

## **PELATIHAN TRANSAKSI APU -PPT DAN PELAYANAN PRIMA (SOP PERBANKAN) TENAGA OPERASIONAL PERBANKAN DI BANK AGUNG SEJAHTERA SEMARANG**

**Alimuddin Rizal<sup>1\*</sup>, Ajeng Aquina<sup>2</sup>, Anis Afriyani<sup>3</sup>, Faisal Dwi Eksanto<sup>4</sup>**  
**Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang**  
**Jalan Kendeng V Bendan Ngisor, Semarang, Indonesia**  
**[1\\* ariri@edu.unisbank.ac.id](mailto:ariri@edu.unisbank.ac.id) ; [2 ajengaquinia@edu.unisbank.ac.id](mailto:ajengaquinia@edu.unisbank.ac.id)**

### **Abstrak**

Sasaran Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah para tenaga operasional di perbankan yaitu Bank AS yang berhubungan dengan transaksi penghimpunan dana serta penyaluran dana ke Masyarakat dalam bentuk kredit. Kegiatan diberikan dalam bentuk pelatihan secara intensif selama 8 jam yang diselenggarakan 2 hari kerja. Materi pokok yang diberikan adalah berkaitan dengan pengetahuan tentang peraturan OJK yang berkaitan dengan Anti-Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT). Istilah ini sering digunakan dalam dunia keuangan, perbankan, dan kepatuhan untuk memastikan bahwa transaksi tidak melibatkan aktivitas ilegal. Aktivitas perbankan tersebut sangat erat kaitannya dengan implementasi dari Standar Layanan atau Prosedur Operasi Standar/*Standard Operating Procedures*. Oleh karenanya pelatihan ini sekaligus diberikan kepada para tenaga operasional di Bank Agung Sejahtera Semarang. Setelah pelaksanaan pelatihan selesai Tim PKM tetap melakukan pendampingan pada peserta. Guna memonitor dan mengevaluasi daya serap peserta dalam mengimplementasikan materi-materi pelatihan sesuai topik di atas. Hasil evaluasi pelatihan ini adalah para pegawai operasional lebih teliti dan taat asas dalam menyalurkan kredit maupun dalam menghimpun dana Masyarakat.

Kata kunci: APU-PPT, Prosedur Standar Operasi, Layanan Prima

### *Abstract*

*The targets of this Community Service are operational workers in banking, namely Bank AS, who are involved in fund-raising transactions and distributing funds to the community in the form of credit. Activities are provided in the form of intensive training for 8 hours held over 2 working days. The main material provided is related to knowledge of OJK regulations related to Anti-Money Laundering (APU) and Prevention of Terrorism Financing (PPT). This term is often used in the world of finance, banking and regulations to ensure transactions do not involve illegal activities. These banking activities are closely implemented with the implementation of Service Standards or Standard Operating Procedures. Therefore, this training was also provided to operational staff at Bank Agung Sejahtera Semarang. After the training was completed, the PKM Team continued to provide assistance to the participants. In order to gather and ignite the absorption capacity of participants in carrying out training materials according to the topics above. The results of this training evaluation are that operational employees are more careful and stick to the principles of administering credit and collecting public funds.*

*Keywords: APU-PPT, Standard Operating Procedures, Excellent Service*

## **PENDAHULUAN**

Pegawai operasional di perbankan yang bertugas untuk mengumpulkan dana Masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman selalu terikat dengan berbagai aturan perbankan baik yang ditetapkan dengan UU maupun peraturan dari Lembaga Otoritas Keuangan baik OJK maupun bank Indonesia. Pihak perbankan harus memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan di bank tersebut terbebas dari transaksi-transaksi curang seperti pencucian uang, terorisme ataupun segala bentuk perjudian dan kejahatan keuangan lainnya. Berkaitan dengan ini maka diterbitkanlah Peraturan OJK tentang APU-PPT (L. POJK No. 8 Tahun 2023). Dasar hukum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini adalah: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang

Otoritas Jasa Keuangan, dan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme.

## **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Metode Pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat tentang Pelatihan Kompetensi *Account Officers* di BPR Agung Sejahtera dilakukan dengan memodifikasikan berbagai metode pembelajaran: Ceramah, Simulasi, dengan teknik pelatihan *Achievement Motivation Training* (AMT). Ceramah dilakukan menggunakan multy media: komputer, infocus, *white board*, dengan menampilkan power point, video contoh komunikasi dan kasus penanganan nasabah/debitur baru atau calon debitur.

Metode pelaksanaan kegiatan PKM Pelatihan Kompetensi AO Funding dan Lending di BPR Agung Sejahtera Semarang, melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

### **1. Tahap Pertama**

Tim melakukan identifikasi kebutuhan pelatihan di BPR Agung Sejahtera khususnya terkait dengan para pegawai yang berhubungan langsung dengan penghimpunan dana Masyarakat dan penyaluran dana ke masyarakat. Kemudian beberapa alternatif pelatihan didiskusikan dengan pihak manajemen BPR.

