

Ketentuan dan Kewajiban Pelaporan Perlindungan Konsumen bagi KUPVA BB dan PJP Layanan Remitansi

Banten, 27 Oktober 2022



Outline

01

**Dasar Hukum Kewajiban Penyelenggara
dalam Rangka Perlindungan Konsumen
Bank Indonesia**

02

**Laporan Rencana Edukasi
Konsumen**

03

**Laporan Pelaksanaan Edukasi
Konsumen**

04

**Laporan Penanganan dan
Penyelesaian Pengaduan
Konsumen**

04

**Pelaporan *Online* Perlindungan
Konsumen Bank Indonesia**



**Dasar Hukum Kewajiban Penyelenggara
dalam Rangka
Perlindungan Konsumen Bank Indonesia**

Peran penting regulator dalam perlindungan konsumen bertujuan untuk menjaga keseimbangan kedudukan antara Penyelenggara dan Konsumen.



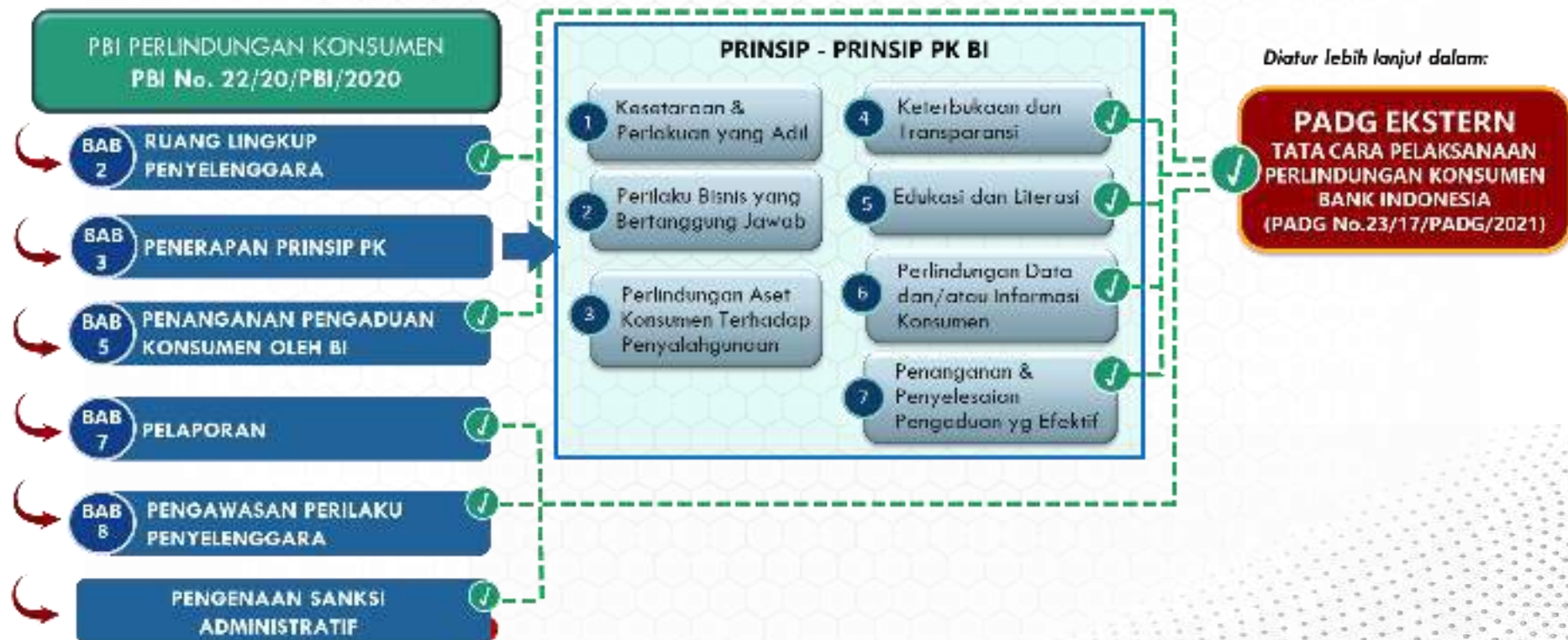
1. PENGATURAN

2. PENGAWASAN

3. PENANGANAN PENGADUAN

4. EDUKASI DAN LITERASI

*Dalam rangka mendukung implementasi PBI Perlindungan Konsumen BI, telah disusun Peraturan Pelaksana yang mengatur detail mengenai **penerapan prinsip PK, tata cara penanganan pengaduan, pelaporan, pengawasan, serta pengenaan sanksi administratif.***



BAB I



KETENTUAN UMUM

Definisi istilah-istilah yang seringkali dimuat dalam PADG, cakupan Penyelenggara dan prinsip PK.

BAB II



PELAKSANAAN PRINSIP KETERBUKAAN DAN TRANSPARANSI

Keterbukaan dan transparansi dalam penyampaian informasi produk/jasa kepada Konsumen terutama informasi mengenai biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, dan konsekuensi.

BAB III



PELAKSANAAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI

Pelaksanaan edukasi secara terencana, terukur dan berkelanjutan serta dapat dilakukan berkolaborasi dengan Penyelenggara dan/atau pemangku kepentingan lainnya.

BAB IV



PELAKSANAAN PRINSIP PERLINDUNGAN DATA DAN/ATAU INFORMASI KONSUMEN

Aturan *consumer's consent* untuk pemanfaatan data Konsumen, aturan apabila penyelenggara menggunakan data dan/atau informasi dari pihak lain serta penetapan kebijakan dan prosedur secara tertulis.

BAB V



PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN YANG EFEKTIF

Mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan serta unit kerja atau fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan.

BAB VI



PENANGANAN PENGADUAN OLEH BANK INDONESIA

Penyampaian pengaduan kepada Bank Indonesia, penanganan pengaduan melalui edukasi, konsultasi dan fasilitasi, permintaan dan pelaksanaan fasilitasi.

BAB VII



TATA CARA PELAPORAN

Tata cara penyampaian laporan dan jangka waktu pelaporan.

BAB VIII



PENGAWASAN

Kewenangan BI melakukan pengawasan perilaku Penyelenggara dalam menjalankan usahanya sejak tahap pra penjualan, penjualan hingga pasca penjualan.

BAB IX



TATA CARA PENGENAAN SANKSI ADMINISTRATIF

Jenis saksi dan tata cara pengenaan sanksi.

BAB X



KETENTUAN PENUTUP

Pencabutan Surat Edaran No.16/16/DKSP perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Untuk memperkuat fungsi perlindungan konsumen maka Bank Indonesia menyusun PBI No.22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, yang di dalamnya terdapat 5 (lima) besaran materi yang diamanatkan untuk diatur lebih lanjut dalam PADG, dengan uraian sbb.

