

# PROSEDUR PERMINTAAN INFORMASI DEBITUR INDIVIDUAL PADA BANK INDONESIA

**Ayu Herman dan Widhi Ariyo Bimo**

Universitas Ibn Khaldun Bogor

## ABSTRAK

Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, dimana para pelaku ekonomi lebih leluasa dalam menjalankan proses kegiatan ekonominya untuk menunjang kelangsungan hidup. Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipercayainya.

Kesehatan suatu Bank merupakan kepentingan semua pihak yang terkait, baik pemilik, pengelola Bank, masyarakat, pengguna jasa Bank dan Bank Indonesia selaku otoritas pengawasan Bank.

Kata Kunci : Bank Indonesia, Informasi Debitur Individual

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Bank merupakan perusahaan jasa yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Bank mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yaitu memberikan jasa lalu lintas pembayaran, serta sebagai sarana dalam pelaksanaan kebijakan moneter, sehingga Bank mempunyai peran yang penting dalam kehidupan

perekonomian. Fungsi intermediasi berarti menghubungkan kepentingan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana.

Berdasarkan fungsi dan peranan Bank tersebut, setiap negara senantiasa berupaya agar lembaga perbankan selalu berada dalam kondisi yang sehat, aman, dan stabil. Kesehatan suatu Bank adalah kemampuan suatu Bank untuk melakukan kegiatan operasional perbankan secara normal dan

mampu memenuhi semua kewajibannya dengan baik dengan cara-cara yang sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku.

Sistem perbankan yang tidak sehat juga akan mengakibatkan lalu lintas pembayaran yang dilakukan oleh sistem perbankan tidak lancar dan efisien, selain itu sistem perbankan yang tidak sehat juga akan menghambat efektivitas kebijakan moneter. Kesehatan suatu Bank merupakan kepentingan semua pihak yang terkait, baik pemilik, pengelola Bank, masyarakat, pengguna jasa Bank dan Bank Indonesia selaku otoritas pengawasan Bank.

Faktor kepercayaan dari masyarakat juga merupakan faktor yang utama dalam menjalankan bisnis perbankan, sehingga Bank dituntut untuk mempunyai kemampuan mengelola kinerja keuangan dengan baik agar dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap Bank tersebut. Faktor-faktor tersebut yang menjadi

dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan bank yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya.

Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, dimana para pelaku ekonomi lebih leluasa dalam menjalankan proses kegiatan ekonominya untuk menunjang kelangsungan hidup. Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipercayainya.

Bank menjadi sorotan penting dalam aktifitas ekonomi, terkait dengan meminjam atau

menabung. Jalan yang menjadi pusat dan perhatian masyarakat yaitu pada Bank-bank Umum dan pusat dari Bank Umum tersebut adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dari semua Bank yang ada di Indonesia. Tak begitu banyak dari kalangan masyarakat yang paham betul mengenai Bank Indonesia, yaitu : tugas-tugasnya, perannya dan tujuan didirikan Bank Indonesia sebagai Bank Sentral.

Melalui pengukuran mengenai tingkat kepuasan pelanggan perusahaan dapat memahami apa yang menjadi harapan dari pelanggan. Bila pemahaman perusahaan atas loyalitas pelanggan dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen, maka hal ini dapat langsung membantu perusahaan dalam rangka mengevaluasi posisi perusahaan saat ini dibandingkan dengan pesaing serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik

untuk mengadakan penelitian pada Bank Indonesia dengan judul : **“Prosedur Permintaan Informasi Debitur Individual Pada Bank Indonesia”**

## **1.2.Ruang Lingkup**

Berdasarkan pada uraian pada latar belakang di atas yang menjelaskan bahwa Bank Indonesia ingin memasarkan produk dan jasa kepada nasabahnya, maka pada penelitian ini yang menjadi rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana prosedur permintaan informasi debitur individual melalui lembaga keuangan ?
2. Apa saja syarat untuk mendapatkan informasi debitur atas nama perorangan?
3. Apa saja syarat untuk mendapatkan informasi debitur atas nama badan usaha ?

