



MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 274 TAHUN 2024
TENTANG

PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA
KATEGORI AKTIVITAS KEUANGAN DAN ASURANSI GOLONGAN POKOK
AKTIVITAS JASA KEUANGAN, BUKAN ASURANSI DAN DANA PENSIUN
BIDANG PERILAKU PELAKU USAHA JASA KEUANGAN, EDUKASI, DAN
PELINDUNGAN KONSUMEN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 31 Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, perlu menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen;
- b. bahwa Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen telah disepakati melalui konvensi nasional pada tanggal 9 Juli 2024 di Surabaya;
- c. bahwa sesuai surat Kepala OJK Institute Nomor S-495/MS.12/2024 tanggal 15 Juli 2024 perihal Permohonan Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (RSKKNI) Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK), perlu ditindaklanjuti dengan penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Menteri Ketenagakerjaan tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi dan Dana

Pensiun Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4637);
3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 24);
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2020 tentang Kementerian Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 213);
5. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1792);
6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 258);
7. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Ketenagakerjaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 108);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN TENTANG PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA AKTIVITAS KEUANGAN DAN ASURANSI GOLONGAN POKOK AKTIVITAS JASA KEUANGAN, BUKAN ASURANSI DAN DANA PENSIUN BIDANG PERILAKU PELAKU USAHA JASA KEUANGAN, EDUKASI, DAN PELINDUNGAN KONSUMEN.

KESATU : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Menteri ini.

KEDUA : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

KETIGA : Pemberlakuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dan penyusunan jenjang kualifikasi nasional sebagaimana

dimaksud dalam Diktum KEDUA ditetapkan oleh Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan dan/atau kementerian/lembaga teknis terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- KEEMPAT : Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU dikaji ulang setiap 5 (lima) tahun atau sesuai dengan kebutuhan.
- KELIMA : Keputusan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 30 September 2024

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,



LAMPIRAN
KEPUTUSAN MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 274 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN STANDAR KOMPETENSI KERJA
NASIONAL INDONESIA KATEGORI AKTIVITAS
KEUANGAN DAN ASURANSI GOLONGAN POKOK
AKTIVITAS JASA KEUANGAN, BUKAN ASURANSI
DAN DANA PENSIUN BIDANG PERILAKU PELAKU
USAHA JASA KEUANGAN, EDUKASI, DAN
PELINDUNGAN KONSUMEN

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berbagai permasalahan yang muncul di industri jasa keuangan sebagai contoh *misconduct* dan *misselling* disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan penerapan ketentuan mengenai perlindungan konsumen baik dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan Konsumen. Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Undang-Undang P2SK) terdapat 4 (empat) hal utama untuk merespons berbagai permasalahan dimaksud, antara lain melalui literasi dan inklusi keuangan, pengawasan perilaku PUJK (*market conduct*), penanganan pengaduan, dan pemberantasan kegiatan usaha tanpa izin di sektor jasa keuangan. Undang-Undang P2SK dimaksud turut menegaskan dan memperkuat fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melaksanakan perlindungan konsumen dan masyarakat.

Sejalan dengan hal tersebut, OJK menerbitkan beberapa peraturan antara lain Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Dalam memastikan kepatuhan PUJK terhadap pengaturan perlindungan konsumen dan masyarakat, diperlukan pengawasan perilaku PUJK (*market conduct*). Pengawasan perilaku PUJK (*market conduct*) adalah pengawasan terhadap perilaku PUJK dalam mendesain, menyediakan dan menyampaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen. Berbeda dengan pengawasan *prudential*, pengawasan perilaku PUJK (*market conduct*) bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan konsumen kepada PUJK dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan seiring dengan perkembangan yang semakin kompleks.

Dalam rangka peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sektor jasa keuangan sebagaimana Cetak Biru Pengembangan Sumber Daya Manusia Sektor Jasa Keuangan 2021-2025, terdapat salah satu misi yakni mengembangkan standardisasi kompetensi SDM sektor jasa keuangan melalui penyusunan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). SKKNI sangat dibutuhkan sebagai pedoman pengembangan SDM khususnya bagi program sertifikasi dan program pelatihan berbasis kompetensi, sehingga diharapkan SDM sektor jasa keuangan memiliki

standar yang sama yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan jabatan yang diakui secara nasional.

Selaras dengan cetak biru dimaksud, OJK telah memiliki Peta Jalan Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen Tahun 2023-2027, dimana pada Pilar 2: Pengawasan *Market Conduct* disebutkan bahwa terdapat program penguatan perilaku PUJK yakni memperkuat infrastruktur pelaksanaan fungsi pelindungan konsumen PUJK melalui penyusunan dan pelaksanaan persyaratan pemenuhan aspek pelindungan konsumen bagi calon pengurus PUJK, serta penyusunan dan pelaksanaan program sertifikasi pengurus dan/atau pejabat eksekutif PUJK.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penyusunan SKKNI Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi SDM sektor jasa keuangan khususnya terkait pelindungan konsumen dan masyarakat. Dengan adanya standar kompetensi kerja dimaksud diharapkan dapat mendukung peningkatan kepatuhan pemenuhan PUJK terkait Pelindungan Konsumen dan masyarakat yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak terkait.

Penyusunan SKKNI ini dikoordinasikan oleh OJK bersama para pemangku kepentingan terkait, antara lain praktisi dan pakar dari asosiasi industri atau profesi, Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), lembaga pelatihan, dan akademisi. Selanjutnya, sejalan dengan perkembangan teknologi, regulasi, dan tuntutan pasar, maka standar kompetensi kerja ini akan terus disempurnakan secara berkala.

B. Pengertian

1. Lembaga Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah:
 - a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
 - b. Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Konsumen adalah setiap orang yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan oleh PUJK.
4. Pelindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan pelindungan kepada Konsumen.
5. Literasi Keuangan adalah pengetahuan, keterampilan, dan keyakinan yang memengaruhi sikap dan perilaku untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan keuangan masyarakat.
6. Inklusi Keuangan adalah ketersediaan akses pemanfaatan atas produk dan/atau layanan PUJK yang terjangkau, berkualitas, dan berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan keuangan masyarakat.
7. Edukasi Keuangan adalah serangkaian proses atau kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.

8. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
9. Layanan Pengaduan adalah layanan yang disediakan oleh PUJK untuk mengupayakan penyelesaian Pengaduan di sektor jasa keuangan.
10. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK.
11. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa antara Konsumen dan PUJK di luar pengadilan.
12. Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI) adalah produk asuransi yang paling sedikit memberikan perlindungan terhadap risiko kematian dan memberikan manfaat yang mengacu pada hasil investasi dari kumpulan dana yang khusus dibentuk untuk produk asuransi baik yang dinyatakan dalam bentuk unit maupun bukan unit.
13. Data Pribadi adalah data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik.
14. Subjek Data Pribadi adalah orang perseorangan yang pada dirinya melekat Data Pribadi.
15. Pelindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional Subjek Data Pribadi.
16. Pengendali Data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam menentukan tujuan dan melakukan kendali pemrosesan Data Pribadi.
17. Prosesor Data Pribadi adalah setiap orang, badan publik, dan organisasi internasional yang bertindak sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi atas nama Pengendali Data Pribadi.

