

Implementasi Prinsip *Know Your Customer* (KYC) oleh *Customer Service* sebagai Upaya Pengendalian Risiko Perbankan di Bank Woori Saudara KCP Sragen

Pretty Diah Febrianti, Endang Martini, Yogi Riyanto

Universitas Sebelas Maret
end_martini@staff.uns.ac.id

Article History

accepted 1/7/2026

approved 1/8/2026

published 21/9/2026

Abstract

The implementation of the Know Your Customer (KYC) principle by customer service at Bank Woori Saudara KCP Sragen is an important instrument in preventing money laundering and terrorism financing. This research aims to describe the implementation of the KYC principle, identify the factors influencing it, and analyze its relationship with banking risk control. The research employs a descriptive qualitative method with data collection through observation, documentation, and interviews, as well as data analysis using the Miles and Huberman model. The results indicate that KYC is implemented through five stages: identification, verification, CDD dan EDD, transaction monitoring, and reporting of suspicious transactions, contributing to controlling operational, legal, and reputational risks. Supporting factors include customer service quality, adequate technology, and security collaboration, while inhibiting factors include uncooperative customers, delayed identity updates, damaged identity cards, and customer surges at the beginning of the month. It is recommended that the bank improve customer education, utilize digital channels for data updates, develop alternative procedures for damaged identity cards, and separate transaction lanes during peak periods.

Keywords: *customer service, KYC principle implementation, banking risk control*

Abstrak

Implementasi prinsip *Know Your Customer* (KYC) oleh *customer service* di Bank Woori Saudara KCP Sragen merupakan instrumen penting dalam mencegah tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan prinsip KYC, mengidentifikasi faktor yang mempengaruhinya, dan menganalisis hubungannya dengan pengendalian risiko perbankan. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara, serta analisis data model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa KYC diimplementasikan melalui lima tahapan yaitu identifikasi, verifikasi, CDD dan EDD, pemantauan transaksi, dan pelaporan transaksi mencurigakan, yang berkontribusi dalam pengendalian risiko operasional, hukum, dan reputasi. Faktor pendukung meliputi kualitas *customer service*, teknologi memadai, dan kolaborasi dengan *security*, sedangkan faktor penghambat meliputi nasabah tidak kooperatif, keterlambatan pembaruan identitas, kerusakan KTP, dan lonjakan nasabah awal bulan. Disarankan agar bank meningkatkan edukasi nasabah, memanfaatkan saluran digital untuk pembaruan data, menyusun prosedur alternatif penanganan KTP rusak, dan memisahkan jalur transaksi pada periode awal bulan.

Kata kunci: *customer service, implementasi prinsip KYC, pengendalian risiko perbankan*



PENDAHULUAN

Manajemen risiko merupakan fondasi penting dalam menjaga kesehatan finansial dan kelangsungan usaha internal bank. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 18/POJK.03/2016 tentang penerapan manajemen risiko di bank umum, manajemen risiko mencakup proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko secara menyeluruh guna menjaga stabilitas serta keberlangsungan operasional bank. Organisasi termasuk lembaga perbankan perlu mengadopsi strategi manajemen risiko yang efektif dan proaktif guna menjaga stabilitas, pertumbuhan, dan keberlanjutan usahanya (Alfiana dkk., 2023). Penerapan manajemen risiko perlu dilakukan sejak awal hubungan antara bank dengan nasabah melalui pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Pihak bank yang memiliki peran penting pada tahap awal hubungan dengan nasabah adalah *customer service* sebagai petugas *frontliner*. *Customer service* merupakan pegawai bank yang bertugas dalam pelayanan nasabah, dengan tanggung jawab membantu pembukaan rekening baru, memverifikasi dokumen, memperbarui data nasabah, menyampaikan informasi produk dan layanan, serta menangani keluhan awal (Kasmir, 2017). Peran strategis *customer service* dalam pengelolaan risiko terletak pada kemampuannya mendeteksi anomali sejak dini, seperti data identitas yang tidak valid atau pola transaksi yang tidak wajar, sehingga dapat mencegah masuknya nasabah berisiko tinggi ke dalam sistem perbankan. *Customer service* berperan aktif dalam mendeteksi anomali sejak dini, seperti ketidaksesuaian data identitas, dokumen yang meragukan, atau profil nasabah yang tidak wajar, sehingga dapat mencegah masuknya nasabah berisiko tinggi ke dalam sistem perbankan (Ginanjari Hasanudin dkk., 2025). Salah satu bentuk pengendalian risiko yang dilakukan oleh *customer service* adalah upaya mengenali nasabah sejak awal, yang merupakan bagian dari penerapan prinsip *Know Your Customer* (KYC), yang dalam penelitian ini selanjutnya disebut sebagai prinsip KYC.