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Fungsi dan Tugas Bank**

##### **Indonesia**

#### **1. Lembaga Negara yang Independen**

Babak baru dalam sejarah Bank Indonesia sebagai Bank Sentral yang independen dimulai ketika sebuah undang-undang baru, yaitu UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia, dinyatakan berlaku pada tanggal 17 Mei 1999 dan sebagaimana telah diubah dengan UU. No 3/2004 tanggal 15 Januari 2004. Undang-undang ini memberikan status dan kedudukan sebagai suatu lembaga negara yang independen dan bebas dari campur tangan Pemerintah ataupun pihak lainnya.

Sebagai suatu lembaga negara yang independen, Bank Indonesia mempunyai otonomi penuh dalam merumuskan dan melaksanakan setiap tugas

dan wewenangnya sebagaimana ditentukan dalam undang-undang tersebut. Pihak luar tidak dibenarkan mencampuri pelaksanaan tugas Bank Indonesia, dan Bank Indonesia juga berkewajiban untuk menolak atau mengabaikan intervensi dalam bentuk apapun dari pihak manapun juga.

Untuk lebih menjamin independensi tersebut, undang-undang ini telah memberikan kedudukan khusus kepada Bank Indonesia dalam struktur ketatanegaraan Republik Indonesia. Sebagai Lembaga negara yang independen kedudukan Bank Indonesia tidak sejajar dengan Lembaga Tinggi Negara. Disamping itu, kedudukan Bank Indonesia juga tidak sama dengan Departemen, karena kedudukan Bank Indonesia berada diluar Pemerintah.

#### **2. Sebagai Badan Hukum**

Status Bank Indonesia baik sebagai badan hukum

publik maupun badan hukum perdata ditetapkan dengan undang-undang. Sebagai badan hukum publik Bank Indonesia berwenang menetapkan peraturan-peraturan hukum yang merupakan pelaksanaan dari undang-undang yang mengikat seluruh masyarakat luas sesuai dengan tugas dan wewenangnya. Sebagai badan hukum perdata, Bank Indonesia dapat bertindak untuk dan atas nama sendiri di dalam maupun di luar pengadilan.

## **2. Tujuan Bank Indonesia**

Dalam kapasitasnya sebagai bank sentral, Bank Indonesia mempunyai satu tujuan tunggal, yaitu mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Kestabilan nilai rupiah ini mengandung dua aspek, yaitu kestabilan nilai mata uang terhadap barang dan jasa, serta kestabilan terhadap mata uang negara lain.

Aspek pertama tercermin pada perkembangan laju inflasi,

sementara aspek kedua tercermin pada perkembangan nilai tukar rupiah terhadap mata uang negara lain. Perumusan tujuan tunggal ini dimaksudkan untuk memperjelas sasaran yang harus dicapai Bank Indonesia serta batas-batas tanggung jawabnya. Dengan demikian, tercapai atau tidaknya tujuan Bank Indonesia ini kelak akan dapat diukur dengan mudah.

### **2.2. Tugas Bank Indonesia dalam Sistem Pembayaran**

Menjaga stabilitas nilai tukar rupiah adalah tujuan Bank Indonesia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Untuk menjaga stabilitas rupiah itu perlu disokong pengaturan dan pengelolaan akan kelancaran Sistem Pembayaran Nasional (SPN). Kelancaran SPN ini juga perlu didukung oleh infrastruktur yang handal (robust). Jadi, semakin lancar dan hadal SPN, maka akan semakin lancar pula transmisi kebijakan moneter yang

bersifat *time critical*. Bila kebijakan moneter berjalan lancar maka muaranya adalah stabilitas nilai tukar.

Berbekal kewenangan itu, BI pun menetapkan sejumlah kebijakan dari komponen SPN ini. Misalnya, alat pembayaran apa yang boleh dipergunakan di Indonesia. BI juga menentukan standar alat-alat pembayaran tadi serta pihak-pihak yang dapat menerbitkan atau memproses alat-alat pembayaran tersebut. BI juga berhak menetapkan lembaga-lembaga yang dapat menyelenggarakan sistem pembayaran.