POKOK PENGATURAN	AMANAT DALAM PBI	BUNYI PASAL
A. Penerapan Prinsip Perlindungan Konsumen	Pasal 20	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip keterbukaan dan transparansi diatur dalam PADG.
	Pasal 22	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip edukasi dan literasi diatur dalam PADG.
	Pasal 34	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip perlindungan data dan/atau informasi konsumen diatur dalam PADG.
B. Penanganan Pengaduan Konsumen oleh BI	Pasal 39	Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif diatur dalam PADG.
	Pasal 46	Ketentuan lebih lanjut mengenai penanganan pengaduan konsumen oleh Bank Indonesia diatur dalam PADG.
C. Tata Cara Penyusunan & Penyampaian Laporan	Pasal 49	Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara penyusunan dan penyampaian : [1] Laporan rencana penyelenggaraan dan pelaksanaan edukasi; dan [2] Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen; diatur dalam PADG.
D. Pengawasan	Pasal 50, 51	Ketentuan lebih lanjut mengenai pengawasan Perilaku Penyelenggara diatur dalam PADG.
E. Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif	Pasal 14, 20, 22, 26, 29, 34, 39, 41, 43, 48	Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengenaan sanksi administrasi diatur dalam PADG.



KEWAJIBAN PENERAPAN PRINSIP EDUKASI DAN LITERASI



Penyelenggara wajib melakukan edukasi untuk meningkatkan literasi Konsumen dan/atau masyarakat



Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk risiko, manfaat, dan biaya penggunaan produk



Penyelenggara harus membedakan materi edukasi dengan materi pemasaran yang ditawarkan oleh Penyelenggara



Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan edukasi :



Dilakukan secara **terencana, terukur, berkelanjutan** dan dapat **berkoordinasi** dengan satker terkait dan/atau pihak eksternal



Memperhatikan **sasaran edukasi, materi atau konten edukasi, media komunikasi, dan metode pembelajaran**



Memperhatikan **pencapaian sasaran** dan **hal-hal yang belum tercapai, kendala yang dihadapi** dan hal-hal untuk mengatasinya.

Terencana

Kegiatan Edukasi memiliki konsep yang sesuai dengan sasaran, strategi, dan kebijakan Bank Indonesia.

Terukur

Kegiatan edukasi memiliki indikator untuk memperoleh informasi peningkatan literasi dapat berupa pre-test dan post-test, jajak pendapat, survei dan metode lainnya.

Berkelanjutan

Kegiatan edukasi dilakukan secara berkesinambungan untuk mencapai tujuan yang direncanakan serta memiliki aspek jangka panjang.

PELAKSANAAN PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN



Penyelenggara wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen melalui sarana resmi



Penyelenggara wajib membentuk fungsi yang menangani dan menyelesaikan pengaduan Konsumen



Penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dalam bentuk tertulis

Kewajiban Pelaporan Bagi Penyelenggara (PBI dan PADG EKSTERN Tatacara Perlindungan Konsumen BI)

Penyelenggara KUPVA BB wajib menyampaikan laporan terkait Perlindungan Konsumen kepada Bank Indonesia yang akan dimulai di tahun 2022, yaitu:



**LAPORAN RENCANA
PELAKSANAAN EDUKASI**

PASAL 44

**PADG EKSTERN TATA CARA
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
INDONESIA**



LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

PASAL 45

**PADG EKSTERN TATA CARA
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
INDONESIA**



**LAPORAN PENANGANAN DAN
PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN**

PASAL 46

**PADG EKSTERN TATA CARA
PERLINDUNGAN KONSUMEN BANK
INDONESIA**

02

Laporan Rencana Edukasi Konsumen

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia



Pasal 44 tentang Laporan Rencana Edukasi:
Laporan **disampaikan secara tahunan**



Dilaporkan **paling lambat 30 November** sebelum tahun pelaksanaan edukasi dimulai



Laporan **berupa .pdf** (scan laporan yang telah **ditandatangani oleh pejabat** Penyelenggara)



Laporan dikirim melalui email:
pelaporan_pkbi@bi.go.id dengan **cc kepada KPwDN** yang mengeluarkan izin

LAPORAN RENCANA EDUKASI PERLINDUNGAN KONSUMEN*)

[CONTOH]

Nama Penyelenggara: _____
Periode: _____ S.D. _____

Kendali Usaha	
Proyeksi Pertumbuhan Usaha	
Proyeksi Biaya	
Jumlah Konsumen	
Faktor yang Mempengaruhi Operasional	

(contoh ini bukan merupakan format baku yang wajib di ikuti penyelenggara)
Format laporan dapat menyesuaikan dengan rencana program edukasi yang akan dilakukan, as long as still dapat memuat informasi berikut

Program Kerja Edukasi				
Gesaran	Materi/Isi Materi Edukasi	Aktivitas/Metode Edukasi	Media Komunikasi	Wilayah

Contoh Format Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi Konsumen

MUATAN LAPORAN RENCANA EDUKASI

Laporan rencana pelaksanaan paling sedikit memuat:

Program kerja edukasi sesuai dengan **SASARAN** dan **STRATEGI** peningkatan literasi Konsumen oleh Penyelenggara

Penetapan kebutuhan **BIAYA** dan proyeksi **PERTUMBUHAN USAHA**, **JUMLAH KONSUMEN**, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional Penyelenggara. (RMO No.23/17/PMO/2021, Pasal 44)

PROYEKSI PERKEMBANGAN USAHA

Informasi yang menggambarkan ukuran usaha (*company size*):

PERTUMBUHAN USAHA

Proyeksi pertumbuhan usaha di satu periode kedepan

- Penjualan/Transaksi (*sales* atau *revenue*)
- Pendapatan dan/atau Keuntungan (*profit*)

KEBUTUHAN BIAYA

Proyeksi kebutuhan biaya operasional usaha (*cost*)

JUMLAH KONSUMEN

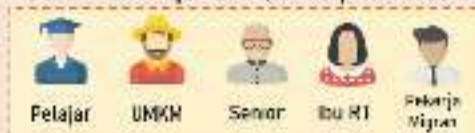
Jumlah target konsumen (*market size*)

FAKTOR LAINNYA

RENCANA PROGRAM KERJA EDUKASI

SASARAN PESERTA/AUDIENS

- ✓ Penentuan **JUMLAH** dan **TARGET** peserta, baik peserta umum atau kelompok target tertentu seperti:



STRATEGI EDUKASI

- ✓ **MATERI** atau **KONTEN** edukasi, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik kelompok sasaran, contoh:
 - ✓ Pemahaman Produk/Layanan
 - ✓ Istilah Dalam Transaksi Valas/Transfer Dana
- ✓ **MEDIA KOMUNIKASI** yaitu alat yang digunakan dalam menyampaikan edukasi kepada Konsumen, contoh:
 - ✓ Flyer/ Brochure
 - ✓ Poster/ Banner
 - ✓ Media Sosial
 - ✓ Surat Kabar
- ✓ **METODE PEMBELAJARAN** yang digunakan untuk mengimplementasikan rencana edukasi
 - ✓ sosialisasi
 - ✓ seminar



