



Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT

PENGENALAN DAN KEGUNAAN LAYANAN BANTUAN BAGI PENYEDIA JASA KEUANGAN

PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APU PPT
PUSAT PELAPORAN DAN ANALISIS TRANSAKSI KEUANGAN

2017

Pengenalan dan Kegunaan Layanan Bantuan bagi Penyedia Jasa Keuangan

Dikeluarkan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT PPAK.

Edisi Ke-1 : 2017

Penyusun : Direktorat Pelaporan
Pereviu : Ardhiyan Dwiyoenanto dan Maryanto
Editor : Perdana Kusumah

Pusdiklat APU PPT
Jl. Tapos Raya No.82, Cimpaeun, Tapos, Kota Depok, Jawa Barat 16459
Telp. : (021) 8750132
Fax. : (021) 8750133
Email : pusdiklat-apuppt@ppatk.go.id
Website : pusdiklat-apuppt.ppatk.go.id

Dilarang keras mengutip, menjiplak atau menggandakan sebagian atau seluruh isi modul ini serta memperjualbelikan tanpa izin tertulis dari Pusat Pendidikan dan Pelatihan APU PPT PPAK.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan modul “Pengenalan dan Kegunaan Layanan Bantuan bagi Penyedia Jasa Keuangan”. Tujuan disusunnya modul ini agar peserta mampu memahami dan menggunakan layanan bantuan PPATK sebagai solusi atas kendala yang dihadapi oleh PJK dalam penyampaian laporan kepada PPATK.

Tidak lupa kami juga mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait karena tanpa bantuannya tidak mungkin modul ini dapat tersusun dengan baik. Semoga modul “Pengenalan dan Kegunaan Layanan Bantuan bagi Penyedia Jasa Keuangan” ini bermanfaat bagi banyak pihak dan mampu menambah wawasan serta menjadi salah satu acuan/referensi dalam pembelajaran materi terkait pelaporan.

Tidak ada manusia yang sempurna begitupun dengan ciptaannya, tidak ada gading yang tidak retak, termasuk modul ini yang tidak terlepas dari berbagai macam kekurangan. Oleh karena itu, kami memohon maaf sebelumnya terhadap segala bentuk kekurangan yang ada. Kami menerima semua komentar, kritik, saran dan pesan yang membangun dalam rangka memperbaiki dan menyempurnakan edisi modul berikutnya yang lebih baik.

Demikian yang dapat kami sampaikan, terima kasih atas perhatiannya.

Depok, Desember 2017
Plt. Kepala Pusdiklat APU PPT – PPATK

Yusup Darmaputra
197706152002121007

DAFTAR ISI

| | | |
|------|---|----|
| I. | PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. | Latar Belakang | 1 |
| B. | Deskripsi Singkat | 1 |
| C. | Manfaat Modul | 1 |
| D. | Tujuan Pembelajaran | 1 |
| E. | Metode Pembelajaran | 1 |
| F. | Materi Pokok dan Sub Materi Pokok | 2 |
| G. | Petunjuk Belajar | 2 |
| II. | Pengenalan Layanan Bantuan Terkait Kewajiban Pelaporan 3 | |
| A. | Aplikasi Pemberian Layanan Bantuan..... | 3 |
| B. | Call Center 021-3850455 | 4 |
| C. | Mailing List/Group E-mail | 4 |
| III. | TATA CARA PENGGUNAAN LAYANAN BANTUAN | 6 |
| A. | Aplikasi Pemberian Layanan Bantuan (PLB) | 6 |
| B. | Call Center 021-3850455 | 11 |
| C. | Mailing List/Group E-mail | 11 |
| IV. | PENUTUP | 12 |
| A. | Rangkuman | 12 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Login aplikasi..... | 6 |
| Gambar 2. Halaman utama aplikasi. | 7 |
| Gambar 3. Daftar tiket. | 7 |
| Gambar 4. Ubah data tiket. | 8 |
| Gambar 5. Tiket baru. | 9 |
| Gambar 6. Feedback dari operator PLB..... | 9 |
| Gambar 7. Mengirim pesan feedback. | 10 |
| Gambar 8. Download dokumen..... | 10 |

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Layanan Bantuan merupakan salah satu langkah PPATK dalam memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada *stakeholder* PPATK (pihak pelapor, Lembaga Pengawas dan Pengatur, aparat penegak hukum, lembaga pemerintah/instansi terkait lainnya) pada khususnya dan masyarakat pada umumnya terkait implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (UU TPPU) dan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (UU TPPT) terkait kewajiban penyampaian laporan kepada PPATK. Layanan Bantuan PPATK terdiri atas aplikasi Layanan Bantuan, *call center* 021-3850455 dan *mailing list/group* e-mail yang didesain sebagai sarana dalam membantu komunikasi antara PPATK dan *stakeholder* serta masyarakat.