### **2. Tahap Kedua**

Setelah itu menyusun materi-materi yang penting untuk disampaikan kepada para pegawai..

### **3. Tahap Ketiga**

Menyusun jadwal yang disesuaikan dengan waktu yang diberikan oleh pihak manajemen untuk para pegawai, yaitu hari sabtu dan Minggu.

### **4. Tahap Keempat**

Melaksanakan pelatihan selama 2 (dua) hari selama 12 jam efektif (dilaksanakan dihari sabtu dan sore hari).

### **5. Tahap Kelima**

Tim melakukan evaluasi secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa program kerja yang telah dilaksanakan sudah sesuai dengan tujuan pelaksanaan Selain itu tim juga memastikan luaran – luaran yang direncanakan bisa tercapai dengan baik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengabdian kepada masyarakat ini berupa pemberian pelatihan kepada para *Account Officers* yang bertugas untuk menjalankan perannya sebagai marketer baik dari sisi *Funding* maupun *Lending* di BPR Agung Sejahtera Semarang sebagai mitra pengabdian masyarakat. Oleh karena itu langkah strategis yang harus dilakukan adalah melakukan pemetaan kompetensi para pegawai di bank AS, setelah itu dirancang bagaimana metoda pelatihan akan diberikan sampai dengan kapan waktu pelatihan diberikan, berapa lama dan dengan instruktur yang memiliki kualifikasi apa saja. Selanjutnya dilaksanakan pelatihan secara terstruktur, dengan metoda clasical, AMT dan Studi kasus untuk penyelesaian setiap problem yang dihadapi oleh AO saat melaksanakan fungsinya sebagai marketer bank, baik untuk funding maupun lending. Selanjutnya para peserta pelatihan akan melakukan parktik dengan mendampingi para AO senior, dalam melaksanakan fungsi ini para AO junior harus membuat, melaksanakan dari apa setiap langkah Tindakan prudensiial agar bank selalu aman dari berbagai transaksi Curang.

Waktu pelaksanaan Pelatihan di BPR Agung Sejahtera ini dilaksanakan di Ruang meeting BPR, dimulai pukul 08.30 – 12.00 dan sesi ke dua di mulai jam 13.00 – 15.00, dengan jeda ishoma jam 12.00 – 13.00. Waktu pelaksanaan dua hari kerja, hari kedua dilakukan pendampingan lapangan.

Materi Pelatihan yang diberikan kepada para Pegawai operasional *Bank*,

1. APU-PPT adalah singkatan dari **Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme**. Istilah ini merujuk pada kebijakan, prosedur, dan tindakan yang diterapkan oleh pemerintah, institusi keuangan, dan entitas lain untuk mencegah aktivitas ilegal yang melibatkan pencucian uang dan pendanaan terorisme.

#### **Komponen Utama APU-PPT**

1. **Pencegahan Pencucian Uang (Anti-Money Laundering/AML):**
  - o Memastikan bahwa uang yang diperoleh melalui cara ilegal tidak dapat "dibersihkan" sehingga tampak sah.
  - o Melibatkan identifikasi transaksi mencurigakan, pelaporan aktivitas mencurigakan (Suspicious Transaction Report/STR), dan uji tuntas terhadap pelanggan (Customer Due Diligence/CDD).
2. **Pencegahan Pendanaan Terorisme (Counter-Terrorism Financing/CTF):**
  - o Berfokus pada menghentikan aliran dana yang digunakan untuk mendukung aktivitas terorisme.
  - o Melibatkan pemantauan transaksi keuangan untuk mengidentifikasi pola yang mencurigakan.

#### **Tujuan Utama APU-PPT**

- Mencegah kejahatan finansial.
- Menjaga stabilitas sistem keuangan.
- Melindungi integritas ekonomi suatu negara.
- Memenuhi standar internasional yang ditetapkan oleh organisasi seperti **Financial Action Task Force (FATF)**.

#### **Penerapan di Indonesia**

Di Indonesia, APU-PPT diatur oleh berbagai regulasi, seperti:

- Undang-Undang No. 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang.
- Undang-Undang No. 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme.
- Regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia.

APU-PPT wajib diterapkan oleh lembaga keuangan (bank, asuransi, dan lainnya) serta entitas lain yang berpotensi digunakan untuk pencucian uang dan pendanaan terorisme.