Di sisi alat pembayaran tunai, Bank Indonesia merupakan satu-satunya lembaga yang berwenang untuk mengeluarkan dan mengedarkan uang Rupiah serta mencabut, menarik dan memusnahkan uang dari peredaran. Terkait dengan peran BI dalam mengeluarkan dan mengedarkan uang, Bank Indonesia senantiasa berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan uang kartal di masyarakat baik dalam nominal

yang cukup, jenis pecahan yang sesuai, tepat waktu, dan dalam kondisi yang layak edar (*clean money policy*). Untuk mewujudkan *clean money policy* tersebut, pengelolaan pengedaran uang yang dilakukan oleh Bank Indonesia dilakukan mulai dari pengeluaran uang, pengedaran uang, pencabutan dan penarikan uang sampai dengan pemusnahan uang.

Sebelum melakukan pengeluaran uang Rupiah, terlebih dahulu dilakukan perencanaan agar uang yang dikeluarkan memiliki kualitas yang baik sehingga kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Perencanaan yang dilakukan Bank Indonesia meliputi perencanaan pengeluaran emisi baru dengan mempertimbangkan tingkat pemalsuan, nilai intrinsik serta masa edar uang. Selain itu dilakukan pula perencanaan terhadap jumlah serta komposisi pecahan uang yang akan dicetak selama satu tahun kedepan. Berdasarkan perencanaan tersebut kemudian dilakukan pengadaan uang baik untuk

pengeluaran uang emisi baru maupun pencetakan rutin terhadap uang emisi lama yang telah dikeluarkan.

Uang Rupiah yang telah dikeluarkan tadi kemudian didistribusikan atau diedarkan di seluruh wilayah melalui Kantor Bank Indonesia. Kebutuhan uang Rupiah di setiap kantor Bank Indonesia didasarkan pada jumlah persediaan, keperluan pembayaran, penukaran dan penggantian uang selama jangka waktu tertentu. Kegiatan distribusi dilakukan melalui sarana angkutan darat, laut dan udara. Untuk menjamin keamanan jalur distribusi senantiasa dilakukan baik melalui pengawalan yang memadai maupun dengan peningkatan sarana sistem monitoring.

Kegiatan pengedaran uang juga dilakukan melalui pelayanan kas kepada bank umum maupun masyarakat umum. Layanan kas kepada bank umum dilakukan melalui penerimaan setoran dan pembayaran uang Rupiah. Sedangkan kepada masyarakat

dilakukan melalui penukaran secara langsung melalui loket-loket penukaran di seluruh kantor Bank Indonesia atau melalui kerjasama dengan perusahaan yang menyediakan jasa penukaran uang kecil.

### **BAB III**

## **PEMBAHASAN**

### **3.1. Prosedur Permintaan Informasi Debitur Individual Melalui Lembaga Keuangan**

Sistem Informasi Debitur (SID) merupakan suatu sistem yang dipergunakan untuk menghimpun dan menyimpan data fasilitas penyediaan dana/pembiayaan yang disampaikan oleh lembaga keuangan (bank/nonbank) secara rutin setiap bulan kepada Bank Indonesia. Data tersebut kemudian diolah untuk menghasilkan output berupa IDI Historis.

Informasi Debitur Individual (IDI) Historis mencakup informasi seluruh penyediaan dana/pembiayaan

dengan kondisi lancar dan bermasalah mulai dari Rp.1 keatas, serta menampilkan informasi mengenai historis pembayaran yang dilakukan dalam kurun waktu 24 bulan terakhir. Cakupan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis meliputi antara lain identitas debitur, pemilik dan pengurus, fasilitas penyediaan dana/pembiayaan yang diterima, agunan, penjamin, dan kolektibilitas.

Sistem Informasi Debitur (SID) adalah sistem yang menyediakan informasi Debitur yang merupakan hasil olahan dari Laporan Debitur yang diterima oleh Bank Indonesia. Sistem Informasi Debitur hanya dapat diakses melalui jaringan ekstranet Bank Indonesia.