C. Penggunaan SKKNI

Standar kompetensi dibutuhkan oleh beberapa lembaga atau institusi yang berkaitan dengan pengembangan SDM, sesuai dengan kebutuhan masing-masing:

1. Untuk institusi pendidikan dan pelatihan
 - a. Memberikan informasi untuk pengembangan program dan kurikulum.
 - b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.
2. Untuk dunia usaha atau industri dan penggunaan tenaga kerja
 - a. Membantu dalam rekrutmen.
 - b. Membantu penilaian unjuk kerja.
 - c. Membantu dalam menyusun uraian jabatan.
 - d. Membantu dalam mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasar kebutuhan dunia usaha atau industri.
3. Untuk institusi penyelenggara pengujian dan sertifikasi
 - a. Sebagai acuan dalam merumuskan paket-paket program sertifikasi sesuai dengan kualifikasi dan levelnya.

- b. Sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian, dan sertifikasi.

D. Komite Standar Kompetensi

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 3 Tahun 2016 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia dalam Pasal 7 bahwa dalam hal instansi teknis telah memiliki satuan kerja yang tugas dan fungsinya di bidang standardisasi atau pengembangan sumber daya manusia, maka tugas dan fungsi Komite Standar Kompetensi dilaksanakan oleh satuan kerja yang bersangkutan. Sesuai Peraturan Dewan Komisiner (PDK) Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/PDK.02/2023 tentang Organisasi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Dewan Komisiner Nomor 2/PDK.02/2024 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/PDK.02/2023 tentang Organisasi Otoritas Jasa Keuangan, OJK Institute memiliki fungsi dan tugas pokok mengembangkan kompetensi SDM sektor jasa keuangan melalui program *recycling* OJK bagi industri jasa keuangan dan pemangku kepentingan OJK serta penyusunan standar kompetensi bagi pelaku sektor jasa keuangan. Dengan demikian maka susunan komite standar kompetensi melekat pada kewenangan OJK Institute. Komite Standar Kompetensi Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Susunan Komite Standar Kompetensi RSKKNI Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK)

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Mirza Adityaswara	Wakil Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan	Pengarah
2.	Friderica Widiasari Dewi	Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen	Pengarah
3.	Irnal Fiscallutfi	Deputi Komisiner Sumber Daya Manusia dan Sistem Informasi	Pengarah
4.	Agus Sugiarto	Kepala OJK Institute	Ketua
5.	Bernard Widjaja	Kepala Departemen Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan	Sekretaris
6.	Ni Nyoman Puspani	Direktur Perencanaan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Anggota

Susunan Tim Perumus dan Tim Verifikasi RSKKNI Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) ditetapkan melalui Keputusan Kepala Departemen OJK Institute Nomor KEP-4/MS.83/2024 tanggal 28 Februari 2024 tentang Pembentukan dan Penetapan Tim Perumus dan Tim Verifikasi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK) dapat dilihat pada Tabel 2 dan Tabel 3.

Tabel 2. Susunan Tim Perumus RSKKNI Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK)

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Nathalya Wani Sabu	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	Ketua
2.	Togar Pasaribu	Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI)	Wakil Ketua
3.	Mauldy Rauf Makmur	Asosiasi Pelaku Reksa Dana dan Investasi Indonesia (APRDI)	Wakil Ketua
4.	Veronika Dyah Puspitaningrum	Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI)	Wakil Ketua
5.	Anika Faisal	Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)	Wakil Ketua
6.	Faris Zul Hilmi	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Sekretaris Merangkap Anggota
7.	Sigit Sembodo	Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO)	Anggota
8.	Lisnasari Ika Wardhani	Asosiasi Perusahaan Efek Indonesia (APEI)	Anggota
9.	Asiwardi Gandhi	Asosiasi Dana Pensiun Indonesia (ADPI)	Anggota
10.	M. Nazir Siregar	Asosiasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (ASIPPINDO)	Anggota
11.	Andrisyah Tauladan	Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI)	Anggota
12.	Rudiyanto	Asosiasi Manajer Investasi Indonesia (AMII)	Anggota
13.	Muhammad Iqbal	Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI)	Anggota
14.	Syarifudin Yunus	Asosiasi Dana Pensiun Lembaga Keuangan (ADPLK)	Anggota
15.	Syaifullah Ramadhan Simanjuntak	Asosiasi Perusahaan Pialang Asuransi dan Reasuransi Indonesia (APPARINDO)	Anggota
16.	Ronny Ahmad Iskandar	Asosiasi Asuransi Syariah Indonesia (AASI)	Anggota
17.	Mhd Handika Surbakti	Asosiasi Fintech Syariah Indonesia (AFSI)	Anggota
18.	Rachmat Faizal Nasution	Asosiasi Modal Ventura dan Start Up Indonesia (AMVESINDO)	Anggota
19.	Heinrich Vincent	Asosiasi Layanan Urus Dana Indonesia (ALUDI)	Anggota
20.	Aries Setiadi	Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)	Anggota
21.	Issuhersatyo	Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA)	Anggota

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
22.	I. P. Widya Margha Putra	Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina)	Anggota
23.	Zinsari	Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo)	Anggota
24.	Dadi Adriana	Dewan Asuransi Indonesia (DAI)	Anggota
25.	Guladi Aksiono	Persatuan Perusahaan Gadai Indonesia (PPGI)	Anggota
26.	Roberto Pardede	Praktisi Lembaga Sertifikasi Profesi di Sektor Pasar Modal	Anggota
27.	Dr. Dede Abdul Fatah	Lembaga Sertifikasi Profesi Majelis Ulama Indonesia (LSP MUI)	Anggota
28.	Tiwul Widyastuti Retno Wulandari	Lembaga Sertifikasi Profesi Lembaga Sertifikasi Profesional Perbankan (LSP LSPP)	Anggota
29.	Ani Murdiati	Lembaga Sertifikasi Profesi Keuangan Syariah (LSP KS)	Anggota
30.	Deden Wahyudin	Lembaga Sertifikasi Profesi Penjaminan	Anggota
31.	Sjaeful Safarudin	Lembaga Sertifikasi Profesi Perasuransian Syariah	Anggota
32.	Andryan Harris	Lembaga Sertifikasi Profesi Pembiayaan Indonesia	Anggota
33.	I Nyoman Yudiarsa	Lembaga Sertifikasi Profesi Certif	Anggota
34.	Akhrial Jamaris	Lembaga Sertifikasi Profesi Aplikasi Asuransi dan Manajemen Asuransi Indonesia (LSP AAMAI)	Anggota
35.	Dr. Zuliani Dalimunthe	Universitas Indonesia (UI)	Anggota
36.	Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos, MBM.	Universitas Multimedia Nusantara (UMN)	Anggota
37.	Henry Chevalier	Kamar Dagang dan Industri Indonesia (KADIN)	Anggota
38.	Easter Tobing	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	Anggota
39.	Hotman Simbolon	Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina)	Anggota
40.	Ong Tek Tjan	Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia (APPI)	Anggota
41.	Sony Harsono	BRI Insurance	Anggota
42.	Hermansyah	Bank Nano Syariah	Anggota

