conduct Department* yang bertugas untuk melakukan pengawasan *market conduct* dengan tujuan meningkatkan kapabilitas keuangan nasabah. Termasuk menjadi tugas departemen ini adalah perizinan dan pengaturan lembaga-lembaga terkait seperti *broker* dan *financial adviser*. ●

■ Sistem Informasi Debitur (SID):

“Ketika Namaku Masuk *Blacklist*, Kemana Harus Mengadu?”



Budiyo,
Analisis Madya
Direktorat Perizinan Dan
Informasi Perbankan

Pagi-pagi benar Anton tiba di Kantor Pusat Bank Indonesia di kawasan Jalan M.H. Thamrin, Jakarta. Pegawai sebuah perusahaan swasta di Jakarta ini sengaja menyempatkan diri datang ke BI untuk mengklarifikasi, kenapa namanya masuk daftar *blacklist* BI? Setiba di Gerai Info di lobi Menara Sjafruddin Prawiranegara, dengan nada emosional ia bertanya ke petugas, “Pak, Bank Indonesia ini maunya apa sih, kok nama saya di *blacklist*?. Buyar semua rencana saya mengambil rumah. KPR saya ditolak gara-gara *BI checking*! Katanya, saya punya tunggakan kartu kredit di sebuah bank, padahal saya selalu bayar tepat waktu dan kartunya sudah saya tutup dua tahun lalu. Saya sudah coba urus ke bank yang bersangkutan, tapi malah *diping-pong* ke sana ke mari tidak ada kejelasan. Malah katanya BI lah yang mem-*black list* saya agar dilarang mendapatkan kredit. Bagaimana sih sebenarnya?”

Nukilan kisah di atas barulah salah satu keluhan nasabah bank ketika mengunjungi Gerai Info di BI. Bukan tak mungkin pula kasus serupa Anton menimpa Anda. Hal ini bisa terjadi karena belum semua masyarakat Indonesia mengetahui bahwa data kreditnya di-*sharing*-kan oleh bank dalam suatu sistem bernama Sistem Informasi Debitur (SID) yang dikelola oleh BI. Pihak perbankan secara kontinu melakukan proses pengecekan data fasilitas SID atau lazim dikenal BI *Checking* saat akan memproses pengajuan kredit calon nasabah. Data fasilitas yang dicek seperti apakah si calon debitur sudah pernah memiliki kredit di bank lain, bila iya, bagaimana kondisinya, apakah lancar atau bermasalah. Semua informasi mengenai debitur dan fasilitasnya entah itu berstatus positif atau negatif dinamakan **Informasi Debitur Individual (IDI)**. Jadi, istilah *blacklist* itu tidak ada.

Nasabah seperti Anton dan Anda bisa mengakses IDI di seluruh Kantor Bank Indonesia (KBI) atau lembaga

keuangan pemberi kredit. Anda juga bisa mengajukan permintaan IDI melalui *website* BI (www.bi.go.id). Bagi warga Jakarta dan sekitarnya dapat mengunjungi gerai khusus SID di lobi Menara Sjafruddin Prawiranegara setiap hari kerja (Pkl.08.30 – 15.30 WIB). BI membuka akses IDI sebagai wujud bentuk transparansi kepada nasabah dan sebagai kontrol nasabah terhadap pelaporan data yang dilakukan lembaga keuangan anggota SID.

Seandainya ditemukan data yang tak akurat terkait profil nasabah di SID seperti yang menimpa Anton, apa yang mesti dilakukan? Bagi nasabah perbankan, ada mekanisme pengaduan kepada bank dan kewajiban bank menanggapi pengaduan nasabah sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.7/7/PBI/2005 jo. PBI No.10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Untuk pengaduan lisan, bank wajib menindaklanjuti dengan batas waktu dua hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan tertulis harus sudah direspons dan diselesaikan 20 hari kerja dan diperpanjang 20 hari kerja lagi apabila terdapat kondisi tertentu seperti dibutuhkannya waktu yang lebih lama untuk pengecekan dokumen bank.

