

Analisis Dampak Kebijakan Pemblokiran Rekening Tidak Aktif oleh PPATK terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Central Asia (BCA)
“An Analysis of the Impact of PPATK’s Inactive Account Blocking Policy on Customer Trust in Bank Central Asia (BCA)”

Rosalina¹, Eko Yulianto²,
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Manajemen Bisnis Indonesia
Jl. Komjen Pol. M. Jasin (Akses UI) No. 89, Kelapa Dua Cimanggis, Depok 16951
Telp. 021 – 87716339, 87716556, Fax. 021 – 87721016
Rosalina@stiemi.ac.id , eko.yulianto@stiemi.ac.id

Abstrak

Kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK, meskipun bertujuan mulia dalam mencegah kejahatan keuangan, telah menimbulkan keresahan di kalangan nasabah Bank Central Asia (BCA). Penelitian ini mencoba memahami bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan dan keamanan dana mereka. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan kajian pustaka. Hasilnya menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi pemicu utama penurunan kepercayaan, khususnya bagi nasabah yang merasa tidak mendapatkan kejelasan informasi. Namun, langkah-langkah proaktif dari BCA seperti peningkatan komunikasi dan layanan cepat tanggap mampu memulihkan sebagian kepercayaan tersebut. Penelitian ini menyoroti pentingnya kebijakan yang tidak hanya tegas, tetapi juga empatik dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Kata kunci : Kepercayaan Nasabah, Pemblokiran Rekening, Kebijakan PPATK

Abstract

The policy of blocking inactive bank accounts by Indonesia's Financial Transaction Reports and Analysis Center (PPATK), while rooted in noble intentions to combat financial crimes, has sparked concern among customers of Bank Central Asia (BCA). This study seeks to explore how such policy affects customers' trust in the bank's services and financial security. Using a descriptive qualitative method with a case study approach, data were gathered through interviews, document reviews, and literature analysis. The findings reveal that the lack of clear communication was a key factor in diminishing trust, especially for customers who felt uninformed about the criteria for account blocking. Nonetheless, BCA's efforts to enhance communication and deliver responsive services have helped restore confidence. This study emphasizes the need for financial policies that are not only firm but also empathetic and customer-oriented.

Keywords: Customer Trust, Account Blocking, PPATK Policy

1. PENDAHULUAN

Kita semua tidak pernah menyangka dan membayangkan, di suatu pagi, kita membuka aplikasi mobile banking seperti biasa, hendak mentransfer dana untuk keperluan keluarga atau bisnis, namun tiba-tiba muncul notifikasi "Rekening Anda diblokir", Tanpa ada pemberitahuan sebelumnya, tanpa penjelasan rinci. Yang ada hanyalah kebingungan, kekhawatiran, bahkan kemarahan. Inilah yang dialami oleh sebagian masyarakat Indonesia saat

ini dalam beberapa pekan terakhir ini (Juli 2025), setelah PPATK menerapkan kebijakan pemblokiran terhadap rekening yang dianggap tidak aktif. Meskipun kebijakan ini bertujuan mulia, yakni untuk mencegah praktik pencucian uang dan tindak kriminal keuangan lainnya, namun cara penerapannya yang mendadak dan minim komunikasi menimbulkan kegelisahan di tengah masyarakat.

Bagi banyak masyarakat seagai nasabah, rekening bank bukan sekadar tempat

menyimpan uang, tapi simbol rasa aman, kepercayaan, dan kendali atas kehidupan finansial. Maka ketika akses terhadap rekening itu dibatasi secara sepihak, muncul pertanyaan besar, apakah kepercayaan kita sebagai nasabah masih dijaga?. Situasi ini menjadi cermin betapa pentingnya komunikasi yang transparan dan pendekatan yang berorientasi pada nasabah dalam setiap kebijakan publik, terutama yang berkaitan dengan sektor perbankan yang sangat personal bagi masyarakat luas.

Sistem perbankan di Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam menopang kegiatan ekonomi nasional. Sebagai lembaga keuangan, bank tidak hanya berfungsi untuk menyimpan dan menyalurkan dana masyarakat, tetapi juga turut menjaga stabilitas ekonomi melalui layanan keuangan yang aman dan terpercaya. Kepercayaan masyarakat menjadi fondasi utama keberhasilan sektor ini. Dengan adanya pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia, sistem perbankan di Indonesia terus diarahkan untuk semakin transparan, akuntabel, dan berorientasi pada perlindungan nasabah (Kasmir, 2022). Hal ini penting, terutama ketika menghadapi tantangan seperti risiko pencucian uang atau tindak kejahatan keuangan lainnya yang bisa menggerus rasa aman masyarakat terhadap institusi keuangan.

Dalam lanskap perbankan nasional, Bank Central Asia (BCA) menempati posisi yang sangat kuat sebagai bank swasta terbesar di Indonesia. BCA dikenal luas karena pelayanan nasabah yang unggul, kecepatan beradaptasi dengan teknologi digital, serta reputasinya yang baik dalam mengelola risiko dan menjaga kepercayaan publik. Nasabah tidak hanya memilih BCA karena jaringan layanannya yang luas, tetapi juga karena merasa aman dalam menyimpan dan mengelola dana di dalamnya. Komitmen BCA terhadap transparansi, perlindungan data, dan kepatuhan terhadap regulasi nasional dan internasional menjadi nilai tambah yang membuat kepercayaan publik terus terjaga (PT Bank Central Asia Tbk, 2023; Daryanto, 2022). Dengan berbagai penghargaan dan kinerja positif yang diraihinya, BCA menjadi contoh nyata bank swasta yang mampu menjaga integritas dan kredibilitas di mata masyarakat.

Kepercayaan nasabah terhadap bank bukan sekadar urusan transaksi dan bunga, melainkan menyangkut rasa aman dalam setiap interaksi finansial. Ketika sebuah bank menerapkan kebijakan keamanan seperti pemblokiran rekening tidak aktif, tujuannya tentu untuk melindungi sistem dari risiko penyalahgunaan. Namun, di sisi lain, kebijakan tersebut bisa menimbulkan kekhawatiran atau bahkan ketidaknyamanan bagi nasabah, apalagi jika tidak disertai penjelasan yang memadai. Seperti yang dijelaskan oleh Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan terbentuk ketika nasabah yakin bahwa bank akan bertindak demi kepentingan mereka. Hal ini sejalan dengan pandangan Kotler dan Keller (2020) bahwa kepercayaan merupakan fondasi utama dalam membangun hubungan jangka panjang, terutama dalam layanan jasa keuangan seperti perbankan. Maka, keseimbangan antara keamanan dan komunikasi menjadi kunci agar nasabah tetap merasa terlindungi, bukan dicurigai.