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
43.	Haryajid Ramelan	Perkumpulan Profesi Pasar Modal Indonesia (PROPAMI)	Anggota
44.	Dr. Afandi Nugroho	Perhimpunan Bank Perekonomian Rakyat Milik Daerah (PERBAMIDA)	Anggota
45.	Moch. Asril Aminulloh	Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI)	Anggota
46.	Erdianto Sigit Cahyono	Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)	Anggota
47.	M. Ichsan	Financial Planning Standards Board (FPSB) Indonesia	Anggota
48.	Bareyn Mochaddin	International Association of Registered Financial Consultants (IARFC) Indonesia	Anggota
49.	Theresia Endang	Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas)	Anggota
50.	Cecep Setiawan	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
51.	Yulianta	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
52.	Gatot Yulianto	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
53.	Danur Winanto	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
54.	Aprilia Ratna Palupi	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
55.	Farid Faletahan	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
56.	Abdul Rahmat	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
57.	Muhamad Anugrah	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
58.	Mohammad Mufid	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
59.	Muna Febi Afiyanti	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
60.	Bonardo	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
61.	Franky Maruli W.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
62.	M. Rizal Azhari	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
63.	Rudi Harianto J. S.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
64.	Nur Shabrina W.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
65.	Sulchi Tauzinal M.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota

Tabel 3. Susunan Tim Verifikasi RSKKNI Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen (PEPK)

NO.	NAMA	INSTANSI/LEMBAGA	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Dr. Herbudhi S. Tomo	Perkumpulan Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO)	Ketua
2.	Erni Rosniawaty	Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA)	Anggota
3.	Ni Nyoman Puspani	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
4.	Supriyono	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
5.	Frevita Maheswari	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
6.	Sri Ayomi	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
7.	Dayu Nawang Murbani	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
8.	Kukuh Angkawijaya	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
9.	Valentina Ninik A.	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
10.	Muhammad Halamsyah	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
11.	Nur Hasanah	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
12.	Rohmad Kustanto	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
13.	Daryanto	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
14.	Yogi Syamriadi	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota
15.	Inna Indriati	Otoritas Jasa Keuangan (OJK)	Anggota

BAB II
STANDAR KOMPETENSI KERJA NASIONAL INDONESIA

A. Pemetaan Standar Kompetensi

TUJUAN UTAMA	FUNGSI KUNCI	FUNGSI UTAMA	FUNGSI DASAR
Mewujudkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang berintegritas dan profesional, masyarakat Indonesia yang terliterasi dan terinklusi, serta sistem Pelindungan Konsumen yang andal untuk mendukung pertumbuhan Lembaga Jasa Keuangan yang sehat dan berkesinambungan	Mengelola Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan	Mengelola Literasi Keuangan	Menyusun pedoman Literasi Keuangan
			Melaksanakan kegiatan Literasi Keuangan
			Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Literasi Keuangan
		Mengelola Inklusi Keuangan	Menyusun pedoman Inklusi Keuangan
			Melaksanakan kegiatan Inklusi Keuangan
			Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan Inklusi Keuangan
	Mengelola Pelindungan Konsumen	Mengelola pengawasan perilaku pelaku usaha jasa keuangan (<i>market conduct</i>)	Mendesain produk dan/atau layanan
			Memasarkan produk dan/atau layanan
			Mengevaluasi perjanjian baku
			Melaksanakan penagihan kewajiban Konsumen
			Melakukan eksekusi agunan
			Menyusun kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen
			Melaksanakan pelindungan data dan informasi Konsumen
		Mengelola Layanan Pengaduan Konsumen	Melaksanakan Layanan Pengaduan Konsumen
			Mengevaluasi Layanan Pengaduan Konsumen

B. Daftar Unit Kompetensi

NO.	KODE UNIT	JUDUL UNIT KOMPETENSI
1	2	3
1.	K.64PEP00.001.1	Menyusun Pedoman Literasi Keuangan
2.	K.64PEP00.002.1	Melaksanakan Kegiatan Literasi Keuangan
3.	K.64PEP00.003.1	Mengevaluasi Pelaksanaan Kegiatan Literasi Keuangan
4.	K.64PEP00.004.1	Menyusun Pedoman Inklusi Keuangan
5.	K.64PEP00.005.1	Melaksanakan Kegiatan Inklusi Keuangan
6.	K.64PEP00.006.1	Mengevaluasi Pelaksanaan Kegiatan Inklusi Keuangan
7.	K.64PEP00.007.1	Mendesain Produk dan/atau Layanan
8.	K.64PEP00.008.1	Memasarkan Produk dan/atau Layanan
9.	K.64PEP00.009.1	Mengevaluasi Perjanjian Baku
10.	K.64PEP00.010.1	Melaksanakan Penagihan Kewajiban Konsumen
11.	K.64PEP00.011.1	Melakukan Eksekusi Agunan
12.	K.64PEP00.012.1	Menyusun Kebijakan dan Prosedur Pelindungan Konsumen
13.	K.64PEP00.013.1	Melaksanakan Pelindungan Data dan Informasi Konsumen
14.	K.64PEP00.014.1	Melaksanakan Layanan Pengaduan Konsumen
15.	K.64PEP00.015.1	Mengevaluasi Layanan Pengaduan Konsumen

C. Uraian Unit Kompetensi

KODE UNIT : K.64PEP00.001.1

JUDUL UNIT : Menyusun Pedoman Literasi Keuangan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merancang pedoman Literasi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi rujukan dalam penyusunan pedoman Literasi Keuangan	1.1 Peraturan perundang-undangan terkait penyusunan pedoman Literasi Keuangan dihimpun sebagai bahan rujukan. 1.2 Ketentuan internal perusahaan terkait Literasi Keuangan diidentifikasi sebagai dasar pembuatan pedoman.
2. Menganalisis data dan informasi terkait penyusunan pedoman Literasi Keuangan	2.1 Data dan informasi terkait penyusunan pedoman Literasi Keuangan dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Data dan informasi dianalisis menggunakan metode yang sesuai dengan karakteristik industri jasa keuangan.
3. Merancang pedoman Literasi Keuangan	3.1 Pedoman Literasi Keuangan disusun berdasarkan hasil analisis sesuai prosedur yang berlaku. 3.2 Pedoman Literasi Keuangan diusulkan sesuai prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Data dan informasi meliputi namun tidak terbatas pada pemenuhan dukungan atas strategi dan/atau program peningkatan Literasi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan, pemenuhan prinsip pelaksanaan kegiatan peningkatan Literasi Keuangan, penyusunan laporan rencana kegiatan peningkatan Literasi Keuangan, pelaksanaan kegiatan peningkatan Literasi Keuangan, penyusunan laporan realisasi kegiatan peningkatan Literasi Keuangan, laporan Pengaduan Konsumen, dan penerapan prinsip syariah (khusus produk dan/atau layanan syariah).