Prinsip KYC menjadi instrumen pengendalian risiko yang diimplementasikan secara langsung oleh *customer service* pada tahap onboarding nasabah, yaitu saat proses pembukaan rekening baru maupun pengkinian data secara berkala. Pelaksanaan prinsip ini sangat penting untuk melindungi integritas sistem keuangan, menghindari penyalahgunaan layanan bank untuk aktivitas ilegal, serta mendukung kestabilan ekonomi yang baik (Bob Ben Salomoan Silalahi, 2025). Dalam pelaksanaannya, *customer service* bertanggung jawab penuh atas tiga tahapan utama, yaitu identifikasi profil nasabah melalui wawancara mendalam, verifikasi keaslian dokumen identitas pendukung, serta pemantauan awal kesesuaian antara profil pekerjaan nasabah dengan perkiraan nominal transaksi yang akan dilakukan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Melalui mekanisme ini, *customer service* tidak sekadar menjalankan fungsi administratif, melainkan berperan aktif sebagai penyaring pertama (*first line of defense*) yang mengelola dan memitigasi masuknya risiko ke dalam sistem bank sejak awal hubungan hukum dengan nasabah. Penerapan prinsip ini juga bertujuan menjaga integritas sistem perbankan serta meminimalkan risiko akibat penyalahgunaan produk dan jasa perbankan.

Penerapan prinsip KYC sebagai bagian dari pengendalian risiko perbankan berfungsi mencegah bank digunakan sebagai sarana tindak pidana pencucian uang, pendanaan terorisme, maupun aktivitas ilegal lainnya. Otoritas Jasa Keuangan melalui POJK Nomor 8 Tahun 2023 menegaskan bahwa lembaga jasa keuangan wajib menerapkan pendekatan berbasis risiko (*risk based approach*) dalam program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme, termasuk dalam proses identifikasi dan pemantauan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa KYC merupakan bagian integral dari sistem manajemen risiko bank, sehingga keberadaannya penting sebagai salah satu upaya mengidentifikasi dan mengendalikan berbagai risiko tersebut sejak awal hubungan dengan nasabah. Penelitian Azizah, Agustianto, dan Agustini

(2026) turut menegaskan bahwa penerapan KYC di Indonesia telah diatur secara berlapis melalui UU PTPPU, UU Perbankan, PBI 14/2012, dan POJK 8/2023, meskipun efektivitasnya di lapangan masih terkendala kesenjangan teknologi dan sumber daya manusia, tumpang tindih regulasi, serta minimnya sanksi individual bagi pegawai yang lalai.

Tabel 1. Data Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM)

BULAN	TOTAL JUMLAH LAPORAN	LTKM	PERMINTAAN INFO KE BANK
Agustus 2025	3.494.344	263.792	74,3%
September 2025	3.771.858	299.358	59,8%
Oktober 2025	3.971.758	321.000	76,4%
November 2025	3.336.473	282.509	56,5%
Desember 2025	4.007.172	333.561	66,3%

