

MATERI TRAINING

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

**Sesi 5 - Teknik Membaur Diterima Seluruh Karyawan
Dan Teknik Komunikasi Bawah Sadar Melalui Cerita**



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, penulisan temuan dan rekomendasi tindak lanjut pencegahan dan deteksi dini**



4 Dasar Persuasi dan 3 Hukum Bawah Sadar

Rasa Tidak Enak Hati vs Dipaksa (konfrontasi-Nyakitin Hati)

1. Hutang Budi.
2. Sudah Dekat (nyaman dihati).
3. Merasa bersalah (apalagi teringat terus).
4. Terprogram Bawah sadar
 - a. **Hukum Timbal Balik (Resiprokal).**
 - b. **Hukum Bola Bekel (Emosi).**
 - c. **Hukum Terprogram Otomatis Bawah Sadar (Bahasa Tubuh-Ekspresi, Nada-intonasi-tempo Suara, Rasa, Perumpamaan, Simbol).**



Kelancaran Komunikasi

KUNCI UTAMA



“Jangan buat teman bicara ada dalam **TEKANAN**”

**KOMUNIKASI YANG ALOT/SULIT TERJADI KARENA ADA
RESISTENSI/EMOTIONAL BLOCK!!**



Arti Resistensi (Penolakan)

Resistensi adalah tanda kurangnya “Kedekatan”.



**Tidak ada yang dinamakan “Penolakan”,
yang ada adalah Komunikator yang “Tidak
Fleksibel” (Tidak mau TSP).**

Resep Untuk Pendekatan Cepat Bangun Suasana Positif (Bajak Sawah)

1.



1. Tebarkan **Perasaan Senang**.
Senyumlah 3 kali.

2. **Utarakan titik ketertarikan**, dan **Tunjukkan kesamaan minat**
=> (bicarakan topik yg menyenangkan).



3. **Sinkronkan** (kesamaan bahasa tubuh
= TSP (Tiru, Samakan, Pimpin).



BAGAIMANA APLIKASINYA ??



Tiru, Buat Nyaman, Pimpin

Memulai Hubungan
Minimalisir Perbedaan
Maksimalkan Persamaan



MIRROR

Tiru Aksi Mereka



MATCH

Samakan 3-10 Detik



LEAD

Pimpin, Kendalikan Mental Lawan

LATIH LAH!!

Rapport, Pacing & Leading (TSP)

1

Tiru semua gerakan fisik, cara bicara, dan gaya bicara lawan

2

Biasanya setelah 2 sampai 10 menit pembicaraan, Lawan akan terbawa, dan “SIAP DI PIMPIN”

3

Setelah Berkomunikasi, barulah anda mulai “serius berjualan”.

Kuasai !! ➔ Tiru, Samakan, Pimpin

Menciptakan Kedekatan Kilat (Baru Bertemu)