B. Deskripsi Singkat

Diklat ini menjelaskan tentang tata cara penggunaan layanan bantuan dalam membantu PJK menyelesaikan kendala terkait pelaporan ke PPATK.

C. Manfaat Modul

Modul ini disusun sebagai acuan bagi pengajar dan peserta diklat guna memahami dan menggunakan layanan bantuan PPATK sebagai solusi atas kendala yang dihadapi dalam penyampaian laporan kepada PPATK.

D. Tujuan Pembelajaran

1. Kompetensi dasar.

Peserta diklat diharapkan mampu menggunakan layanan bantuan untuk menyelesaikan kendala PJK dalam melakukan pelaporan.

2. Indikator keberhasilan.

Setelah mempelajari modul ini, peserta diharapkan mampu menggunakan layanan bantuan dan menyelesaikan kendala yang dihadapi.

E. Metode Pembelajaran

Penyampaian materi diklat menggunakan metode sebagai berikut:

1. Presentasi;
2. Tanya jawab; dan
3. Simulasi.

F. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

Materi pokok untuk mata diklat “Pengengenalan dan Kegunaan Layanan Bantuan bagi Penyedia Jasa Keuangan” yaitu:

1. Pengengenalan layanan bantuan terkait kewajiban pelaporan; dan
2. Tata cara penggunaan layanan bantuan.

G. Petunjuk Belajar

Kami harapkan seluruh peserta diklat mengikuti langkah-langkah di bawah ini agar proses pembelajaran dapat berjalan dengan lancar dan tujuan pembelajaran tercapai dengan baik:

1. Bacalah secara teliti dan pahami tujuan pembelajaran yang tertulis pada setiap awal bab;
2. Pelajari setiap bab secara berurutan, mulai dari Bab I Pendahuluan hingga Bab Penutup;
3. Kerjakan secara sungguh-sungguh dan tuntas setiap evaluasi pada setiap akhir bab;
4. Keberhasilan proses pembelajaran dalam mata diklat ini tergantung pada kesungguhan Anda. Untuk itu, belajarlh secara mandiri atau berkelompok;
5. Anda disarankan mempelajari bahan-bahan dari sumber lain seperti yang tertera pada Daftar Pustaka pada akhir modul ini, dan jangan segan-segan bertanya kepada widyaiswara atau teman yang telah memahami tentang mata diklat ini.

Baiklah, selamat belajar! Semoga Anda sukses menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diuraikan dalam mata diklat ini dalam melaksanakan tugas sehari-hari anda di kantor.

II. PENGENALAN LAYANAN BANTUAN TERKAIT KEWAJIBAN PELAPORAN

Indikator Keberhasilan:

Peserta dapat memahami dan mampu menggunakan layanan bantuan dan menyelesaikan kendala yang dihadapi.

Pihak pelapor memiliki kewajiban untuk menerapkan Prinsip Mengenali Pengguna Jasa (PMPJ) dan kewajiban untuk menyampaikan laporan kepada PPATK sesuai amanat UU TPPU. PJK seringkali mengalami kendala di lapangan dalam menjalankan kewajibannya sehingga membutuhkan panduan dari PPATK. Kondisi jarak dan waktu tidak memungkinkan bagi PPATK untuk memberikan panduan secara langsung/*face to face* kepada seluruh pihak pelapor di seluruh Indonesia. Kebutuhan akan solusi atas kendala yang dihadapi PJK menuntut PPATK untuk dapat memberikan respons yang cepat atas kendala atau pertanyaan yang diajukan PJK. PPATK menyediakan Layanan Bantuan guna mengatasi hal tersebut dan diharapkan dapat menjadi alternatif solusi komunikasi PPATK dengan pihak pelapor. Layanan Bantuan PPATK disediakan untuk membantu PJK dalam mengatasi kendala yang dihadapi dengan memberikan panduan sebagai solusi atas kendala yang dihadapi pihak pelapor. Sarana yang disediakan dalam Layanan Bantuan PPATK diharapkan dapat diakses dan digunakan oleh pihak pelapor sehingga efisiensi dan efektivitas dalam mengatasi masalah pihak pelapor dapat tercapai. Adapun beberapa sarana yang disediakan PPATK dalam Layanan Bantuan adalah aplikasi Pemberian Layanan Bantuan, *call center* 021-3850455, dan *mailing list/group e-mail* dengan penjabaran sebagaimana dijelaskan pada bagian berikut ini:

A. Aplikasi Pemberian Layanan Bantuan

Aplikasi Pemberian Layanan Bantuan (PLB) adalah sistem aplikasi yang disediakan oleh PPATK sebagai salah satu sarana dalam berkomunikasi dengan pihak pelapor (PJK, PBJ dan Profesi). Aplikasi PLB dapat diakses melalui alamat *website* <https://plb.ppatk.go.id>. PJK dapat menyampaikan pertanyaan terkait:

- a. Sistem pelaporan, dan
- b. Kebijakan pelaporan.

Pertanyaan tersebut akan dijawab oleh operator PLB PPATK dan disampaikan kembali jawabannya melalui aplikasi PLB tersebut.

B. Call Center 021-3850455

Call center 021-3850455 merupakan sarana yang disediakan oleh PPATK melalui jalur telepon. Pihak pelapor dapat berbicara dengan petugas-petugas PPATK sesuai dengan kategori permasalahan yang dihadapi.

C. Mailing List/Group E-mail

PPATK juga menyediakan jalur berupa *mailing list/group e-mail* yang di dalamnya tergabung nama-nama pihak pelapor tertentu yang digunakan untuk berkomunikasi terkait subjek tertentu. *Mailing list/group e-mail* tersebut terbagi berdasarkan jalur, yaitu:

1. Satu jalur.

PPATK melalui jalur ini dapat menyampaikan *e-mail* kepada pihak pelapor yang terdaftar pada *mailing list/group e-mail* namun pihak pelapor tidak dapat memberikan balasan atau *reply* melalui jalur tersebut. Contoh *mailing list/group e-mail* dengan satu jalur ini adalah *mailing list* GRIPS-Notification (grips.notification@ppatk.go.id) atau *mailing list* AML Newsletter PPATK (PPATK-newsletter@ppatk.go.id).

2. Dua jalur.

Pihak pelapor telah dibagi berdasarkan jenis permasalahan tertentu dan dapat berkomunikasi langsung melalui *mailing list/group e-mail* ini. Tujuannya selain *sharing information* dari PPATK, juga menjalin komunikasi antar pihak pelapor terkait apabila terdapat pertanyaan atau kendala yang sama. Beberapa contoh *mailing list/group e-mail* dengan dua jalur ini antara lain:

- a. juanda35@ppatk.go.id khusus terkait kebutuhan informasi terkait permintaan data untuk kepentingan analisis PPATK. *Mailing list* ini dikhususkan kepada PIC untuk penghubung baik pada masing-masing PJK dan juga pegawai penghubung dari Direktorat Analisis Transaksi PPATK;
- b. IFTI-WG-Pilot@ppatk.go.id merupakan jalur komunikasi yang digunakan antara PPATK dan 7 PJK Bank Umum Devisa yang terkategori sebagai Pilot Bank IFTI;
- c. IFTI-WG-NonPilotBank@ppatk.go.id terkait informasi IFTI untuk PJK Bank Umum Devisa yang tidak termasuk sebagai IFTI Pilot Bank; dan

- d. CTRWG@ppatk.go.id dikhususkan sebagai jalur informasi bagi PJK untuk *sharing* informasi terkait Laporan Transaksi Keuangan Tunai atau *Cash Transaction Report* (CTR).

III. TATA CARA PENGGUNAAN LAYANAN BANTUAN

Indikator Keberhasilan:

Peserta dapat memahami dan mampu menggunakan layanan bantuan dan menyelesaikan kendala yang dihadapi.

A. Aplikasi Pemberian Layanan Bantuan (PLB)

Aplikasi PLB dapat diakses oleh pengguna pelapor yang terdaftar di GRIPS. Pengguna dapat mengakses aplikasi PLB dengan menggunakan jaringan internet.

1. Memulai aplikasi.

Memulai aplikasi diawali dengan prosedur *login*.