Pentingnya prinsip KYC sebagai upaya pengendalian risiko semakin terlihat ketika mencermati data transaksi keuangan mencurigakan di Indonesia, yang menunjukkan peningkatan aktivitas Tindak Pidana Pencucian Uang (TPPU) serta penggunaan rekening sebagai sarana kejahatan. Data dari PPATK menunjukkan bahwa sepanjang tahun 2025 jumlah laporan transaksi keuangan yang diterima mencapai 43.723.386 laporan, dengan tren yang terus meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Data Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM) periode Agustus–Desember 2025 menunjukkan bahwa jumlah laporan transaksi keuangan setiap bulan tergolong tinggi, berkisar 3,3 juta hingga 4 juta laporan. Dari jumlah tersebut, LTKM berkisar antara 263.792 hingga 333.561 laporan, dengan peningkatan tertinggi terjadi pada Desember 2025. Selain itu, permintaan informasi dari PPATK kepada bank mencapai 56,5% hingga 76,4% dari total LTKM, yang menunjukkan bahwa sektor perbankan masih menjadi sarana utama dalam penelusuran transaksi mencurigakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa potensi tindak pidana pencucian uang masih menjadi permasalahan serius dalam sektor keuangan, dan tingginya jumlah LTKM serta dominasi keterlibatan sektor perbankan menjadi indikator kuat bahwa pengendalian risiko melalui mekanisme internal bank, salah satunya melalui penerapan prinsip KYC, sangat diperlukan.

Meski demikian, implementasi prinsip KYC di lapangan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain nasabah yang kurang kooperatif dalam melengkapi dokumen identitas diri, ketidaksesuaian data identitas, serta keterlambatan nasabah dalam memperbarui identitas diri. Tantangan dalam pelaksanaan prinsip KYC ini juga menjadi perhatian penting bagi PT. Bank Woori Saudara sebagai bank umum swasta yang berkomitmen menjaga kualitas manajemen risikonya, khususnya di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sragen. Bank Woori Saudara KCP Sragen memiliki aktivitas pelayanan nasabah yang meliputi pembukaan rekening baru, pembaruan data nasabah, dan pelayanan transaksi perbankan. Bank Woori Saudara KCP Sragen perlu menerapkan prinsip KYC secara optimal, konsisten, dan berkesinambungan pada setiap tahapan pelayanan, sebagai bentuk upaya pencegahan terhadap berbagai risiko perbankan, serta kasus penyalahgunaan rekening, pencucian uang, pendanaan terorisme, maupun tindak kejahatan keuangan lainnya.

Implementasi prinsip KYC menjadi aspek penting dalam mendukung pengendalian risiko perbankan, khususnya pada aktivitas pelayanan customer service sebagai garda

terdepan dalam proses identifikasi dan verifikasi nasabah. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam penerapannya yang berpotensi memengaruhi efektivitas pengendalian risiko di Bank Woori Saudara KCP Sragen. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana implementasi prinsip KYC oleh customer service sebagai upaya pengendalian risiko perbankan di Bank Woori Saudara KCP Sragen, dan (2) faktor-faktor apa saja yang memengaruhi implementasi prinsip KYC oleh customer service sebagai upaya pengendalian risiko perbankan di Bank Woori Saudara KCP Sragen. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi prinsip KYC oleh customer service sebagai upaya pengendalian risiko perbankan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasinya di Bank Woori Saudara KCP Sragen.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang menggunakan pendekatan deduktif dan induktif dengan berlandaskan pada teori, pendapat ahli, serta pemahaman peneliti berdasarkan pengalaman (Hardani dkk., 2020). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi selama 2 bulan di Bank Woori Saudara KCP Sragen terhadap *customer service*, meliputi komunikasi dengan nasabah, penanganan keluhan, pembukaan rekening, identifikasi dan verifikasi dokumen (*E-KTP Reader*), serta pemahaman profil dan pembaruan data nasabah, wawancara dilakukan dengan pimpinan cabang dan *customer service* untuk menggali kebijakan dan pengawasan KYC, tahapan pelaksanaannya, implementasinya sebagai pengendalian risiko perbankan, serta faktor-faktor yang memengaruhinya dan dokumentasi mencakup hasil wawancara serta dokumen internal perusahaan seperti profil perusahaan, struktur organisasi, logo, produk dan layanan perbankan, dan data pendukung relevan lainnya. Teknik analisis data menggunakan model analisis data Miles dan Huberman dalam Hardani dkk., (2020) yang meliputi reduksi data dengan memilih dan memusatkan data penting dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian, penyajian data yang telah diperoleh dalam bentuk narasi atau deskriptif dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Customer service sebagai petugas *frontliner* memegang peran strategis dalam penerapan prinsip *Know Your Customer* (KYC) karena berinteraksi langsung dengan nasabah. Di Bank Woori Saudara KCP Sragen, *customer service* bertanggung jawab melayani pembukaan rekening, verifikasi identitas, pemrosesan transaksi, dan memastikan seluruh prosedur berjalan sesuai SOP. Peran *customer service* dalam KYC bukan sekadar formalitas administratif, melainkan harus aktif mengenali, memahami, dan memverifikasi identitas serta profil risiko nasabah secara menyeluruh. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa penerapan KYC di Bank Woori Saudara KCP Sragen dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, yaitu identifikasi nasabah, verifikasi identitas, pelaksanaan *Customer Due Diligence* (CDD) dan *Enhanced Due Diligence* (EDD), pemantauan transaksi dan pengkinian data, serta penanganan transaksi yang terindikasi mencurigakan. Tahapan tersebut sejalan dengan penelitian Nuraini, Hasanah, dan Yasmin (2024) yang menjelaskan bahwa implementasi KYC di sektor perbankan mencakup pengumpulan data identitas nasabah, verifikasi menggunakan dokumen resmi dan teknologi autentikasi, penilaian risiko nasabah, hingga pemantauan aktivitas transaksi secara berkelanjutan guna mendeteksi pola yang tidak wajar.