Dalam banyak kasus, sering kali pengaduan nasabah kurang direspons dengan baik oleh bank seperti kasus Anton yang *diping-pong* saat menyampaikan keluhannya. Berkaitan dengan hal itu BI melalui Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan (DPIP) yang menangani SID menampung keluh-kesah nasabah terkait persoalan SID. Nasabah dapat menyampaikan keluhan secara tertulis ke BI dengan disertai kronologis dan dokumen pendukung setelah sebelumnya menyampaikan keluhan secara lisan dan tertulis kepada bank terkait. Setelah menerima keluhan itu, BI melakukan pengecekan atas data nasabah yang tercatat dalam *database*

SID, menganalisa permasalahan, melakukan konfirmasi data dengan bank. Apabila ada kesalahan pelaporan, BI akan meminta bank untuk melakukan koreksi pada laporan yang pernah disampaikan. Jadi, yang berwenang mengoreksi data nasabah adalah bank yang melaporkan meskipun datanya tersedia di BI. Lantas, bagaimana bila ada perbedaan data yang dimiliki debitur dengan data yang dipunya bank, dan tidak selesai dengan jalan korespondensi? Untuk mengatasi hal ini, BI dapat berperan sebagai penengah antara bank dengan nasabah.

Dan sebagai informasi, pelayanan penanganan keluhan nasabah sudah ada sejak akhir tahun 2007. Beragam keluhan telah diterima BI, seperti keterlambatan dalam pemutakhiran data nasabah yang telah lunas, kurangnya pemahaman nasabah tentang *output* IDI, penggunaan data pribadi nasabah untuk pemilikan kartu kredit oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, kurangnya pemahaman debitur dalam melakukan penyelesaian kartu kredit dan masih banyak lagi.

BI menyadari masih perlunya edukasi nasabah terkait SID, untuk itu berbagai upaya coba dikreasi guna mengkomunikasikan apa *sih* SID itu kepada masyarakat di sejumlah kota-kota besar kurun tiga tahun terakhir. Ragam upaya itu seperti edukasi melalui media massa dan *talk show* SID di *event* pameran umum, mencetak *flyer*, *booklet* dan poster, serta mendekatkan diri kepada masyarakat di *event* pameran dengan membuka booth SID di arena Pekan Raya Jakarta (PRJ) yang digelar setiap tahunnya.

Nah, dengan edukasi seperti itu diharapkan muncul kesadaran publik/nasabah untuk menjaga reputasi kreditnya. Kelola kredit Anda dengan bijak, bayar tagihan tepat waktu, jaga identitas pribadi dan pantau status kredit anda secara berkala. ●

BI membuka akses IDI sebagai wujud bentuk transparansi kepada nasabah dan sebagai bentuk kontrol nasabah terhadap pelaporan data yang dilakukan lembaga keuangan anggota SID.

Upaya BI Menjinakkan Kejahatan Perbankan



Rudy Agus Purnomo R,
Analis Bank Madya
di Direktorat Investigasi
dan Mediasi Perbankan BI



Fransiska Ari Indrawati,
Analis Bank Muda
di Direktorat Investigasi
dan Mediasi Perbankan BI

Berbagai langkah BI guna meredam dan menjinakkan kejahatan perbankan, tidak akan mencapai hasil optimal apabila di sisi bank masih terdapat celah timbulnya kejahatan.

Kejahatan perbankan, suatu kata yang terkesan menakutkan. Tapi kata itulah yang akhir-akhir ini seringkali masuk dalam ruang baca atau ruang dengar kita, seperti kasus praktek *private banking* yang melibatkan *senior officer* di salah satu bank asing sampai dengan kasus raibnya deposito milik BUMN pada salah satu bank yang nilainya mencapai ratusan miliar rupiah. Kalau ditelisik lebih lanjut, kejahatan perbankan ini bisa terjadi karena adanya kesempatan, kolusi dan niat, dengan memanfaatkan celah dalam sistem dan prosedur internal bank. Kondisi ini sangat memprihatinkan. Bank yang sejatinya merupakan bisnis kepercayaan dan mengemban amanah untuk menjaga keamanan dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya, masih belum dapat memberi rasa aman sepenuhnya dari celah-celah kemungkinan terjadinya perilaku buruk dari oknum pegawai bank.

Lalu bagaimana solusinya? Upaya perlindungan nasabah dari kejahatan perbankan sudah diatur dalam UU BI, UU Perbankan dan UU Perbankan Syariah. Ketiga UU tersebut memberi kewenangan kepada BI untuk mengambil langkah-langkah dalam rangka menindaklanjuti temuan atau indikasi terjadinya kejahatan perbankan. BI menyadari dalam menumpas kejahatan perbankan tidaklah bisa berjalan sendiri. Untuk itulah sejak tahun 1997, BI menggandeng Kepolisian Negara RI (Polri) dan Kejaksaan RI yang tertuang dalam Surat Keputusan Bersama (SKB) tentang Kerjasama Penanganan Tindak Pidana di

Bidang Perbankan.

