

MATERI TRAINING

LEVEL UP PENCEGAHAN DAN DETEKSI DINI TERHADAP POTENSI FRAUD UNTUK PEGAWAI RBC

Sesi 7&8 – Praktek Simulasi, Role Play dan Games



Head Office: Jl. Radio IV No 8 B Jakarta 12130, Telp. 021-7265174, Fax. 021-7236076
email: learning@m-knowsconsulting.com, website: www.m-knowsconsulting.com

Surabaya BranCust Office: Jl. Raya Darmo Permai III Surabaya. 60119
Telp. 081216095555, email: surabaya@m-knowsconsulting.com

CONFIDENTIAL

This proposal is solely for the use of client personnel. No part of it may be circulated, quoted, or reproduced for distribution outside the client organization without prior written approval from M-Knows Consulting.

Desain dan Alur Sesi Pembelajaran

Hari Pertama

- Sesi 1: Peran dan Kompetensi Seorang RBC profesional dan Strategi Penanganan Fraud Yang Efektif**
- Sesi 2: Memahami Pola Komunikasi Antar Budaya dan Meningkatkan kepercayaan diri dalam berkomunikasi**
- Sesi 3: Pengelolaan Bahasa Tubuh dan Nada Suara untuk Deteksi Dini Potensi Fraud**
- Sesi 4: Meningkatkan Kepercayaan Diri, Teknik Penggalan Informasi Yang Efektif: Membaca Tulisan Dan Tanda Tangan Untuk Pengenalan Awal Karakter**

Hari Kedua

- Sesi 5: Teknik Membaur Diterima Seluruh Karyawan Dan Teknik Komunikasi Bawah Sadar Melalui Cerita**
- Sesi 6: Teknik Komunikasi Situasi Konflik dan berhadapan dengan informan**
- Sesi 7-8: Praktek, Role Play dan Games: Teknik pendekatan individu, menghilangkan kekhawatiran, penggalan informasi, menukan fakta hukum dan rekomendasi tindak lanjut pencegahan dan deteksi dini**

1. Latihan Pendekatan ala Tipologi

PENYAMPAIAN (KOMUNIKASI)

PENDEKATAN DI AWAL PERTEMUAN

- **KUASA** => basa-basi sebentar, kasih info bisnis, hot info, tujuan bertemu.
- **GAUL** => Pujian, tujuan bertemu, pujian
- **HARMONI** => Tanya kabar/ Keluarga, tujuan bertemu, tunjukan rasa terima kasih
- **PEMIKIR** => Basa-basi, kasih info bisnis, tujuan bertemu, topik mendetail

Kuasa

Keuntungan & kerugian
Langsung, tegas

Gaul

Gengsi, penghargaan
ekspresif

Harmoni

Basa-basi, kepastian,
Bangun kepercayaan

Pemikir

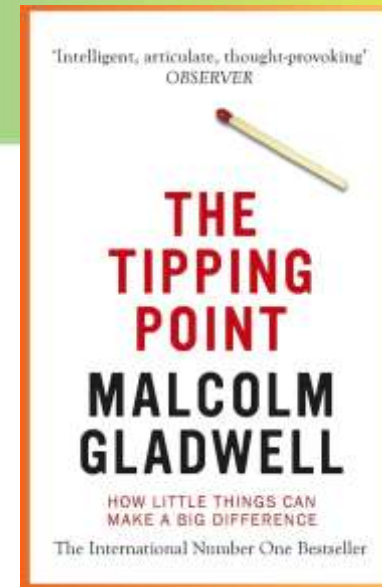
Persiapan, Kualitas,
Mendetail, alur logis