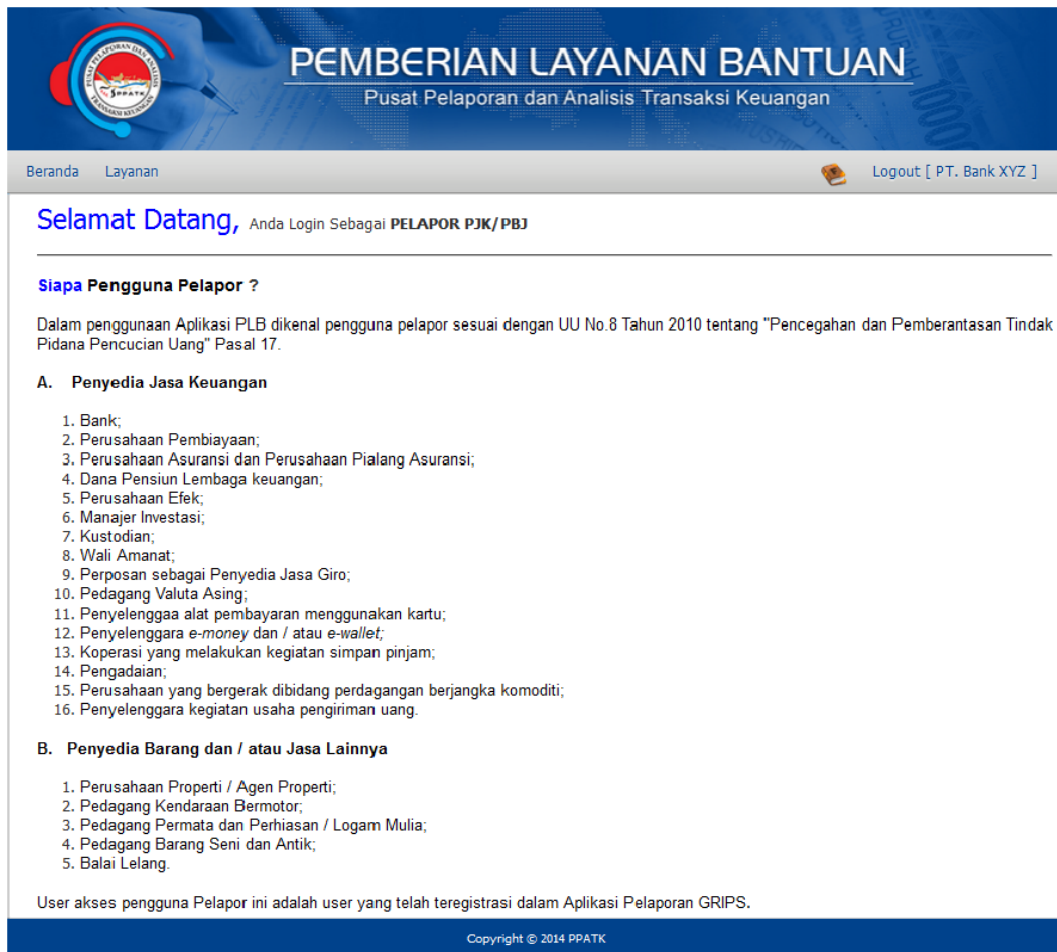
- Buka *web-browser* seperti Mozilla Firefox;
- Pada *address bar*, akses aplikasi dengan memasukkan alamat situs Aplikasi (<https://plb.ppatk.go.id>); dan



Gambar 1. Login aplikasi.

- Untuk masuk (*Login*) ke aplikasi masukkan “Username” dan “Password” yang terdaftar di GRIPS. Pilih Akses sebagai “Pelapor PJK/PBJ” dan

tekan tombol **Submit**, maka akan muncul tampilan halaman dengan menu yang sesuai dengan hak aksesnya masing-masing seperti gambar di bawah ini.



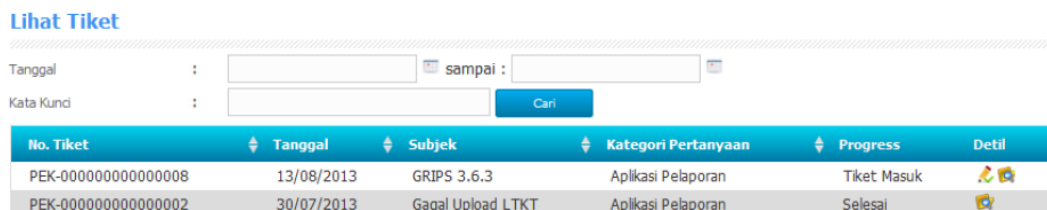
Gambar 2. Halaman utama aplikasi.