Dalam SKB tersebut, BI bersama-sama dengan Polri dan Kejaksaan berkoordinasi untuk membahas dugaan kejahatan perbankan dengan maksud untuk memperlancar, mempercepat dan mengoptimalkan penanganannya. Bentuk koordinasi yang dilakukan antara lain menindaklanjuti hasil investigasi BI dengan melakukan pembahasan secara intensif dan pelaporan kasus dugaan kejahatan perbankan kepada Penyidik hingga menggiring kasus sampai proses peradilan. Apabila diperlukan, BI dapat menjadi saksi dan/atau ahli dalam tahapan penyidikan atau persidangan. Sebagai hasil dari langkah-langkah di atas, sejak tahun 1999 hingga Maret 2011, BI telah melaporkan dugaan kejahatan

mengenai perbuatan-perbuatan yang masuk kualifikasi kejahatan perbankan.

Untuk lebih mendukung penanganan kejahatan perbankan yang menggunakan bank sebagai sarana dan/atau sasarannya, BI juga melakukan kerjasama dengan berbagai instansi lain. Misalnya, BI bekerjasama dengan PPATK dalam kerangka pelaksanaan UU Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang di sektor perbankan. BI juga bekerjasama dengan KPK dalam penanganan tindak pidana korupsi yang terjadi pada bank. Untuk mempererat koordinasi penanganan kejahatan perbankan yang terjadi pada bank yang telah dicabut izin usahanya, BI bekerjasama dengan LPS.

Berbagai langkah BI guna meredam dan menjinakkan kejahatan perbankan, tidak akan mencapai hasil optimal apabila di sisi bank masih terdapat celah timbulnya kejahatan seperti lemahnya implementasi *risk control system* (RCS) dan monitoring *perilaku moral* dan sikap batin (*mens rea*) pegawai bank. Untuk itu manajemen bank



perbankan ke penyidik melalui forum SKB sebanyak 613 kasus yang tersebar di sejumlah bank.

Selain penanganan investigasi, sesuai SKB tersebut BI juga melakukan sosialisasi secara periodik mengenai kegiatan operasional bank dan kejahatan perbankan kepada Polri dan Kejaksaan sebagai pihak yang nantinya akan melakukan penyidikan dan penuntutan, agar terdapat kesamaan persepsi

perlu memastikan pelaksanaan RCS dan menerapkan prinsip *know your employee*. Dari sisi nasabah agar tidak membuka peluang terjadinya kejahatan perbankan, nasabah harus lebih hati-hati dalam melakukan transaksi perbankan.

Kesimpulannya, untuk mencegah dan menjinakkan kejahatan perbankan dituntut sikap kewaspadaan semua pihak. Nah ... Waspadalah ... Waspadalah ...!!●

Apa Ya Bedanya Magnetic Stripe dan Chip pada Kartu?



Kartu *Magnetic stripe* menggunakan pita magnetik yang berfungsi menyimpan data pemegang kartu dimana data tersebut tidak dienkripsi. Penggunaannya dengan menggesekkan (*swipe*) kartu pada mesin pembaca kartu (*Card reader*)



Di dalam kartu *chip* tertanam *chip* yang dapat menyimpan dan memproses data pemegang kartu secara aman. Data pemegang kartu di *chip* sangat sulit untuk di-*copy* atau diubah karena dienkripsi. Pada *chip* juga dapat ditambahkan aplikasi pengaman lainnya. Penggunaannya dengan memasukkan (*dip*) kartu ke dalam mesin pembaca kartu (*Card reader*)



Ayo biasakan
bertransaksi
dengan cermat dan
hati-hati!



KETAWA ALA BI

Ternyata Pencurinya Adalah....

Dina tergopoh-gopoh datang ke Bank Jayaraya, tempat dimana suaminya, Dani menyimpan tabungannya. Dina komplain karena di buku tabungan Dani terlihat ada penarikan uang sebesar 2 juta rupiah pada tanggal 5 Juli lewat ATM di wilayah Semarang. Padahal pada hari itu, Dina tahu bahwa Dani sedang dinas ke Makassar.

