

BAB III
PERAN BANK INDONESIA TERHADAP KEGIATAN
USAHA PENUKARAN VALUTA ASING BUKAN BANK
BERDASARKAN PERATURAN BANK INDONESIA
NOMOR 18/20/PBI/2016

A. Mekanisme Mengenai Transaksi Valas

1. Transaksi Valas di *Money Changer*

Kegiatan *money changer* pada intinya adalah kegiatan jasa tukar-menukar mata uang dengan mengambil keuntungan dari jasa tersebut. Kini, jasa penukaran mata uang asing dapat dengan mudah kita temukan, terutama di daerah pariwisata, bandar udara internasional, dan area perbatasan dua negara. Money changer bisa disebut sebagai ‘pedagang uang’ atau pedagang valuta asing. Para pedagang valuta asing ini memanfaatkan kegiatan perdagangan internasional dalam bekerja. Pada kegiatan perdagangan internasional, pembeli dan penjual memiliki nominal uang dalam mata uang yang berbeda. Oleh karena itu, si pembeli membutuhkan kepemilikan atas mata uang yang digunakan penjual agar ia bisa melakukan transaksi jual beli. Dengan kata lain, pembeli harus menukar sejumlah uang ke dalam mata uang penjual. Nilai tukar antara mata uang satu dengan yang lainnya tidaklah selalu setara. Hal ini bergantung pada mekanisme pasar perdagangan internasional.

Pedagang valuta asing dalam hal ini bertugas sebagai perantara jual beli internasional dengan menyediakan jasa penukaran (menjual-belikan)

uang asing. Fungsi perdagangan mata uang asing ini juga sebenarnya dilakukan oleh bank (baik bank pemerintah, swasta nasional, maupun swasta asing) yang memiliki predikat sebagai bank devisa. Pedagang mata uang asing mengambil keuntungan dari kegiatan jual beli valuta asingnya dengan menyesuaikan nilai tukar. Seperti yang kita ketahui, nilai tukar atau kurs ada dua jenis, yakni kurs jual dan kurs beli. Pada kedua jenis kurs ini selalu terdapat perbedaan tipis. Perbedaan inilah yang dimanfaatkan oleh para pedagang mata uang asing. Nilai kurs jual digunakan saat pedagang mata uang asing menjual mata uang asing (dengan kata lain, kurs jual digunakan saat seseorang menukarkan rupiahnya dengan mata uang asing orang tersebut membeli mata uang asing). Sementara itu, nilai kurs beli digunakan saat pedagang mata uang asing membeli mata uang asing (dengan kata lain, kurs beli digunakan saat seseorang menukarkan mata uang asingnya dengan rupiah orang tersebut menjual mata uang asingnya).

Fungsi money changer sebagai pedagang mata uang asing atau valuta asing tetap tidak tergantikan, karena lembaga ini mudah ditemukan (bagi pembeli perorangan, terutama wisatawan yang sedang berkunjung ke negara asing). Bisa dibayangkan bank dan pedagang mata uang asing memiliki pangsa pasar berbeda. Jika bank lebih mengutamakan jual beli valuta asing dalam jumlah besar, lembaga pedagang mata uang asing biasanya digunakan orang untuk menukarkan valuta asing dengan jumlah yang relatif kecil.

2. Pihak-pihak Pengguna Valas

Pasar valuta asing adalah tempat membeli atau menukar mata uang asing untuk keperluan international. Dalam perdagangan international diperlukan mata uang asing, valuta asing atau mata uang asing adalah jenis mata uang yang digunakan dinegara lain.

Adanya kegiatan ekonomi yang bersifat international menyebabkan banyak pihak yang membutuhkan valuta asing pihak-pihak ini membutuhkan jasa bursa valuta asing.

Pihak yang menggunakan jasa money changer bank di antaranya adalah :

- a. Orang yang membiayai anggota keluarganya yang hidup di luar negeri.
- b. Para importir yang hendak membayar eksportir di luar negeri.
- c. Para investor dalam negeri yang ingin membayar kewajiban-kewajibannya terhadap orang di luar negeri.
- d. Orang-orang di dalam negeri yang akan membayar utang atau bunganya ke luar negeri.
- e. Pedagang valas yang melakukan spekulasi terhadap naik turunnya nilai valuta asing.
- f. Orang-orang dalam negeri yang akan berkunjung ke luar negeri.
- g. Perusahaan-perusahaan asing (yang di Indonesia) yang akan membayar dividen kepada para pemegang sahamnya di luar negeri.
- h. Pemerintah yang membutuhkan valuta asing untuk membiayai perwakilan-perwakilannya di luar negeri,

- i. wisatawan atau orang perorangan yang menetap sementara di negeri asing.