03

Laporan Penyelenggaraan Edukasi Konsumen

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia



Pasal 45 tentang Laporan Pelaksanaan Edukasi:
Laporan **disampaikan secara tahunan**



Dilaporkan **paling lambat 28 Februari** setelah tahun pelaksanaan edukasi



Laporan **berupa .pdf** (*scan* laporan yang telah **ditandatangani oleh pejabat** Penyelenggara)



Laporan dikirim melalui email:
pelaporan_pkbi@bi.go.id dengan **cc kepada KPwDN** yang mengeluarkan izin

LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

PERIODE: _____ s.d. _____ Tahun _____

Nama Penyelenggara: _____
Alamat: _____

No.	Nama	Divisi	Tajuk	Isi	Profesional	Uraian
	(M)	(M)	(M)	(M)	(M)	(M)

*Lampiran V PADG 23/17/PADG/2021
Format Laporan Pelaksanaan Edukasi Konsumen*

MATERI LAPORAN PELAKSANAAN EDUKASI

Sesuai dengan PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 45, laporan pelaksanaan edukasi paling sedikit memuat informasi:

SASARAN

Jumlah peserta dan kelompok dengan karakteristik tertentu yang dipandang perlu untuk meningkatkan literasi konsumen.

TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan program edukasi, contohnya untuk meningkatkan pengetahuan mengenai kiat aman dalam melakukan transaksi.

EVALUASI

Evaluasi atas pelaksanaan edukasi periode sebelumnya antara lain mencakup:

- 1) perbandingan antara rencana edukasi dengan realisasi;
- 2) pencapaian sasaran antara yang telah ditetapkan dengan hal-hal yang belum tercapai; dan
- 3) kendala yang dihadapi serta hal-hal yang dilakukan untuk mengatasi kendala dimaksud.

BENTUK AKTIVITAS

Bentuk aktivitas edukasi seperti sosialisasi, seminar, penyampaian informasi, atau kampanye

FREKUENSI

Tempat pelaksanaan Penyelenggara melakukan program edukasi

WILAYAH

Jumlah program kegiatan edukasi yang dilakukan Penyelenggara selama periode laporan pelaksanaan edukasi





Siapa saja yang dapat menjadi sasaran edukasi?

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 14

Penyelenggara wajib melakukan edukasi dalam rangka perlindungan konsumen kepada Konsumen dan Masyarakat Umum

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 2

Konsumen adalah orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari Penyelenggara.



Apa saja materi edukasi yang perlu disampaikan?

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 15

Pelaksanaan edukasi difokuskan pada pemberian informasi mengenai fitur dasar produk dan/atau jasa termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan risiko, manfaat, dan biaya.



Bagaimana format penyampaian laporan rencana perlindungan konsumen ?

PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 44 ayat (3)

Format laporan rencana pelaksanaan edukasi dapat dibuat menyesuaikan dengan kegiatan usaha Penyelenggara dan rencana edukasi yang akan dilakukan, paling sedikit memuat informasi:

- **Rencana program kerja edukasi:** sesuai dengan sasaran dan strategi edukasi
- **Informasi ukuran kegiatan usaha:** penetapan kebutuhan biaya & proyeksi pertumbuhan usaha, jumlah konsumen, serta faktor yang memengaruhi kegiatan operasional.

TIPS AMAN BERTRANSAKSI DI KUPVA BB DAN PTD BB

TIPS TRANSAKSI AMAN DI MONEY CHANGER
(Tips for a secure transaction in money changer)

- 1. Pastikan KUPVA BB atau Money Changer berizin**
(The Money Changer is authorized)
- 2. Periksa dulu harga kurs untuk transaksi kurs yang diterima wajar**
(Compare exchange rate to make sure the rate is reasonable)
- 3. Pastikan tidak ada biaya transaksi tambahan**
(No transaction fee)
- 4. Hitung kembali jumlah uang yang diterima sebelum meninggalkan kasir**
(Recount the money that you received before leaving)

Pastikan hanya bertransaksi di Money Changer berizin yang telah diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia.
(Only exchange your money in an Authorized Money Changer that has been regulated and supervised by Bank Indonesia!)

Jika Anda mengalami masalah, segera hubungi Money Changer, dan pada Bank Indonesia apabila diperlukan.
(When you have a problem, you can contact your Money Changer, and to Bank Indonesia if you need assistance.)

Mari Menjadi Konsumen Yang CERMAT
(Let's become smart consumers)

Tips Transaksi Aman di Money Changer
(Tips for a secure transaction in money changer)

- 1. Pastikan KUPVA BB atau Money Changer berizin**
(The Money Changer is authorized)
- 2. Bandingkan harga kurs untuk memastikan kurs yang diterima wajar**
(Compare exchange rate to make sure the rate is reasonable)
- 3. Pastikan tidak ada biaya transaksi tambahan**
(No transaction fee)
- 4. Hitung kembali jumlah uang yang diterima sebelum meninggalkan kasir**
(Recount the money that you received before leaving)

Anda dapat melaporkan masalah, segera hubungi Money Changer dan Bank Indonesia apabila diperlukan.
(When you have a problem, you can contact your Money Changer and to Bank Indonesia if you need assistance.)

04

Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Peraturan Anggota Dewan Gubernur (PADG) No.23/17/PADG/2021 tentang Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Bank Indonesia



Pasal 46 tentang Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen: Laporan **disampaikan secara triwulanan**



Dilaporkan **paling lambat tanggal 10 (KUPVA BB) dan tanggal 15 (LSB LR)** bulan April, Juli, Oktober, dan Januari



Laporan **berupa .pdf** (scan laporan yang telah ditandatangani oleh pejabat Penyelenggara)



Laporan dikirim melalui email: **pelaporan_pkbi@bi.go.id** dengan **cc kepada KPwDN** yang mengeluarkan izin

LAPORAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN

Bulan _____ Tahun _____

Nama Penyelenggara : _____
Alamat : _____

**REKAPITULASI PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN
PENYELENGGARA KEGIATAN LAYANAN HARGA/PELAKU PAKAR HARGA DAN PAKAR VALUTA ASING/PIHAK LAINNYA**

Perihal	Bilangan/Informasi*	Masalahan
Jumlah Pengaduan Konsumen	Pengaduan	
Jumlah Pengaduan Konsumen yang Ditanggapi	Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Telah Ditanggapi	Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Belum Ditanggapi	Pengaduan	
Jumlah Pengaduan yang Ditamatkan ke Bank Indonesia/ Lembaga Penyelenggara Kegiatan	Pengaduan	