Dina yakin ATM Dani telah dicuri orang dan uangnya diambil. "Mana mungkin Dani ngambil uang di Semarang, wong dia lagi di Makassar kok.. Pasti ini kerjaan orang jahat nih," ujarnya panik.

Saking penasarannya Dina, ia pun menuntut penjelasan bank. Untungnya, ATM di Semarang itu dilengkapi kamera pengaman. Dina, ditemani petugas bank pun langsung mengecek rekamannya. Wajah orang yang mengambil uang memang tak terlihat, karena tertutup topi. Tapi tangan orang itu masih terlihat di layar, lengkap dengan cincin yang dipakainya. Dalam hitungan detik, Dina ternyata mengenali cincin yang tampak di layar itu dan langsung terduduk lemas. Petugas pun ikut panik.

Setelah Dina tenang, petugas menanyakan "Ibu kenal



pencurinya?" Dengan terbata-bata Dina menjawab "...Itu... kan...cincin...suami...saya...."

Oh ternyata.....●

Penemu Teknologi Layar Sentuh atau *Touch Screen*

Ternyata Technology "*Touch Screen*" penemu pertamanya adalah pengusaha Warung Nasi Tegal (WARTEG). Inilah kisahnya:

Suatu saat seorang Ilmuwan Manca Negara makan di WARTEG. Setiap PENGUNJUNG yang datang ditanya oleh Pelayan Warteg: Pelayan: "Makan pake apa?"

Pengunjung menempelkan jarinya ke kaca (menunjuk makanan di baliknya)

Pelayan: "Makan pake apa lagi?"

Pengunjung menempelkan jarinya ke kaca lagi.

Pelayan: "Apa lagi?"

Pengunjung kembali menempelkan jarinya ke kaca...

Beberapa detik kemudian makananpun sudah siap tersaji. SANG ILMUWAN pun berdecak kagum, ternyata teknologi di Indonesia luar biasa majunya. Tak ayal lagi merekapun menjiplaknya untuk TV, LAPTOP, PDA Blackberry Torch dan Ipad.●



■ Perlindungan Nasabah APMK:

BI “Nggak Tidur” Kok



Ade Yulianti Rahayu,
Analisis Muda Senior
di Direktorat Akunting
dan Sistem Pembayaran BI

Joko tak habis pikir, kenapa uang di rekening tabungannya bisa menyusut padahal ia tidak pernah melakukan transaksi penarikan tunai di mesin ATM atau loket bank atau belanja memakai kartu ATM/debet miliknya. Pria yang sehari-hari bekerja di sebuah BUMN di kawasan segitiga emas di Jakarta ini pun menyampaikan persoalan yang dihadapinya ke petugas bank. Syukurlah, persoalannya bisa selesai namun ngabisin tenaga dan waktu untuk mengurusnya. Apalagi petugas bank yang ditemui tidak bisa memperkirakan berapa lama waktu menuntaskan masalahnya. Sudah barang tentu kenyataan ini merugikan Joko yang *nota bene* pegawai yang super sibuk.

Lain lagi pengalaman Santi. Sebagai seorang sekretaris di perusahaan multinasional yang berkantor pusat di Jepang, ia kerap melakukan perjalanan dinas ke luar negeri. Sekitar medio 2009, Santi kaget setengah mati ketika mendapati tagihan kartu kreditnya melonjak luar biasa karena ada transaksi di Australia. Padahal pada waktu transaksi itu terjadi, ia sedang mengikuti kursus di Tokyo. Komplainlah Santi ke penerbit kartu kredit dengan menyodorkan semua bukti bahwa ia berada di Negeri Matahari Terbit. Persoalan pun teratasi, tapi ya itu, seperti pengalaman Joko cukup menguras waktu dan tenaga.

Beragam persoalan kerap menimpa nasabah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), baik nasabah pengguna kartu ATM/debet maupun nasabah pengguna kartu kredit. Beberapa waktu lalu, mengeruyak ke permukaan kasus tewasnya seorang nasa' ah kartu kredit sewaktu menjalani proses penyelesaian tagihan kartu kredit oleh tim penagih utang pihak ketiga yang disewa sebuah bank asing. Bank Indonesia selaku otoritas sistem pembayaran tentunya tidak tinggal

diam dalam menyikapi berbagai permasalahan dalam penggunaan APMK. Sejak mulai mengatur industri APMK pada tahun 2005, BI mengatur secara tegas mengenai kewajiban seluruh penyelenggara APMK untuk menerapkan prinsip perlindungan nasabah, antara lain:

- Memberikan informasi tertulis mengenai prosedur dan cara menggunakan kartu, risiko yang mungkin timbul dari penggunaan kartu, hak dan kewajiban pemegang kartu, serta tata cara pengajuan pengaduan dan perkiraan waktu penanganan pengaduan tersebut.
- Khusus untuk kartu kredit, BI mengharuskan penerbit APMK menyampaikan informasi mengenai tata cara dan dasar perhitungan bunga dan denda serta informasi tagihan secara akurat dan tepat waktu. Selain itu, apabila penerbit menggunakan jasa pihak lain dalam melakukan penagihan, penerbit wajib menjamin bahwa penagihan oleh pihak lain tersebut dilakukan dengan cara-cara yang tidak melanggar hukum. Penerbit juga dilarang memberikan secara otomatis fasilitas yang berdampak pada tambahan biaya yang harus ditanggung oleh pemegang kartu.

Seandainya saja para penerbit APMK mematuhi ketentuan BI dalam menerapkan prinsip perlindungan nasabah, kejadian yang dialami oleh Joko atau kasus yang dialami bank asing tidak mungkin terjadi atau setidaknya dapat diminimalisir. Sanksi yang cukup berat kepada bank asing tersebut karena melanggar ketentuan prinsip perlindungan nasabah telah dikenakan bank sentral dalam upaya mengantisipasi tidak berulangnya kejadian serupa. Pengenaan sanksi belumlah cukup, ke depan BI bersama industri kartu kredit juga akan mengatur etika bisnis atau *code of conduct* dalam penyelenggaraan kartu kredit.

Lantas bagaimana *donk* dengan

‘nasib’ yang menimpa Santi? Peristiwa itu bisa terjadi karena data mengenai Santi yang tersimpan dalam kartu kreditnya yang pada waktu itu masih menggunakan teknologi *magnetic stripe*, dan kemungkinan telah dicuri oleh orang yang tidak bertanggung jawab untuk kemudian dibuat suatu kartu kredit asli tapi palsu yang dapat digunakan untuk bertransaksi. Pasalnya, kartu dengan teknologi *magnetic stripe* menyimpan data nasabah secara *plain* tanpa dienkripsi, sehingga data tersebut cenderung mudah untuk dicuri. Agar peristiwa itu tak terulang, mulai 1 Januari 2010, BI mewajibkan seluruh penerbit kartu kredit untuk menggunakan teknologi *chip* yang sampai saat ini merupakan teknologi teraman dalam menyimpan dan memproses data plus aplikasi pengamanannya sehingga data sulit untuk dicuri.

BI juga akan mewajibkan penerbit kartu ATM/debet untuk menggunakan teknologi *chip* pada kartu ATM/debet yang diterbitkannya. Penggunaan teknologi *chip* pada kartu ATM/debet akan diimplementasikan secara bertahap, yang akan dimulai sejak ketentuannya diterbitkan BI. Implementasi secara bertahap tersebut dilakukan dengan pertimbangan perlunya investasi yang cukup besar bagi para penerbit kartu ATM/debet untuk mengganti kartu dan sistem yang digunakan karena pada akhir Maret 2011 jumlah kartu ATM/debet yang beredar telah mencapai 55,6 juta kartu.

Nah, dengan berbagai upaya yang telah dilakukan BI itu, sudah barang tentu diharapkan nasabah pengguna APMK semakin mengerti hak dan kewajiban serta semakin terlindungi dari kejadian pencurian data seperti yang dialami Santi. Kalau gambaran seperti itu yang terjadi, semoga permasalahan dalam penggunaan APMK semakin dapat diminimalisir. ●

Sejak mulai mengatur industri APMK pada tahun 2005, BI mengatur secara tegas mengenai kewajiban seluruh penyelenggara APMK untuk menerapkan prinsip perlindungan nasabah.