B. Pembatasan Transaksi Valas di bukan Bank

1. Akibat Hukum Dari Pembatasan Transaksi Valas

Guna menjaga rupiah tetap stabil, Bank Indonesia (BI) akan memperketat pengawasan transaksi pembelian dolar Amerika Serikat (AS). Pembelian dolar AS tanpa *underlying transactions* (tujuan transaksi) dibatasi maksimal US\$ 25.000 per bulan, dari sebelumnya bisa US\$ 100.000 per bulan. Kendati demikian, menurut pengelola *money changer*, pemberlakuan regulasi pengetatan pembelian valas tersebut dinilai tidak akan efektif menekan permintaan mata uang negara Paman Sam tersebut.

Pembatasan transaksi valas akan mengakibatkan akibat hukum. Salah satunya adalah pelanggaran administratif, contoh dengan menggunakan dua KTP. "Pertama, ya orang tinggal pakai KTP 2 orang atau lebih, tinggal minta tolong teman atau pakai KTP temannya. Kalau begitu siapa yang tahu, kita tahunya setiap orang bawa KTP saja yah bisa beli valas, "Setiap orang juga bisa mengakali aturan tersebut dengan melakukan penukaran di *money changer* berbeda dalam sehari. "Kalau menukar di beberapa *money changer* lain juga bisa. Belum tahu persis sistem pengawasan yang nanti diberlakukan BI,". Cara lainnya, dengan memalsukan invoice. Sebagai informasi, invoice dibutuhkan sebagai syarat penukaran uang di atas US\$ 100.000 sebagai prasyarat dokumen *underlying transactions* selain itu harus dilengkapi dengan NPWP.

2. Penyelesaian dalam praktik pembatasan transaksi valas

Terhadap Nasabah yang melakukan pembelian valuta asing terhadap Rupiah paling banyak sebesar USD100,000.00 (seratus ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan, wajib memastikan Nasabah menyampaikan dokumen pendukung berupa pernyataan tertulis bermaterai cukup yang ditandatangani oleh Nasabah yang bersangkutan untuk Nasabah perorangan atau pihak yang berwenang dari Nasabah badan usaha selain bank, atau pernyataan tertulis yang authenticated dari Nasabah yang menyatakan bahwa pembelian valuta asing terhadap Rupiah tidak lebih dari USD100,000.00 (seratus ribu dolar Amerika Serikat) per bulan per Nasabah atau ekuivalennya dalam sistem perbankan di Indonesia.

Terhadap Nasabah yang melakukan pembelian valuta asing terhadap Rupiah di atas *USD* 100,000.00 (seratus ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan, selain dokumen Underlying Transaksi, Bank juga wajib memastikan Nasabah menyampaikan dokumen pendukung berupa:

- a. fotokopi dokumen identitas Nasabah dan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak(NPWP); dan
- b. pernyataan tertulis bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang dari Nasabah atau pernyataan tertulis yang authenticated dari Nasabah yang memuat informasi mengenai:
 - 1) keaslian dan kebenaran dokumen Underlying Transaksi.

- 2) penggunaan dokumen Underlying Transaksi untuk pembelian valuta asing terhadap Rupiah paling banyak sebesar nominal Underlying Transaksi dalam sistem perbankan di Indonesia; dan
- 3) jumlah kebutuhan, tujuan penggunaan, dan tanggal penggunaan valuta asing, dalam hal dokumen Underlying Transaksi berupa perkiraan.

Terhadap Nasabah yang melakukan penjualan valuta asing terhadap Rupiah di atas USD1,000,000.00 (satu juta dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per transaksi, selain dokumen Underlying Transaksi, Bank juga wajib memastikan Nasabah menyampaikan dokumen pendukung berupa pernyataan tertulis bermaterai cukup yang ditandatangani oleh pihak yang berwenang dari Nasabah atau pernyataan tertulis yang authenticated dari Nasabah yang memuat informasi mengenai:

- a) keaslian dan kebenaran dokumen Underlying Transaksi.
- b) penggunaan dokumen Underlying Transaksi untuk penjualan valuta asing terhadap Rupiah paling banyak sebesar nominal Underlying Transaksi dalam sistem perbankan di Indonesia; dan
- c) sumber, jumlah dan waktu penerimaan valuta asing, dalam hal dokumen Underlying Transaksi berupa perkiraan.