1. Kenali Tipenya.

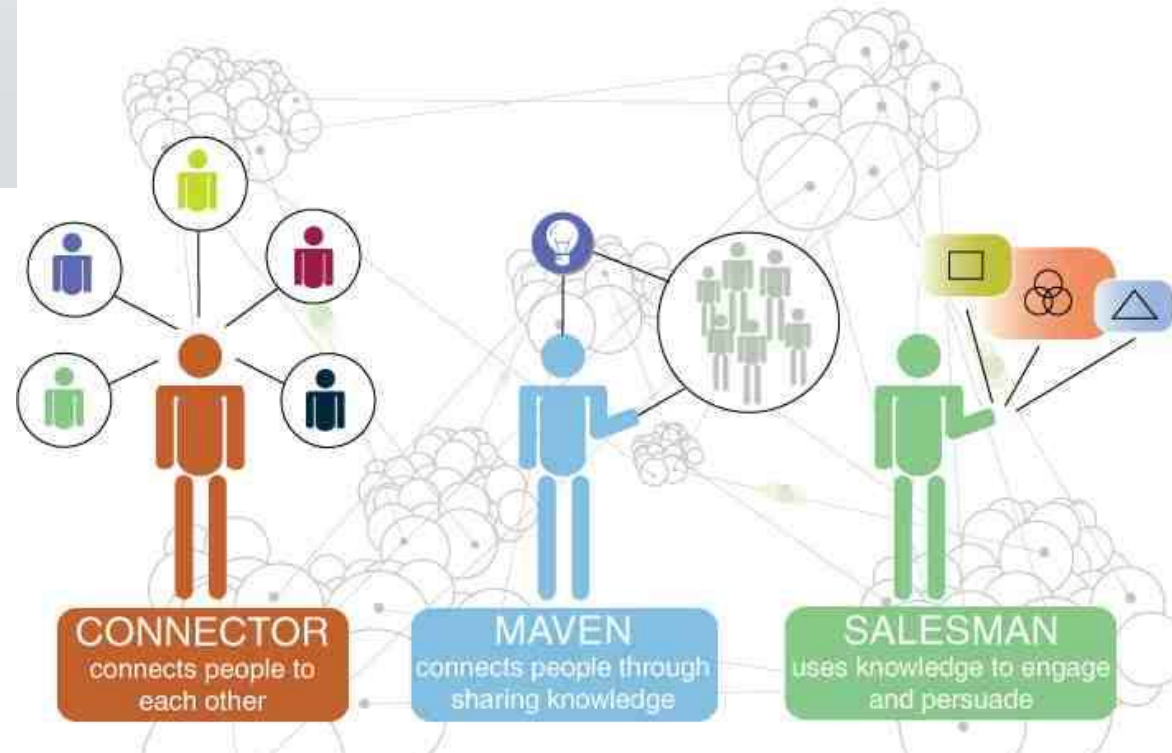
2. Tentukan Strategi Pendekatannya.

3. Kuasai metode Penyampiannya.

The Tipping Point



The Tipping Point + The Social Media Network





Mendeteksi Tipping Point

	Connector	Maven	Salesman	Stickiness Message	Context: Sosial dan Trend
Pendanaan (AO, Teller, BOSM, BM)					
Pembiayaan					
Operasional (CS, dll)					
Gadai					

MENJAGA HUBUNGAN BAIK



- Bagian JOB-DESC tugas menjaga hubungan.
- Memastikan kekhawatiran dan jarak tidak terjadi.
 - Rekan cabang sangat menyukai Petugas yang menelpon sekedar memberi tahu semua point dalam deal yang TELAH dilakukan sangat baik, dan bahwa ia akan memastikan semua masalah tertangani.
- KEEPING IN TOUCH.
 - Mengirimkan hadiah, kartu, souvenir, bahkan kliping berita sesuai bisnis klien akan sangat berguna.
- Handling Complaints.
- Menjaga Kepuasan dengan:
 - Filing semua copy dari dokumentasi, prosedur, SOP.
 - Cari tahu apakah trend fraud juga terjadi di pesaing dan industri.
 - Cek trend kejadian dan modus di industry vs perusahaan, menurun atau naik.



Masalah LOGIKA (tidak ada EMOSI terlibat)

- Pentingnya **RESPON SUPER CEPAT**: sebelum menjadi kekecewaan (apatis) => akhirnya berubah menjadi masalah emosional.
 - Biasa terjadi = sudah lah, saya bicara dengan atasan kamu saja.
 - Untuk kasus bermasalah, Biasakan update kemajuannya dengan WA atau email bila perlu, walau belum ada jawaban final.
- Lebih berat mana, menangani masalah emosi atau logika ??

Rasa Percaya (TRUST): Dilihat dari Topik Omongan



1

JAGA JARAK/DINGIN/BICARA SEPERLUNYA (baru Kenal/Pernah Kecewa)

Luar pagar & Teras

Rasa Percaya (Trust)

2

Topik Kerja/Bisnis

Ruang Tamu & Ruang Makan

REKAN KERJA

3

Topik Pribadi

Kamar Tidur & Bawah Tanah

SAHABAT BAIK

Best Friend



6 Tingkat Kedalaman Topik Pribadi:
Luar pagar, teras, ruang tamu, ruang makan, kamar tidur, ruang bawah tanah.
Apa yang Harus Anda Lakukan ?