1. Identifikasi nasabah

Identifikasi merupakan langkah pertama yang sangat penting dalam KYC. *Customer service* mengumpulkan data dan dokumen identitas calon nasabah, meliputi KTP, Kartu Keluarga, NPWP, dan dokumen pendukung lainnya. Pada proses identifikasi nasabah, *customer service* melakukan pengecekan kesesuaian antara dokumen identitas dan dokumen pendukung lainnya serta mencocokkannya dengan nasabah yang hadir secara langsung. Berdasarkan hasil wawancara pada 4 Maret 2026, pengecekan dilakukan dengan mencocokkan KTP dengan Kartu Keluarga serta mengonfirmasi informasi seperti nama ibu kandung, alamat, dan NIK. Proses *cross-check* tersebut dilakukan untuk memastikan keabsahan identitas nasabah dan mencegah terjadinya pemalsuan atau penyalahgunaan identitas. Proses identifikasi berlapis ini bertujuan mencegah pemalsuan identitas dan memastikan hanya nasabah yang sah yang dapat mengakses layanan perbankan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Miskun dkk., (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip KYC dalam praktik perbankan diperlukan untuk mengenali nasabah dan mendeteksi transaksi mencurigakan sejak dini sehingga dapat meminimalkan berbagai risiko perbankan. Dengan demikian, proses identifikasi yang dilakukan *customer service* di Bank Woori Saudara KCP Sragen tidak hanya berfungsi untuk melengkapi dokumen administrasi, tetapi menjadi tahap awal dalam membentuk profil nasabah yang selanjutnya digunakan sebagai dasar pelaksanaan pemantauan transaksi.

2. Verifikasi nasabah

Setelah identifikasi, hasil wawancara dengan pimpinan cabang pada 25 Mei 2026, menunjukkan Bank Woori Saudara KCP Sragen menggunakan E-KTP *Reader* untuk membaca data elektronik pada KTP nasabah dan menghubungkannya dengan sistem Dukcapil guna memastikan kesesuaian data kependudukan nasabah secara *real-time*. Penggunaan perangkat tersebut membantu bank memastikan bahwa data identitas nasabah sesuai dengan data resmi pemerintah sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan maupun penyalahgunaan identitas. Apabila ditemukan ketidaksesuaian data, proses transaksi atau pembukaan rekening dihentikan sementara hingga data dapat dipastikan kebenarannya. Verifikasi yang bersifat *multi-layer* ini mencerminkan penerapan asas kehati-hatian yang konsisten dalam mencegah pemalsuan dokumen dan penyalahgunaan identitas. Hasil observasi menunjukkan bahwa verifikasi identitas di Bank Woori Saudara KCP Sragen telah menerapkan prinsip kehati-hatian karena informasi yang diberikan nasabah tidak hanya diterima secara langsung, tetapi diperiksa kembali melalui sarana verifikasi yang tersedia. Penggunaan teknologi dalam proses KYC juga sesuai dengan arah pengaturan. Penerapan tersebut sejalan dengan POJK Nomor 12/POJK.01/2017 yang menempatkan verifikasi identitas sebagai tahapan setelah pengumpulan data nasabah. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan nasabah benar dan sesuai dengan data yang tersedia pada sistem pemerintah atau sumber resmi lainnya. Proses registrasi nasabah merupakan langkah awal dari *customer on-boarding*, di mana pihak penyelenggara jaringan menentukan apakah calon nasabah adalah warga negara yang sah dan memiliki latar belakang yang layak untuk diterima dengan tujuan melindungi jaringan dari pencucian uang, pencurian identitas, dan pendanaan terorisme (Kapsoulis dkk., 2020).