2. Peralatan dan perlengkapan

2.1 Peralatan

- 2.1.1 Perangkat pengolah data
- 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
- 2.1.3 Mesin pencetak
- 2.1.4 Mesin pemindai

2.2 Perlengkapan

- 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
- 2.2.2 Koneksi internet
- 2.2.3 Layanan penyedia informasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pedoman Literasi Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Prinsip Literasi Keuangan
 - 3.1.3 Tujuan Literasi Keuangan
 - 3.1.4 Mekanisme pelaksanaan dan evaluasi Literasi Keuangan
 - 3.1.5 Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia terkini
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolahan data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi

5. Aspek kritis

- 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun pedoman Literasi Keuangan

KODE UNIT : K.64PEP00.002.1

JUDUL UNIT : Melaksanakan Kegiatan Literasi Keuangan

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk merencanakan, mengimplementasikan kegiatan literasi, dan menyusun laporan Literasi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat rencana kegiatan Literasi Keuangan	1.1 Tujuan kegiatan Literasi Keuangan ditentukan sesuai pedoman Literasi Keuangan. 1.2 Sasaran peserta ditentukan sesuai dengan tujuan kegiatan Literasi Keuangan. 1.3 Rencana kegiatan Literasi Keuangan disusun berdasarkan tujuan, sasaran peserta, dan ketersediaan sumber daya .
2. Mengimplementasikan kegiatan Literasi Keuangan	2.1 Sumber daya dan peserta sasaran disiapkan sesuai dengan rencana kegiatan Literasi Keuangan. 2.2 Kegiatan Literasi Keuangan dilaksanakan berdasarkan rencana kegiatan Literasi Keuangan.
3. Menyusun laporan Literasi Keuangan	3.1 Data dan informasi terkait laporan Literasi Keuangan dihimpun sesuai dengan karakteristik industri jasa keuangan. 3.2 Laporan Literasi Keuangan disusun sesuai pedoman Literasi Keuangan.

BATASAN VARIABEL

1. Konteks variabel

- 1.1 Rencana kegiatan Literasi Keuangan meliputi namun tidak terbatas pada nama kegiatan, tujuan kegiatan, bentuk pelaksanaan, metode pelaksanaan, materi, sasaran dan/atau jumlah peserta, jadwal dan/atau wilayah, frekuensi pelaksanaan, sumber dan jumlah biaya, serta indikator dan bentuk evaluasi.
- 1.2 Sumber daya meliputi namun tidak terbatas pada sumber daya manusia, infrastruktur, dan sumber daya lainnya.
- 1.3 Laporan Literasi Keuangan meliputi namun tidak terbatas pada laporan rencana, laporan realisasi, penyesuaian laporan, dan perubahan laporan.

2. Peralatan dan perlengkapan

- 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pedoman Literasi Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Prinsip Literasi Keuangan
 - 3.1.3 Tujuan Literasi Keuangan
 - 3.1.4 Mekanisme pelaksanaan Literasi Keuangan
 - 3.1.5 Dasar pengelolaan keuangan
 - 3.1.6 Produk, fitur, manfaat, biaya, risiko, aspek perpajakan, layanan, dan proses kerja
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
 - 3.2.3 Mengoperasikan media komunikasi dan/atau presentasi
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi

- 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
- 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam melaksanakan kegiatan Literasi Keuangan
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun laporan Literasi Keuangan

KODE UNIT : K.64PEP00.003.1
JUDUL UNIT : Mengevaluasi Pelaksanaan Kegiatan Literasi Keuangan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengevaluasi dan menyusun tindak lanjut kegiatan Literasi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengevaluasi kegiatan Literasi Keuangan	1.1 Laporan kegiatan Literasi Keuangan dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 1.2 Kegiatan Literasi Keuangan dievaluasi terhadap rencana kegiatan Literasi Keuangan. 1.3 Hasil evaluasi kegiatan Literasi Keuangan disusun sesuai prosedur yang berlaku.
2. Menyusun tindak lanjut kegiatan Literasi Keuangan	2.1 Alternatif rekomendasi disusun berdasarkan hasil evaluasi kegiatan Literasi Keuangan. 2.2 Alternatif rekomendasi disampaikan kepada pihak yang relevan sesuai prosedur yang berlaku. 2.3 Rekomendasi didokumentasikan sesuai prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Pihak yang relevan meliputi namun tidak terbatas pada pejabat yang berwenang dan unit pelaksana Literasi Keuangan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)

4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pedoman Literasi Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Prinsip Literasi Keuangan
 - 3.1.3 Tujuan Literasi Keuangan
 - 3.1.4 Mekanisme pelaksanaan Literasi Keuangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam mengevaluasi kegiatan Literasi Keuangan
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun rekomendasi tindak lanjut

KODE UNIT : K.64PEP00.004.1
JUDUL UNIT : Menyusun Pedoman Inklusi Keuangan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan merancang pedoman Inklusi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi rujukan dalam penyusunan pedoman Inklusi Keuangan	1.1 Peraturan perundang-undangan terkait penyusunan pedoman Inklusi Keuangan dihimpun sebagai bahan rujukan. 1.2 Ketentuan internal perusahaan terkait Inklusi Keuangan diidentifikasi sebagai dasar pembuatan pedoman.
2. Menganalisis data dan informasi terkait penyusunan pedoman Inklusi Keuangan	2.1 Data dan informasi terkait penyusunan pedoman Inklusi Keuangan dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Data dan informasi dianalisis menggunakan metode yang sesuai dengan karakteristik industri jasa keuangan.
3. Merancang pedoman Inklusi Keuangan	3.1 Pedoman Inklusi Keuangan disusun berdasarkan hasil analisis dan sesuai prosedur yang berlaku. 3.2 Pedoman Inklusi Keuangan diusulkan sesuai prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Data dan informasi meliputi namun tidak terbatas pada pemenuhan dukungan atas strategi dan/atau program peningkatan Inklusi Keuangan Otoritas Jasa Keuangan, pemenuhan prinsip pelaksanaan kegiatan peningkatan Inklusi Keuangan, penyusunan laporan rencana kegiatan peningkatan Inklusi Keuangan, pelaksanaan kegiatan peningkatan Inklusi Keuangan, dan penyusunan laporan realisasi kegiatan peningkatan Inklusi Keuangan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta

peraturan pelaksanaannya

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pedoman Inklusi Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.2 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.3 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Prinsip Inklusi Keuangan
 - 3.1.3 Tujuan Inklusi Keuangan
 - 3.1.4 Mekanisme pelaksanaan dan evaluasi Inklusi Keuangan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun pedoman Inklusi Keuangan