### **Permintaan dan konfirmasi**

Permintaan Informasi Debitur Individual (IDI) Historis secara online Masyarakat mengajukan permohonan untuk melihat data Informasi Debitur

Individual (IDI) Historis dengan mengisi formulir dalam Website Bank Indonesia (BI) (secara online). Bank Indonesia (BI) akan melakukan pengecekan data debitur. Apabila data yang diisi tidak ada yang cocok dengan data yang dilaporkan lembaga keuangan, maka Bank Indonesia (BI) akan mengirimkan jawaban kepada pemohon melalui email bahwa data yang bersangkutan tidak ada. Apabila data yang diisi sesuai dengan data yang dilaporkan lembaga keuangan, maka Bank Indonesia (BI) akan mengirimkan jawaban kepada pemohon melalui email bahwa data yang bersangkutan ada dan dapat diambil di Gerai Info Bank Indonesia pada hari dan jam tertentu dengan membawa persyaratan yang diperlukan.

#### 1. Tampilan

Pengisian Laporan Debitur, yang mencakup:

- a. Identitas Debitur
- b. Identitas Pengurus dan Pemilik, bagi Debitur yang berbentuk badan usaha
- c. Fasilitas Penyediaan Dana



Merupakan proses pengisian Laporan Debitur atas setiap fasilitas yang diberikan Bank Pelapor kepada Debitur. Fasilitas-fasilitas tersebut mencakup: Penempatan pada bank lain, Surat Berharga, Kredit, Tagihan Lainnya, Penyertaan dan Penerusan kredit (kredit kelolaan)

- d. Agunan/Penjamin
- e. Kontrol LBU
- f. Laporan Keuangan Debitur

2. Pencarian data Informasi Debitur Individual

### **3.2. Aplikasi Sistem Informasi Debitur**

Aplikasi Sistem Informasi Debitur terbagi atas 2 (dua) macam, yaitu: Aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) *WEB* dan aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor. Aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) *WEB* adalah aplikasi yang dapat diakses oleh Bank Pelapor melalui *Web site* ekstranet BI.

Sedangkan aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor adalah aplikasi yang *diinstall* di komputer Pelapor.

#### **3.2.1. Fungsi dari aplikasi SID Web ini diantaranya:**

1. Pengiriman permintaan Data Identification Number (DIN) Pengiriman permintaan Data Identification Number (DIN) bertujuan untuk melakukan permintaan Data Identification Number (DIN) atas Debitur baru. Pengiriman permintaan Data Identification Number (DIN) ini dapat dilakukan setelah terbentuk *file* kirim Data Identification Number (DIN) dari aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor.
2. Pengiriman laporan bulanan Sistem Informasi Debitur (SID) Pengiriman laporan bulanan Sistem Informasi Debitur (SID) harus

disampaikan secara *on-line*. Dalam penyampaian secara *on-line* maka laporan Sistem Informasi Debitur (SID) dapat disampaikan melalui aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) *Web* ini. Untuk menyampaikan laporan Sistem Informasi Debitur (SID) melalui Sistem Informasi Debitur (SID) *Web*, maka terlebih dahulu harus dibentuk *file* kirim melalui aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor terhadap laporan yang akan disampaikan setiap bulannya.

### 3. Permintaan Informasi Debitur Individual

Merupakan salah satu fungsi dari aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) *Web* yang bertujuan untuk menampilkan informasi dari Debitur yang dikehendaki berkaitan dengan semua fasilitas penyediaan dana

yang diterima dari Pelapor.

Fungsi dari aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor adalah untuk membentuk *file* kirim berkaitan dengan *file* kirim untuk permintaan Data Identification Number (DIN) dan *file* kirim untuk pengiriman laporan. Aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor ini bersifat *off-line* (tidak berkaitan secara langsung dengan *server* Sistem Informasi Debitur (SID) Bank Indonesia.