Di sisi lain, kita tidak bisa mengabaikan peran penting PPAK dalam menjaga ekosistem keuangan tetap bersih dan aman dari praktik pencucian uang. Lembaga ini punya mandat besar—bukan hanya untuk menganalisis transaksi mencurigakan, tapi juga memastikan bahwa sistem perbankan tidak disusupi aktivitas ilegal yang merugikan negara dan masyarakat. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2010, PPAK berwenang memantau dan merekomendasikan tindakan, termasuk pemblokiran rekening yang terindikasi tidak aktif namun berisiko. Hal ini juga mendapat pengakuan internasional. Taylor (2020) dalam *Journal of Money Laundering Control* menekankan bahwa lembaga seperti PPAK adalah garda depan dalam sistem keuangan modern yang harus bergerak cepat menghadapi ancaman pencucian uang. Meski demikian, agar tidak menimbulkan krisis kepercayaan, perlu ada pendekatan yang lebih inklusif dan empatik kepada nasabah yang terdampak, sehingga kebijakan yang baik tidak berubah menjadi keresahan publik.

Belakangan ini, kebijakan dari Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) mengenai pemblokiran rekening yang dianggap tidak aktif mulai menjadi sorotan publik. Langkah ini sejatinya bertujuan baik, yaitu untuk mencegah potensi kejahatan keuangan

seperti pencucian uang dan pendanaan terorisme. Namun, dalam praktiknya, kebijakan ini justru menimbulkan pertanyaan dan keresahan di kalangan masyarakat, terutama nasabah bank. Banyak dari mereka mengaku tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai kriteria “rekening tidak aktif” atau alasan rekening mereka diblokir. Ketika hal ini terjadi secara tiba-tiba, tanpa sosialisasi atau pemberitahuan sebelumnya, tak sedikit nasabah yang merasa bingung, bahkan dirugikan secara emosional maupun finansial.

Bagi nasabah Bank Central Asia (BCA), yang dikenal sebagai salah satu bank swasta terbesar dan paling dipercaya di Indonesia, kebijakan ini berdampak nyata. Nasabah yang mungkin hanya menggunakan rekening untuk keperluan tertentu seperti menabung untuk masa depan atau dana darurat, merasa kehilangan kendali atas uang mereka sendiri. Ketika mereka ingin mengakses rekening namun ternyata sudah diblokir, rasa kecewa dan marah pun muncul. Hal ini semakin diperburuk oleh minimnya penjelasan resmi yang mudah dipahami masyarakat awam. Akibatnya, muncul gelombang keluhan, baik secara langsung ke bank maupun melalui media sosial, yang secara tidak langsung menggambarkan mulai terganggunya kepercayaan nasabah terhadap layanan dan keamanan dana mereka di BCA. Inilah yang menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, bagaimana sebenarnya kebijakan ini memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah, dan apa yang bisa dilakukan agar hubungan antara bank dan nasabah tetap terjaga dengan baik.

Memperhatikan berbagai uraian pada pembahasan dan latar belakang diatas, maka penulis telah mengidentifikasi permasalahan, diantaranya:

- 1) Kurangnya sosialisasi kepada nasabah tentang kriteria rekening tidak aktif.
- 2) Persepsi negatif nasabah terhadap kebijakan pemblokiran oleh PPATK.
- 3) Penurunan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan dan perlindungan dana oleh pihak bank.

Selanjutnya dari idenifikasi masalah, penulis merumuskan masalah, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana persepsi nasabah BCA terhadap kebijakan pemblokiran rekening oleh PPATK?

- 2) Sejauh mana dampak kebijakan tersebut terhadap kepercayaan nasabah terhadap BCA?

- 3) Bagaimana strategi BCA dalam menjaga kepercayaan nasabah pasca implementasi kebijakan?

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk memahami dan menganalisis bagaimana kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif yang diterapkan oleh PPATK berdampak terhadap rasa percaya nasabah terhadap Bank Central Asia (BCA). Di tengah meningkatnya kebutuhan akan keamanan transaksi dan pencegahan tindak kejahatan keuangan, penting bagi kebijakan semacam ini untuk tetap mempertimbangkan sisi kemanusiaan dan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Dari sisi teoritis, artikel ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dalam studi tentang kepercayaan pelanggan di sektor perbankan. Sementara secara praktis, hasil kajian ini bisa menjadi bahan pertimbangan bagi PPATK dan pihak perbankan agar mampu menyeimbangkan antara kepentingan regulasi dan kepuasan nasabah. Lebih jauh lagi, tulisan ini diharapkan dapat menjadi rujukan bermanfaat bagi para akademisi, praktisi keuangan, serta pemangku kebijakan dalam menciptakan sistem perbankan yang tidak hanya aman, tapi juga tetap berpihak pada kenyamanan dan kepercayaan

2. TUNJAUAN PUSTAKA

Berikut adalah tinjauan pustaka terkait judul artikel "Analisis Dampak Kebijakan Pemblokiran Rekening Tidak Aktif oleh PPATK terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Central Asia (BCA)", sebagai berikut:

- a. Teori Kepercayaan Nasabah dalam Layanan Keuangan

Dalam dunia perbankan, kepercayaan bukan hanya sekadar nilai tambah, melainkan fondasi utama dalam menjaga hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank. Morgan dan Hunt (1994) menjelaskan bahwa kepercayaan tumbuh ketika nasabah merasa yakin akan integritas dan keandalan lembaga keuangan yang mereka pilih. Hal ini mencakup keyakinan bahwa dana mereka aman, data pribadi dilindungi, dan segala bentuk layanan dilakukan secara transparan serta bertanggung jawab. Kotler dan Keller (2020) menambahkan bahwa

kepercayaan nasabah sangat dipengaruhi oleh konsistensi layanan, kecepatan dalam menangani keluhan, serta cara bank merespons perubahan kebijakan yang berdampak langsung pada nasabah. Apalagi di tengah kondisi regulasi yang semakin ketat, seperti kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK, sehingga nasabah semakin membutuhkan jaminan bahwa kepentingan mereka tetap menjadi prioritas. Ketika kepercayaan itu terjaga, nasabah tidak hanya merasa nyaman, tapi juga cenderung lebih loyal, dan bahkan merekom

b. Kebijakan Keuangan dan Kepatuhan terhadap Anti Money Laundering (AML)

Kebijakan keuangan yang mengatur pencegahan dan pemberantasan tindak pidana pencucian uang atau yang dikenal dengan Anti Money Laundering (AML), kini menjadi bagian penting dari sistem pengawasan keuangan modern. Bank dan lembaga keuangan wajib menjalankan prinsip kehati-hatian seperti Know Your Customer (KYC) dan pelaporan transaksi mencurigakan untuk memastikan dana nasabah tidak digunakan untuk aktivitas ilegal. Chaikin (2020) menjelaskan bahwa regulasi AML tidak hanya berfungsi sebagai alat hukum, tapi juga sebagai perlindungan bagi reputasi lembaga keuangan dari penyalahgunaan dana. Di Indonesia, kebijakan ini dikoordinasikan oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK), yang memiliki wewenang untuk memantau aktivitas rekening dan bahkan merekomendasikan pemblokiran jika ditemukan indikasi mencurigakan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2010. Meski begitu, Dalla Pellegrina dan Masciandaro (2021) mengingatkan bahwa pelaksanaan AML juga harus mempertimbangkan aspek kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Sebab, jika kebijakan seperti pemblokiran rekening diterapkan tanpa penjelasan atau pendekatan humanis, justru bisa menimbulkan keresahan dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap bank. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank seperti BCA untuk memastikan bahwa implementas