Total Bilal Pengaduan Konsumen : _____

*Catat yang tidak penuh
*Data sesuai Penyelenggara
*Tidak berlaku untuk kegiatan jasa keuangan, pasar modal, informasi dan telekomunikasi

Lampiran VI ADG 23/17/PADG/2021

Format Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

No.	Nama Konsumen	Pencatatan Pengaduan		Penanganan Pengaduan		Penyelesaian Pengaduan		
		Jenis Pengaduan	Bilal Pengaduan (No.)	Tanggal (dd/mm/yyyy)	Unit PENANGANAN/PELAKU PAKAR HARGA (Materi/AS/VAL/Asia)	Jumlah Waktu Penyelesaian (hari)	Kesepakatan Penyelenggara dan Konsumen	Tanggal Kesepakatan (dd/mm/yyyy)

Lampiran VII ADG 23/17/PADG/2021

Format Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

MUATAN LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN

(PADG No.23/17/PADG/2021, Pasal 46)

Laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan paling sedikit memuat informasi:

- PENERIMAAN Pengaduan;
- PENANGANAN Pengaduan; dan
- PENYELESAIAN Pengaduan

PENERIMAAN PENGADUAN

Memuat informasi mengenai:

- ✓ NAMA KONSUMEN
- ✓ JENIS PENGADUAN
- ✓ NILAI PENGADUAN
- ✓ TANGGAL DITERIMA PENGADUAN

Jenis Pengaduan Konsumen:

- ✓ Ketidakhahaman Konsumen
- ✓ Sengketa
- ✓ Pelanggaran Ketentuan
- ✓ Kerugian Konsumen

PENYELESAIAN PENGADUAN

Memuat informasi mengenai:

- ✓ KESEPAKATAN PENYELENGGARA DAN KONSUMEN
- ✓ TANGGAL KESEPAKATAN
- ✓ RENCANA TINDAK LANJUT



PENYELESAIAN PENGADUAN

Memuat informasi mengenai:

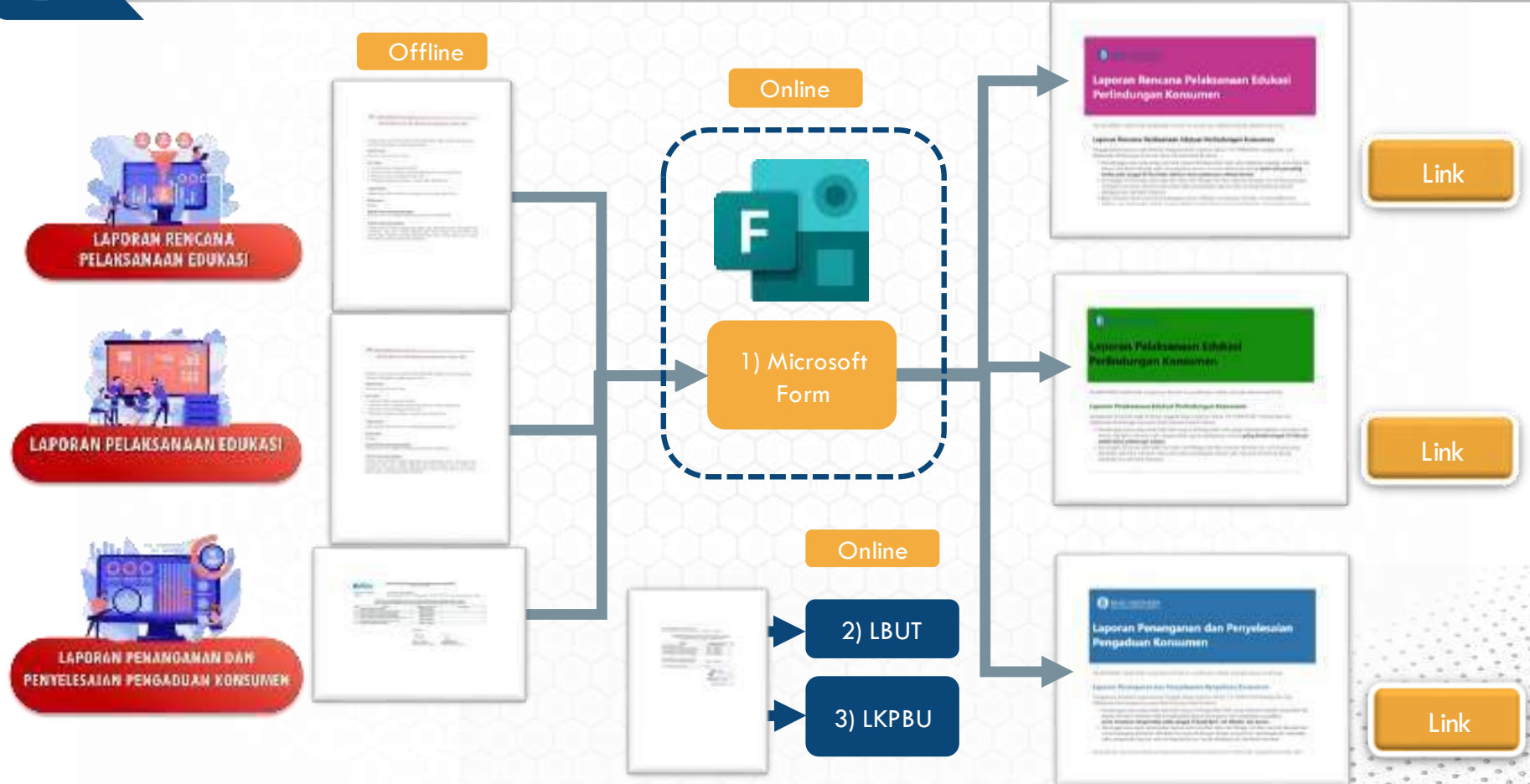
- ✓ UNIT PENERIMA PENGADUAN (Unit, Kantor Cabang, Kota)
- ✓ JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

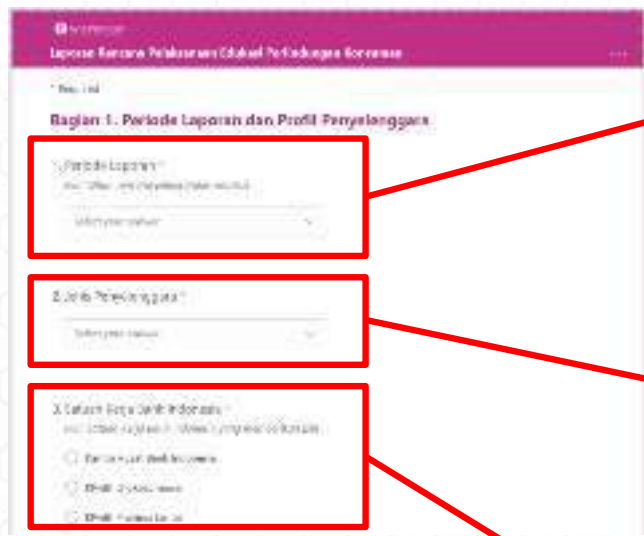
KETENTUAN PENYELESAIAN PENGADUAN:

- ✓ Pengaduan yang bersifat umum wajib diselesaikan dalam waktu 5 HK.
- ✓ Pengaduan berindikasi sengketa wajib diselesaikan dalam waktu 20 HK

05

**Pelaporan *Online* Perlindungan
Konsumen Bank Indonesia**





1



2



3

- Bagian 1. Periode Laporan dan Profil Penyelenggara**
1. Periode Laporan
Pilih tahun rencana pelaksanaan edukasi
 2. Jenis Penyelenggara
Pilih Jenis Penyelenggara antara Bank, BPR, dan Lembaga Selain Bank
 3. Satuan Kerja Bank Indonesia
*Pilih Satuan Kerja Bank Indonesia yang memberikan izin
Akan tersedia pilihan, yaitu Kantor Pusat BI dan 46 Kantor Perwakilan BI*

[Link](#)



Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi Perlindungan Konsumen

* Wajib diisi

Bagian 2. Penyelenggara - KPwBI Provinsi Banten

4. Nama Penyelenggara *

Pilih nama Penyelenggara Anda di bawah ini.
Jika tidak tersedia, silakan menulis nama perusahaan Penyelenggara di bagian "Lainnya".

PT. Aditya Utama Valasindo

PT. Agung Bersatu Global

PT. ABC

Anda akan diarahkan ke Bagian 2 yang memuat pilihan Nama Penyelenggara sesuai dengan Satuan Kerja Bank Indonesia yang telah Anda pilih.

Cari dengan cara scroll down halaman form dan pilih Nama Penyelenggara Anda.

Jika Nama Penyelenggara Anda tidak tersedia pada pilihan di atas, harap tuliskan pada kolom kosong di baris paling bawah.

Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi Perlindungan Konsumen

Responden

Bagian 3. Kondisi Usaha Penyelenggara

Form ini memberikan informasi yang menggambarkan ukuran usaha (*company size*) Penyelenggara:

5. Total Aset Tahun Lalu (dalam Rupiah) *

Total aset tahun lalu
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

Enter your answer

6. Total Aset Tahun Ini (dalam Rupiah) *

Total aset tahun ini atau tahun berjalan
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

Enter your answer

7. Target Aset Tahun Depan (dalam Rupiah) *

Proyeksi total aset tahun depan
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

Enter your answer

8. Pendapatan Tahun Lalu (dalam Rupiah) *

Penjualan/Transaksi (Galer atau Revenue) tahun lalu
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 13000000000

Enter your answer

9. Pendapatan Tahun Ini (dalam Rupiah) *

Penjualan/Transaksi (Galer atau Revenue) tahun ini atau tahun berjalan
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

Enter your answer

10. Target Pendapatan Tahun Depan (dalam Rupiah) *

Proyeksi Penjualan/Transaksi (Galer atau Revenue) atau labain ke depan
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

Enter your answer

Bagian 3. Kondisi Usaha Penyelenggara
 Bagian ini memberikan informasi yang menggambarkan ukuran usaha (*company size*) Penyelenggara

Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,) **contoh:** 15000000000-

11. Biaya Tahun Lalu (dalam Rupiah) *

Biaya operasional tahun lalu
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

12. Biaya Tahun Ini (dalam Rupiah) *

Biaya operasional tahun ini atau tahun berjalan
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

13. Target Biaya Tahun Depan (dalam Rupiah) *

Proyeksi biaya operasional untuk satu tahun ke depan
Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

14. Jumlah Konsumen Tahun Depan *

Jumlah target asuransi (Market size)
Tuliskan dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Contoh: 15000000000

15. Faktor yang Mempengaruhi Operasional *

Kondisi internal atau/atau eksternal yang mempengaruhi operasional

Contoh: PMPT kegiatan pemasaran, dll

Back Next Page 21 of 21

Bagian 3. Kondisi Usaha Penyelenggara (lanjutan)

Bagian ini memberikan informasi yang menggambarkan ukuran usaha (*company size*) Penyelenggara

Tuliskan nominal penuh dalam format angka tanpa titik (.) atau koma (,) contoh: 15000000000

Laporan Rencana Pelaksanaan Edukasi Perlindungan Konsumen

* Required

Bagian 4. Program Kerja Edukasi

16. Sasaran*

Daftar memilih lebih dari 1 (satu) pilihan. Tidak termasuk dengan pegawai/karyawan internal Penyelenggara

- Pejabat/Manajemen
- Ibu Rumah Tangga
- UMKM
- Pegawai/Karyawan
- Pekerja Migran
- Senior
- Turis
- Disabilitas
- Other

17. Target Jumlah Peserta*

Aturannya: target jumlah peserta dari seluruh Sasaran
 Batasan nominal jumlah adalah format angka tanpa titik (.) atau koma (,)

Cover: 15000

Enter your answer

18. Konten atau Konten Edukasi*

Daftar memilih lebih dari 1 (satu) pilihan

- Tanah air produk/jasa
- Materi atau media pembelajaran lainnya
- Hak dan kewajiban konsumen
- Hal-hal yang berkaitan lainnya
- Tipe atau formatasi
- Materi atau formatasi lainnya
- Other

19. Kanal Edukasi*

Daftar memilih lebih dari 1 (satu) pilihan

- Radio
- Office
- Home
- Other

20. Media atau Metode Edukasi*

Daftar memilih lebih dari 1 (satu) pilihan

- Brosur, selebaran, pamflet
- Pendaftaran di stand dan pameran
- Video, audio (Podcast, Youtube, Youtube, dll)
- Media cetak (Jurnal, Koran, Majalah, dll) atau media elektronik (TV, dll)
- Media elektronik (TV, Radio, dll) atau media lainnya
- Other

Bagian 4. Program Kerja Edukasi
 Bagian ini memberikan informasi yang menggambarkan rencana pelaksanaan edukasi perlindungan konsumen selama satu tahun ke depan yang terdiri dari:

1. Sasaran
2. Target Jumlah Peserta
3. Materi atau Konten Edukasi
4. Kanal Edukasi
5. Media atau Metode Edukasi
6. Jumlah Kegiatan
7. Provinsi (rencana tempat pelaksanaan kegiatan)

21. Jumlah kegiatan *

Akumulasi jumlah kegiatan dari seluruh Media/Metode Edukasi
 Tuliskan nominal penuh dalam bentuk angka konparatif (1 atau lebih)

Contoh: 1500

Enter your answer

22. Provinsi *

Dapat memilih lebih dari 1 (satu) pilihan

- Nasional (Seluruh Provinsi di Indonesia)
- Provinsi Aceh
- Provinsi Bali
- Provinsi Bangka Belitung
- Provinsi Banten
- Provinsi Bengkulu
- Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta
- Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta
- Provinsi Gorontalo
- Provinsi Jambi
- Provinsi Jawa Barat
- Provinsi Jawa Tengah
- Provinsi Jawa Timur
- Provinsi Kalimantan Barat

Akumulasi jumlah kegiatan dari seluruh Media/Metode Edukasi:

1. Sosialisasi, seminar, dan workshop
2. Pendampingan, diskusi, dan konsultasi
3. Media sosial (Twitter, Instagram, Facebook, dll.)
4. Media cetak (Brosur, Poster Meja/Dinding, Roll Banner, Koran, Majalah, dll.)
5. Media elektronik (TV, Layar LED, Videotron, dll.)

