

SOP CDD DAN PENANGANAN TRANSAKSI TIDAK SESUAI PROFIL

Untuk Teller dan Customer Service

DOKUMEN CONTOH - NAMA PERUSAHAAN FIKTIF

Dokumen ini dibuat khusus untuk demonstrasi Keytha. Dokumen ini bukan SOP milik BPR nyata, bukan nasihat hukum, dan tidak boleh digunakan sebagai pengganti kebijakan internal yang telah disetujui Direksi.

Elemen kontrol	Isi
Kode dokumen	BAS/APUPPT/SOP/001
Versi / status	1.0 / Contoh untuk demonstrasi
Pemilik dokumen	Fungsi Kepatuhan dan APU-PPT
Pengguna	Teller, Customer Service, Supervisor Operasional
Tanggal contoh	28 September 2026
Tinjauan	Mengikuti jadwal dan persetujuan internal BPR

Persetujuan dokumen (contoh)

Disusun oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
Petugas APU-PPT	Pejabat Eksekutif Kepatuhan	Direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan
Nama / tanggal: _____	Nama / tanggal: _____	Nama / tanggal: _____

1. Tujuan

Menetapkan langkah kerja teller dan customer service ketika menjalankan Customer Due Diligence (CDD), menangani transaksi yang tidak sesuai profil nasabah, menjaga kerahasiaan, dan meneruskan informasi melalui jalur eskalasi internal.

2. Ruang lingkup

Berlaku pada pembukaan hubungan usaha, layanan transaksi tunai, transfer dana, pengkinian data, dan interaksi lain di kantor cabang yang menimbulkan pemicu CDD atau kebutuhan analisis lebih lanjut.

BATAS PENERAPAN

Formulir, nama jabatan, alur persetujuan, dan media pencatatan pada dokumen ini adalah contoh internal. Setiap BPR wajib menyesuaikannya dengan struktur, profil risiko, produk, sistem, dan kebijakan yang berlaku.

3. Acuan dan istilah

KETENTUAN OJK

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Program APU, PPT, dan PPPSPM di Sektor Jasa Keuangan. POJK ini mencakup bank, termasuk Bank Perekonomian Rakyat.

Sumber resmi: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-APU-PPT-dan-PPPSPM-di-SJK.aspx>

Istilah utama

Istilah	Makna kerja dalam SOP
CDD	Identifikasi, verifikasi, dan pemantauan untuk memastikan transaksi sesuai dengan profil, karakteristik, dan pola transaksi pihak terkait.
Pemilik Manfaat	Orang perseorangan yang pada akhirnya memiliki, menerima manfaat, atau mengendalikan hubungan usaha atau transaksi.
Transaksi tidak sesuai profil	Transaksi yang berbeda dari profil, karakteristik, tingkat risiko, kegiatan usaha, sumber dana, atau kebiasaan pola transaksi.
Anti tipping-off	Larangan memberitahukan kepada nasabah atau pihak lain mengenai analisis atau pelaporan transaksi mencurigakan.
Media resmi	Core banking, formulir, atau kanal pencatatan lain yang disetujui BPR.

4. Peran dan tanggung jawab

Peran	Tanggung jawab dalam SOP contoh
Teller / Customer Service	Mengenali pemicu, mengumpulkan data dan dokumen, melakukan pemeriksaan awal, mencatat fakta, menjaga kerahasiaan, dan melakukan eskalasi.
Supervisor Operasional	Memeriksa kelengkapan catatan, memastikan jalur alternatif bila pejabat utama tidak tersedia, dan meneruskan kasus kepada fungsi APU-PPT.
Fungsi APU-PPT / Kepatuhan	Melakukan analisis lanjutan dan tindakan sesuai kewenangan serta kebijakan BPR.
Direksi	Menetapkan kebijakan, kewenangan, sumber daya, dan pengawasan penerapan program APU-PPT.

KETENTUAN OJK - PELATIHAN

POJK 8/2023 mengatur pelatihan APU-PPT secara berkesinambungan dan berkala paling sedikit satu kali dalam satu tahun, serta evaluasi atas pelatihan tersebut. Jadwal, peserta, dan bukti pelaksanaan mengikuti program BPR.