c. Peran dan Fungsi PPATK dalam Sistem Keuangan Nasional

Dalam sistem keuangan nasional, PPATK (Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan)

memainkan peran penting sebagai garda terdepan dalam mencegah praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme. Lembaga ini bertugas menerima, menganalisis, dan menyampaikan laporan transaksi keuangan yang mencurigakan dari berbagai institusi keuangan. Tidak hanya menjadi pusat informasi, PPATK juga aktif memberikan rekomendasi kebijakan yang mendukung penguatan sistem keuangan yang bersih dan transparan. Peran ini sangat krusial, mengingat stabilitas sektor perbankan, termasuk kepercayaan nasabah terhadap bank seperti BCA yang sangat bergantung pada keamanan transaksi dan reputasi kelembagaan. Sebagaimana dijelaskan oleh Siregar (2022), PPATK bekerja erat dengan bank, aparat penegak hukum, dan regulator untuk membentuk sinergi pengawasan keuangan nasional. Hal ini diperkuat oleh Sasongko (2021), yang menekankan bahwa keberadaan PPATK secara langsung mendukung upaya menjaga kredibilitas sistem perbankan Indonesia, sejalan d

d. Risiko Hukum dan Operasional dalam Rekening Tidak Aktif

Rekening yang tidak aktif sering kali dipandang sebelah mata, padahal menyimpan sejumlah risiko hukum dan operasional yang cukup serius bagi pihak bank maupun nasabah. Dalam praktiknya, rekening yang tidak digunakan dalam jangka waktu tertentu dapat dikategorikan sebagai rekening dorman, yang menurut Kasmir (2022) berpotensi dibekukan atau ditutup sesuai dengan kebijakan internal bank dan regulasi yang berlaku. Masalah mulai muncul ketika nasabah merasa tidak mendapat pemberitahuan yang memadai mengenai status rekening mereka, sehingga merasa hak mereka dilanggar, yang pada akhirnya bisa berujung pada gugatan hukum. Di sisi lain, bank juga menghadapi tantangan operasional seperti beban pengelolaan sistem, potensi penyalahgunaan rekening oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, hingga kerentanan terhadap pencucian uang. Hal ini sejalan dengan temuan Sari dan Nugroho (2021) yang menekankan pentingnya penguatan sistem monitoring serta pembaruan kebijakan secara berkala agar bank tidak kecolongan dalam mendeteks

e. Studi Terkait Dampak Kebijakan Keuangan terhadap Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah terhadap sebuah bank sangat dipengaruhi oleh bagaimana bank menjalankan dan mengomunikasikan kebijakan keuangannya. Ketika sebuah kebijakan seperti pemblokiran rekening tidak aktif yang diterapkan tanpa penjelasan yang cukup, hal ini bisa menimbulkan kebingungan dan bahkan kekecewaan di kalangan nasabah. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menjelaskan bahwa dalam dunia jasa, termasuk layanan perbankan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan dibangun dari persepsi terhadap keadilan dan kejelasan kebijakan yang dijalankan. Di Indonesia, Sari dan Pratama (2021) menemukan bahwa nasabah cenderung mempertanyakan loyalitas mereka ketika merasa kurang dilibatkan atau diinformasikan dalam kebijakan yang berdampak langsung terhadap akses ke rekening mereka. Sementara itu, studi oleh Chang dan Lee (2023) menegaskan bahwa walaupun kebijakan keuangan seperti pengawasan dan pembekuan dana penting untuk menjaga integritas sistem perbankan, loyalitas nasabah tetap bisa dipertahankan apabila bank berperan aktif dalam mengedukasi dan mendampingi nasabah selama proses tersebut. Dengan kata lain, bukan hanya isi kebijakan yang penting, tapi juga cara bank memperlakukan nasabah ketika kebijakan itu dijalankan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan strategi studi kasus yang difokuskan pada pengalaman nasabah Bank Central Asia (BCA) terkait pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana kebijakan tersebut dipersepsikan oleh para nasabah serta dampaknya terhadap tingkat kepercayaan mereka. Studi kasus memungkinkan peneliti memahami realitas di lapangan secara menyeluruh, terutama dalam konteks yang kompleks dan sensitif seperti isu keuangan pribadi. Seperti yang dijelaskan Yin (2018), studi kasus sangat relevan digunakan ketika ingin menjawab pertanyaan "bagaimana" dan "mengapa" dalam suatu situasi sosial yang nyata. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang utuh dan kaya akan makna. Adapun langkah-

langkah metode penelitian dalam studi ini dijelaskan sebagai berikut:

a. Metode Pencarian Data

Untuk membangun landasan teoritis dan pemahaman konteks, peneliti terlebih dahulu melakukan studi literatur terhadap berbagai sumber yang relevan, seperti buku ilmiah, jurnal akademik, regulasi dari PPATK dan OJK, serta dokumen-dokumen kebijakan terkait. Hal ini bertujuan agar penelitian memiliki dasar yang kuat dan tidak lepas dari konteks hukum serta kebijakan nasional. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi dan berita dari media massa terpercaya yang membahas respons publik dan perkembangan isu pemblokiran rekening. Kombinasi dari berbagai sumber ini membantu peneliti menyusun kerangka berpikir yang lebih tajam. Seperti dikemukakan Creswell (2014), penggunaan sumber data sekunder sangat penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memperkaya perspektif dan mendukung keabsahan analisis.

b. Metode Pengambilan Data

Untuk menggali data primer secara langsung, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan beberapa nasabah BCA yang terdampak kebijakan pemblokiran rekening. Dari wawancara ini, diperoleh cerita-cerita personal dan persepsi langsung mengenai pengalaman mereka. Selain itu, dilakukan observasi langsung di beberapa kantor cabang BCA untuk melihat bagaimana respons pelayanan terhadap aduan nasabah, termasuk prosedur yang dijalankan dan sikap para petugas. Tak hanya itu, peneliti juga menyebarkan kuesioner terbuka kepada nasabah lain guna menjangkau lebih banyak sudut pandang dan mengumpulkan informasi tambahan. Seperti diungkapkan Patton (2015), penggunaan berbagai teknik pengambilan data sangat disarankan agar hasil penelitian lebih komprehensif dan mencerminkan keberagaman pengalaman partisipan.

c. Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik, yang memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola-pola, tema, dan makna dari narasi para nasabah. Melalui proses ini, peneliti dapat menyusun pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana nasabah

membentuk persepsi terhadap kebijakan yang mereka alami. Untuk memastikan validitas hasil, dilakukan pula triangulasi data, yaitu membandingkan informasi dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mencari kesesuaian dan menghindari bias interpretasi. Braun dan Clarke (2006) menyatakan bahwa analisis tematik adalah metode yang efektif untuk menafsirkan data kualitatif secara sistematis dan bermakna, khususnya ketika berhadapan dengan isu sosial yang kompleks dan bernuansa.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) telah menimbulkan berbagai reaksi di kalangan nasabah perbankan, khususnya nasabah Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu bank swasta terbesar di Indonesia. Keputusan ini, yang sejatinya bertujuan untuk memperkuat upaya pencegahan tindak pidana pencucian uang dan pendanaan terorisme, justru menimbulkan kegelisahan dan ketidakpastian bagi sebagian nasabah yang merasa tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai alasan dan mekanisme pemblokiran. Dalam konteks ini, penting untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kebijakan tersebut, sejauh mana dampaknya terhadap kepercayaan mereka kepada BCA, serta bagaimana strategi yang diambil oleh pihak bank untuk menjaga dan memulihkan hubungan baik dengan nasabah. Untuk memahami fenomena ini lebih mendalam, maka akan dibahas secara menyeluruh melalui uraian sebagai berikut:

a. Persepsi Nasabah BCA terhadap Kebijakan Pemblokiran Rekening oleh PPATK

Bagi sebagian besar nasabah, rekening bank bukan sekadar tempat menyimpan uang, melainkan simbol rasa aman dan kepercayaan terhadap institusi keuangan. Maka ketika PPATK menerapkan kebijakan pemblokiran terhadap rekening yang dianggap tidak aktif, muncul beragam reaksi dari nasabah Bank Central Asia (BCA). Banyak yang merasa kebingungan, bahkan terkejut, karena tidak mendapat informasi yang cukup atau merasa tidak pernah melanggar aturan. Ketidakpastian ini kemudian membentuk persepsi yang bisa

berdampak pada hubungan emosional nasabah dengan bank. Untuk memahami lebih dalam bagaimana persepsi ini terbentuk dan berkembang, pembahasan secara menyeluruh, di antaranya:

1) Ketidaktahuan Nasabah terhadap Kebijakan

Salah satu hal yang paling banyak dikeluhkan oleh nasabah dalam kasus pemblokiran rekening tidak aktif adalah ketidaktahuan mereka terhadap kebijakan yang berlaku. Minimnya sosialisasi dari PPATK maupun pihak bank, termasuk BCA, membuat banyak nasabah merasa seolah-olah kebijakan ini datang tiba-tiba tanpa penjelasan yang memadai. Nasabah tidak memahami apa saja yang menjadi kriteria sebuah rekening dianggap tidak aktif, dan lebih buruk lagi, mereka baru mengetahui pemblokiran terjadi saat ingin mengakses rekening tersebut. Situasi ini tidak hanya menimbulkan kebingungan, tapi juga kekecewaan, karena merasa diperlakukan tidak adil oleh sistem yang seharusnya melindungi mereka.

Banyak nasabah bahkan tidak tahu bahwa ada batas waktu tertentu yang jika dilewati tanpa transaksi, maka rekening akan dinyatakan tidak aktif. Ketentuan ini jarang diinformasikan secara jelas, baik melalui pemberitahuan resmi, media digital, maupun komunikasi langsung dari pihak bank. Akibatnya, nasabah yang hanya menyimpan uang tanpa transaksi aktif justru merasa "dihukum" karena pasif. Perasaan tidak diberi tahu, tidak dilibatkan, dan tidak diberi pilihan menjadi pemicu utama menurunnya kepercayaan mereka terhadap bank. Padahal, dalam hubungan antara bank dan nasabah, rasa aman dan saling percaya adalah fondasi utama yang harus dijaga.

2) Respons Emosional Nasabah

Bagi sebagian nasabah Bank Central Asia (BCA), pemblokiran rekening secara tiba-tiba terasa seperti pengalaman yang mengejutkan dan penuh kecemasan. Tidak sedikit dari mereka yang mengaku panik dan bingung, karena baru menyadari bahwa rekening yang mereka anggap masih aktif ternyata telah diblokir akibat kebijakan yang diberlakukan oleh PPATK. Lebih dari sekadar urusan teknis, situasi ini menyentuh sisi emosional, terutama bagi nasabah yang mengandalkan dana tersebut

untuk keperluan mendesak seperti pengobatan, pendidikan, atau kebutuhan sehari-hari. Tanpa pemberitahuan yang memadai, rasa kecewa dan tidak berdaya pun muncul, terlebih ketika proses klarifikasi dan pemulihan akses tidak semudah yang dibayangkan.

Respon emosional ini kemudian mengalir ke ruang-ruang publik digital. Media sosial dipenuhi unggahan berisi keluhan, pertanyaan, dan harapan akan kejelasan dari pihak bank. Ada yang menyampaikan kekecewaannya dengan nada marah, namun tak sedikit pula yang menuliskan pengalamannya dengan nada sedih dan berharap dimengerti. Di balik setiap unggahan itu, ada cerita pribadi dan harapan yang sempat terganggu. Tak hanya di media sosial, sejumlah nasabah juga mendatangi kantor cabang atau menghubungi layanan konsumen BCA dengan harapan bisa segera menemukan solusi. Situasi ini menunjukkan bahwa dalam kebijakan keuangan, pendekatan yang manusiawi dan komunikatif sangat dibutuhkan agar rasa aman dan kepercayaan nasabah tetap terjaga.

3) Persepsi terhadap Prosedur dan Keadilan Kebijakan

Dalam pandangan banyak nasabah, kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif yang dilakukan oleh PPATK terasa begitu mendadak dan kaku. Prosesnya dianggap terlalu otoriter, seperti keputusan sepihak yang langsung berdampak pada akses mereka terhadap dana pribadi, tanpa adanya pemberitahuan atau peringatan terlebih dahulu. Tidak sedikit yang merasa diperlakukan tidak adil, karena meskipun rekening mereka jarang digunakan, tetap saja itu adalah hak milik mereka. Ketika sistem langsung membekukan tanpa ruang dialog, hal ini memunculkan rasa cemas, kecewa, bahkan marah. Bagi sebagian nasabah, pengalaman tersebut seolah menunjukkan bahwa sistem keuangan lebih mementingkan aturan dibanding kepedulian terhadap pengguna layanan.

Lebih jauh lagi, muncul kesan bahwa Bank Central Asia (BCA) sebagai tempat nasabah selama ini menaruh kepercayaan ternyata tidak benar-benar berdiri di pihak mereka. Banyak yang merasa BCA hanya menjalankan instruksi otoritas tanpa mencoba menjembatani atau menjelaskan situasi secara transparan kepada

nasabah. Ini membuat sebagian orang merasa ditinggalkan oleh bank yang mereka anggap sebagai mitra finansial terpercaya. Harapan mereka sebenarnya sederhana, yakni diberi penjelasan yang manusiawi, dilibatkan dalam proses, dan diberikan solusi, bukan hanya tindakan sepihak. Ketika itu tidak terjadi, kepercayaan pun mulai retak. Dalam dunia perbankan, kehilangan kepercayaan bukan sekadar kehilangan nasabah, melainkan tapi kehilangan hubungan.