Kuasai 5 Langkah Membangun Hubungan Baik

1. Kenali Tipologinya: sehingga tahu harus apa (What) dan bagaimana (How).

2. Luangkan waktu

- Lebihkan waktu untuk bicara: masalah bisnis atau pribadi.

3. Dekatkan jarak secara fisik

- Perhatikan posisi berhadapan, lokasi duduk, manfaatkan sentuhan.

4. Cerita (Sharing) lebih dahulu

- Belajar dari game salam, bungkuk badan dan doremi, siapa yang harus cerita terlebih dahulu agar teman bicara mau ikut bicara juga?
- Pahami, ketika mulut terbuka, hati ikut terbuka. Makan bersama? Oleh2?

5. Perdalam topiknya

- Sesuai level trust: masalah bisnis (kompetitor, update pasar, dlsb) atau masalah keluarga/pribadi.
- Biasakan mencatat dalam buku kecil. Lebih bagus mana: sekedar bertanya apa kabar ? Atau (setelah lihat buku catatan): apa kabar si kecil yang kemarin sakit? Sudah sembuh? Atau tanya ke toko sebelah sebelum anda masuk ke tokonya...

3. Rencana Kerja Membangun Hubungan (Rasa Trust) (Hanya Pareto Person – Dept)

Nama Customer	Problem Yang Pernah Ada / Penyebab Hub baik	Rencana (Aktivitas) Anda	Hasil Yang Diharapkan (Tanda Sukses)
No Trust/Jaga Jarak: 1.			
Trust Kerjaan/Bisnis: 1.			
Trust Pribadi: 1.			

KERJAKAN INDIVIDUAL, KONSULTASI DENGAN ATASAN



5 Bahasa Kasih Untuk Memperdalam & Meningkatkan Kualitas Hubungan Dengan Konsumen (Account Retention)

Bahasa Kasih	Contohnya, Definisinya	Contoh Rekan Kerja	Aktivitas Komunitas dan Pendekatannya
Verbal – Lisan			
Memberikan Hadiah			
Sentuhan			
Quality Time – Kebersamaan			
Melakukan Hal Kecil Bermakna			



4. Latihan Empathy dan Sudut Pandang Baru

Berhadapan dengan rekan calon fraud yang sudah dekat.

1. “Kayak gak kenal aja lho... Kan kita udah lama jadi teman.”
2. “Kayak gak percaya lho...”
3. “Nanti yah, dananya belum turun”
4. “Proses belum sampai di tangan bagian finance”
5. “Direktur keuangan atau bagian financenya cuti.”
6. “Bos keluar negeri, tugas keluar kota.”
7. “Bos lagi pergi.”
8. Setelah sekian lama baru ngomong, “Wahhh... elo gak ada PO nya nih padahal biasanya langsung pakai faktur tanpa dari PO dari customer”.
9. NPWP berubah nih, sehingga faktur dan tagihan harus diubah... “ini lho ya..., sudah berubah, tolong diganti dahulu ya...”

4. TEKNIK Meng-Adem-kan Hati



1

Menyebutkan EMOSI, RASA HATI yg bikin GALAU seseorang, dengan ulang kata2 CH.

2

Dilanjutkan dengan KATA-KATA PEDULI.

3

Tutup dengan HELAAN NAFAS, heh...

4

Selanjutnya barulah “PERMINTAAN KITA” boleh disampaikan.

4. Teknik Sudut Pandang Baru

(Alasan dulu baru Usulan)

- 1. Gengsi & Image**
(Dibanding “tempat” lain, harga diri, Kebanggaan, reputasi)
- 2. “Uang” (peluang) lebih banyak lagi**
(Sayang denda OKJK-kerugiannya, seharusnya buat yang lain..)
- 3. Operasional Rumah sehat (Efisien, Internet Ok)**
- 4. Maksimalisasi “Tenaga dan Pikiran”**
(Ketimbang ngurusin beginian, capek hati, Tidak Produktif)
- 5. Sehat Keluarga, Tumbuh Kembang Anak**
(malu, citra diri orang tua, anak merasa terteror lingkungan)
- 6. Masa Depan Terganggu**
(BI Checking Tertunda, Keuangan Satu Indonesia Tahu...)
- 7. Persahabatan, Janji Manis**
Saya mau minta tolong nih... kasihanin kita dong pak... Kita Gigih, Persisten lho...