KODE UNIT : K.64PEP00.005.1
JUDUL UNIT : Melaksanakan Kegiatan Inklusi Keuangan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk merencanakan, mengimplementasikan kegiatan inklusi, dan menyusun laporan Inklusi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Membuat rencana kegiatan Inklusi Keuangan	1.1 Tujuan kegiatan Inklusi Keuangan ditentukan sesuai pedoman Inklusi Keuangan. 1.2 Sasaran peserta ditentukan sesuai dengan tujuan kegiatan Inklusi Keuangan. 1.3 Rencana kegiatan Inklusi Keuangan disusun berdasarkan tujuan, sasaran peserta, dan ketersediaan sumber daya .
2. Mengimplementasikan kegiatan Inklusi Keuangan	2.1 Sumber daya dan peserta sasaran disiapkan sesuai dengan rencana kegiatan Inklusi Keuangan. 2.2 Kegiatan Inklusi Keuangan dilaksanakan berdasarkan rencana kegiatan Inklusi Keuangan.
3. Menyusun laporan Inklusi Keuangan	3.1 Data dan informasi terkait laporan Inklusi Keuangan dihimpun sesuai dengan karakteristik industri jasa keuangan. 3.2 Laporan Inklusi Keuangan disusun sesuai pedoman Inklusi Keuangan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Rencana kegiatan Inklusi Keuangan meliputi namun tidak terbatas pada cakupan kegiatan, nama kegiatan, kategori kegiatan, tujuan, bentuk pelaksanaan kegiatan, simulasi Edukasi Keuangan, subbentuk pelaksanaan kegiatan, subpembangunan atau pengembangan, metode pelaksanaan kegiatan, materi yang disampaikan, sasaran kelompok peserta, jenis kelamin, jumlah sasaran peserta, waktu pelaksanaan, wilayah pelaksanaan, sumber biaya, jumlah biaya, indikator evaluasi kesesuaian pelaksanaan, metode pengukuran kesesuaian pelaksanaan, sarana pengukuran kesesuaian pelaksanaan, indikator evaluasi dampak kegiatan, metode pengukuran dampak kegiatan, sarana pengukuran dampak kegiatan, hasil evaluasi dampak kegiatan, pihak terkait, dan frekuensi pelaksanaan kegiatan.
 - 1.2 Sumber daya meliputi namun tidak terbatas pada sumber daya manusia, infrastruktur, dan sumber daya lainnya.
 - 1.3 Laporan Inklusi Keuangan meliputi namun tidak terbatas pada laporan rencana, laporan realisasi, penyesuaian laporan, dan perubahan laporan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data

- 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
- 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pedoman Inklusi Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

- 1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
- 2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
- 3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Prinsip Inklusi Keuangan
 - 3.1.3 Tujuan Inklusi Keuangan
 - 3.1.4 Mekanisme pelaksanaan Inklusi Keuangan
 - 3.1.5 Perluasan dan keberlangsungan akses terhadap lembaga, produk, dan/atau layanan kepada target Konsumen
 - 3.1.6 Penyediaan produk dan/atau layanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan

4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam melaksanakan kegiatan Inklusi Keuangan
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun laporan Inklusi Keuangan

KODE UNIT : K.64PEP00.006.1
JUDUL UNIT : Mengevaluasi Pelaksanaan Kegiatan Inklusi Keuangan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengevaluasi dan menyusun tindak lanjut kegiatan Inklusi Keuangan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengevaluasi kegiatan Inklusi Keuangan	1.1 Laporan kegiatan Inklusi Keuangan dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 1.2 Kegiatan Inklusi Keuangan dievaluasi terhadap rencana kegiatan Inklusi Keuangan. 1.3 Hasil evaluasi kegiatan Inklusi Keuangan disusun sesuai prosedur yang berlaku.
2. Menyusun tindak lanjut kegiatan Inklusi Keuangan	2.1 Alternatif rekomendasi disusun berdasarkan hasil evaluasi kegiatan Inklusi Keuangan. 2.2 Alternatif rekomendasi disampaikan kepada pihak yang relevan sesuai prosedur yang berlaku. 2.3 Rekomendasi didokumentasikan sesuai prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Pihak yang relevan meliputi namun tidak terbatas pada pejabat yang berwenang dan unit pelaksana Inklusi Keuangan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan Masyarakat beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)

4.2 Standar

- 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pedoman Inklusi Keuangan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Prinsip Inklusi Keuangan
 - 3.1.3 Tujuan Inklusi Keuangan
 - 3.1.4 Mekanisme pelaksanaan Inklusi Keuangan
 - 3.1.5 Perluasan dan keberlangsungan akses terhadap lembaga, produk, dan/atau layanan kepada target Konsumen
 - 3.1.6 Penyediaan produk dan/atau layanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.1 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.2 Patuh terhadap regulasi
 - 4.3 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.4 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.5 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam mengevaluasi kegiatan Inklusi Keuangan
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun rekomendasi tindak lanjut

KODE UNIT : K.64PEP00.007.1
JUDUL UNIT : Mendesain Produk dan/atau Layanan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, menganalisis, merancang spesifikasi, menyusun informasi, dan menguji produk dan/atau layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi rujukan dalam mendesain produk dan/atau layanan	1.1 Peraturan perundang-undangan terkait Pelindungan Konsumen dihimpun sebagai bahan rujukan. 1.2 Ketentuan internal perusahaan terkait Pelindungan Konsumen diidentifikasi sebagai dasar mendesain produk dan/atau layanan.
2. Menganalisis jenis produk dan/atau layanan yang akan dikembangkan	2.1 Hak Konsumen atas produk dan/atau layanan dianalisis berdasarkan peraturan yang berlaku. 2.2 Kebutuhan target Konsumen atas produk dan/atau layanan dianalisis dengan metode yang relevan .
3. Merancang spesifikasi produk dan/atau layanan	3.1 Target Konsumen dan manfaat atas produk dan/atau layanan ditentukan sesuai hasil analisis. 3.2 Risiko produk dan/atau layanan terhadap Konsumen diidentifikasi. 3.3 Rancangan produk dan/atau layanan dibuat dengan mempertimbangkan target Konsumen dan risiko.
4. Menyusun informasi produk dan/atau layanan	4.1 Informasi produk dan/atau layanan diidentifikasi sesuai dengan rancangan produk dan/atau layanan. 4.2 Ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum dan personal disusun sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Menguji produk dan/atau layanan	5.1 Produk dan/atau layanan dinilai kelayakannya sesuai prosedur yang berlaku. 5.2 Rekomendasi tindak lanjut terhadap produk dan/atau layanan disusun berdasarkan hasil penilaian.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Hak Konsumen meliputi namun tidak terbatas pada hak mencegah kerugian, hak memperoleh harga wajar, dan hak penyelesaian Sengketa.
 - 1.2 Metode yang relevan meliputi namun tidak terbatas pada riset, *Focus Group Discussion* (FGD), dan survei.
 - 1.3 Target Konsumen merupakan calon Konsumen dan/atau Konsumen yang merupakan sasaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam melakukan perancangan dan pengujian produk dan/atau layanan.

- 1.4 Rancangan produk dan/atau layanan paling sedikit mempertimbangkan kebutuhan dan kemampuan target Konsumen dan kesesuaian fitur, risiko, serta biaya dengan target Konsumen.
 - 1.5 Informasi terkait produk dan/atau layanan disusun menggunakan penulisan bahasa Indonesia yang baik, benar, dan mudah dimengerti. PUJK wajib memberikan penjelasan atas istilah, frasa, kalimat dan/atau simbol, diagram dan tanda yang belum dipahami oleh calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam dokumen. Termasuk Produk Asuransi Yang Dikaitkan Dengan Investasi (PAYDI) dan produk lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
 - 1.6 Ringkasan informasi produk dan/atau layanan merupakan dokumen atau sarana lain yang memuat karakteristik dan informasi penting atau utama mengenai produk dan/atau layanan. Termasuk PAYDI dan produk lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
 - 1.7 Ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum merupakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang tidak bersifat individual atau personal dan disiapkan untuk semua calon Konsumen dan/atau Konsumen dalam bentuk cetak maupun elektronik.
 - 1.8 Ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi personal merupakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan yang spesifik dan secara khusus disiapkan untuk calon Konsumen dan/atau Konsumen tertentu dalam bentuk cetak maupun elektronik.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di PUJK
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang desain produk dan/atau layanan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.