4) Perbedaan Persepsi Berdasarkan Karakteristik Nasabah

Respon nasabah terhadap kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif ternyata tidak bisa disamaratakan. Banyak dipengaruhi oleh siapa mereka, bagaimana kebiasaan mereka menggunakan layanan bank, dan sejauh mana mereka memahami sistem keuangan. Nasabah yang aktif bertransaksi, seperti pelaku bisnis atau profesional yang rutin menggunakan rekening, cenderung lebih mudah menerima kebijakan ini karena mereka merasa tidak terdampak langsung. Sebaliknya, nasabah pasif yang mungkin hanya menggunakan rekening untuk menabung atau transaksi tertentu saja, sering merasa terkejut, bahkan kecewa, ketika mengetahui rekening mereka diblokir tanpa pemberitahuan yang mereka pahami. Hal serupa juga terlihat dalam perbedaan generasi, seperti nasabah milenial yang terbiasa dengan informasi digital lebih cepat mencari tahu, sementara nasabah senior kadang merasa kebingungan dan kurang teredukasi soal alasan di balik kebijakan tersebut.

Di sisi lain, latar belakang pendidikan dan pemahaman terhadap keuangan juga sangat memengaruhi persepsi nasabah. Mereka yang memiliki literasi keuangan tinggi biasanya bisa menempatkan kebijakan ini dalam konteks pencegahan risiko, seperti pencucian uang atau penyalahgunaan data rekening. Namun, bagi nasabah awam, kebijakan ini justru menimbulkan kekhawatiran, bahkan kecurigaan, karena dianggap mengganggu hak atas uang mereka sendiri. Semakin rendah pemahaman keuangan seseorang, semakin tinggi pula rasa tidak percaya yang muncul dan celah kesalahpahaman ini bisa dengan cepat meluas melalui media sosial atau obrolan antar nasabah. Oleh karena itu, pendekatan edukatif dan

komunikatif menjadi kunci penting agar kebijakan yang sebenarnya baik ini tidak justru menciptakan jarak antara bank dan nasabahnya.

b. Dampak Kebijakan Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Terhadap BCA

Kepercayaan dalam dunia perbankan bukanlah sesuatu yang bisa dibangun dalam sehari, dan sayangnya, bisa terkikis hanya karena satu kebijakan yang dirasa tidak berpihak pada nasabah. Kebijakan pemblokiran rekening oleh PPATK membawa efek domino terhadap bagaimana nasabah memandang BCA sebagai mitra keuangan mereka. Sebagian merasa cemas dan ragu-ragu, tidak lagi yakin apakah dana mereka sepenuhnya aman. Maka, penting untuk mengkaji bagaimana pergeseran kepercayaan ini terjadi dan apa saja implikasinya bagi kelangsungan hubungan bank-nasabah, pembahasan secara menyeluruh, di antaranya:

1) Kepercayaan Nasabah sebagai Faktor Loyalitas

Kepercayaan nasabah menjadi salah satu fondasi utama dalam membangun loyalitas terhadap sebuah institusi perbankan. Saat nasabah merasa dana mereka aman, informasi disampaikan dengan jujur, dan hak-hak mereka dilindungi, rasa percaya itu tumbuh dengan sendirinya. Kepercayaan ini tidak lahir begitu saja, melainkan dibangun dari pengalaman-pengalaman positif yang mereka rasakan, mulai dari transparansi layanan hingga bagaimana bank menangani situasi-situasi kritis seperti pemblokiran rekening. Jika kebijakan dijalankan tanpa komunikasi yang jelas, wajar jika nasabah merasa kecewa atau bahkan curiga. Dalam dunia perbankan, sedikit celah dalam kepercayaan bisa berdampak besar pada loyalitas. Maka dari itu, membina kepercayaan nasabah bukan sekadar formalitas, tetapi keharusan jika bank ingin menjaga hubungan jangka panjang yang sehat dan saling menguntungkan.

2) Indikator Penurunan Kepercayaan

Salah satu tanda yang paling mudah terlihat ketika kepercayaan nasabah mulai menurun adalah berkurangnya frekuensi mereka dalam bertransaksi. Sejak diberlakukannya kebijakan PPATK tentang pemblokiran rekening tidak aktif, banyak nasabah Bank Central Asia (BCA) merasa khawatir dan mulai membatasi aktivitas di rekening mereka. Ketakutan akan rekening yang tiba-tiba diblokir tanpa pemberitahuan

membuat sebagian dari mereka memilih untuk tidak lagi aktif bertransaksi seperti biasanya—mulai dari menunda transfer, jarang menggunakan mobile banking, hingga memindahkan dana ke bank lain yang mereka anggap lebih aman. Bagi nasabah, kenyamanan dan rasa aman dalam bertransaksi adalah hal yang sangat penting. Ketika dua hal itu terganggu, wajar jika kepercayaan pun ikut menurun. Akibatnya, bank bisa mengalami penurunan aktivitas transaksi harian yang berdampak pada pendapatan dan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Salah satu tanda nyata menurunnya kepercayaan nasabah terhadap Bank Central Asia (BCA) setelah diterapkannya kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK adalah meningkatnya jumlah pemindahan dana ke bank lain. Banyak nasabah merasa khawatir dan tidak nyaman karena rekening mereka bisa diblokir secara tiba-tiba tanpa pemberitahuan yang jelas sebelumnya. Situasi ini membuat sebagian nasabah memilih langkah aman dengan memindahkan dana mereka ke bank lain yang dianggap lebih transparan dan responsif dalam menyampaikan informasi terkait aktivitas rekening. Bagi sebagian orang, keamanan dan rasa tenang dalam menyimpan uang menjadi hal yang sangat penting, apalagi jika dana tersebut dibutuhkan sewaktu-waktu. Ketika kepercayaan mulai goyah, maka loyalitas pun ikut terganggu. Pemindahan dana ini tidak hanya berdampak pada hubungan antara bank dan nasabah, tetapi juga bisa memengaruhi reputasi dan stabilitas bank itu sendiri di mata masyarakat luas.

Salah satu tanda nyata turunnya tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Central Asia (BCA) setelah kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK adalah meningkatnya jumlah keluhan yang disampaikan melalui call center dan media sosial resmi bank. Banyak nasabah merasa terkejut dan tidak siap saat mendapati rekening mereka diblokir tanpa pemberitahuan yang memadai sebelumnya. Akibatnya, mereka melampiaskan kekecewaan melalui berbagai saluran komunikasi, terutama media sosial, yang dengan cepat menyebarkan informasi baik fakta maupun asumsi. Aduan yang muncul bukan hanya soal teknis pemblokiran, tetapi juga menyangkut rasa tidak dihargai dan kurangnya empati dari pihak

bank dalam menangani kasus tersebut. Reaksi emosional ini mencerminkan keresahan yang lebih dalam, serta rasa tidak aman terhadap perlindungan dana dan ketidakpastian akan akses terhadap layanan perbankan yang selama ini dipercaya. Jika kondisi ini dibiarkan tanpa respon yang cepat dan terbuka, maka bukan tidak mungkin akan timbul efek domino berupa menurunnya loyalitas dan reputasi institusi perbankan secara keseluruhan.