Gambaran aplikasi Sistem Informasi Debitur (SID) *WEB* dan Sistem Informasi Debitur (SID) Pelapor sebagaimana terdapat pada gambar berikut ini:

Konfigurasi jaringan SID adalah konfigurasi yang memungkinkan seluruh Pelapor SID dapat mengakses aplikasi SID *Web*, terkait dengan fungsi yang dapat digunakan pada aplikasi tersebut. Konfigurasi jaringan tersebut terbagi menjadi

2 (dua) bagian, yaitu konfigurasi di sisi Pelapor dan konfigurasi di sisi Bank Indonesia. Dari sisi Pelapor, untuk mengakses aplikasi *SID Web* dapat dilakukan dengan cara *single user* atau *multiuser*. *Single user* adalah jenis akses dimana hanya terdapat 1 (satu) komputer yang terhubung dengan jaringan ekstranet BI, sedangkan jenis *multiuser* memungkinkan pengguna untuk mengakses aplikasi *SID Web* melalui lebih dari 1 (satu) komputer secara bersamaan. Untuk jenis *multiuser* ini memerlukan sebuah *server* yang terhubung dengan jaringan ekstranet BI. Dari sisi BI, aplikasi *SID Web* dapat diakses melalui jaringan intranet BI. Konfigurasi jaringan dari sisi Pelapor dapat dijelaskan sebagai berikut:

### **3.3.2. Syarat Untuk Mendapatkan ID Atas Nama Perorangan**

Masyarakat dapat memperoleh IDI Historis atas nama dirinya sendiri melalui lembaga keuangan anggota Biro Informasi Kredit yang

memberikan fasilitas penyediaan dana/pembiayaan kepada masyarakat tersebut. Selain itu, permintaan IDI Historis juga dapat disampaikan kepada Bank Indonesia dengan cara mengunjungi Gerai Info Bank Indonesia, atau Kantor Bank Indonesia setempat. Permintaan juga dapat disampaikan secara online melalui website Bank Indonesia dengan melengkapi formulir yang disediakan, setelah mendapat jawaban melalui email, hasil cetaknya dapat diambil di Gerai Info Bank Indonesia atau Kantor Bank Indonesia setempat.

Masyarakat baik perorangan maupun badan usaha dapat meminta IDI Historis atas nama dirinya sendiri dengan syarat-syarat sebagai berikut (Melalui Bank Indonesia). Adapun persyaratan yang harus ada bagi perorangan adalah sebagai menyerahkan fotokopi identitas diri dengan

menunjukkan identitas diri asli antara lain :

1. Kartu Tanda Penduduk/KTP
2. Kartu Izin Tinggal Sementara/KITAS.

Adapun formulir permohonan IDI Historis bagi Individual dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

### **3.3.3. Syarat Untuk Mendapatkan ID Atas Nama Badan Usaha**

Badan usaha dapat meminta IDI Historis atas nama dirinya sendiri dengan syarat-syarat sebagai berikut (Melalui Bank Indonesia)

1. Menyerahkan fotokopi identitas badan usaha (akta pendirian perusahaan dan perubahan anggaran dasar terakhir yang memuat susunan dan kewenangan pengurus) dan fotokopi identitas diri (KTP atau KITAS) dari pengurus yang mengajukan permintaan IDI Historis, dengan menunjukkan identitas asli badan usaha dimaksud atau fotokopi identitas badan usaha yang telah dilegalisir, dan

identitas asli diri dari pengurus yang mengajukan permintaan IDI Historis.

2. Permintaan IDI Historis atas nama perusahaan dapat dikuasakan kepada pejabat atau pegawai perusahaan. Penerima kuasa menyerahkan surat kuasa asli, fotokopi identitas badan usaha dan identitas diri pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menunjukkan identitas asli badan usaha dimaksud atau fotokopi identitas badan usaha yang telah dilegalisir, serta identitas diri asli dari pemberi kuasa dan penerima kuasa.

3. Dalam hal terdapat perbedaan antara susunan pengurus yang berwenang sesuai anggaran dasar perusahaan dengan data yang terdapat dalam SID, maka permintaan IDI Historis tidak dapat dipenuhi.