5. Formulir contoh

- FR-APUPPT-01 - Checklist Pemicu dan Pelaksanaan CDD.
- FR-APUPPT-02 - Catatan Transaksi Tidak Sesuai Profil dan Eskalasi.
- LOG-APUPPT-01 - Register penerimaan dan tindak lanjut internal.

6. Prosedur mengenali dan menjalankan CDD

6.1 Periksa pemicu CDD

KETENTUAN OJK - PASAL 19

CDD dilakukan ketika: (a) membentuk hubungan usaha dengan calon nasabah; (b) terdapat transaksi rupiah dan/atau mata uang asing yang nilainya paling sedikit atau setara Rp100 juta; (c) terdapat transaksi transfer dana; (d) terdapat indikasi transaksi keuangan mencurigakan; atau (e) PJK meragukan kebenaran informasi yang diberikan.

Kondisi layanan	Tindakan frontliner pada SOP contoh
Pembukaan hubungan usaha	Buka FR-APUPPT-01 dan lengkapi identifikasi, verifikasi, tujuan hubungan, dan transaksi yang diperkirakan.
Transaksi paling sedikit Rp100 juta	Aktifkan CDD walaupun pihak telah lama menjadi nasabah; gali tujuan dan sumber dana sesuai SOP.
Transfer dana	Ikuti checklist transfer dan CDD tanpa menunggu ambang Rp100 juta.
Indikasi mencurigakan / informasi diragukan	Klarifikasi secara netral, verifikasi tambahan sesuai risiko, dan catat perbedaan informasi.

6.2 Identifikasi dan verifikasi

- Kumpulkan data pihak, profil, pekerjaan atau kegiatan usaha, tujuan hubungan usaha, dan transaksi yang diperkirakan.
- Verifikasi menggunakan dokumen atau sumber informasi yang dapat dipercaya, independen, dan terkini.
- Pastikan apakah pihak bertindak untuk diri sendiri atau untuk pihak lain.
- Untuk badan usaha, identifikasi kewenangan perwakilan dan Pemilik Manfaat sesuai kebijakan BPR.
- Jangan mengganti data yang belum jelas dengan asumsi pribadi.

6.3 Pencatatan langkah CDD

Kolom FR-APUPPT-01	Contoh isi yang dicatat
Pemicu	Hubungan baru / nilai / transfer / indikasi / informasi diragukan
Data dan dokumen	Jenis dokumen, tanggal, sumber verifikasi, dan hasil pemeriksaan
Tujuan	Tujuan hubungan usaha atau transaksi dalam kata-kata nasabah
Pihak terkait	Pihak yang hadir, badan usaha, perwakilan, dan Pemilik Manfaat
Tindakan	Klarifikasi, verifikasi tambahan, catatan, dan eskalasi

PROSEDUR INTERNAL CONTOH

Teller/CS melengkapi FR-APUPPT-01 pada media resmi sebelum meneruskan proses sesuai kewenangan. Kondisi yang belum jelas diteruskan kepada Supervisor Operasional, bukan diselesaikan melalui asumsi atau pengecualian lisan.

7. Transaksi tidak sesuai profil

KETENTUAN OJK - PASAL 51 DAN 52

PJK melakukan pemantauan agar transaksi sejalan dengan pemahaman atas nasabah, kegiatan usaha, profil risiko, dan sumber dana. Transaksi yang tidak sesuai dengan profil, karakteristik, atau kebiasaan pola transaksi dianalisis, termasuk dengan meminta informasi mengenai latar belakang dan tujuan transaksi.

7.1 Langkah kerja frontliner

Langkah	Tindakan
1. Bandingkan	Bandingkan nilai, frekuensi, tujuan, kegiatan usaha, risiko, dan sumber dana dengan profil yang dipahami BPR.
2. Klarifikasi	Ajukan pertanyaan yang relevan dan netral; jangan menyatakan bahwa nasabah melakukan tindak pidana.
3. Verifikasi	Minta bukti atau dokumen yang ditetapkan SOP dan periksa melalui sumber yang disetujui.
4. Dokumentasikan	Isi FR-APUPPT-02 dengan fakta, waktu, nilai, jawaban, dokumen, dan tindakan yang telah dilakukan.
5. Eskalasi	Teruskan kepada Supervisor Operasional dan fungsi APU-PPT melalui kanal resmi.