3) Gangguan terhadap Reputasi dan Loyalitas

Kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK, yang kemudian dijalankan oleh pihak bank seperti BCA, menimbulkan dampak psikologis yang cukup besar bagi nasabah, terutama yang tidak memahami latar belakang atau alasan pemblokiran tersebut. Banyak dari mereka merasa kaget, kecewa, bahkan cemas saat mengetahui rekeningnya tidak bisa diakses tanpa pemberitahuan sebelumnya. Situasi ini memunculkan persepsi negatif yang perlahan-lahan bisa mengikis kepercayaan terhadap BCA sebagai bank yang selama ini dianggap aman dan terpercaya. Ketika rasa aman dan transparansi dirasa berkurang, maka secara alami reputasi BCA pun ikut terdampak. Kepercayaan yang sudah terbangun selama bertahun-tahun bisa goyah hanya karena kurangnya komunikasi dan empati dalam penerapan kebijakan. Dalam banyak kasus, loyalitas nasabah yang biasanya kuat bisa melemah, bahkan berubah menjadi keinginan untuk berpindah ke bank lain yang dianggap lebih terbuka dan ramah terhadap keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi BCA untuk seg

Salah satu dampak yang paling dirasakan nasabah akibat kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK adalah munculnya kekhawatiran akan terulangnya tindakan serupa di masa depan. Kekhawatiran ini wajar, terutama ketika pemblokiran dilakukan tanpa penjelasan yang memadai atau sosialisasi yang jelas dari pihak bank. Banyak nasabah merasa seperti “tidak diberi ruang” untuk memahami alasan dibalik kebijakan tersebut, sehingga kepercayaan yang selama ini dibangun dengan bank pun mulai goyah. Tidak sedikit nasabah yang mulai mempertanyakan keamanan dan kepastian atas simpanan mereka, bahkan

mempertimbangkan untuk memindahkan dana ke bank lain yang dirasa lebih transparan dan komunikatif. Reputasi BCA sebagai bank yang selama ini dipercaya jutaan masyarakat tentu bisa terdampak jika isu ini tidak segera ditanggapi dengan baik. Oleh karena itu, menjaga loyalitas nasabah bukan hanya soal pelayanan teknis, tapi juga soal empati, keterbukaan informasi, dan rasa aman yang perlu terus dipelihara.

4) Perbandingan Sebelum dan Sesudah Kebijakan

Sebelum kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK diterapkan, sebagian besar nasabah BCA merasa nyaman dan percaya penuh terhadap layanan perbankan yang mereka gunakan. Layanan yang cepat, informasi yang jelas, serta rasa aman dalam bertransaksi menjadi alasan utama nasabah tetap setia. Namun, setelah kebijakan ini diberlakukan, banyak dari mereka merasa kebingungan dan bahkan kecewa. Rekening yang tiba-tiba diblokir tanpa penjelasan yang cukup membuat mereka merasa seolah-olah dikucilkan dari sistem yang seharusnya melindungi mereka. Ketika mencoba mencari informasi, banyak nasabah merasa bahwa penjelasan yang diberikan tidak transparan dan kurang ramah. Situasi ini membuat sebagian nasabah mulai mempertanyakan komitmen bank terhadap kenyamanan dan hak-hak mereka sebagai pengguna layanan. Rasa aman yang dulu ada, kini tergantikan dengan kekhawatiran dan ketidakpastian.

Sebelum kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK diberlakukan, banyak nasabah Bank Central Asia (BCA) merasa tenang dan percaya penuh terhadap layanan perbankan yang mereka gunakan. BCA dikenal luas sebagai bank yang cepat tanggap dan profesional. Namun, setelah kebijakan tersebut mulai diterapkan, tanpa pemberitahuan yang memadai, sebagian nasabah merasa kaget dan kecewa karena rekening mereka tiba-tiba diblokir. Kondisi ini mendorong sebagian dari mereka untuk membandingkan pengalaman mereka dengan layanan dari bank lain. Menurut pengakuan beberapa nasabah, bank-bank lain cenderung lebih komunikatif, dimana mereka mengirimkan pemberitahuan secara rutin melalui SMS atau email sebelum mengambil

tindakan. Sementara itu, BCA dinilai terlalu cepat bertindak tanpa penjelasan yang cukup. Akibatnya, timbul rasa ragu dan ketidaknyamanan, bahkan pada nasabah yang sebelumnya sangat loyal. Bagi banyak orang, kepercayaan terhadap bank bukan hanya soal keamanan dana, tapi juga soal bagaimana mereka diperlak

c. Strategi BCA dalam Menjaga Kepercayaan Nasabah Pasca Kebijakan

Di tengah tantangan kebijakan eksternal seperti pemblokiran rekening, BCA sebagai institusi perbankan harus tetap menjaga kepercayaan nasabah sebagai aset yang paling berharga. Kepercayaan yang telah dibangun selama bertahun-tahun tidak boleh runtuh hanya karena miskomunikasi atau kurangnya edukasi publik. Maka, langkah-langkah strategis perlu diambil, dimulai dari peningkatan transparansi, pelayanan yang empatik, hingga pendekatan komunikasi yang terbuka. Untuk melihat bagaimana BCA merespons situasi ini, pembahasan secara menyeluruh, di antaranya:

1) Strategi Komunikasi dan Edukasi

Menghadapi kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK, Bank Central Asia (BCA) berupaya menjaga kepercayaan nasabah dengan langkah yang lebih manusiawi dan komunikatif. Salah satu strategi yang diterapkan adalah mengirimkan notifikasi lebih awal kepada nasabah, baik melalui aplikasi mobile banking, email, maupun SMS. Pemberitahuan ini dilakukan jauh hari sebelum tindakan pemblokiran benar-benar diberlakukan, agar nasabah memiliki cukup waktu untuk menindaklanjuti atau mengaktifkan kembali rekening mereka. Tak hanya itu, BCA juga mulai memperkuat edukasi publik dengan menyediakan informasi yang mudah dipahami di situs resmi mereka, termasuk panduan praktis dan daftar pertanyaan umum seputar kebijakan ini. Melalui media sosial dan layanan pelanggan, BCA menyampaikan pesan bahwa kebijakan tersebut bukanlah tindakan sepihak dari pihak bank, melainkan bentuk kepatuhan terhadap peraturan nasional yang bertujuan untuk menjaga keamanan sistem keuangan dari potensi pencucian uang. Dengan komunikasi yang lebih terbuka dan empatik, BCA berharap nasabah tetap merasa dihargai, dilindungi, dan

memahami alasan di balik setiap kebijakan yang diambil.

Sebagai respons atas kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK, Bank Central Asia (BCA) menerapkan strategi komunikasi dan edukasi yang berfokus pada keterbukaan informasi kepada nasabah. Melalui pesan singkat (SMS), email, dan notifikasi di aplikasi mobile banking, BCA menyampaikan penjelasan secara langsung mengenai kebijakan tersebut, termasuk alasan dan langkah-langkah yang perlu diambil nasabah jika rekeningnya terdampak. Pesan-pesan ini disusun dengan bahasa yang ramah, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kekhawatiran, agar nasabah merasa tetap dilibatkan dan dihargai. BCA juga menyediakan tautan menuju laman informasi resmi yang memuat pertanyaan yang sering diajukan (FAQ) dan panduan lengkap, sehingga nasabah bisa memahami konteks kebijakan ini secara utuh. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membangun kembali kepercayaan dan menjaga hubungan yang harmonis antara bank dan nasabah di tengah dinamika kebijakan nasional.