## 2, SOP PERBANKAN

SOP (Standard Operating Procedure) perbankan adalah pedoman atau prosedur standar yang diterapkan oleh institusi keuangan untuk memastikan bahwa semua kegiatan operasional berjalan sesuai dengan aturan, efisien, dan sesuai regulasi. SOP ini mencakup berbagai aspek, seperti layanan pelanggan, manajemen risiko, kepatuhan hukum, dan operasional internal. Berikut adalah poin-poin utama yang biasanya tercakup dalam SOP perbankan:

### 1. Layanan Nasabah

- Prosedur pembukaan rekening baru (tabungan, deposito, giro).
- Verifikasi identitas nasabah (KYC/Know Your Customer).
- Penanganan keluhan dan pertanyaan nasabah.
- Proses transaksi seperti setor, tarik tunai, transfer, dan pembayaran tagihan.

### 2. Manajemen Transaksi

- Penanganan transaksi tunai (cash handling).
- Prosedur pencatatan dan verifikasi transaksi.
- Kebijakan pembatasan jumlah transaksi sesuai regulasi.

### 3. Kepatuhan dan Regulasi

- Prosedur anti pencucian uang (AML/Anti-Money Laundering).
- Pencegahan pendanaan terorisme (CTF/Counter-Terrorism Financing).
- Kepatuhan terhadap regulasi Bank Indonesia atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

### 4. Keamanan Sistem

- Penggunaan sistem keamanan berlapis (misalnya: PIN, OTP, biometrik).
- Perlindungan data nasabah sesuai dengan standar privasi.
- Prosedur penanganan insiden siber.

### 5. Pinjaman dan Kredit

- Prosedur pengajuan kredit dan verifikasi dokumen.
- Penilaian kredit (credit scoring).
- Penanganan kredit macet.

### 6. Manajemen Risiko

- Proses identifikasi, penilaian, dan mitigasi risiko operasional.

- Pelaporan risiko kepada manajemen dan regulator.

### 7. Operasional Internal

- Pengelolaan kas harian.
- Rekonsiliasi laporan keuangan.
- Proses audit internal.

### 8. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

- Pelatihan terkait regulasi dan teknologi baru.
- Penyegaran SOP secara berkala untuk seluruh staf.

#### Contoh SOP: Proses Pembukaan Rekening Baru

1. Nasabah menyerahkan dokumen identitas (KTP/Paspor) dan NPWP (jika diperlukan).
2. Petugas memeriksa dokumen untuk memastikan keaslian dan validitasnya.
3. Petugas melakukan wawancara singkat terkait tujuan pembukaan rekening.
4. Data nasabah diinput ke sistem sesuai standar KYC.
5. Setelah semua dokumen lengkap, rekening aktif, dan buku rekening serta kartu diberikan.



1



2



4



5

Foto aktivitas selama melaksanakan kegiatan pelatihan, adalah sebagai berikut



## SIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi bersama dengan pihak manajemen BPR Agung Sejahtera, setelah memperoleh pelatihan APU PPT dan Pelayanan Prima Standar Operating Prosedur Pengelolaan Layanan Perbankan, para AO/RO menjadi lebih tertib dalam membuat perencanaan sampai dengan evaluasi kerja yang berkaitan dengan akuisisi nasabah baru maupun memelihara nasabah lama. Terjadi kerjasama intensif antar AO/RO baik Funding maupun Lending dalam mengeksekusi calon nasabah baru yang mengajukan kredit maupun nasabah baru untuk sumber dana baik deposito maupun tabungan. Jadi, tujuan pelatihan ini menjadi relatif tercapai yaitu memberikan bekal keterampilan kepada para *Account/Relationship Officers* untuk bisa mengimplementasikan prinsip-prinsip APU-PPT dalam pengendalian pengelolaan perbankan dan melayani sesuai dengan prosedur perbaikan yang mengikuti prinsip Prudensial banking. Namun demikian, pelatihan ini harus terus diintensifkan pada pelatihan yang sama pada level yang lebih advance atau materi-materi lain yang berkaitan dengan peraturan OJK yang lainnya. Diharapkan para AO/RO mampu menguasai peraturan bank saat menjalankan tugasnya sehingga tidak terjadi persoalan dikemudian hari saat transaksi telah berjalan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2023 Tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan.

A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and L. Berry L. 1985. *Problems and Strategies in Services Marketing*. Journal of Marketing Vol. 49.

Ardianto Elvinaro, Soeganda Priyatna, 2009, *Tujuh Pilar Strategi Konunikasi Bisnis*, Bandung: Widya Padjajaran.

Bernard Roseblatt, Thomas Richard Chetham, James T.Watt, 2002, *Communication in Business, Asia*: Simon & Suschuster.

Don Debelak, *Marketing Plan : Develop A Comprehensive Sales and Marketing Plan for Your Business, Service, or Product*, Adams Media Corporation

Linda Gorchels, *The Product Managers Handbook*, McGraw Hill.