3. *Customer Due Diligence* (CDD) dan *Enhanced Due Diligence* (EDD)

Customer Due Diligence (CDD) merupakan prosedur standar yang diterapkan kepada seluruh nasabah untuk memastikan profil dan aktivitas nasabah tidak mengandung unsur mencurigakan. Apabila ditemukan indikasi risiko lebih tinggi, bank menerapkan *Enhanced Due Diligence* (EDD) sebagai pemeriksaan yang lebih mendalam. Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* pada 4 Maret 2026, CDD dilakukan melalui wawancara untuk memperoleh informasi mengenai

tujuan pembukaan rekening, sumber dana, tujuan transaksi, pekerjaan, dan penghasilan nasabah. Apabila ditemukan indikasi transaksi mencurigakan, transaksi dalam jumlah besar, atau nasabah memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi, bank akan menerapkan *Enhanced Due Diligence* (EDD) berupa pemeriksaan yang lebih mendalam terhadap profil dan aktivitas nasabah. Dengan demikian, CDD merupakan prosedur standar bagi seluruh nasabah, sedangkan EDD diterapkan secara khusus kepada nasabah yang terindikasi memiliki risiko lebih tinggi. Kategori nasabah yang memicu EDD meliputi *Politically Exposed Persons* (PEP) seperti pejabat pemerintah dan anggota legislatif, nasabah yang berasal dari negara berkategori risiko tinggi (*high-risk countries*), serta nasabah yang memiliki lonjakan transaksi yang tidak wajar. Penerapan tersebut sejalan dengan penelitian Isima dan Khoirunnisa (2023) yang menjelaskan bahwa nasabah yang transaksinya menyimpang dari profil dan kebiasaan transaksi dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut, sedangkan nasabah yang dikategorikan berisiko tinggi dapat diberikan pemeriksaan yang lebih rinci atau menyeluruh melalui *enhanced due diligence*. Dengan demikian, CDD merupakan prosedur standar untuk mengenali dan memahami profil nasabah, sedangkan EDD menjadi bentuk pemeriksaan yang lebih mendalam ketika ditemukan risiko yang lebih tinggi.

4. Pemantauan transaksi dan pembaruan data

Bank melakukan pemantauan berkelanjutan terhadap kewajaran transaksi nasabah untuk mendeteksi pola yang tidak sesuai dengan profil risiko. Lonjakan transaksi yang tiba-tiba menjadi sinyal utama yang memicu kewaspadaan *customer service* untuk menelusuri lebih lanjut sesuai dengan hasil wawancara dengan *customer service* pada 4 Maret 2026, yaitu pemantauan dilakukan dengan memperhatikan perubahan pola dan nominal transaksi. Lonjakan transaksi yang signifikan dan tidak sesuai dengan pola transaksi sebelumnya menjadi indikator yang perlu ditelusuri lebih lanjut untuk memastikan transaksi tersebut memiliki tujuan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Rahmiyati dan Rimayanti (2024) yang menunjukkan bahwa pemantauan transaksi dilakukan untuk mendeteksi transaksi dalam jumlah besar yang tidak sesuai dengan latar belakang nasabah. Sistem akan memberikan peringatan ketika ditemukan transaksi yang tidak biasa sehingga dapat dilakukan pemeriksaan lebih lanjut oleh *customer service*. Selain pemantauan transaksi, pembaruan data nasabah dilakukan setiap empat tahun sekali untuk memastikan informasi seperti alamat, nomor telepon, dan status perkawinan tetap akurat dan relevan sebagai acuan deteksi transaksi mencurigakan.