- 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
- 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Produk dan/atau layanan
 - 3.1.3 Penerapan prinsip syariah (khusus produk dan/atau layanan syariah)
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam menentukan target Konsumen dan manfaat atas produk dan/atau layanan
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam membuat rancangan produk dan/atau layanan termasuk ringkasan informasi produk dan/atau layanan berdasarkan target Konsumen dan risiko

KODE UNIT : K.64PEP00.008.1
JUDUL UNIT : Memasarkan Produk dan/atau Layanan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menganalisis kebutuhan nasabah, menyampaikan informasi, dan melaksanakan penjualan produk dan/atau layanan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis kesesuaian produk dan/atau layanan	1.1 Kesesuaian kebutuhan dan profil risiko calon Konsumen terhadap produk dan/atau layanan dianalisis sesuai regulasi yang berlaku. 1.2 Hasil analisis kebutuhan dan profil risiko calon Konsumen terhadap produk dan/atau layanan didokumentasikan sesuai prosedur yang berlaku.
2. Menyampaikan informasi produk dan/atau layanan	2.1 Ringkasan informasi produk dan/atau layanan versi umum dan personal disampaikan sesuai regulasi yang berlaku. 2.2 Pemahaman informasi mengenai biaya, manfaat, risiko, serta hak dan kewajiban pada perjanjian dikonfirmasi kepada calon Konsumen sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Melaksanakan proses penjualan produk dan/atau layanan	3.1 Fitur, manfaat, risiko, dan biaya atas produk dan/atau layanan dijelaskan sesuai prosedur yang berlaku. 3.2 Penawaran dan/atau penjualan produk dan/atau layanan disampaikan sesuai prosedur yang berlaku. 3.3 Kesepakatan atas produk dan/atau layanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Profil risiko merupakan gambaran secara menyeluruh atas besarnya risiko yang melekat.
 - 1.2 Kesepakatan meliputi namun tidak terbatas pada perjanjian, syarat dan ketentuan (*terms and condition*), akad, dan *wa'ad*.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pemasaran produk dan/atau layanan
 - 4.2.2 Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) terkait Pemasaran Produk Berdasarkan Prinsip Syariah

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Produk dan/atau layanan
 - 3.1.3 Penerapan prinsip syariah (khusus produk dan/atau layanan syariah)
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi

5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam menganalisis kebutuhan dan profil risiko calon Konsumen
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyampaikan penawaran dan/atau penjualan produk dan/atau layanan termasuk ringkasan informasi produk dan/atau layanan

KODE UNIT : K.64PEP00.009.1
JUDUL UNIT : Mengevaluasi Perjanjian Baku
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menganalisis dan melakukan reviu isi perjanjian baku.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menganalisis ketentuan yang berlaku terkait dengan perjanjian baku	1.1 Data dan informasi terkait perjanjian baku dianalisis sesuai ketentuan yang berlaku. 1.2 Kriteria perjanjian baku disusun sesuai hasil analisis.
2. Melakukan reviu terhadap isi perjanjian baku	2.1 Klausul perjanjian baku divalidasi terhadap kriteria perjanjian baku. 2.2 Rekomendasi tindak lanjut perjanjian baku disusun berdasarkan hasil validasi.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Perjanjian baku merupakan perjanjian tertulis termasuk dalam bentuk elektronik yang ditetapkan secara sepihak oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan memuat klausul baku tentang isi, bentuk, dan cara pembuatan, serta digunakan untuk menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen secara massal.
 - 1.2 Klausul perjanjian baku meliputi namun tidak terbatas pada hak dan kewajiban kedua belah pihak serta ketentuan mengenai pembatalan atau pengembalian barang dan jasa, serta penyelesaian Sengketa.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
- 4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di PUJK
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang desain produk dan/atau layanan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Produk dan/atau layanan
 - 3.1.3 Konsep dan prinsip-prinsip perjanjian baku
 - 3.1.4 Klausula baku yang dilarang
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolahan data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam memvalidasi klausul perjanjian baku terhadap kriteria perjanjian baku
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun rekomendasi tindak lanjut perjanjian baku

KODE UNIT : K.64PEP00.010.1
JUDUL UNIT : Melaksanakan Penagihan Kewajiban Konsumen
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi, memberikan peringatan, dan melakukan kegiatan penagihan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi ketentuan terkait kegiatan penagihan	1.1 Ketentuan Pelindungan Konsumen terkait dengan kegiatan penagihan diidentifikasi. 1.2 Kebijakan dan prosedur kegiatan penagihan diidentifikasi.
2. Memberikan peringatan	2.1 Daftar Konsumen yang lalai memenuhi kewajibannya diinventarisasi sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Konsep surat peringatan dibuat sesuai ketentuan yang berlaku. 2.3 Surat peringatan disampaikan kepada Konsumen sesuai prosedur yang berlaku.
3. Melakukan kegiatan penagihan	3.1 Norma terkait kegiatan penagihan diidentifikasi sesuai prosedur yang berlaku. 3.2 Waktu dan lokasi penagihan ditentukan sesuai prosedur yang berlaku. 3.3 Penagihan kewajiban Konsumen dilakukan sesuai prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- Konteks variabel
 - Surat peringatan dapat memuat informasi meliputi namun tidak terbatas pada tanggal jatuh tempo sesuai dengan perjanjian, jumlah hari keterlambatan pembayaran kewajiban, *outstanding* pokok terutang, manfaat ekonomi pendanaan, dan denda yang terutang dan/atau ganti rugi yang terutang.
 - Norma meliputi namun tidak terbatas pada tidak menggunakan cara ancaman, kekerasan dan/atau tindakan yang bersifat memperlakukan Konsumen, tidak menggunakan tekanan secara fisik maupun verbal, tidak kepada pihak selain Konsumen, tidak secara terus menerus yang bersifat mengganggu, dan di tempat alamat penagihan atau domisili Konsumen.
- Peralatan dan perlengkapan
 - Peralatan
 - Perangkat pengolah data
 - Aplikasi administrasi perkantoran
 - Mesin pencetak
 - Mesin pemindai
 - Alat komunikasi
 - Perlengkapan
 - Alat Tulis Kantor (ATK)
 - Koneksi internet
 - Layanan penyedia informasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang penagihan kewajiban Konsumen

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Mekanisme penagihan kewajiban Konsumen
 - 3.1.3 Produk dan/atau layanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam menyampaikan surat peringatan kepada Konsumen
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam melakukan penagihan kewajiban Konsumen sesuai prosedur dan norma yang berlaku