Bagian 4. Program Kerja Edukasi (lanjutan)

Bagian ini memberikan informasi yang menggambarkan rencana pelaksanaan edukasi perlindungan konsumen selama satu tahun ke depan yang terdiri dari:

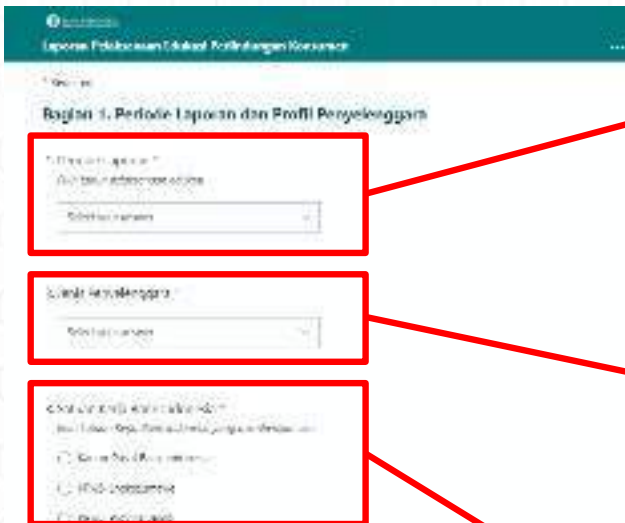
1. Sasaran
2. Target Jumlah Peserta
3. Materi atau Konten Edukasi
4. Kanal Edukasi
5. Media atau Metode Edukasi
6. Jumlah Kegiatan
7. Provinsi (rencana tempat pelaksanaan kegiatan)



Setelah klik **Next**, muncul halaman terakhir. Klik **Submit** untuk mengirim laporan Anda yang telah diisi pada empat Bagian sebelumnya.



Jika muncul halaman seperti di atas, maka laporan Anda telah kami terima dengan baik.



- Bagian 1. Periode Laporan dan Profil Penyelenggara**
- 1. Periode Laporan
Pilih tahun rencanapelaksanaan edukasi
- 2. Jenis Penyelenggara
Pilih Jenis Penyelenggara antara Bank, BPR, dan Lembaga Selain Bank
- 3. Satuan Kerja Bank Indonesia
*Pilih Satuan Kerja Bank Indonesia yang memberikan izin
Akan tersedia pilihan, yaitu Kantor Pusat BI dan 46 Kantor Perwakilan BI*

[Link](#)

Laporan Pelaksanaan Edukasi Perlindungan Konsumen

* Wajib diisi

Bagian 2. Penyelenggara - **KPwBI Provinsi Banten**

4. Nama Penyelenggara *

Pilih nama Penyelenggara Anda dibawah ini
Jika tidak tersedia, silakan menulis nama perusahaan Penyelenggara di bagian lainnya

PT. Aditya Utama Valasindo

PT. Agung Bersatu Global

PT. ABC

Anda akan diarahkan ke Bagian 2 yang memuat pilihan Nama Penyelenggara sesuai dengan Satuan Kerja Bank Indonesia yang telah Anda pilih.

Cari dengan cara scroll down halaman form dan pilih Nama Penyelenggara Anda.

Jika Nama Penyelenggara Anda tidak tersedia pada pilihan di atas, harap tuliskan pada kolom kosong di baris paling bawah.

Laporan Pelaksanaan Edukasi Perilaku Konsumen

Bagian 3. Pelaksanaan Edukasi

3.1. Jenis dan Metode Edukasi
 Pilihlah salah satu bentuk aktivitas yang akan dilakukan.
(Pilihlah lebih dari satu jenis jika ada lebih dari satu jenis metode yang akan dilaksanakan)

1. Jenis dan Metode Edukasi

6. Bentuk Aktivitas

- Pameran/Instansi
- Buletin/Buletin Berlangganan
- Brosur
- Pengumuman/Poster
- Seminar/Diskusi
- Tenda
- Diskusi
- Lainnya:

7. Jumlah Peserta
(Tentukan jumlah peserta yang akan hadir)
(Tentukan jumlah peserta dalam format angka saja)

Jumlah Peserta

8. Tanggal Pelaksanaan

Tanggal Pelaksanaan

3.2. Tujuan Edukasi (Jelaskan dalam bentuk Edukasi)

- Meningkatkan pengetahuan
- Meningkatkan kesadaran konsumen
- Meningkatkan keterampilan konsumen
- Meningkatkan sikap konsumen
- Meningkatkan minat konsumen
- Meningkatkan kepercayaan konsumen
- Lainnya:

3.3. Pelaksanaan

(Jelaskan secara singkat dan padat pelaksanaan kegiatan edukasi yang akan dilaksanakan)

Pelaksanaan

3.4. Lokasi Pelaksanaan

Lokasi Pelaksanaan

3.5. Biaya Pelaksanaan

Biaya Pelaksanaan

Bagian 3. Pelaksanaan Edukasi

Bagian ini memberikan informasi mengenai edukasi yang telah dilaksanakan sesuai dengan Bentuk Aktivitas yang dipilih:

1. Sosialisasi, seminar, dan workshop
2. Pendampingan, diskusi, dan konsultasi
3. Media sosial (Twitter, Instagram, Facebook, dll.)
4. Media cetak (Brosur, Poster Meja/Dinding, Roll Banner, Koran, Majalah, dll.)
5. Media elektronik (TV, Layar LED, Videotron, dll.)

Apabila Anda melaksanakan **lebih dari satu Bentuk Aktivitas**, misal Seminar (kategori no. 1) dan Diskusi (kategori no. 2), maka Anda diharuskan untuk *submit* pelaporan sebanyak dua (2) kali, dsb.

The screenshot shows a form titled 'Laporan Pelaksanaan Edukasi Perlindungan Konsumen'. It includes a 'Required' field for 'Bagian 4. Evaluasi Pelaksanaan Edukasi'. Question 12 asks to evaluate the achievement of goals between planning and realization, with a list of criteria: Sasaran, Jumlah Peserta, Materi atau Konten Edukasi, Kanal Edukasi, Media atau Metode Edukasi, and Jumlah Kegiatan. Question 13 asks for obstacles encountered and actions taken to overcome them. Both questions have 'Enter your answer' text boxes.