**Kenali apa
yang dia cari,**

Jadikan **DASAR**
untuk Membujuk
dan Merubah
Pemikiran...

(Dasar Sudut
Pandang Baru)

5. Cara Memotivasi



**SIMULASI
BAGAIMANA
CARA
BERBICARA**

<ul style="list-style-type: none"> • Hubungan Sosial • Penerimaan • Persahabatan • Kekeluargaan • Pengabdian <p>(SOSIAL)</p> <p>Contoh:.....</p>	<p>H G</p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Pengakuan ❖ Penghargaan ❖ Penampilan ❖ Kebanggaan <p>(SOSIAL)</p> <p>Contoh:.....</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ketepatan ➤ Kualitas ➤ Ketelitian ➤ Informasi ➤ Kesempurnaan <p>(NON SOSIAL)</p> <p>Contoh ...</p>	<p>P K</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hasil / Result ✓ Tantangan ✓ Tindakan Segera ✓ Perubahan ✓ Untung Rugi <p>(NON SOSIAL)</p> <p>Contoh ...</p>

6. Komunikasi Anti Debat



6. Latihan Komunikasi Anti Debat

1. Tinggi rendah ; 1, 2, 3, 4

2. Cepat lambat

3. Jeda 2-3 detik

4. Helaan Nafas

5. Cengkok, Ngayun

6. Keras – Pelan Volume

PENGUNAAN

1. NADA Do utk meREDAn ketegangan, EMOSI.
2. NADA Re utk sopan santun, basa basi.
3. NADA Re utk mengakrabkan.

Baca Customer:

T = TEGANG
N = NORMAL
R = RAMAH

T = diredakan, minta maaf telah mengganggu, mohon waktunya. SAYA MAU SILATURAHMI AJA NIH....

N = tanya KABAR, basa basi

R = akrabkan, dgn puji atau ngayun

7. Pendetilan Ngalor-Ngidul



* **PENDETILAN** adalah seni komunikasi untuk memperoleh informasi yang tepat TANPA asumsi, dengan melakukan **pertanyaan klarifikasi MENDETAIL**.

- **TAHAPAN dalam PENDETILAN CURHAT :**
 1. Kenali Kata Kunci.
 2. Tanya, DETILKAN kata kunci.
 3. Lakukan PENGULANGAN KATA KUNCI.
 4. Mainkan nada ngayun, cengkok.

LATIHAN: Saya nggak mau **bayar(3)** kalau **Indihome-nya(2)** masih **kayak Gini (1) !!**



7. Teknik NGALOR-NGIDUL



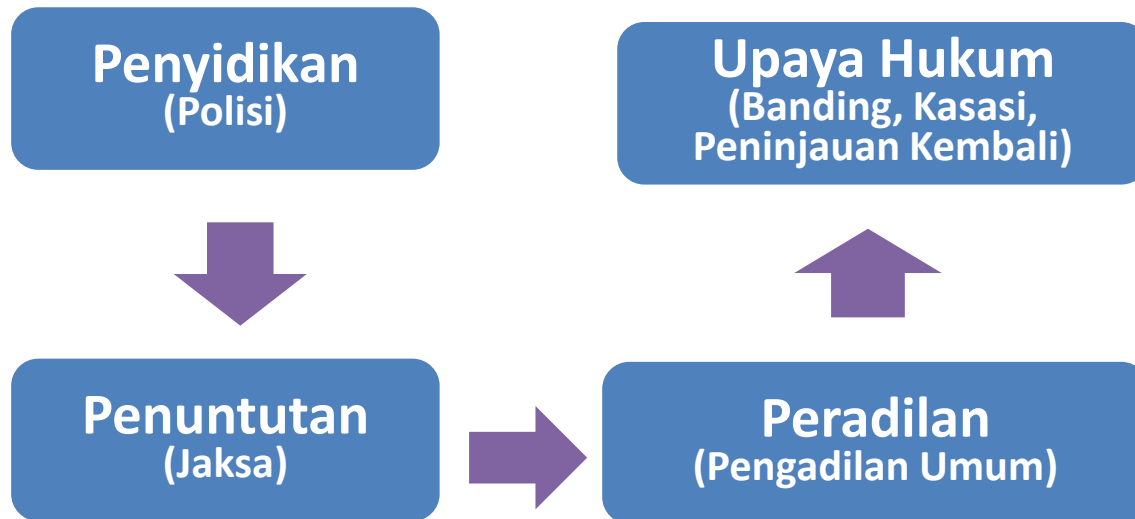
1. **Bicara kumpulkan informasi dengan Teknik INDIRECT, terkesan NGALOR NGIDUL bermanfaat.**
 - ❖ Teknik timbal balik: misal kita share info terupdate, lalu setelah itu baru gali info – Problem, penyebab, progress tagihan.
2. **Gunakan pertanyaan, dan lakukan konfirmasi tanpa menggurui.**
3. **Pastikan telah anda ketahui informasi Modus, Fakta hukum, Saksi, Motif.**
4. **Ketika Bicara Solusi:**
 1. **Jangan tawarkan yang tidak ada di aturan,**
 - Misal Angsuran bulanan di peringan SEMENTARA selama beberapa bulan.
 2. **Lakukan komunikasi pencegahan, misal angsuran 50rb sebulan yang gak masuk akal.**