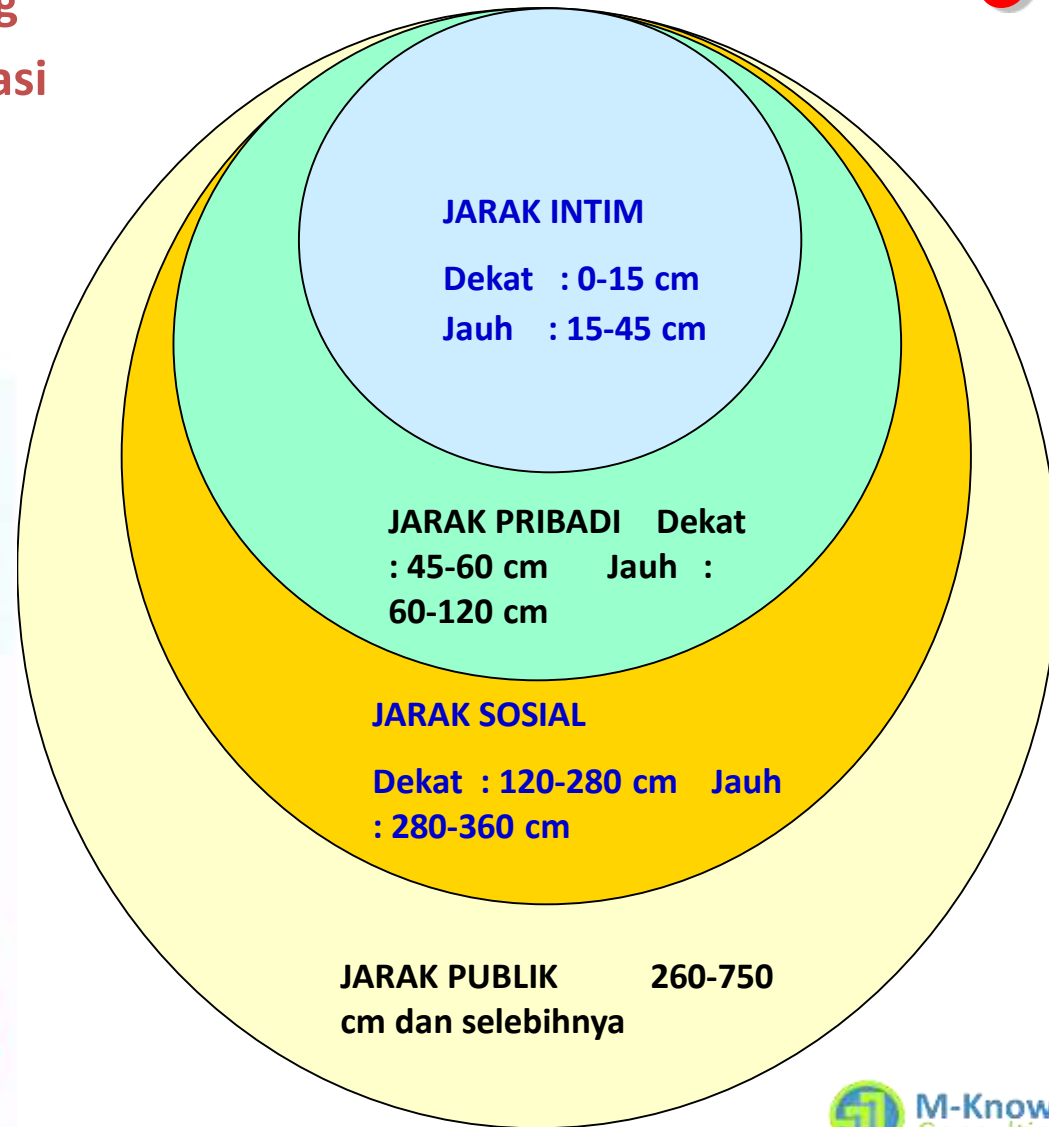
2.

1. Selaraskan diri anda dengan model teman bicara dalam berkomunikasi (**gaya, preferensi, tipologi**).
2. Sesuaikan dengan Gaya Umum-nya (misal bertemu suku jawa, sunda, betawi, batak, dlsb).
 - **Kontak mata.**
 - **Jabat tangan.**
3. Manfaatkan “senyum”.
4. Samakan **Intonasi Bicara & Bahasa Tubuh.**
5. **Optimalkan Pertanyaan: gali terus...**



JARAK INTERPERSONAL

Jarak yang diambil seseorang dengan orang lain perlu diperhatikan ketika berkomunikasi





Maksimalkan Kesan !!

- 1. Kesan pertama begitu menggoda, selanjutnya, terserah anda.....**
- 2. Bagaimana caranya kesan tercipta?**
- 3. Mana lebih mudah, berkomunikasi dengan kesan-diri buruk (menyeramkan, preman, jelek, kasar) atau kesan baik (Cantik, Lembut, Halus, Tampan, Sopan)?**
- 4. Bagaimana Kesan buruk tercipta?**
- 5. Bagaimana kesan baik tercipta?**



Pembelajaran Terpenting !

Jadilah Seseorang Yang.....

KOMUNIKATIF & EKSPRESIF !!

BANYAK BICARA:

1. Banyak Bertanya.
2. Banyak Komentor.

Sehingga terjadi komunikasi
2 arah & tidak sepi...

Mengatur RAUT MUKA dan GERAKAN TANGAN:

1. Banyak Senyum.
2. Banyak Angguk.
3. Banyak Gerak.
4. Banyak Sentuh.

Sehingga bawah sadar mereka “otomatis
tergerak” dan mengikuti anda...

CARA KOMUNIKASI BERHADAPAN

KOOPERATIF

PERSUASIF, Do-Re

Empati, Bersahabat

Keterbukaan, **Diskusi**

Kerjasama,
Mikir Bareng

Solusi Bersama, Deal,
Kerjasama Menjalankan
Rencana

YANG BERTINDAK. AMBIL
LANGKAH DULUAN,
MENENTUKAN BENTUK
CARA KOMUNIKASI TONE
BERHADAPAN
DIA YANG MENANG !!