■ **Piala GBI 2011:**

“Yang Penting Silaturahmi”

Suara pekik dan sorak-sorai pendukung Tim futsal seperti tak pernah putus selama pertandingan berlangsung. Ya, maklumlah pertandingan kali ini bukanlah sekadar latihan futsal biasa sehingga wajarlah setiap pendukung tim futsal memberi semangat agar tim kesayangannya bisa menjadi juara. Bisa dibayangkan selama Turnamen Futsal memperebutkan Piala Gubernur Bank Indonesia 2011 ini ada 27 grup bertarung yang terbagi dalam tiga kelompok yaitu kelompok perbankan prestasi, media massa, dan ladies futsal media massa. BI sendiri selaku tuan rumah menerjunkan dua tim, yakni Tim Prestasi BI yang berlaga di grup perbankan dan Tim Humas BI yang bermain di kelompok media massa. Turnamen yang berlangsung di Planet Futsal, Kelapa Gading, Jakarta, 21-22 Mei 2011 ini dimaksudkan untuk menjalin dan meningkatkan tali silaturahmi para *stakeholders* bank sentral.

Selama dua hari pertandingan itu, seperti menjadi jeda bagi peserta turnamen untuk “melupakan” sejenak hiruk-pikuk

di sektor perbankan yang belakangan ini menjadi sorotan masyarakat. Ya, maklumlah pesertanya sendiri adalah kalangan perbankan nasional, para pemburu berita yang selama ini seperti tak pernah kehabisan cerita untuk disajikan kepada publik, auditor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan tim

skor 5 - 4 untuk kemenangan bank sentral. Selama pertandingan digelar, azas *fairness* dan integritas tim peserta menjadi landasan turnamen.

Kemenangan memperebutkan piala bergilir Gubernur BI bukanlah tujuan akhir dari turnamen ini, akan tetapi tegur sapa dan saling kenal yang menjadi landasan membangun silaturahmi antar BI dengan *stakeholders* dan antar *stakeholders* yang sejak awal ingin dikedepankan dari turnamen ini, dan juga turnamen lainnya yang digelar seperti lomba memancing dan bowling. “Silaturahmi ini kami anggap penting karena banyaknya kegiatan kedinasan yang selama ini dilakukan oleh BI dan para *stakeholders*-nya sangat memerlukan koordinasi yang baik dan berkesinambungan. Untuk itu, kami percaya bahwa hubungan silaturahmi dapat dibangun dalam suasana dan dimensi yang lebih akrab dan informal melalui kegiatan olahraga bersama,” ujar Harymurthy Gunawan, Ketua Pelaksana kegiatan. ●



Di tengah istirahat, wartawan tetap kejar berita.

BI sendiri. Tendangan *kick off* Gubernur BI Darmin Nasution mengawali pertandingan ekshibisi antara Tim Eksekutif BI melawan Tim Eksekutif BPR yang berakhir dengan

PERISTIWA

“Bang Bing Bung Yuk Kita Menabung!”

Bang bing bung yuk kita ke bank! Bang bing bung yuk kita nabung! Bang bing bung hey jangan dihitung, tahu – tahu kita nanti dapat untung.” Lagu yang populer di tahun 1980-an ini didendangkan kembali oleh sang penciptanya yakni eyang Titik Puspita dalam peringatan Gerakan Indonesia Menabung (GIM) yang diikuti sekitar sepuluh ribu peserta warga kota Malang dan sekitarnya.

“Jika rakyat gemar menabung, akan mengurangi beban pemerintah untuk mencari pinjaman,” kata Gubernur Bank Indonesia Darmin Nasution saat memberi sambutan usai bersepeda sehat dalam rangka



GIM di Balai Kota Malang, 29 Mei 2011. GIM merupakan bagian dari upaya mendorong masyarakat membiasakan diri memiliki tabungan sebagai salah satu sarana untuk

mengurangi jumlah masyarakat miskin. GIM berlangsung bersama praktik *financial inclusion* lainnya yang dikampanyekan komunitas perbankan bersama Bank Indonesia, yakni Ayo ke Bank, KUR (Kredit Usaha Rakyat), program dan pemberdayaan UMKM (usaha mikro, kecil, dan menengah).

Sejak diluncurkan tahun 2010 hingga April 2011, pengumpulan dana GIM di bank-bank umum dan bank perkreditan rakyat nasional dengan produk bernama **TabunganKu** telah mencapai Rp 1,6 triliun dengan 6 juta rekening atau melebihi target yang dipatok sebesar 1 juta rekening. Lima tahun mendatang diharapkan dana masyarakat penabung kecil ini bisa terkumpul Rp 5 triliun. “Jawa Timur mencapai target tertinggi di antara provinsi lain karena hingga April 2011 berhasil mendapat 267.879 rekening, dengan nominal Rp 196 miliar atau sekitar 16 persen dari perolehan se-Indonesia dibanding provinsi lain,” ujar GBI Darmin Nasution. ●