7.2 Contoh jalur eskalasi internal

Teller / CS	Supervisor Operasional	Fungsi APU-PPT
Catat fakta dan dokumen	Periksa kelengkapan dan jalur	Analisis sesuai kewenangan
Gunakan media resmi	Gunakan pejabat pengganti bila perlu	Tentukan tindak lanjut internal

PROSEDUR INTERNAL CONTOH

Jika Supervisor Operasional utama tidak tersedia, teller/CS menggunakan pejabat pengganti atau jalur alternatif yang tercantum pada matriks kewenangan BPR. Detail kasus tidak disimpan di perangkat pribadi atau disebarluaskan melalui grup percakapan umum.

8. Kerahasiaan dan anti tipping-off

Lakukan	Hindari
Jelaskan bahwa pertanyaan dan verifikasi merupakan prosedur BPR.	Mengonfirmasi bahwa transaksi sedang dicurigai atau dianalisis.
Batasi informasi kepada pihak yang berwenang dan membutuhkan.	Membahas kasus dengan rekan yang tidak terlibat.
Catat dan eskalasikan melalui media resmi.	Menjanjikan hasil analisis atau status pelaporan.
Tetap sopan, netral, dan fokus pada data.	Mengancam, menuduh, atau mempermalukan nasabah.

KETENTUAN OJK - ANTI TIPPING-OFF

Pegawai tidak memberitahukan kepada nasabah atau pihak lain mengenai analisis atau pelaporan transaksi mencurigakan. Respons layanan tidak boleh membuka, mengonfirmasi, menyangkal, atau menjanjikan status proses internal.

9. Rekaman, kontrol, dan bukti pelaksanaan

Rekaman	Pemilik / penyimpanan	Kontrol contoh
FR-APUPPT-01	Teller/CS - media resmi	Wajib untuk setiap pemicu CDD yang ditetapkan SOP
FR-APUPPT-02	Teller/CS dan Supervisor	Mencatat fakta, klarifikasi, dokumen, dan jalur eskalasi
LOG-APUPPT-01	Fungsi APU-PPT	Register penerimaan dan status tindak lanjut internal
Bukti pelatihan	SDM / Kepatuhan	Penugasan, penyelesaian, nilai evaluasi, dan tindak lanjut

10. Pemeriksaan kualitas oleh supervisor

- Pemicu CDD telah dicatat dan tidak dilewati karena hubungan lama atau tekanan waktu.
- Data, tujuan, sumber dana, dokumen, dan pihak terkait telah dicatat sesuai kondisi.
- Pertanyaan dan komunikasi kepada nasabah bersifat netral dan profesional.
- Detail kasus hanya tersedia bagi pihak yang berwenang.
- Eskalasi menggunakan pejabat dan kanal yang tercantum dalam matriks kewenangan.

11. Penanganan penyimpangan

Kekurangan data atau langkah kerja dikembalikan kepada petugas untuk dilengkapi. Dugaan pelanggaran kerahasiaan, penggunaan media pribadi, atau pelewatan pemicu CDD diteruskan melalui mekanisme insiden dan kepatuhan BPR yang berlaku.

12. Riwayat perubahan

Versi	Tanggal	Perubahan	Persetujuan
1.0	28-09-2026	Dokumen contoh awal untuk demonstrasi Keytha	Belum berlaku - fiktif
-	-	Gunakan baris berikut untuk revisi internal BPR	-

CATATAN PENGGUNAAN DEMO KEYTHA

Sebelum digunakan sebagai pelatihan nyata, ganti nama perusahaan, jabatan, formulir, matriks kewenangan, media pencatatan, jalur eskalasi, dan seluruh keputusan operasional dengan SOP resmi BPR yang telah disetujui. Validasi juga kesesuaian terhadap regulasi dan pedoman terbaru.

Dokumen ini menunjukkan bagaimana SOP internal yang terstruktur dapat diubah Keytha menjadi materi percakapan, skenario keputusan, dan evaluasi hasil belajar.