Adapun formulir permohonan IDI Historis bagi Badan Usaha dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

### **3.4. Kendala yang dihadapi dan Upaya untuk memecahkannya**

#### **1. Kendala yang dihadapi**

- 1). Kendala yang di hadapai di Bank Indonesia atas layanan berdasarkan kepercayaan yang ditunjukkan oleh pegawai, sering menuai kritikan dari nasabah, khususnya mengenai kompetensi pegawai dalam melayani. Ada kesan masih banyak pegawai yang tidak berkompeten dalam melayani, karena tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap yang ditunjukkan sering menimbulkan kesan yang kurang profesional dalam melayani. Selain itu, aspek kejujuran dalam memberikan layanan terkesan tidak dapat dipercaya, sistem dan prosedur kerja yang diterapkan masih belum sesuai dengan standar yang berlaku dan perilaku kerja yang ditunjukkan sering diskriminan atas layanan nasabah.
- 2). Pelayanan kurang baik oleh pegawai

- 3). Salah input data
  - 4). Kurang teliti dalam pengetikan
- #### **2. Upaya pemecahan masalah**
- 1) Bank Indonesia perlu melakukan peningkatan terhadap kecepatan dan kemudahan perbaikan jika terjadi kesalahan dalam transaksi karena ini adalah hal yang sangat sensitif bagi seorang nasabah. Nasabah sulit memaafkan bank jika terjadi kesalahan dalam transaksi dan bank tidak cepat melakukan perbaikan atau perbaikan sulit dilakukan.
  - 2) Bank Indonesia perlu memberikan perhatian khusus kepada portofolio jasa yang diberikan kepada nasabah dengan cara meningkatkan variasi jasa-jasa pendukung transaksi seperti kiriman uang online, jasa payment point untuk pembayaran berbagai macam tagihan. Dari segi SDM, Bank Indonesia dapat melibatkan seluruh pegawai termasuk tenaga back office dan pimpinan dalam pelayanan nasabah. Bank Indonesia perlu meningkatkan layanan yang

diberikan kepada nasabah terutama terkait dengan dokumentasi data nasabah dan kehandalan layanan dalam situasi-situasi yang penting.

- 3) Meningkatkan kualitas dokumentasi data nasabah maupun data transaksi sehingga dapat dilihat kembali walaupun transaksi tersebut sudah berlalu dalam waktu yang lama.
- 4) Bank Indonesia perlu meningkatkan keefektifan dan jaminan dalam melayani nasabah terutama dalam hal jumlah pegawai yang melayani dan keterampilan pegawai dalam melayani nasabah.
- 5) Menyesuaikan jumlah pegawai yang melayani nasabah supaya jumlahnya proporsional dan memadai dengan jumlah nasabah yang dilayani.
- 6) Memberikan pelatihan kepada pegawai-pegawai yang bertugas melayani nasabah supaya memiliki standar yang sama dalam keramahan, kecepatan dalam melayani, dan ketepatan dalam menanggapi keluhan nasabah.

- 7) Pemusnahan dokumen kalau di input ulang.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

1. Prosedur permintaan informasi debitur individual melalui lembaga keuangan telah disiapkan oleh Bank Indonesia pada web yang telah disediakan, debitur individual mengajukan permohonan untuk melihat data Identitas Debitur Individual (IDI) Historis kepada lembaga keuangan, tempat debitur tersebut mengajukan permohonan penyediaan dana/pembiayaan.
2. Syarat Untuk Mendapatkan Identitas Debitur Atas Nama Perorangan  
Masyarakat dapat memperoleh Identitas Debitur Individual (IDI) Historis atas nama dirinya sendiri melalui lembaga keuangan anggota Biro Informasi Kredit yang memberikan fasilitas penyediaan dana/pembiayaan

kepada masyarakat tersebut. Selain itu, permintaan Identitas Debitur Individual (IDI) Historis juga dapat disampaikan kepada Bank Indonesia dengan cara mengunjungi Gerai Info Bank Indonesia, atau Kantor Bank Indonesia setempat. Permintaan juga dapat disampaikan secara online melalui website Bank Indonesia dengan melengkapi formulir yang disediakan, setelah mendapat jawaban melalui email, hasil cetaknya dapat diambil di Gerai Info Bank Indonesia atau Kantor Bank Indonesia setempat. Adapun persyaratan yang harus ada bagi perorangan adalah sebagai menyerahkan fotokopi identitas diri dengan menunjukkan identitas diri asli antara lain :