KONFRONTATIF

KONFRONTASI, Mi-Fa
Di-Pressure, Intimidasi

Argumentasi, Debat, Nada
Tinggi Bikin Emosi

Power, Kuat-kuatan, Maksa,
Neken, Nyolot, Nyakitin Hati

Menghindar, **Sakit Hati**

Mengalir ke Write Off, Eksekusi,
Pihak Ketiga, Status Quo

6 Lapis Komunikasi Manusia

Komunikasi Sukses bila diseluruh (6) lapis ini SELARAS
Tidak ter-Distorsi, Ter-Delesi atau Ter-Generalisasi.

1.Intonasi	Intonasi, Cara kata Di Ucapkan
2. Maksud & Kesan (Pendetilan)	Pemilihan kata, sesuai maksud kata-kata yang diucapkan. Penekanan, Jeda, perumpamaan, menekankan maksud tertentu.
3.Pemilihan Kata (VAK)	Cara pikiran menggunakan, memproses, dan menafsirkan bahasa, terlihat dari Predikatnya (Visual, Auditori, Kinestetik)
4.Dialog Internal	Dialog internal dalam pikiran diri Apakah terjadi sabotase diri, penerimaan atau pemahaman yang berbeda, diketahui dari bahasa tubuh dan rasa.
5.Bahasa Tubuh	Dampak kata yang diterima dan terucap pada bahasa tubuh
6.Rasa	Rasa yang diterima dan Intuisi (perasaan) yang tercipta dibawah sadar.

Tahapan Komunikasi

TAHAPAN KOMUNIKASI	AWAL BERTEMU	ISI - TUJUAN BERTEMU	AKHIR PERTEMUAN
ALUR KOMUNIKASI	<p>Hilangkan Blok Emosi (Cairkan Suasana)</p> <p>Titik Mula yang Tepat</p>	<p>Kemukakan Tujuan (Yang Kita Inginkan)</p>	<p>Komitment – Tindakan (Konfirmasi Detail)</p>
STRATEGI KOMUNIKASI	<p>Strategi Karakter: Bahasa Verbal</p> <p>Bahasa Non Verbal (Intonasi, Bahasa Tubuh & Rasa)</p>	<p>Komunikasi Verbal Sesuai Karakter</p> <p>Komunikasi Non Verbal (Intonasi, Bahasa Tubuh & Rasa)</p>	<p>Motivasi & Follow-Up, Validasi Bahasa Non Verbal (Intonasi, Bahasa Tubuh & Rasa)</p>



Bagaimana Cara Menghadapi Hal Berikut, Tanpa menjadi DEBAT ??

1. Hallah, kebanyakan nanya kamu, masak gak percaya sama saya sih...
2. Udah bunganya terlalu mahal, ribet bener prosesnya.
3. Di pembiayaan lain ditanya gak seribet ini...
4. Ngapain kamu tanya-tanya sampai anak istri muda saya? Usaha saya yang lain? Rumah saya yang lain? Yang diaplikasi sudah cukup lah...
5. Saya ini RO di pembiayaan lain lho mas. Ini nyusahin bener sih...
6. Orang dealer kemarin bingungin, saya gak ngerti dijelasinnya, programnya, prosesnya, cara bayarnya... Sampeyan khan wakil perusahaan, ya bisa dong jelasin...
7. Udah lah, info rekening Bank nya itu saja ya...
8. Datanya bocor gak ke orang pajak nih mas? Takut saya...

**Rahasiannya: CUKUP hilangkan masalah emosi, bukan teknisnya...
Ibarat.... Maka/sehingga.... Sama juga dengan kita....**

KATA-KATA: Induk dari Semua Persuasi



**Sumbangannya pak,
Saya Buta...**

Jah... dasar tukang minta-minta

**Hari ini indaaah sekali,
Cuaca cerah, pemandangannya indah...
Namun sayang, mata saya tidak dapat
melihat-nya....**

Kasihan....Ada efek PEMBESARAN: pembesaran rasa dan makna emosional..

Esensi Persuasi Dalam “Menjelaskan”

Bukan apa yang Anda katakan, tapi apa yang mereka dengar. Biarkan Mereka menyimpulkan sendiri !!

Jangan Pernah Katakan “4”

Tapi Katakanlah

“2+2”,

agar mereka menyimpulkan sendiri, lalu mengatakan

“4” Jawabannya...

**Bila pesan disampaikan secara langsung,
umumnya orang akan defensif /
menghindar / bela diri....**



Program “DANA TALANGAN” yang ditolak...