5. Pelaporan transaksi mencurigakan

Tahap terakhir dalam implementasi prinsip KYC adalah pelaporan transaksi yang mencurigakan. Apabila ditemukan transaksi yang memenuhi kriteria transaksi keuangan mencurigakan, bank wajib menyampaikan Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM) kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Pada Bank Woori Saudara KCP Sragen, mekanisme pelaporan transaksi mencurigakan dilakukan secara bertahap dan menyeluruh kepada pihak-pihak yang berwenang sesuai dengan hasil wawancara dengan *customer service* pada 4 Maret 2026, diketahui bahwa laporan transaksi mencurigakan terlebih dahulu disampaikan kepada departemen Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) Bank Woori Saudara, kemudian secara paralel dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Indonesia Anti-Scam Centre (IASC) dan kepada Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Dengan demikian, pelaporan transaksi mencurigakan di Bank Woori Saudara KCP Sragen dilakukan melalui tiga jalur, yaitu kepada departemen APU PPT Bank Woori Saudara sebagai pengawas internal, kepada OJK melalui IASC sebagai pihak eksternal di sektor jasa keuangan, serta kepada PPATK sebagai lembaga yang berwenang

dalam analisis transaksi keuangan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa Bank Woori Saudara KCP Sragen melaksanakan pelaporan transaksi mencurigakan secara menyeluruh sebagai bagian dari penerapan prinsip KYC dan upaya memenuhi ketentuan serta kewajiban pelaporan yang berlaku..

Dalam penerapan KYC sebagai bagian dari upaya pengendalian risiko perbankan, setiap tahapan yang dilakukan oleh *customer service* memiliki keterkaitan dengan proses pengelolaan risiko bank secara keseluruhan. Ikatan Bankir Indonesia dan Banker Association for Risk Management (2015) menyatakan bahwa pengendalian risiko merupakan upaya yang dilakukan bank dalam mengelola berbagai risiko, khususnya risiko yang berpotensi mengancam keberlangsungan operasional bank. Implementasi KYC berkontribusi dalam pengendalian tiga jenis risiko perbankan, di mana seluruh rangkaian tahapan KYC mulai dari identifikasi, verifikasi, *Customer Due Diligence* (CDD), pemantauan transaksi, hingga pelaporan pada dasarnya merupakan satu kesatuan proses yang tidak terpisahkan dan secara simultan berperan dalam mengendalikan ketiga risiko tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian Komariyah (2025) yang menyimpulkan bahwa penerapan KYC dilakukan melalui proses identifikasi, verifikasi, dan pemantauan nasabah secara berkelanjutan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa KYC berperan dalam menyaring nasabah berisiko tinggi serta mendeteksi transaksi keuangan yang tidak wajar sehingga dapat mendukung pelaporan transaksi mencurigakan kepada PPATK. Risiko pertama yaitu operasional dikendalikan melalui pemeriksaan berlapis dokumen identitas pada tahap identifikasi, verifikasi menggunakan *E-KTP Reader*, penerapan CDD untuk mendeteksi potensi penyalahgunaan data, serta pemantauan transaksi guna mencegah kegagalan proses internal. Kedua, risiko hukum dikendalikan melalui keseluruhan rangkaian tahapan KYC secara berkesinambungan, yang memastikan bank senantiasa memenuhi kewajiban regulasi yang ditetapkan oleh OJK, mulai dari tahap identifikasi hingga pelaporan Laporan Transaksi Keuangan Mencurigakan (LTKM) kepada PPATK. Ketiga, risiko reputasi dikendalikan melalui konsistensi dan keterpaduan penerapan seluruh tahapan KYC tersebut, yang pada akhirnya turut menjaga citra dan kredibilitas bank di mata nasabah maupun otoritas pengawas. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa seluruh rangkaian proses KYC bukanlah tahapan-tahapan yang berdiri sendiri-sendiri, melainkan satu kesatuan sistem yang saling terkait dan bekerja secara terpadu untuk mengendalikan ketiga jenis risiko perbankan operasional, hukum, dan reputasi — secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Keberhasilan implementasi KYC didukung oleh tiga faktor utama. Pertama, kualitas *customer service* yang dijabat oleh tenaga muda kompeten yang memiliki ketelitian tinggi dalam setiap tahapan pelayanan. Kualitas tersebut turut mencerminkan kompetensi digital yang dimiliki *customer service*, yang menurut Martini dkk., (2025) menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan, khususnya dalam hal kesiapan dan kemampuan karyawan beradaptasi dengan sistem serta layanan berbasis teknologi. Kedua, ketersediaan teknologi memadai berupa sistem perbankan terintegrasi dan *E-KTP Reader* yang terhubung ke sistem Dukcapil, hal ini sejalan dengan Fachryana (2020) yang menjelaskan bahwa sistem informasi manajemen risiko perlu memadai untuk mendukung proses pengelolaan risiko dan pengambilan keputusan bank. Dengan demikian, penggunaan teknologi dalam penerapan KYC di Bank Woori Saudara KCP Sragen tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mendukung ketepatan bank dalam melakukan verifikasi identitas dan pemantauan risiko nasabah. Ketiga, kolaborasi dengan *security* yang melakukan penyaringan awal identitas nasabah sebelum masuk ke tahap pelayanan. Di sisi lain, terdapat empat faktor penghambat. Pertama, sikap nasabah yang kurang kooperatif menghambat tahap identifikasi dan verifikasi karena data dan dokumen yang diberikan tidak lengkap. Kedua, keterlambatan pembaruan data