KODE UNIT : K.64PEP00.011.1
JUDUL UNIT : Melakukan Eksekusi Agunan
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk melakukan penarikan agunan, tindak lanjut penarikan agunan, dan penyelesaian agunan.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan penarikan agunan	1.1 Konsumen yang memenuhi kriteria wanprestasi diidentifikasi sesuai ketentuan yang berlaku. 1.2 Dokumen terkait penarikan agunan disiapkan sesuai prosedur yang berlaku. 1.3 Penarikan agunan dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Melakukan tindak lanjut penarikan agunan	2.1 Tindak lanjut penyelesaian kewajiban Konsumen dipantau sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Status agunan ditentukan sesuai prosedur yang berlaku.
3. Menyelesaikan agunan yang ditarik	3.1 Mekanisme penyelesaian agunan ditetapkan sesuai kebijakan yang berlaku. 3.2 Agunan dijual sesuai dengan mekanisme penyelesaian yang telah ditetapkan.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Status agunan meliputi namun tidak terbatas pada agunan dikembalikan atau agunan diproses lebih lanjut oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).
 - 1.2 Mekanisme penyelesaian agunan meliputi namun tidak terbatas pada agunan dijual sendiri, agunan dijual melalui lelang, atau dibukukan sebagai Agunan Yang Diambil Alih (AYDA).
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.1.5 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
- 3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya

4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di PUJK
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang eksekusi agunan

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Mekanisme eksekusi agunan
 - 3.1.3 Produk dan/atau layanan
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam melakukan penarikan agunan
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menetapkan mekanisme penyelesaian agunan

KODE UNIT : K.64PEP00.012.1
JUDUL UNIT : Menyusun Kebijakan dan Prosedur Pelindungan Konsumen
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi rujukan, menganalisis data dan informasi terkait penyusunan kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen, serta merancang kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Mengidentifikasi rujukan dalam penyusunan kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen	1.1 Peraturan perundang-undangan terkait Pelindungan Konsumen dihimpun sebagai bahan rujukan untuk penyusunan kebijakan dan prosedur. 1.2 Ketentuan internal perusahaan terkait Pelindungan Konsumen diidentifikasi sesuai prosedur yang berlaku.
2. Menganalisis data dan informasi terkait penyusunan kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen	2.1 Data dan informasi terkait penyusunan kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Data dan informasi dianalisis menggunakan metode yang sesuai dengan karakteristik industri jasa keuangan untuk menentukan ruang lingkup kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen.
3. Merancang kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen	3.1 Kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen disusun berdasarkan hasil analisis dan sesuai prosedur yang berlaku. 3.2 Kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen ditetapkan sesuai prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Data dan informasi meliputi namun tidak terbatas pada desain produk dan/atau layanan, penyediaan informasi produk dan/atau layanan, penyampaian informasi produk dan/atau layanan, pemasaran produk dan/atau layanan, penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan, pemberian layanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa atas produk dan/atau layanan.
 - 1.2 Kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen meliputi namun tidak terbatas pada kesetaraan akses kepada setiap Konsumen, layanan khusus terkait Konsumen penyandang disabilitas dan lanjut usia, perlindungan aset Konsumen, perlindungan data dan/atau informasi Konsumen, informasi penanganan dan penyelesaian Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen, mekanisme penggunaan dan penghapusan data dan/atau informasi Konsumen, serta penagihan kewajiban Konsumen.

2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang penyusunan kebijakan dan prosedur

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Penerapan prinsip syariah (khusus produk dan/atau layanan syariah)
 - 3.1.3 Desain produk dan/atau layanan
 - 3.1.4 Penyediaan dan penyampaian informasi produk dan/atau layanan termasuk fitur, manfaat, biaya, risiko, aspek perpajakan, dan proses kerja
 - 3.1.5 Pemasaran produk dan/atau layanan
 - 3.1.6 Penyusunan perjanjian terkait produk dan/atau layanan
 - 3.1.7 Pemberian layanan atas produk dan/atau layanan
 - 3.1.8 Penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa atas produk dan/atau layanan

- 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran yang lazim digunakan
- 4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
- 5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam menentukan ruang lingkup kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen
 - 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen

KODE UNIT : K.64PEP00.013.1
JUDUL UNIT : Melaksanakan Pelindungan Data dan Informasi Konsumen
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerapkan prinsip dasar pelindungan data dan informasi dalam pelaksanaan pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data dan informasi Konsumen.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerapkan prinsip dasar pelindungan data dan informasi Konsumen	1.1 Kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen diidentifikasi sebagai dasar pelaksanaan pelindungan data dan informasi Konsumen. 1.2 Prinsip dasar pelindungan data dan informasi Konsumen diinventarisasi berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Melaksanakan pengumpulan data dan informasi Konsumen	2.1 Data dan informasi Konsumen dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 2.2 Data dan informasi Konsumen dikelompokkan sesuai prosedur yang berlaku.
3. Melaksanakan pemrosesan data dan informasi Konsumen	3.1 Tujuan pemrosesan data dan informasi Konsumen ditentukan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku. 3.2 Pemrosesan data dan informasi Konsumen dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.
4. Melaksanakan penyimpanan data dan informasi Konsumen	4.1 Data dan informasi Konsumen disimpan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku. 4.2 Penghapusan data dan informasi Konsumen dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku. 4.3 Pemusnahan dokumen terkait data dan informasi Konsumen dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Prinsip dasar pelindungan data dan informasi Konsumen meliputi namun tidak terbatas pada:
 - 1.1.1 Pengumpulan Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, dan transparan.
 - 1.1.2 Pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya.
 - 1.1.3 Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak Subjek Data Pribadi.
 - 1.1.4 Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan.
 - 1.1.5 Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari pengaksesan yang tidak sah,

pengungkapan yang tidak sah, pengubahan yang tidak sah, penyalahgunaan, kerusakan, dan/atau penghilangan Data Pribadi.

- 1.1.6 Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan Pelindungan Data Pribadi.
 - 1.1.7 Data Pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus setelah masa retensi berakhir atau berdasarkan permintaan Subjek Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
 - 1.1.8 Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara bertanggung jawab dan dapat dibuktikan secara jelas.
 - 1.2 Data dan informasi Konsumen meliputi namun tidak terbatas pada perseorangan (nama lengkap, Nomor Induk Kependudukan, alamat, tanggal lahir dan/atau umur, nomor telepon, nama ibu kandung, data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK, dan/atau data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan) dan korporasi (nama, alamat, nomor telepon, dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal Direksi, Dewan Komisaris, dan pemegang saham, dan/atau data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK), termasuk pengkinian data dan informasi.
 - 1.3 Pemrosesan data dan informasi Konsumen dilakukan dengan menjamin hak Konsumen, secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dapat dipertanggungjawabkan, memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan Pelindungan Data Pribadi.
2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi
3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang pelindungan data dan informasi Konsumen

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar perlindungan data dan informasi Konsumen
 - 3.1.2 Dasar pemrosesan Data Pribadi
 - 3.1.3 Jenis Data Pribadi
 - 3.1.4 Cakupan pemrosesan Data Pribadi
 - 3.1.5 Kewajiban Pengendali Data Pribadi dan Prosesor Data Pribadi
 - 3.1.6 Retensi data dan informasi Konsumen
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam melaksanakan pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, serta pemusnahan data dan informasi Konsumen

