

SIARAN PERS

OJK TERBITKAN PANDUAN MEDIA SOSIAL PERBANKAN UNTUK PERKUAT TATA KELOLA DIGITAL INDUSTRI BANK

Jakarta, 6 April 2026. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meluncurkan Panduan Media Sosial Perbankan (Banking in Social Media Guideline) bagi industri bank umum sebagai panduan dalam mengelola aktivitas media sosial secara terarah, profesional, dan bertanggung jawab.

Peluncuran Panduan Media Sosial Perbankan dilakukan oleh Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK Dian Ediana Rae bersama pimpinan industri bank umum di Jakarta, Senin.

Dian dalam sambutannya menyampaikan bahwa media sosial telah berkembang menjadi salah satu kanal utama komunikasi antara industri perbankan dan masyarakat. Kehadiran media sosial tidak hanya memperluas akses informasi serta promosi produk dan layanan perbankan, tetapi juga membuka ruang interaksi yang lebih dinamis antara bank dan nasabah.

“Media sosial kini menjadi sarana penting bagi perbankan untuk meningkatkan interaksi dengan nasabah, memperluas jangkauan layanan, memperkuat loyalitas pelanggan, serta menjadi kanal strategis dalam pengembangan produk dan layanan perbankan berbasis digital. Namun demikian, penggunaan media sosial dalam industri perbankan juga membawa risiko baru, khususnya risiko reputasi yang bersumber dari dinamika sentimen di ruang digital yang berpotensi mengguncang stabilitas keuangan,” kata Dian.

Dalam Panduan Media Sosial Perbankan ini, pengelolaan aktivitas media sosial bank dilakukan secara menyeluruh dan terstruktur dengan bertumpu pada tiga pilar utama, yaitu *Governance* yang mencakup tata kelola dan proses pengelolaan media sosial; *Risk Management* yang mengintegrasikan pengelolaan risiko media sosial ke dalam kerangka manajemen risiko bank; serta *Compliance & Monitoring* yang memastikan seluruh aktivitas media sosial bank selaras dengan kebijakan internal maupun ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Panduan ini juga mencakup aspek strategi komunikasi krisis (*social media crisis management*), termasuk penerapan *social media stress test* sebagai instrumen baru dalam skenario manajemen risiko perbankan di era digital. Hal ini dilatarbelakangi oleh pengalaman global, khususnya kasus kejatuhan Silicon Valley Bank dan Credit Suisse, yang menunjukkan bagaimana sentimen negatif di media sosial dapat menjadi akselerator *bank run* dan mengancam stabilitas institusi keuangan.

“Stabilitas keuangan tidak lagi hanya ditentukan oleh neraca dan rasio keuangan, tetapi juga oleh kecepatan dan kualitas manajemen komunikasi digital. Oleh karena itu, bank perlu memiliki kemampuan untuk memantau, menganalisis, dan merespons sentimen publik di media sosial secara cepat dan tepat,” imbuh Dian.

Panduan ini juga mengatur secara khusus mengenai kemitraan bank dengan *influencer* keuangan atau *finfluencer*, termasuk aspek transparansi, pengungkapan konflik kepentingan, serta tanggung jawab bank atas konten yang dipublikasikan melalui kanal

tersebut. Pengaturan ini bertujuan melindungi konsumen dari potensi informasi yang menyesatkan sekaligus menjaga integritas komunikasi pemasaran produk dan layanan keuangan di ruang digital.

“Kami berharap seluruh bank dapat semakin meningkatkan kesadaran dan kapasitas dalam mengelola media sosial secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab. Panduan ini diharapkan menjadi rujukan bersama dalam memastikan bahwa aktivitas media sosial perbankan selaras dengan prinsip kehati-hatian, kepatuhan terhadap regulasi, serta komitmen untuk menjaga kepercayaan masyarakat,” ujar Dian.

Panduan Media Sosial Perbankan ini melengkapi berbagai kebijakan OJK dalam mendukung akselerasi transformasi digital perbankan, antara lain POJK No. 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum, SEOJK No. 29/SEOJK.03/2022 tentang Ketahanan dan Keamanan Siber bagi Bank Umum, SEOJK No. 24/SEOJK.03/2023 tentang Penilaian Tingkat Maturitas Digital Bank Umum, Panduan Resiliensi Digital, serta Panduan Tata Kelola Kecerdasan Artifisial Perbankan Indonesia.

Informasi lebih lanjut:

Kepala Departemen Surveillance dan Kebijakan Sektor Jasa Keuangan Terintegrasi – Agus Firmansyah

Telp. (021) 29600000; Email: humas@ojk.go.id