identitas nasabah menghambat tahap pemantauan berkelanjutan. Ketiga, kerusakan fisik KTP menghambat tahap identifikasi dan verifikasi karena data sulit terbaca secara visual maupun melalui E-KTP Reader. Keempat, lonjakan nasabah pada awal bulan menghambat pelaksanaan CDD secara optimal karena keterbatasan waktu pelayanan. Faktor penghambat dalam penerapan KYC juga ditemukan dalam penelitian Kuswarak (2017), yang menunjukkan bahwa salah satu kendala penerapan prinsip mengenal nasabah adalah adanya nasabah yang merasa tidak nyaman dalam proses pengisian formulir dan cenderung tidak jujur dalam memberikan informasi. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian di Bank Woori Saudara KCP Sragen, yaitu adanya nasabah yang kurang kooperatif dalam melengkapi dokumen dan memberikan informasi yang dibutuhkan pada tahap identifikasi dan verifikasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan KYC tidak hanya bergantung pada prosedur dan sistem yang diterapkan bank, tetapi juga pada kesediaan nasabah dalam memberikan informasi yang benar dan lengkap.

Mengingat setiap tahapan KYC merupakan instrumen pengendalian terhadap risiko operasional, hukum, dan reputasi secara bersamaan, hambatan yang terjadi pada tahapan mana pun berpotensi berdampak pada ketiga risiko tersebut. Oleh karena itu, komitmen Bank Woori Saudara KCP Sragen dalam menjalankan seluruh tahapan KYC secara konsisten dan terstandar merupakan kunci utama dalam mewujudkan sistem perbankan yang aman dan terpercaya.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan implementasi prinsip KYC di Bank Woori Saudara KCP Sragen mencakup lima tahapan, yaitu identifikasi nasabah, verifikasi identitas berbasis E-KTP Reader, penerapan *Customer Due Diligence* (CDD) dan *Enhanced Due Diligence* (EDD), pemantauan transaksi berkelanjutan disertai pembaruan data berkala, serta pelaporan transaksi mencurigakan kepada PPATK dan OJK. Implementasi ini terbukti berkontribusi langsung dalam mengendalikan tiga jenis risiko perbankan, yaitu risiko operasional, risiko hukum, dan risiko reputasi, yang tercakup secara menyeluruh dalam setiap tahapan KYC sehingga membentuk satu kesatuan mekanisme pengendalian risiko yang konsisten.

Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi prinsip KYC di Bank Woori Saudara KCP Sragen. Faktor pendukung meliputi kualitas dan kesadaran *customer service* yang baik, sistem perbankan yang terintegrasi dengan E-KTP Reader, serta dukungan security dalam penyaringan awal nasabah. Faktor penghambat meliputi ketidakkooperatifan nasabah dalam prosedur KYC, keterlambatan atau keengganan nasabah memperbarui dokumen identitas diri, kerusakan fisik KTP nasabah yang menghambat proses verifikasi, serta lonjakan volume nasabah pada awal bulan yang mengurangi efektivitas pelaksanaan tahapan *Customer Due Diligence* (CDD).