KODE UNIT : K.64PEP00.014.1
JUDUL UNIT : Melaksanakan Layanan Pengaduan Konsumen
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menerima dan menindaklanjuti Pengaduan Konsumen, serta menyusun laporan penyelesaian Pengaduan Konsumen.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menerima Pengaduan Konsumen	1.1 Pengaduan Konsumen diterima sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku. 1.2 Laporan penerimaan Pengaduan Konsumen disiapkan. 1.3 Prosedur penyelesaian Pengaduan dijelaskan kepada Konsumen sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.
2. Menindaklanjuti Pengaduan Konsumen	2.1 Penyelesaian Pengaduan dilakukan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku. 2.2 Proses dan hasil penyelesaian Pengaduan didokumentasikan sesuai prosedur yang berlaku.
3. Menyusun laporan penyelesaian Pengaduan Konsumen	3.1 Ketentuan pelaporan Pengaduan Konsumen diidentifikasi sebagai dasar penyusunan dan penyampaian laporan penyelesaian Pengaduan Konsumen. 3.2 Data dan informasi terkait Pengaduan Konsumen dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku. 3.3 Laporan penyelesaian Pengaduan Konsumen disusun sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Laporan penerimaan Pengaduan Konsumen meliputi namun tidak terbatas pada identifikasi data dan informasi Pengaduan, serta rekomendasi penyelesaian Pengaduan Konsumen.
 - 1.2 Penyelesaian Pengaduan meliputi namun tidak terbatas pada penyelesaian langsung antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), atau apabila terdapat Sengketa maka dapat melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS Sektor Jasa Keuangan).
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.1.5 Alat komunikasi
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet

2.2.3 Layanan penyedia informasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
 - 3.2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di PUJK
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang Layanan Pengaduan Konsumen

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Mekanisme penyelesaian Pengaduan
 - 3.1.3 Produk, fitur, manfaat, biaya, risiko, aspek perpajakan, layanan, dan proses kerja
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi

5. Aspek kritis

5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam melakukan penyelesaian Pengaduan

KODE UNIT : K.64PEP00.015.1
JUDUL UNIT : Mengevaluasi Layanan Pengaduan Konsumen
DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk menilai Layanan Pengaduan Konsumen dan menyusun rekomendasi tindak lanjut Layanan Pengaduan Konsumen.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menilai Layanan Pengaduan Konsumen	1.1 Laporan terkait Pengaduan Konsumen dikumpulkan sebagai bahan evaluasi Layanan Pengaduan Konsumen. 1.2 Penanganan Layanan Pengaduan Konsumen dievaluasi berdasarkan kebijakan dan prosedur Pelindungan Konsumen. 1.3 Laporan hasil evaluasi penanganan Layanan Pengaduan Konsumen disusun sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.
2. Menyusun rekomendasi tindak lanjut Layanan Pengaduan Konsumen	2.1 Rekomendasi tindak lanjut disusun sesuai dengan hasil evaluasi penanganan Layanan Pengaduan Konsumen. 2.2 Rekomendasi tindak lanjut disampaikan kepada unit/fungsi pelaksana penanganan Layanan Pengaduan Konsumen sesuai prosedur yang berlaku. 2.3 Rekomendasi tindak lanjut didokumentasikan sesuai kebijakan dan prosedur yang berlaku.

BATASAN VARIABEL

- 1. Konteks variabel
 - 1.1 Layanan Pengaduan Konsumen meliputi namun tidak terbatas pada penerimaan Pengaduan, penanganan Pengaduan, dan penyelesaian Pengaduan.
 - 1.2 Rekomendasi tindak lanjut meliputi namun tidak terbatas pada proses penyusunan dan pembahasan komprehensif dengan pihak terkait untuk mencapai kesepakatan.
- 2. Peralatan dan perlengkapan
 - 2.1 Peralatan
 - 2.1.1 Perangkat pengolah data
 - 2.1.2 Aplikasi administrasi perkantoran
 - 2.1.3 Mesin pencetak
 - 2.1.4 Mesin pemindai
 - 2.2 Perlengkapan
 - 2.2.1 Alat Tulis Kantor (ATK)
 - 2.2.2 Koneksi internet
 - 2.2.3 Layanan penyedia informasi

3. Peraturan yang diperlukan
 - 3.1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan beserta peraturan pelaksanaannya
4. Norma dan standar
 - 4.1 Norma
 - 4.1.1 Kode etik yang berlaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)
 - 4.2 Standar
 - 4.2.1 Kebijakan dan/atau *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang Layanan Pengaduan Konsumen

PANDUAN PENILAIAN

1. Konteks penilaian
 - 1.1 Penilaian kompetensi dilakukan pada aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja untuk memenuhi ketercapaian kompetensi yang ditetapkan.
 - 1.2 Penilaian/asesmen kompetensi pada unit ini dapat dilakukan di Tempat Uji Kompetensi (TUK) tempat kerja atau pada tempat yang disimulasikan dan diterapkan secara individu.
 - 1.3 Metode penilaian yang dapat diterapkan berupa ujian tertulis, lisan, praktik, pengamatan atau cara lain yang andal dan objektif antara lain wawancara, simulasi, diskusi kelompok, makalah, studi kasus dan/atau metode asesmen portofolio.
 - 1.4 Penilaian kompetensi disesuaikan berdasarkan jenis perusahaan terkait.
2. Persyaratan kompetensi
(Tidak ada.)
3. Pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan
 - 3.1 Pengetahuan
 - 3.1.1 Prinsip dasar Pelindungan Konsumen
 - 3.1.2 Mekanisme penyelesaian Pengaduan
 - 3.1.3 Produk, fitur, manfaat, biaya, risiko, aspek perpajakan, layanan, dan proses kerja
 - 3.2 Keterampilan
 - 3.2.1 Berkomunikasi secara efektif, baik lisan maupun tulisan dengan bahasa yang baik dan benar
 - 3.2.2 Mengoperasikan aplikasi administrasi perkantoran dan pengolah data yang lazim digunakan
4. Sikap kerja yang diperlukan
 - 4.1 Berintegritas dalam melakukan tugas
 - 4.2 Teliti dalam mengolah data dan informasi
 - 4.3 Patuh terhadap regulasi
 - 4.4 Kritis dalam menganalisis data dan informasi
 - 4.5 Proaktif dalam melakukan korespondensi dengan pihak-pihak terkait
 - 4.6 Bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan fungsi
5. Aspek kritis
 - 5.1 Kecermatan dan ketepatan dalam mengevaluasi penanganan Layanan Pengaduan Konsumen

- 5.2 Kecermatan dan ketepatan dalam menyusun rekomendasi tindak lanjut berdasarkan hasil evaluasi penanganan Layanan Pengaduan Konsumen

BAB III PENUTUP

Dengan ditetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Aktivitas Keuangan dan Asuransi Golongan Pokok Aktivitas Jasa Keuangan, Bukan Asuransi dan Dana Pensiun Bidang Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi, dan Pelindungan Konsumen maka SKKNI ini menjadi acuan dalam penyusunan jenjang kualifikasi nasional, penyelenggaraan pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi kompetensi.

MENTERI KETENAGAKERJAAN
REPUBLIK INDONESIA,