2. Layanan.

a. Lihat tiket.

Menu ini digunakan untuk melihat daftar tiket pengaduan yang telah dibuat oleh pelapor. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1) Klik menu **Layanan → Lihat Tiket**, maka akan ditampilkan list tiket;



Gambar 3. Daftar tiket.

2) Isi **Tanggal**, **Kategori Layanan**, **Kata Kunci** kemudian klik **'Cari'** untuk mencari daftar tiket;

3) Kolom *"Progress"* dapat berisi informasi sebagai berikut:

a) Tiket masuk.

Tiket telah masuk ke dalam sistem PLB.

b) Tiket siap ditangani.

Tiket telah disetujui oleh PPATK.

c) Eskalasi.

Tiket telah dijawab oleh PPATK.


d) Selesai.

Tiket telah dijawab oleh PPATK.

e) Ditolak.

Tiket tidak disetujui (*reject*) oleh PPATK.

4) Klik icon  untuk melihat detail tiket;

5) Klik icon  di salah satu tiket pengaduan untuk mengubah atau menghapus tiket; dan

Ubah Tiket

Nomor Tiket : PEK-0000000000000008
Tanggal Tiket : 13/08/2013
Kategori Pertanyaan * : Aplikasi Pelaporan ▼
Subjek * : GRIPS 3.6.3
Detail Pesan * :
Yth. Helpline PPATK,

Kami mengalami kesulitan dalam mengirimkan laporan ke PPATK.
LTKM yang kami buat tidak dapat di-finalize.
Mohon bantuannya

[Maksimum Karakter Tersisa]

File lampiran (Maks. 2 MB) : Browse...
Tipe File : [pdf, doc, odt, xls, docx,xlsx, zip, rar, jpg, jpeg, png, csv, txt]
Keterangan : * harus diisi

Gambar 4. Ubah data tiket.

6) Kemudian klik **Simpan** untuk menyimpan data, klik **Hapus** untuk menghapus data.

b. Tiket baru.

Menu ini digunakan untuk membuat laporan baru. Berikut ini adalah langkah-langkahnya:

- 1) Klik Menu **Layanan** → **Tiket Baru**, maka akan ditampilkan *form* untuk membuat tiket baru;

Tiket Baru

Kategori Pertanyaan * :

Subjek * :

Detil Pesan * :

[Maksimum Karakter Tersisa]

File lampiran (Maks. 2 MB) :

Tipe File : [pdf, doc, odt, xls, docx, xlsx, zip, rar, jpg, jpeg, png, csv, txt]

Keterangan : * harus diisi

Gambar 5. Tiket baru.

- 2) Isi **Kategori Pertanyaan**, **Subjek**, **Detil Pesan**, dan **File Lampiran** setelah itu klik “**Kirim**” untuk melakukan pelaporan baru;

- 3) Jika setelah pembuatan tiket baru, terdapat notifikasi icon *feedback*



pada *list* tiket maka ada konfirmasi dari operator PLB untuk memperjelas isi dari tiket yang dikirim; dan

Lihat Tiket

Tanggal : sampai :

Kata Kunci :

| No. Tiket | Tanggal | Subjek | Kategori Pertanyaan | Progress | Detil |
|----------------------|------------|-------------------|---------------------|-------------|-------|
| PEK-0000000000000008 | 13/06/2013 | GRIPS 3.6.3 | Aplikasi Pelaporan | Tiket Masuk | |
| PEK-0000000000000002 | 30/07/2013 | Gagal Upload LTKT | Aplikasi Pelaporan | Selesai | |

Gambar 6. Feedback dari operator PLB.

- 4) Klik icon maka akan ditampilkan form **Detil Pengaduan** dengan feedback dari operator. Isi pesan pada **Kirim Pesan** dan klik icon untuk mengirim *feedback* pesan ke operator.

Detil Tiket

Nomor Tiket : PEK-0000000000000008
Tanggal Tiket : 13/08/2013
Kategori Pertanyaan : Aplikasi Pelaporan
Subjek : GRIPS 3.6.3
Detil Pesan : Yth. Helpline PPATK,

Kami mengalami kesulitan dalam mengirimkan laporan ke PPATK.
LTKM yang kami buat tidak dapat di-finalize.
Mohon bantuannya.
Terima kasih.