C. Pelaksanaan perlindungan bagi pelaku transaksi valas

1. Perlindungan Pelaku Transaksi Valas Dalam Ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/20/PBI/2016 Tentang Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing Bukan Bank

Setelah dikeluarkannya Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/42/DKSP/2016 seluruh kegiatan pelaku transaksi valas atau pun pelaku usaha valas bukan bank di atur didalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/42/DKSP/2016

ketentuan pelaksanaan mengenai penyelenggaraan kegiatan usaha penukaran valuta asing bukan bank dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/42/DKSP/2016 sebagai berikut:

Kegiatan Usaha Penukaran Valuta Asing

- a. Penyelenggara KUPVA Bukan Bank yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan usaha berbadan hukum Perseroan Terbatas bukan bank yang melakukan kegiatan usaha meliputi:
 - 1) kegiatan penukaran yang dilakukan dengan mekanisme jual dan beli UKA;
 - 2) pembelian Cek Pelawat; dan
 - 3) kegiatan usaha lain yang memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan KUPVA sepanjang telah diatur dalam ketentuan Bank Indonesia.
- b. Penyelesaian transaksi jual dan beli UKA terhadap Rupiah wajib dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Penyerahan UKA wajib dilakukan secara fisik, baik penyerahan UKA dari Penyelenggara kepada Nasabah, maupun penyerahan UKA dari Nasabah kepada Penyelenggara;
 - 2) Penyerahan Rupiah dari Nasabah kepada Penyelenggara dan penyerahan Rupiah dari Penyelenggara kepada Nasabah dapat dilakukan secara fisik atau transfer intrabank dan antar bank; dan
 - 3) Dalam hal penyerahan Rupiah, baik dalam rangka jual maupun beli UKA, dilakukan melalui transfer sebagaimana dimaksud dalam angka 2 maka transfer harus ditujukan kepada atau berasal dari rekening atas nama:
 - a) Penyelenggara; dan
 - b) Nasabah.
- c. Dalam hal Nasabah diwakili pihak lain untuk melakukan jual dan beli UKA dengan Penyelenggara, maka Penyelenggara wajib memastikan Nasabah telah menyampaikan dokumen sebagai berikut:
- 1) fotokopi dokumen identitas Nasabah;
 - 2) fotokopi dokumen identitas pihak lain yang ditunjuk mewakili Nasabah; dan
 - 3) Surat Kuasa Nasabah kepada pihak lain sebagaimana contoh yang tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Surat Edaran Bank Indonesia ini.
- d. Pembelian UKA oleh Nasabah dari Penyelenggara di atas jumlah tertentu (threshold) wajib memiliki Underlying Transaksi.

- e. Pembelian UKA terhadap Rupiah oleh Nasabah kepada Penyelenggara tanpa dokumen Underlying Transaksi hanya dapat dilakukan paling banyak sebesar USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan per Nasabah.
- f. Perhitungan transaksi pembelian UKA terhadap Rupiah sebagaimana dimaksud dalam huruf E dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Perhitungan per bulan didasarkan pada bulan kalender yaitu sejak tanggal permulaan bulan kalender sampai dengan tanggal berakhirnya bulan kalender.

Contoh: Jika pada bulan November 2016 Nasabah hanya melakukan pembelian UKA terhadap Rupiah tanpa Underlying Transaksi 1 kali pada tanggal 24 November 2016 sebesar USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat) maka hal tersebut diperhitungkan sebagai maksimum jumlah yang telah digunakan dalam bulan November 2016. Nasabah dapat kembali menggunakan jumlah maksimum ekuivalen USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat) tersebut selama bulan Desember 2016;
 - 2) Perhitungan nominal transaksi didasarkan pada akumulasi seluruh transaksi dalam 1 (satu) bulan kalender yang dilakukan oleh masing-masing Nasabah secara individual baik yang dilakukan dengan penyerahan Rupiah secara fisik maupun melalui transfer kepada rekening Penyelenggara.

Contoh: Nasabah A melakukan pembelian UKA sebesar USD5,000.00 (lima ribu dolar Amerika Serikat) dengan melakukan penyerahan Rupiah secara fisik pada tanggal 11 November 2016. Kemudian pada tanggal 13 November 2016, Nasabah A melakukan pembelian UKA sebesar USD20,000.00 (dua puluh ribu dolar Amerika Serikat) dengan melakukan penyerahan Rupiah melalui transfer ke rekening Penyelenggara yang ada di Bank B. Perhitungan kumulatif transaksi yang dilakukan oleh Nasabah A sampai dengan tanggal 13 November 2016 yaitu sebesar USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat).