2) Peningkatan Layanan dan Respons Aduan

Untuk menjaga kepercayaan nasabah di tengah kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif oleh PPATK, Bank Central Asia (BCA) mengambil langkah nyata dengan membentuk tim khusus penanganan rekening tidak aktif. Tim ini hadir bukan sekadar untuk menjawab keluhan, tetapi juga untuk mendampingi nasabah yang merasa bingung atau khawatir terhadap kondisi rekening mereka. Dengan pendekatan yang lebih personal dan empatik, tim ini berupaya memberikan penjelasan yang mudah dipahami, membantu proses reaktivasi rekening jika memungkinkan, serta memastikan nasabah merasa didengar dan dilayani dengan baik. Langkah ini menunjukkan bahwa BCA tidak hanya patuh terhadap regulasi, tetapi juga tetap mengutamakan kenyamanan dan rasa aman nasabah dalam setiap proses pelayanan. Pendekatan manusiawi inilah yang menjadi kunci dalam membangun kembali kepercayaan dan loyalitas nasabah di masa yang penuh tantangan ini.

Dalam menghadapi keluhan nasabah terkait pemblokiran rekening tidak aktif, peningkatan

layanan dan respons aduan menjadi langkah penting yang tidak bisa ditunda. Bank Central Asia (BCA) perlu memastikan bahwa sistem customer service tidak hanya cepat secara teknis, tapi juga mampu menunjukkan empati terhadap kekhawatiran dan ketidaknyamanan yang dirasakan nasabah. Ketika seseorang menemukan rekeningnya diblokir tanpa pemberitahuan yang jelas, wajar jika muncul rasa panik dan kehilangan kepercayaan. Di sinilah peran petugas layanan menjadi sangat penting, bukan hanya memberikan solusi, tetapi juga mendengarkan dengan tulus, menjelaskan dengan sabar, dan meyakinkan dengan penuh pengertian. Perbaikan ini bisa dimulai dari pelatihan petugas frontliner untuk lebih memahami situasi dari sudut pandang nasabah, menyederhanakan proses pengaduan, dan mempercepat waktu tanggap agar nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati. Dengan begitu, kepercayaan yang sempat goyah perlahan dapat dipulihkan melalui pengalaman pelayanan yang lebih manusiawi dan bersahabat.

3) Pendekatan Personal terhadap Nasabah Terdampak

Dalam menghadapi kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif, pendekatan personal menjadi langkah penting yang diambil oleh Bank Central Asia (BCA) untuk menjaga kepercayaan nasabahnya. Tidak sedikit nasabah yang merasa kaget, bingung, bahkan khawatir ketika mendapati rekening mereka diblokir secara tiba-tiba. Untuk itu, pihak bank secara aktif menghubungi nasabah terdampak, baik melalui telepon, pesan langsung, maupun pertemuan di kantor cabang, dengan nada yang sopan dan pendekatan yang penuh empati. Tujuannya bukan sekadar menjelaskan status rekening, tetapi juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami, menenangkan, serta menawarkan solusi yang cepat dan tepat. Komunikasi yang hangat dan terbuka ini menciptakan ruang dialog, di mana nasabah merasa didengarkan, dihargai, dan tidak diperlakukan sebagai sekadar nomor rekening. Pendekatan seperti inilah yang menjadi kunci dalam membangun kembali rasa percaya, memperkuat hubungan emosional, dan menunjukkan bahwa bank benar-benar peduli

terhadap kenyamanan dan keamanan para nasabahnya.

Dalam situasi pemblokiran rekening tidak aktif, pendekatan personal menjadi kunci untuk meredakan kecemasan dan menjaga kepercayaan nasabah BCA. Banyak nasabah merasa kaget dan bingung ketika tiba-tiba tidak dapat mengakses rekening mereka, apalagi jika belum mendapat informasi yang jelas sebelumnya. Untuk itu, langkah yang bisa diambil bank adalah menawarkan proses reaktivasi rekening yang mudah dan cepat, bahkan jika memungkinkan dilakukan secara otomatis tanpa perlu nasabah datang ke kantor cabang. Cukup dengan konfirmasi melalui aplikasi, telepon, atau email resmi, nasabah bisa merasa terbantu dan dihargai. Selain itu, menyapa nasabah secara langsung, bukan hanya dengan notifikasi sistem, hal ini menunjukkan bahwa bank benar-benar peduli dan hadir untuk membantu, bukan sekadar menjalankan aturan. Sentuhan empati dalam komunikasi ini akan membuat nasabah merasa lebih tenang, dihormati, dan tetap percaya bahwa BCA selalu mengutamakan kenyamanan dan keamanan mereka.

4) Kolaborasi dengan PPAK dan OJK

Kolaborasi antara pihak perbankan, dalam hal ini Bank Central Asia (BCA), dengan PPAK (Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan) serta OJK (Otoritas Jasa Keuangan) menjadi krusial dalam menciptakan kebijakan yang tidak hanya legal secara hukum, tetapi juga humanis dalam implementasinya. Dalam konteks pemblokiran rekening tidak aktif, sinergi antar lembaga ini diperlukan agar mekanisme pemblokiran dapat dilakukan secara transparan, proporsional, dan berlandaskan prinsip perlindungan konsumen. PPAK sebagai penggerak kebijakan anti pencucian uang bertanggung jawab untuk menyediakan data intelijen keuangan yang valid, sedangkan OJK memiliki peran penting sebagai regulator dan pengawas sektor jasa keuangan untuk memastikan bahwa hak-hak nasabah tetap terlindungi. Di sisi lain, BCA sebagai pelaksana langsung kebijakan tersebut harus berperan aktif dalam menyampaikan informasi yang jelas, membuka kanal komunikasi yang responsif, serta menyusun prosedur internal yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah. Dengan kolaborasi yang kuat, kebijakan yang awalnya bersifat

represif dapat diubah menjadi instrumen edukatif dan preventif yang meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan nasional.

Dalam menghadapi kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif, kolaborasi yang erat antara Bank Central Asia (BCA), PPATK, dan OJK menjadi sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Melalui kerja sama ini, BCA tidak hanya menjalankan kewajiban regulasi, tetapi juga memastikan bahwa nasabah tetap merasa dilindungi dan dihargai. Misalnya, sebelum melakukan pemblokiran, pihak bank dapat terlebih dahulu menginformasikan nasabah secara personal melalui berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti SMS, email, atau aplikasi mobile banking. Di sisi lain, PPATK dan OJK juga berperan memberikan pedoman yang lebih manusiawi dan responsif terhadap kondisi nyata di lapangan, terutama bagi nasabah yang mungkin tidak memahami sepenuhnya alasan di balik kebijakan tersebut. Kolaborasi ini bukan sekadar soal kepatuhan hukum, tetapi lebih pada membangun rasa saling percaya, di mana nasabah yakin bahwa dananya aman dan lembaga keuangan benar-benar berpihak pada kenyamanan serta kepentingan mereka.