- a. Kartu Tanda Penduduk/KTP
  - b. Kartu Izin Tinggal Sementara/KITAS.
3. Syarat Untuk Mendapatkan ID Atas Nama Badan Usaha

Badan usaha dapat meminta IDI Historis atas nama dirinya sendiri dengan syarat-syarat sebagai berikut (Melalui Bank Indonesia)

- a. Menyerahkan fotokopi identitas badan usaha (akta pendirian perusahaan dan perubahan anggaran dasar terakhir yang memuat susunan dan kewenangan pengurus) dan fotokopi identitas diri (KTP atau KITAS) dari pengurus yang mengajukan permintaan IDI Historis, dengan menunjukkan identitas asli badan usaha dimaksud atau fotokopi identitas badan usaha yang telah dilegalisir, dan identitas asli diri dari pengurus yang mengajukan permintaan Identitas Debitur Individual (IDI) Historis.
- b. Permintaan Identitas Debitur Individual (IDI) Historis atas nama perusahaan dapat dikuasakan kepada

pejabat atau pegawai perusahaan. Penerima kuasa menyerahkan surat kuasa asli, fotokopi identitas badan usaha dan identitas diri pemberi kuasa dan penerima kuasa, dengan menunjukkan identitas asli badan usaha dimaksud atau fotokopi identitas badan usaha yang telah dilegalisir, serta identitas diri asli dari pemberi kuasa dan penerima kuasa.

- c. Dalam hal terdapat perbedaan antara susunan pengurus yang berwenang sesuai anggaran dasar perusahaan dengan data yang terdapat dalam SID, maka permintaan IDI Historis tidak dapat dipenuhi.

#### **4.2.Saran**

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, beberapa saran yang dirasa perlu menjadi perhatian dan ditingkatkan adalah sebagai berikut :

1. Bank Indonesia perlu melakukan peningkatan terhadap kecepatan dan kemudahan perbaikan jika terjadi kesalahan dalam pendaftaran IDI Historis.
2. Bank Indonesia perlu meningkatkan keefektifan dan jaminan dalam melayani nasabah dengan jaringan koneksi internet yang baik sehingga individu atau badan yang mau melakukan registrasi pendaftaran IDI historis akan lebih mudah.
3. Mempersiapkan maintenance atau tenaga IT yang profesional dalam hal menangani keluhan internet.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Assael, H. 2008. *Consumer Behavior and Marketing Action 6th edition*. New York : International Thomson Publishing.
- Basu, Swastha Dharmmesta, T. Hani Handoko. 2010, *Manajemen Pemasaran “ Analisa perilaku konsumen “*, Edisi pertama cetakan ketiga, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.
- Basu, Swastha, & Irawan, 2009, *Manajemen Pemasaran Modern, Liberty*. Yogyakarta.



- Buchari Alma, 2010. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabet, Bandung.
- Buchari Alma. 2008, "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa", edisi 2, penerbit Alfabeta, Bandung
- Hasibuan, Malayu S. P. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kasmir (2004). Pemasaran Bank. Kencana, Jakarta.
- Kasmir. 2008. Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kertajaya, Hermawan, 2009. Bridging to the Network Company, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2011, Principles of Marketing (Ninth Edition), Prentice Hall Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, alih bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli dan Benyamin Molan; penyunting Agus H.P. Anggawijaya, Bambang Sarwiji, dan Yenna Waldemar.
- Kotler, Philip. 2011. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, implementasi, dan pengendalian, buku dua, Terjemahan A.B Susanto. Jakarta: Salemba empat.
- Stanton, William, (2006), Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid Kedua, Edisi Ketujuh, Erlangga : Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Zeithaml, Valarie A and Mary Jo Bitner. 2010. Service Marketing. Singapore: Mc Graw-Hill Companies Inc.