- g. Dalam hal Nasabah melakukan pembelian UKA di atas USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan per Nasabah, Penyelenggara wajib memastikan bahwa pada tanggal pembelian UKA Nasabah telah menyampaikan dokumen sebagai berikut:
- 1) dokumen Underlying Transaksi yang dapat dipertanggung jawabkan yaitu:
 - a) dokumen yang bersifat final; dan/atau
 - b) dokumen yang bersifat perkiraan; dan
 - 2) dokumen pendukung pembelian UKA berupa:
 - a) fotokopi dokumen identitas Nasabah;
 - b) fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Nasabah;

- c) pernyataan tertulis bermeterai cukup yang ditandatangani oleh Nasabah atau pihak yang berwenang mewakili Nasabah; dan/atau
 - d) surat kuasa dalam hal Nasabah diwakili oleh pihak lain.
- h. Rincian dokumen Underlying Transaksi sebagaimana dimaksud dalam butir G.1 tercantum dalam Lampiran I.
- i. Penyelenggara harus melakukan penilaian atas kewajaran atau kelaziman nilai nominal transaksi terhadap dokumen Underlying Transaksi yang diajukan oleh Nasabah.
- j. Dokumen pendukung pembelian UKA berupa pernyataan tertulis sebagaimana dimaksud dalam butir G.2.c memuat informasi mengenai:
- 1) keaslian dan kebenaran dokumen Underlying Transaksi;
 - 2) pembelian valuta asing terhadap Rupiah tidak melebihi nilai nominal Underlying Transaksi; dan
 - 3) jumlah, tujuan, dan tanggal penggunaan UKA; Contoh pernyataan tertulis untuk transaksi pembelian UKA terhadap Rupiah di atas jumlah tertentu (threshold) mengacu pada Lampiran I.
- k. Dalam hal Nasabah berbentuk badan usaha, pernyataan tertulis sebagaimana dimaksud dalam butir G.2.c ditandatangani oleh:
- 1) pejabat yang memiliki kewenangan berdasarkan Anggaran Dasar badan usaha dimaksud; atau
 - 2) pihak yang ditunjuk dan diberi kewenangan melalui surat kuasa oleh pejabat sebagaimana dimaksud dalam angka 1.

- l. Dalam hal Nasabah melakukan pembelian UKA sampai dengan USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya, Penyelenggara wajib memastikan Nasabah menyampaikan pernyataan tertulis bahwa pembelian UKA belum melebihi threshold sebesar USD25,000.00 (dua puluh lima ribu dolar Amerika Serikat) atau ekuivalennya per bulan.

Contoh pernyataan tertulis untuk transaksi pembelian UKA terhadap Rupiah sampai dengan jumlah tertentu (threshold) mengacu pada format sebagaimana tercantum dalam Lampiran I.

- m. Dalam hal Nasabah telah melakukan transaksi secara reguler dan dokumen pendukung sebagaimana dimaksud dalam butir G.2 telah ditatausahakan oleh Penyelenggara maka dokumen pendukung dimaksud dapat digunakan kembali sepanjang masih berlaku dan Nasabah melakukan pembelian UKA atas dasar dokumen Underlying Transaksi yang bersifat final. Contoh : PT. A merupakan Nasabah yang telah dikenal dan sering melakukan transaksi dengan Penyelenggara X. Pada tanggal 19 November 2016, PT. A melakukan pembelian UKA kepada Penyelenggara X sebesar USD120,000.00 (seratus dua puluh ribu dolar Amerika Serikat) untuk kebutuhan pembayaran atas impor barang dari luar negeri. Atas pembelian ini, Penyelenggara X wajib memastikan PT. A menyampaikan dokumen Underlying Transaksi yang bersifat final yaitu berupa fotokopi Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan dokumen pendukung berupa

fotokopi dokumen identitas Nasabah dan fotokopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), serta pernyataan tertulis bermaterai cukup. Pada tanggal 15 Desember 2016 PT. A kembali melakukan pembelian UKA kepada Penyelenggara X sebesar USD150,000.00 (seratus lima puluh ribu dolar Amerika Serikat) untuk kebutuhan pembayaran atas impor barang dari luar negeri. Atas pembelian ini, Penyelenggara X hanya wajib memastikan PT. A menyampaikan dokumen Underlying Transaksi, mengingat pada transaksi sebelumnya Penyelenggara X telah menatausahakan dokumen pendukung PT. A.