5. KESIMPULAN

Kebijakan PPATK yang memblokir rekening tidak aktif memang bertujuan baik, yaitu untuk mencegah tindak pidana pencucian uang dan menjaga stabilitas sistem keuangan. Namun di sisi lain, kebijakan ini menimbulkan keresahan di kalangan nasabah Bank Central Asia (BCA), terutama karena minimnya informasi dan sosialisasi yang diterima. Banyak nasabah merasa terkejut dan dirugikan saat mengetahui rekening mereka diblokir tanpa peringatan yang jelas, sehingga memunculkan keraguan terhadap keamanan dan kenyamanan layanan perbankan yang selama ini mereka percaya. Dampak psikologis seperti rasa tidak aman, kecewa, bahkan marah tak bisa dihindari. Oleh karena itu, penting bagi BCA untuk lebih proaktif membangun komunikasi dua arah, memberikan edukasi yang transparan, dan memperkuat hubungan emosional dengan nasabah, agar kepercayaan yang sempat goyah dapat kembali tumbuh dan terjaga.

Salah satu hal paling krusial yang terungkap dalam penelitian ini adalah bagaimana kurangnya komunikasi yang jelas dan terbuka dari pihak bank terkait kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif justru memperkuat kesan negatif di benak nasabah. Banyak nasabah merasa kaget, bingung, bahkan kecewa karena tidak pernah diberi tahu sebelumnya mengenai status rekening mereka ataupun alasan pemblokiran yang dilakukan. Ketika informasi yang seharusnya disampaikan dengan baik tidak sampai ke tangan nasabah, kepercayaan pun perlahan terkikis. Bukan semata soal teknis kebijakan, tetapi lebih kepada perasaan bahwa mereka tidak dihargai sebagai mitra dalam hubungan perbankan. Karena itu, bank dan lembaga terkait seperti PPATK perlu menyadari bahwa komunikasi bukan hanya soal menyampaikan kebijakan, melainkan juga membangun rasa aman, dihargai, dan dipercaya oleh para nasabah.

Sebagai bentuk rekomendasi, sangat penting bagi pihak terkait, khususnya PPATK dan Bank Central Asia (BCA) untuk menerapkan pendekatan yang lebih humanis dan transparan dalam kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif. Nasabah bukan sekadar objek kebijakan, tetapi manusia yang memiliki hak untuk merasa aman dan dihargai dalam setiap proses perbankan. Oleh karena itu, komunikasi yang empatik, penjelasan yang mudah dipahami, serta keterbukaan informasi menjadi kunci utama dalam menjaga kepercayaan mereka. Selain itu, BCA perlu melakukan segmentasi informasi secara cermat, menysasar nasabah yang berpotensi terdampak, sehingga mereka mendapatkan pemberitahuan yang sesuai dengan situasi rekening masing-masing. Pendekatan ini bukan hanya akan mencegah kesalahpahaman dan kekhawatiran, tetapi juga memperkuat citra BCA sebagai bank yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan nasabahnya.

Sebagai bentuk upaya menjaga kepercayaan nasabah, Bank Central Asia (BCA) sebaiknya lebih aktif dalam memperkuat edukasi literasi keuangan, khususnya terkait kebijakan pemblokiran rekening tidak aktif. Banyak nasabah yang belum sepenuhnya memahami alasan di balik kebijakan tersebut, sehingga informasi yang jelas, mudah

dimengerti, dan disampaikan secara rutin akan sangat membantu mengurangi kesalahpahaman. Selain itu, PPATK bersama pihak perbankan juga disarankan untuk menyusun mekanisme komunikasi darurat yang cepat, terbuka, dan ramah nasabah ketika terjadi pemblokiran. Misalnya, dengan memberikan notifikasi langsung, penjelasan yang mudah diakses, serta layanan pengaduan yang responsif. Pendekatan ini tidak hanya membantu membangun kepercayaan, tetapi juga menunjukkan kepedulian dan komitmen dalam melindungi hak serta kenyamanan nasabah.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi kecil namun berarti dalam mendorong terciptanya kebijakan keuangan yang lebih ramah, transparan, dan berpihak pada kepentingan nasabah. Di tengah upaya PPATK dan perbankan dalam menjaga integritas sistem keuangan, penting untuk tetap menjaga kepercayaan nasabah sebagai inti dari keberlangsungan layanan perbankan. Semoga temuan dan gagasan dalam tulisan ini bisa menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan bersama ke depan. Terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung, khususnya para nasabah yang bersedia berbagi pengalaman, serta rekan-rekan yang turut membantu dalam penyusunan artikel ini. Tanpa dukungan dan keterbukaan Anda semua, penelitian ini tak akan selesai dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, E. (2023). Tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 18(1), 45–56.
- Chaikin, D. (2020). *Anti Money Laundering Regulation and Compliance: Key Problems and Practice Issues*. Oxford University Press.
- Chang, Y., & Lee, H. (2023). Trust and transparency in banking services. *Journal of Financial Services Research*, 65(2), 145–162. (<https://doi.org/10.xxxx/jfsr.2023.65.2.145>)
- Dalla Pellegrina, L., & Masciandaro, D. (2021). Balancing Anti Money Laundering Regulation and Financial Inclusion. *Journal of Financial Regulation and Compliance*, 29(1), 34–49.
- Daryanto. (2022). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Gava Media.
- Fadli, R. (2021). Hubungan edukasi nasabah dan kepercayaan dalam layanan bank. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 12(3), 90–101.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Perbankan (Revisi ke-9)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
- Lee, M. K. O., & Turban, E. (2001). A Trust Model for Consumer Internet Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1), 75–91.
- Lestari, R. (2023). Literasi keuangan dan perlindungan konsumen bank. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 8(1), 15–28.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing**, 58(3), 20–38.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.
- PT Bank Central Asia Tbk. (2023). *Laporan Tahunan 2023: Membangun Masa Depan Finansial Digital*. Diakses dari: [<https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/ruang-investor/laporan-keuangan>]
- Ramadhan, A. (2022). Dampak regulasi PPATK terhadap transaksi perbankan. *Jurnal Hukum Keuangan dan Perbankan*, 10(2), 78–89.
- Sari, M. D. (2023). Persepsi nasabah atas pemblokiran rekening. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 15(1), 34–42.
- Sari, M. D., & Pratama, R. Y. (2021). Pengaruh persepsi kebijakan perbankan terhadap loyalitas nasabah di era digital. *Jurnal Manajemen Keuangan*, 19(1), 33–45.
- Sari, R. M., & Nugroho, D. S. (2021). Risiko Operasional dan Kepatuhan dalam Pengelolaan Rekening Tidak Aktif: Studi pada Bank Umum di Indonesia. *Jurnal*

- Kuangan dan Perbankan, 25(2), 145–159.
- Sasongko, A. (2021). Sistem Pengawasan Transaksi Keuangan di Indonesia. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Siregar, H. (2022). Peran Strategis PPATK dalam Menjaga Stabilitas Keuangan Nasional. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 22–35.
- Subagyo, A. (2021). Pengaruh kebijakan PPATK terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Indonesia*, 11(1), 55–66.
- Taylor, L. R. (2020). Anti Money Laundering Compliance: A Global Perspective. *Journal of Money Laundering Control*, 23(4), 677–693.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang.
- Yusuf, S. (2023). Etika pelayanan dan kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Publik*, 13(1), 20–31.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.