Bagian 4. Evaluasi Pelaksanaan Edukasi

Bagian ini memberikan informasi mengenai evaluasi antara rencana dan realisasi pelaksanaan edukasi perlindungan konsumen, termasuk:

1. Sasaran
2. Jumlah Peserta
3. Materi atau Konten Edukasi
4. Kanal Edukasi
5. Media atau Metode Edukasi
6. Jumlah Kegiatan

The screenshot shows a form titled 'Laporan Pelaksanaan Edukasi Perlindungan Konsumen'. It includes a 'Required' field for 'Bagian 5. Dokumentasi'. Question 14 asks to upload documentation or supporting files (non-anonymous questions). There is an 'Upload File' button and a note: 'File number limit: 10. Single file size limit: 1GB. Allowed file types: Image, Gantt, PPT, XLS, Image, Video, Audio'. At the bottom, there are 'Back' and 'Next' buttons, and a progress indicator showing 'Page 22 of 24'.

Bagian 5. Dokumentasi

- Unggah dokumentasi pelaksanaan edukasi, dapat berupa foto selama kegiatan, poster atau konten lainnya yang berhasil disebarluaskan, dsb.
- Maksimal dokumen yang dapat diunggah sebanyak 10 dokumen dengan maksimal ukuran 1 GB (total). Disarankan melakukan *merge* atau penyatuan beberapa dokumen untuk memperlengkap pelaporan.

Setelah klik **Next**, muncul halaman terakhir. Klik **Submit** untuk mengirim laporan Anda yang telah diisi pada empat Bagian sebelumnya.

Jika muncul halaman seperti di atas, maka laporan Anda telah kami terima dengan baik.



05. Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen: Tata Cara Pelaporan Online (via Ms. Form)



Bagian 1. Periode Laporan dan Profil Penyelenggara

1. Tahun Laporan *
Riik tahun penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen

Select your answer

2022

2023

1. Tahun Laporan *
Riik tahun penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen

Select your answer

2022

2023

2. Periode Laporan *

2. Periode Laporan *
Riik periode (trivulan) penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen

Select your answer

Trivulan I

Trivulan II

Trivulan III

Trivulan IV

2. Periode Laporan *
Riik periode (trivulan) penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen

Select your answer

Trivulan I

Trivulan II

Trivulan III

Trivulan IV

3. Jenis Penyelenggara *
Select your answer

3. Jenis Penyelenggara *
Select your answer

Bank

Bank Perseorangan Rakyat

Lembaga Selain Bank

4. Satuan Kerja Bank Indonesia *
Riik Satuan Kerja Bank Indonesia yang memberikan izin

Kantor Pusat Bank Indonesia

3. Satuan Kerja Bank Indonesia *
Riik Satuan Kerja Bank Indonesia yang memberikan izin

Kantor Pusat Bank Indonesia

KBI Jabodetabek

KBI Indonesia Jember

Link

1

2

3

4

* Wajib diisi

Bagian 2. Penyelenggara **KPwBI Provinsi Banten**

5. Nama Penyelenggara *

Pilih nama Penyelenggara Anda dibawah ini:

Jika tidak tersedia, silakan menulis nama perusahaan Penyelenggara di bagian lainnya

 PT. Aditya Utama Velasindo PT. Agung Bersatu Global PT. Alim Amehah Mandiri PT. ABC

Back

Next

Page 15 of 44

Anda akan diarahkan ke Bagian 2 yang memuat pilihan Nama Penyelenggara sesuai dengan Satuan Kerja Bank Indonesia yang telah Anda pilih.

Cari dengan cara scroll down halaman form dan pilih Nama Penyelenggara Anda.

Jika Nama Penyelenggara Anda tidak tersedia pada pilihan di atas, harap tuliskan pada kolom kosong di baris paling bawah.

Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Bagian 3. Jumlah Pengaduan Konsumen pada Triwulan Laporan

3. Jumlah Pengaduan Konsumen *
 Bilangan dalam format angka untuk penulisan angka (0-9) dan simbol (.)
 Contoh: 1.500
 *Maksimal input: 20 (sifatnya tidak terdapat pembatasan)

3. Jumlah Pengaduan yang Telah Diselesaikan *
 Bilangan dalam format angka untuk penulisan angka (0-9) dan simbol (.)
 Contoh: 1.500
 *Maksimal input: 20 (sifatnya tidak terdapat pembatasan)

3. Total Nilai Pengaduan Konsumen (dalam Rupiah) *
 Bilangan dalam format angka untuk penulisan angka (0-9) dan simbol (.)
 Contoh: 1.500
 *Maksimal input: 20 (sifatnya tidak terdapat pembatasan)

Bagian 3. Jumlah Pengaduan Konsumen pada Triwulan Laporan
 Bagian ini memberikan informasi mengenai **Jumlah Pengaduan Konsumen (secara total), Jumlah Pengaduan yang Telah Diselesaikan, dan Total Nilai Pengaduan Konsumen (dalam Rupiah)**

Laporan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Bagian 4. Jumlah Pengaduan Konsumen yang diteruskan pada Triwulan Laporan

12. Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Bank Indonesia¹⁾
1) Selain dalam bentuk pengaduan konsumen (perak) hingga ke (1) atau ke (2) (artikel 17(1))
 Adakan setiap 10 (sepuluh) angka di belakang koma yang dibulatkan

13. Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke OJK¹⁾
1) Selain dalam bentuk pengaduan konsumen (perak) hingga ke (1) atau ke (2) (artikel 17(1))
 Adakan setiap 10 (sepuluh) angka di belakang koma yang dibulatkan

14. Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Online (LAPAS) Keuangan¹⁾
1) Selain dalam bentuk pengaduan konsumen (perak) hingga ke (1) atau ke (2) (artikel 17(1))
 Adakan setiap 10 (sepuluh) angka di belakang koma yang dibulatkan

12. Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Pengadilan¹⁾

1) Selain dalam bentuk pengaduan konsumen (perak) hingga ke (1) atau ke (2) (artikel 17(1))

Adakan setiap 10 (sepuluh) angka di belakang koma yang dibulatkan

13. Jumlah Pengaduan yang Diteruskan ke Arbitrase¹⁾

1) Selain dalam bentuk pengaduan konsumen (perak) hingga ke (1) atau ke (2) (artikel 17(1))