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didanai penuh oleh Universitas Sebelas Maret melalui Hibah Penelitian Penguatan Kapasitas Grup Riset (pkgr-uns) B, nomor hibah 462/UN27.22/PT.01.03/2026.

DAFTAR PUSTAKA

- Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Alfiana, A., Lubis, R. F., Suharyadi, M. R., Utami, E. Y., & Sipayung, B. (2023). Manajemen risiko dalam ketidakpastian global: Strategi dan praktik terbaik. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, 2(3), 260-271.

- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang, Pencegahan Pendanaan Terorisme, dan Pencegahan Pendanaan Proliferasi Senjata Pemusnah Massal di Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Hardani dkk., (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Prinsip Mengenal Nasabah dan Anti Pencucian Uang. Diakses dari: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Prinsip-Mengenal-Nasabah-dan-Anti-Pencucian-Uang.aspx>
- Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan. (2025). *Buletin Statistik APU-PPT*. Jakarta: PPAK. Diakses dari: <https://www.ppatk.go.id/backend/assets/images/publikasi/1779681605.pdf>.
- Isima, N., & Khoirunnisa, S. A. (2023). Implementation of Know your Customer Principles in Syariah Banking. *Kunuz: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.30984/kunuz.v3i1.600>
- Miskun, M., Iksan, I., Kasmar, K., Firmanto, T., Wulandari, A., Masrin, M., ... & Nasion, N. (2023). Implementation of Know Your Customer Principle in Banking Practices at Bank BNI 46 Bima Branch. *Law and Justice*, 8(2), 153-164.
- Rahmiyati, M. & Rimayanti. (2024). *Know Your Customer Principle as a Measure to Prevent Money Laundering In Banking (Study at BSI KCP Banjarmasin A. Yani)*. *Indonesian Journal of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory*, 2(1), 275–285. <https://doi.org/10.62976/ijjel.v2i1.456>
- Bob Ben Salomoan Silalahi, B. (2025). *Aspek Hukum Dalam Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) Pada Lembaga Perbankan*. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.15552061>
- Ginjar Hasanudin dkk., (2025). *Implementasi Know Your Customer (KYC) sebagai Upaya Pencegahan Tindak Pencucian Uang di Industri Perbankan Indonesia*. *Ekonomi Keuangan Syariah dan Akuntansi Pajak*, 2(1), 203–218. <https://doi.org/10.61132/eksap.v2i1.809>
- Azizah, N., Agustianto, & Agustini, S. (2026). Upaya Hukum dalam Pencegahan Praktik Pencucian Uang melalui Penerapan Know Your Customer. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 7(7), 1–31.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.01/2017 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Ikatan Bankir Indonesia & Banker Association for Risk Management. (2015). *Manajemen risiko 1: Modul sertifikasi manajemen risiko tingkat I (Edisi kesatu)*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Martini, E., Damayanti, R. M., Palupi, R. D. L. D. R., Pramesti, D., Ayuninggar, L., & Rosdaliva, M. (2025). Digital Competency for Employees in the Banking Industry: Literature Review. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 25(1), 50-64.
- Komariyah, F. (2025). Penerapan Prinsip Know Your Customer (KYC) dalam Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis (JUMASIS)*, 1(2), 58-63.
- Nuraini, R. W., Hasanah, C. A., & Yasmin, A. Z. (2024). Mekanisme Pencegahan Tindak Pidana Pencucian Uang Berbasis Know Your Customer (KYC) dalam Implikasi dan Resolusi Hukum Perbankan. *Jurnal Inovasi Hukum dan Kebijakan*, 5(4), 239–256.
- Kuswarak. (2017). Analisis penerapan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*) dalam mencegah pencucian uang pada BPR Utomo Manunggal

- Sejahtera Lampung di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 1(3), 1–8.
- Kapsoulis, N., Psychas, A., Palaiochrassas, G., Marinakis, A., Litke, A., & Varvarigou, T. (2020). Know your customer (KYC) implementation with smart contracts on a privacy-oriented decentralized architecture. *Future Internet*, 12(2), 41.
- Fachryana, F. A. H. (2020). Manajemen Risiko Strategis Bank Syariah. *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Akuntansi*, 1(2), 61-66.