4 Cara Menghadapi Manusia

1. **GERAKKAN** hatinya dengan cinta kasih dan persahabatan (rasa tidak enak hati akibat hutang budi dan rasa bersalah)
2. **BUJUK RAYU** dengan logika dan alasan.
3. **TEKAN** dengan konsekuensi dan dampak akhir (Sehingga Khawatir, Cemas, Kepikiran)
4. **Perangi, TEGAS** bila ybs “penjahat” (Eksekusi - Hukum).

PROSEDUR PENANGGAPAN PIDANA



Dimungkinkan upaya Penahanan dalam masing-masing tahap.



ALAT-ALAT BUKTI

Alat bukti yang sah menurut KUHAP (Ps. 184)

1. Keterangan Saksi;
2. Keterangan Ahli;
3. Surat;
4. Petunjuk;
5. Keterangan Terdakwa





SURAT

Alat bukti surat adalah surat yang dibuat atas kekuatan sumpah jabatan atau dikuatkan dengan sumpah, yaitu :

- a. Berita acara atau surat lain dalam bentuk resmi yang dibuat oleh pejabat umum;
- b. Surat yang dibuat menurut ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Surat keterangan dari seorang ahli;
- d. Surat lain.



PETUNJUK

Petunjuk adalah perbuatan, kejadian atau keadaan yang karena persesuaiannya, baik antara yang satu dengan yang lain, maupun dengan tindak pidana itu sendiri, menandakan bahwa telah terjadi suatu tindak pidana. Petunjuk tersebut hanya dapat diperoleh dari :

- a. Keterangan saksi;
- b. Surat;
- c. Keterangan terdakwa.