- n. Pembelian UKA terhadap Rupiah dapat dilakukan untuk:
 - 1) jenis valuta asing yang sama dengan yang tercantum dalam dokumen Underlying Transaksi; atau
 - 2) jenis valuta asing yang berbeda dengan dokumen Underlying Transaksi apabila disertai dengan dokumen yang dapat menjelaskan alasan perbedaan tersebut.
- o. Dalam hal Penyelenggara membeli UKA dari bank, Penyelenggara wajib memenuhi ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai transaksi valuta asing terhadap Rupiah antara bank dengan pihak domestik.

2. Perlindungan Pelaku Transaksi Valas Dalam Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dibentuknya Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimaksudkan untuk menjadikan hukum positif

yang dapat digunakan oleh pelaku usaha dalam mengatur barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen dengan maksud untuk melindungi konsumen dan mengatur pelaku usaha dalam hal distribusi barang dan/atau jasa kepada pihak konsumen dan tidak ada kerugian yang diderita oleh pihak konsumen maupun pelaku usaha. Tujuan dari terbentuknya Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tertuang dalam Pasal 3, yaitu :

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Tujuan adanya perlindungan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen mampu serta sadar untuk melindungi pribadi konsumen dari barang dan/atau jasa yang dapat merugikan konsumen. Aturan ini mengharapkan konsumen untuk dapat menjaga harkat martabat konsumen dari akses negatif barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pihak pelaku usaha. Dalam hal ini, konsumen diberikan hak untuk memilih jenis-jenis barang dan/atau jasa yang akan di gunakan dalam kehidupan sehari-hari. Kepastian hukum, informasi yang jelas serta keterbukaan akses menjadikan konsumen dapat memilih dan menggunakan barang dan/atau jasa yang ada untuk menghindari kerugian yang akan dideritanya kelak. Pelaku usaha pun dituntut untuk menumbuhkan sikap yang jujur dan bertanggung jawab demi terciptanya perlindungan bagi konsumen dan pelaku usaha dapat meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang diproduksi demi keselamatan, kenyamanan dan keamanan dari konsumen. Perlindungan konsumen bagi pelaku transaksi valas di atur juga di dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 18/42/DKSP/2016 Bagian II perlindungan konsumen :

- a. Penyelenggara wajib memastikan penerapan prinsip perlindungan konsumen yang memenuhi prinsip keadilan dan keandalan, prinsip transparansi, prinsip perlindungan data dan/atau informasi konsumen, serta prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan konsumen secara efektif.

- b. Dalam rangka melakukan jual dan beli UKA, Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Nasabah.
- c. Penerapan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam huruf A paling sedikit meliputi:
 - 1) penyampaian informasi kurs kepada Nasabah secara transparan;
 - 2) perlindungan data dan/atau informasi Nasabah; dan
 - 3) penanganan dan penyelesaian pengaduan Nasabah yang efektif, antara lain memiliki prosedur dan batas waktu penyelesaian pengaduan Nasabah, serta alternatif penyelesaian sengketa.
- d. Dalam rangka transparansi penyampaian informasi mengenai jenis mata uang dan kurs jual dan kurs beli kepada Nasabah, berlaku ketentuan sebagai berikut:
 - 1) Penyelenggara harus menyediakan informasi tertulis mengenai jenis mata uang yang tersedia;
 - 2) Penyelenggara harus menyediakan informasi tertulis mengenai kurs dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) informasi disampaikan secara lengkap, jelas, dan mudah dimengerti oleh Nasabah dengan menggunakan bahasa Indonesia yang dapat disertai dengan bahasa asing;
 - b) informasi disampaikan antara lain dalam bentuk papan pengumuman, website, e-mail, atau bentuk lainnya; dan
 - c) informasi disampaikan secara akurat, terkini, dan sebenarnya,

dengan memenuhi etika penyampaian informasi yang berlaku umum;.