The screenshot shows the MSNBC website interface. At the top, the MSNBC logo is on the left, and navigation links for 'Today Show', 'Nightly News', 'Dateline', and 'Meet the Press' are on the right. Below the logo, the page is categorized under 'Business / Stocks & economy / Economy in Turmoil'. The main headline reads 'House to meet Thursday after rejecting bailout', with the word 'rejecting' circled in red. Below the headline, a sub-headline states 'GOP, Democrats argue effect of Pelosi speech on \$700 billion plan's failure'. A large photo of House Speaker Nancy Pelosi speaking into a microphone is featured. To the right of the photo is a video player with a 'Launch' button and a caption 'Bailout falls 12 votes shy'. A sidebar on the left lists various categories like 'U.S. news', 'World news', 'Business', etc. The bottom of the page shows a partial view of a news article snippet starting with 'A speech by House speaker Nancy Pelosi "poisoned our conference, caused a number of (GOP) members that we thought we could get, to'.

House to meet Thursday after rejecting bailout
GOP, Democrats argue effect of Pelosi speech on \$700 billion plan's failure


Bailout falls 12 votes shy
Sept. 29: NBC's Mike Viqueira and Brian Williams discuss the vote and the reasons why the \$700 billion bailout fell apart.

MSNBC

Program “DANA PENYELAMATAN” yang disetujui...



Bila orang tenggelam, air sudah sehidung,
perlu SEGERA di SELAMATKAN,
atau tunggu saja dulu sebentar lagi?



Kuasai Teknik Perumpamaan = Kiasan, Analogi, Pantun, Simbol, Metafora, Cerita.

Perumpamaan =



- Alat pemrogram pikiran “agar menyimpulkan sendiri”.
- Adalah bahasa bawah sadar: menunjukkan arah, kemauan, solusi.
- Membuat emosi yang sedang tinggi, terinterupsi (sehingga blank)

Untuk JELASKAN Ide/Program, Kemas Dahulu Pesan Dalam Bentuk “Cerita”, Baru Sampaikan Usulan Kita....



1.Semen

2.Testimoni Cholesterol

Apa Esensinya?



3.Kartu telpon



Contoh Perumpamaan Telco

1. Kenapa harus menyediakan = Ibarat rumah makan padang, ia menyediakan ayam gulai, ayam goreng, ayam balado, ayam rendang, ayam pop. Saya tanya, kenapa pak begitu banyak jenis ayam? Dijawab, habis yang datang maunya macam-macam, dan kadang gak bisa kita arahkan. Ya sudah, ketimbang nanti lari ke warung sebelah dan jadi langganan mereka, mending kita sediakan saja tapi secukupnya... begitu juga dengan jualan SP, kalau tidak kita sediakan, nanti mereka yang tanya bisa lari dan jadi langganan orang...
2. Kualitas = Ibarat mobil, ada sedan ada mikrolet, dan itu juga jalannya beda, yang satu di daerah macet berlubang-lubang pula dan jalan tol yang mulus dan lega... begitu juga dengan telekomunikasi pak. Ada yang sejuta umat, mobil penumpang umum yang walau murah tapi gak nyaman, kadang mogok dan jalannya juga berlubang-lubang, ada juga yang sedan mahal, nyaman dan ada aja pembelinya. Semua ada pecintanya, dan mereka ada duit, sayang kalau gak dilayani juga lho....
3. Gak untung = Mana yang paling besar untungnya, jual motor baru Cuma sekali atau pelanggan bolak-balik ganti aksesoris, ganti oli, isi bensin? Gak apa-apalah sekedar menarik, yang penting gimana caranya dia balik lagi kesini... jangan sampai gak lengkap sehingga gak tertarik datang...
4. Gak Mau Jual = ibaratnya taman, kalau warnanya Cuma merah, kuning, biru aja, gak ada hijaunya, pasti gak enak dilihat, membosankan dan terasa ada yang kurang. Nih saya tambah warna baru nih bu, biar lebih seru dan enak dilihat...
5. Kurang banyak yang tanya? Sepi? = ibarat pasar malam, kalau gak ada yang halo-halo undang orang, apalagi gak ditontonkan ke keramaian, mana ada yang mau datang? Sama juga dengan jualan bu. Kalau gak di pajang dan ditawarkan seperti halo-halo itu, gimana ada yang mau belanja...

Tidak semua Perumpamaan bisa di hadang!

Jangan sampai anda membuat Perumpamaan yang semakin “menaikkan emosi” customer. Kunci: Perhatikan arahnya, perlu dikurangi atau ditambah ??

Buat Cerita untuk Edukasi Karyawan

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"> 2. Pihak terkait: CS Pawning Sales Officer 	Rp.357 juta



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.