Latihan 7: DAPATKAN Motif, Modus, Saksi dan Fakta Bukti Hukum dari Fasilitator

Segmen	Permasalahan	Modus	Pelaku	Potential Loss
1 Operasional/ Dana	Terdapat tindakan fraud berupa pencairan deposito dan penarikan cek milik nasabah PT.A di Cabang BSI yang dilakukan oleh pegawai PT.A (Sdr.ASO/Staff Accounting/pihak eksternal) tanpa persetujuan pengurus PT.A yang berwenang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memalsukan tandatangan pengurus PT.A yang berwenang pada bilyet deposito dan cek. 2. Meminta pegawai KC BSI (Operational Staff, BOSM, Branch Manager) menjalankan transaksi pencairan deposito dan penarikan cek PT.A melalui Whatsapp Group (WAG) yang anggotanya dari pihak PT.A dan BSI. 3. Mengirimkan scan bilyet deposito dan cek yang tandatangannya telah dipalsukan oleh Sdr.ASO melalui email kepada Teller, BOSM, dan BM sedangkan asli dokumen bilyet deposito dan cek yang dicairkan (dijanjikan) diserahkan menyusul atau tidak diserahkan ke cabang. 4. Meminta dana pencairan deposito PT.A dikreditkan ke rekening giro PT.A, kemudian Sdr.ASO melakukan penarikan cek atas rekening giro PT.A dengan mentransfer dananya ke rekening Sdr.ASO di BSI dan bank lain. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku Utama: Pihak Eksternal. 2. Pihak Terkait: Teller, Customer Service, Operational Staff, BOSM, dan Branch manager. 	Rp.15,4 miliar
2 Operasional/ Dana	Penggelapan dana nasabah oleh Customer Service, dengan melakukan pencairan Deposito dan pendebitan Tabungan sebanyak 45 Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencairkan Deposito Nasabah:- Meminjam atau memfoto bilyet deposito nasabah dan diajukan untuk proses pencairan.- Mengelabui BOSM dan Operational Staff dengan menyerahkan bilyet Deposito yang dipinjam atau foto bilyet untuk proses pencairan 2. Membuka Rekening Baru Pada CIF Nasabah:- Membuka rekening Tabungan baru pada CIF yang sama beserta aktivasi kartu ATM/mobile banking. 3. Memindahkan Hasil Pencairan Deposito:- Membuka rekening Tabungan baru pada CIF yang sama beserta aktivasi kartu ATM/mobile banking4. Menerbitkan Bilyet Fiktif- Saat Nasabah mengajukan pembukaan deposito, Pelaku menerbitkan deposito fiktif yang diberikan ke NasabahPelaku mengambil dana dari tabungan nasabah yang seharusnya digunakan untuk penempatan deposito 5. Membayarkan Bagi Hasil Nasabah- Tetap melakukan pembayaran atas bagi hasil yang seharusnya diterima oleh nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku Utama: Customer Service. 2. Pihak Terkait: Operational Staff, BOSM. 	Rp.8,9 miliar
3 Pembiayaan	Marketing bersama 7 orang broker merekayasa pembiayaan KUR Mikro fiktif sebanyak 70 nasabah dan topengan sebanyak 29 nasabah total plafond pembiayaan Rp.16 miliar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merekayasa data usaha dan pendapatan 2. Memalsukan tanda tangan nasabah pada akad pembiayaan 3. Mengajukan pembukaan rekening nasabah fiktif melalui CS hanya menggunakan FC KTP 4. Menguasai rekening a.n Nasabah dan melakukan penarikan melalui ATM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaku utama: Marketing Business Representative dan eksternal. 	Rp.13,2 miliar
4 Pembiayaan	Pembiayaan Gadai topengan dan talangan pembelian agunan pembiayaan Gadai	<ol style="list-style-type: none"> 1. PSO (Pawning Sales Officer) memproses Gadai topengan dan mark up karatase emas 2. Memalsukan tanda tangan nasabah pada permohonan gadai dan slip penarikan dan mark up harga pembelian Logam mulia (LM) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak terkait: CS Pawning Sales Officer 	Rp.357 juta



Apa Pembelajaran dan Makna Pendetilan ?

- 1. Apa yang harus dilakukan bila kita sedang menggali dan customer sedikit berbicara ?** Banyaklah tanya, sesuai tingkat ingkar janji...
- 2. Apa bedanya pendetilan (metamodel) dengan “Pencecaran”? Investigator ??**
- 3. Bagaimana caranya agar tetap terkesan profesional?**

**PERHATIKAN KECEPATAN ANDA BERTANYA, Mainkan Cengkok,
BERI IA NAFAS...**



TULISLAH PEMBELAJARAN UTAMA utk APLIKASI KERJA

(a) Hal BARU yang harus anda lakukan, ATAU (b) Hal, Aktivitas LAMA yang harus dihentikan, agar kinerja anda, tim dan bahkan keluarga membaik (kertas tidak dikumpulkan):

1.

2.

3.

4.

Tugas Di LMS, Diskusikan sekarang

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Seberapa bermanfaat materi yang Anda pelajari, dibandingkan dengan job desc Anda dikantor.?	Jawab: Alasannya:
2	Apa saja HAL YANG HARUS DIRUBAH di kantor anda, berdasarkan ide, materi atau masukan dari pengajar ?	1. ... 2. ... 3. ... 4. ...
3	Tuliskan, apa saja KONSEP & ILMU UTAMA yang Anda pelajari, dan menurut Anda penting untuk di PRAKTEKKAN, nanti dikantor?	1. ... 2. ... 3. ... 4. ...
4	Tulis rencana perubahan dalam diri Anda dan tempat kerja, yang ingin Anda lakukan setelah pembelajaran pada hari ini?	1. ... 2. ... 3. ... 4. ...