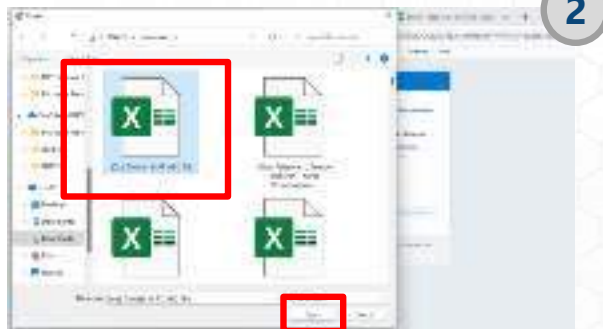
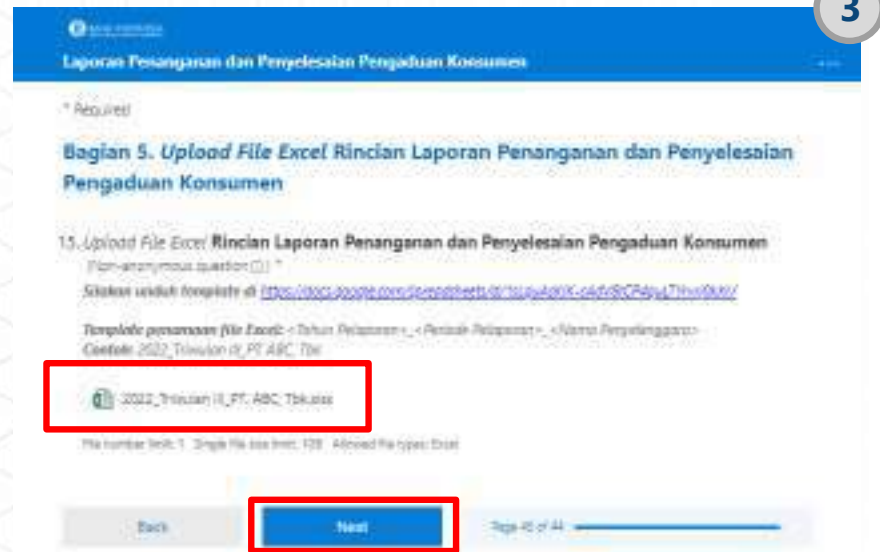
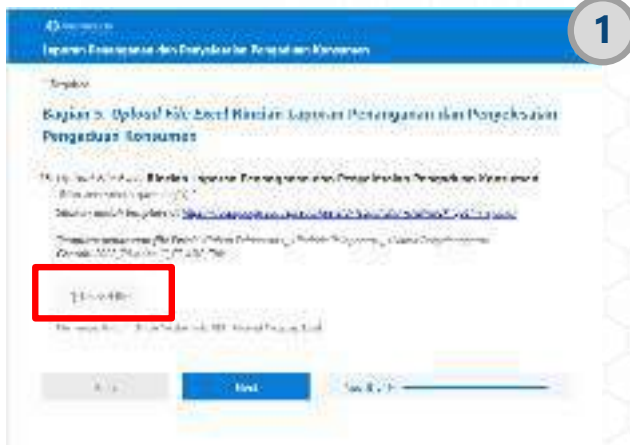
Adakan setiap 10 (sepuluh) angka di belakang koma yang dibulatkan

14. Jumlah Pengaduan yang Diteruskan dengan Cara Lain¹⁾

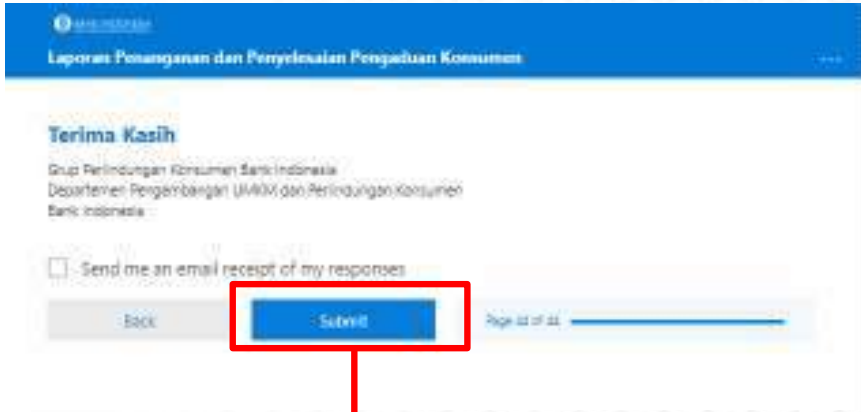
1) Selain dalam bentuk pengaduan konsumen (perak) hingga ke (1) atau ke (2) (artikel 17(1))

Bagian 4. Jumlah Pengaduan Konsumen yang Diteruskan

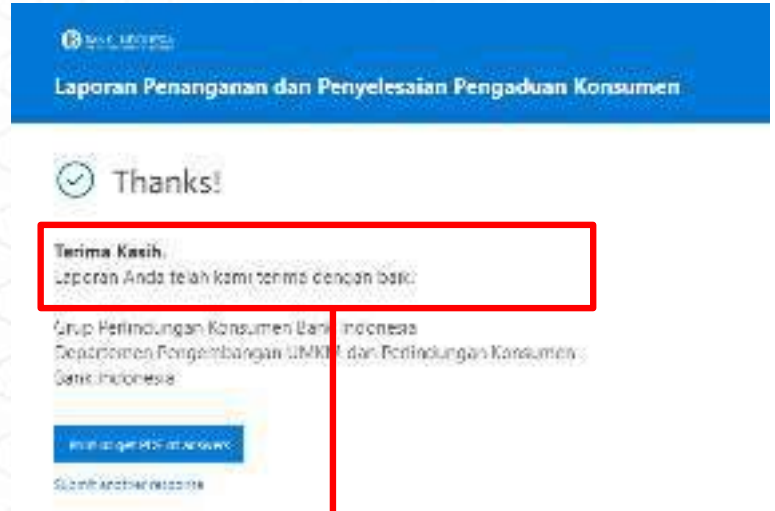
Bagian ini memberikan informasi mengenai **Jumlah Pengaduan Konsumen** yang diteruskan ke BI, OJK, LAPAS SJK, Pengadilan, Arbitrase, atau melalui Cara Lainnya.



1. Klik **Upload File**
2. Pilih *file Excel* yang telah dinamai sesuai ketentuan **Tahun Pelaporan_Periode Pelaporan_Nama Penyelenggara**, kemudian klik **Open**
3. *File* berhasil ter-*upload*, kemudian klik **Next**



Setelah klik **Next**, muncul halaman terakhir. Klik **Submit** untuk mengirim laporan Anda yang telah diisi pada empat Bagian sebelumnya.



Jika muncul halaman seperti di atas, maka laporan Anda telah kami terima dengan baik.

Terima Kasih

**DEPARTEMEN PENGEMBANGAN UMKM DAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN**



131 (puls lokal)



1500131 (dari luar negeri)



bicara@bi.go.id



Visitor Center Kantor Pusat Bank Indonesia atau
Seluruh Kantor Perwakilan Bank Indonesia