- 3) Penyelenggara harus menyampaikan informasi secara lengkap dan jelas apabila terdapat perbedaan kurs:
 - a) UKA dengan Cek Pelawat;
 - b) UKA dalam pecahan tertentu; dan/atau
 - c) UKA dalam kondisi tertentu.
- 4) Penyelenggara harus menampilkan informasi mengenai kurs dengan bentuk dan/atau letak yang mudah terlihat, mudah dibaca, dan mudah dimengerti;
- 5) Penyelenggara dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (mislead) dan/atau tidak etis (misconduct), antara lain:
 - a) pemberian informasi dianggap menyesatkan (mislead) apabila Penyelenggara memberikan informasi yang tidak sesuai dengan fakta, misalnya menyatakan kurs yang lebih rendah dari yang sebenarnya dikenakan kepada Nasabah; dan
 - b) pemberian informasi dianggap tidak etis (misconduct) apabila Penyelenggara memberikan informasi yang tidak sesuai dengan etika atau asas perilaku secara umum, misalnya memberikan penilaian negatif terhadap Penyelenggara lainnya/kompetitor; dan
- 6) Penyelenggara harus memberikan informasi secara lengkap dan jelas apabila Nasabah melakukan pemesanan melalui telepon atau

secara online, dan memastikan kurs yang digunakan pada saat penyelesaian transaksi adalah kurs yang telah disepakati pada saat pemesanan.

e. Dalam rangka perlindungan data dan/atau informasi Nasabah, berlaku ketentuan sebagai berikut:

- 1) Penyelenggara dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Nasabah kepada pihak lain;
- 2) larangan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dikecualikan dalam hal:
 - a) Nasabah memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
 - b) diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan;
- 3) dalam rangka meminta persetujuan sebagaimana dimaksud dalam butir 2.a, Penyelenggara harus terlebih dahulu menjelaskan mengenai maksud dan tujuan pemberian dan/atau penyebarluasan data pribadi Nasabah kepada pihak lain; dan
- 4) dalam hal Nasabah memberikan persetujuan tertulis sebagaimana dimaksud dalam butir 2.a, Penyelenggara harus memastikan pihak yang menerima data dan/atau informasi tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi dimaksud selain yang telah disepakati antara Penyelenggara dengan Nasabah.

f. Dalam rangka melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan Nasabah, berlaku ketentuan sebagai berikut:

- 1) Penyelenggara harus menerima, menangani, dan menyelesaikan setiap pengaduan yang disampaikan oleh Nasabah dan/atau perwakilan Nasabah yang terkait dengan kegiatan usaha penukaran valuta asing;
- 2) Penyelenggara harus memiliki mekanisme dan prosedur dalam bentuk tertulis yang ditetapkan oleh Direksi, antara lain dalam bentuk pedoman, petunjuk pelaksanaan, atau Standard Operating Procedure (SOP), untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan Nasabah;
- 3) Penyelenggara harus menatausahakan seluruh dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan Nasabah;
- 4) Penyelenggara harus menunjuk pegawai yang menangani penanganan dan penyelesaian pengaduan Nasabah;
- 5) Penyelenggara harus memasang pengumuman atau informasi dengan kalimat yang jelas dan mudah dipahami di gedung kantor dan/atau website Penyelenggara mengenai tata cara pengaduan Nasabah, termasuk jika terdapat call center yang dapat dihubungi; dan
- 6) Penyelenggara dilarang mengenakan biaya kepada Nasabah atas pengajuan pengaduan yang dilakukan oleh Nasabah.

g. Dalam rangka penerapan perlindungan konsumen pada penyelenggaraan kegiatan usaha penukaran valuta asing,

Penyelenggara harus:

1) memberikan bukti transaksi, tanda terima, atau slip transaksi kepada Nasabah yang paling sedikit memuat informasi:

- a) nama dan alamat Penyelenggara;
- b) tanggal transaksi;
- c) nomor serial bukti transaksi;
- d) jumlah nominal dan jenis mata uang yang dibayarkan oleh Nasabah;
- e) jumlah nominal dan jenis mata uang yang dibayarkan kepada Nasabah;
- f) kurs atau nilai tukar; dan
- g) nama dan tanda tangan Penyelenggara dan Nasabah;

2) menyediakan uang kepada Nasabah, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) menyediakan uang dalam kondisi yang layak dan jenis pecahan sesuai kebutuhan Nasabah sepanjang Penyelenggara masih memiliki persediaan jenis pecahan yang dibutuhkan Nasabah;
- b) menyediakan uang yang asli, masih berlaku sebagai alat pembayaran yang sah, dan dalam jumlah nominal sesuai dengan transaksi yang dilakukan dengan Nasabah; dan

- 3) memberikan informasi mengenai ciri-ciri keaslian uang kepada Nasabah antara lain dalam bentuk berupa pengumuman, brosur, dan/atau leaflet.