Progress : Tiket Masuk
Feedback :

Percakapan

Operator PTI : Mohon dilampirkan screenshot permasalahannya. Terima Kasih.

Kirim Pesan * :



Kembali

Gambar 7. Mengirim pesan *feedback*.

c. Unduh Dokumen

- 1) Klik Menu **Layanan** → **Unduh Dokumen**, maka akan ditampilkan *form Unduh Dokumen*; dan

Unduh Dokumen

Kategori Layanan :

Kata Kunci :

| Nama Dokumen | Kategori Layanan | Unduh |
|---|------------------|-------|
| Panduan Penggunaan Aplikasi PLB | Sistem Pelaporan | |
| surat perpanjangan sec | Sistem Pelaporan | |
| Prosedur Reset Password Administrator GRIPS | Sistem Pelaporan | |
| FAQ GRIPS CTR Client 3.6.5 | Sistem Pelaporan | |

Maksimum Baris :

Gambar 8. *Download* dokumen.

- 2) Klik link *icon* untuk mengunduh dokumen.

3. Mengakhiri aplikasi.

- a. Untuk mengakhiri menggunakan aplikasi gunakan prosedur dibawah ini. Selain itu apabila tidak ada aktifitas yang dilakukan oleh *user* selama beberapa menit, maka sistem akan *me-reset Session* anda dalam menggunakan aplikasi. Untuk melanjutkan harus kembali melakukan prosedur **Login**; dan
- b. Untuk keluar dari aplikasi, klik tombol "**Logout**". Aplikasi akan kembali ke halaman login.

B. Call Center 021-3850455

Nomor telepon 021-3850455 apabila dihubungi akan membawa PJK kepada 5 pilihan sesuai permasalahan masing-masing, yaitu:

1. Tekan “1” untuk bantuan terkait penyampaian laporan dan registrasi pihak pelapor;
2. Tekan “2” untuk bantuan teknologi informasi dan aplikasi sistem pelaporan;
3. Tekan “3” untuk pengaduan masyarakat;
4. Tekan “4” untuk berbicara dengan staf hubungan masyarakat; dan
5. Tekan “0” untuk bantuan operator.

C. Mailing List/Group E-mail

PJK diharapkan menyampaikan notifikasi melalui *e-mail* kepada masing-masing PIC terkait untuk dapat didaftarkan atau dibuka aksesnya kepada *mailing list* yang diinginkan untuk dapat bergabung.

IV. PENUTUP

Selamat Anda telah mempelajari mata ajar “Pengenalan dan Kegunaan Layanan Bantuan bagi Penyedia Jasa Keuangan” dengan sukses. Selanjutnya, Anda kami persilahkan untuk mencermati sekali lagi rangkuman/intisari mata ajar ini.

A. Rangkuman

1. Layanan Bantuan PPATK disediakan untuk membantu PJK dalam mengatasi kendala yang dihadapi dengan memberikan panduan sebagai solusi atas kendala yang dihadapi pihak pelapor secara efisien dan efektif dalam mengatasi masalah;
2. Sarana yang disediakan dalam Layanan Bantuan PPATK adalah:
 - a. Aplikasi PLB,
 - b. *Call center* 021-3850455; dan
 - c. *Mailing list/group e-mail*.
3. Aplikasi PLB merupakan aplikasi yang dapat diakses oleh pengguna pelapor yang terdaftar di GRIPS dengan menggunakan jaringan internet;
4. *Call center* 021-3850455 memiliki 5 saluran yang dapat dipilih PJK sesuai dengan kebutuhan akan pertanyaan kepada PPATK; dan
5. *Mailing list/group e-mail* merupakan jalur komunikasi PPATK yang disediakan untuk PJK (orang-orang tertentu yang telah ditunjuk dari masing-masing PJK) dan PPATK (orang-orang tertentu di PPATK) guna membahas masalah tertentu yang telah dikategorikan terlebih dahulu. Pendaftaran untuk menjadi anggota dari *mailing list/group e-mail* ini terlebih dahulu perlu diajukan dan disetujui PPATK karena keanggotaan *mailing list/group e-mail* bersifat terbatas pada yang berkepentingan saja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] ___, Undang-Undang No.8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang, Jakarta: Republik Indonesia, 2010.
- [2] ___, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme, Jakarta: Republik Indonesia, 2013.
- [3] PPATK, User Manual PLB – 1.0 Pelapor, Jakarta: PPATK, 2015.