

**ANALISA MITIGASI RISIKO PENANGANAN KASUS SALAH
TRANSFER PADA TRANSAKSI PERBANKAN SYARIAH
(Studi Prosedur Transfer Bank BSI)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

ZAKIYAH EL MUNA
NIM 18.52.31.156

**PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

ANALISA MITIGASI RISIKO PENANGANAN KASUS SALAH
TRANSFER PADA TRANSAKSI PERBANKAN SYARIAH
(Studi Prosedur Transfer Bank BSI)

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Menenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Zakiyah El Muna
NIM: 18.52.31.156

Surakarta, 15 Desember 2022

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Helmi Haris, S.H.I., M.S.I
NIP. 19810228 200801 1 005

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ZAKIYAH EL MUNA
NIM : 18.52.31.156
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "ANALISA MITIGASI RISIKO PENANGANAN KASUS SALAH TRANSFER PADA TRANSAKSI PERBANKAN SYARIAH (Studi Prosedur Transfer Bank BSI)"

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 15 Desember 2022



Zakiyah El Muna

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : ZAKIYAH EL MUNA
NIM : 18.52.31.156
PROGRAM STUDI : PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian skripsi saya yang berjudul **"ANALISA MITIGASI RISIKO PENANGANAN KASUS SALAH TRANSFER PADA TRANSAKSI PERBANKAN SYARIAH (Studi Prosedur Transfer Bank BSI)"**

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari Bank Syariah Indonesia Cabang Magetan. Apabila di kemudian hari bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 15 Desember 2022



Zakiyah El Muna

Helmi Haris, S.H.I., M.S.I
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Zakiyah El Muna

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas
Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan
mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara
Zakiyah El Muna
NIM: 18.52.31.156 yang berjudul:


**ANALISA MITIGASI RISIKO PENANGANAN KASUS SALAH TRANSFER
PADA TRANSAKSI PERBANKAN SYARIAH (Studi Prosedur Transfer Bank
BSI)**

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.
Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam
waktu dekat

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 15 Desember 2022
Dosen Pembimbing Skripsi


Helmi Haris, S.H.I., M.S.I
NIP. 19810228 200801 1 005

PENGESAHAN
ANALISA MITIGASI RISIKO PENANGANAN KASUS SALAH
TRANSFER PADA TRANSAKSI PERBANKAN SYARIAH
(Studi Prosedur Transfer Bank BSI)

Oleh:

ZAKIYAH EL MUNA
NIM. 18.52.31.156

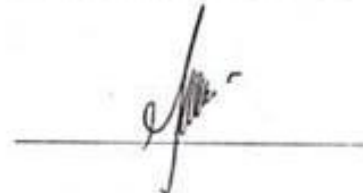
Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Rabu tanggal 08 Februari 2023 M/ 17 Rajab 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Melia Kusuma, MM
NIK.19810608 201701 2 147



Penguji II
Rais Sani Muharrami, S.E.I., M.EI
NIP.19870828 201403 1 002



Penguji III
Rizky Nur Ayuningtyas Putri, S.E., M.E.
NIP.19890105 202012 2 013



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta




Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO



“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan “.
QS Al-Insyirah :5

” Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah “. – HR. Muslim

“ Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan, melainkan menguji kekuatan akarnya.” – Ali bin Abi Thalib

“ Ambilah kebaikan dari apa yang dikatakan, Jangan Melihat Siapa yang Mengatakannya “.
- Nabi Muhammad SAW

“ Optimisme merupakan kepercayaan yang menuju kepercayaan menuju pencapaian. Tidak ada yang bisa dilakukan tanpa adanya harapan dan keyakinan.”
– Hellen Keller

“ Sukses bukanlah hal yang kebetulan. Sebab, kesuksesan terbentuk dari kerja keras, pembelajaran, pengrobanan, dan cinta yang ingin kamu lakukan “ – Pele



PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena rahmat serta nikmat-Nya dapat terselesaikan karya tulis ilmiah ini. Karya tulis sederhana yang saya kerjakan dengan segenap jiwa, raga, cinta serta doa ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanyalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap dimana akhirnya karya tulis ini selesai.

Terimakasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orang tuaku.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Mitigasi Risiko Penanganan Kasus Salah Transfer pada Transaksi Perbankan Syariah (Studi Prosedur Transfer Bank BSI). Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.S.I selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

4. Helmi Haris, S.H.I., M.S.I., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
5. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bank Syariah Indonesia cabang Magetan yang bersedia menjadi informan selama penelitian.
8. Ibu dan Bapakku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
9. Sahabat-sahabatku semua dan teman-teman angkatan 2018 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Amin

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 20 Desember 2022

Penulis

ABSTRACT

This study aims to determine the operational procedures for bank transfer transactions at Bank Syariah Indonesia and bank transfer risk mitigation at Bank Syariah Indonesia, as well as to find out the settlement procedures in the event of a wrong transfer case at Bank Syariah Indonesia.

This research method uses a qualitative approach with descriptive methods. The population in this study is the Magetan branch of the Indonesian Sharia Bank. The sampling technique uses a purposive sampling technique: Branch Managers of Bank Syariah Indonesia and Brand Operations Support Managers. Data collection techniques used observation, interviews, documentation, and triangulation with data analysis using the Miles and Huberman approach.

The results of this study show that the Standard Operating Procedures carried out by Bank Syariah Indonesia have been determined by Bank Indonesia, and the Financial Services Authority and the officers involved have carried out under the Standard Operating Procedures that have been made. As well as Bank Syariah Indonesia mitigates the risk of transferring funds by separating and limiting authority to bank officers or segregation of duties. Moreover, the settlement procedure, if there is an error in the transfer, will be re-checked on the supporting documents; if the error is due to the customer's fault, it will be the responsibility of the customer; if the mistake of the bank officer is the responsibility of the bank officer. Furthermore, error correction and reversal will occur if there are still errors on the destination account.

Keywords: risk mitigation, wrong transfer case handling, Syariah banking

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur operasional transaksi transfer antar bank pada Bank Syariah Indonesia dan mitigasi risiko transfer bank di Bank Syariah Indonesia, serta untuk mengetahui prosedur penyelesaian apabila terjadi kasus salah transfer di Bank Syariah Indonesia.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif . Populasi dalam penelitian ini merupakan Bank Syariah Indonesia cabang Magetan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu Pimpinan Cabang Bank Syariah Indonesia dan Brand Operation Support Manager. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi dengan analisis data menggunakan pendekatan Miles dan Huberman.

Hasil dari penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur yang dilakukan Bank Syariah Indonesia telah ditentukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan serta petugas-petugas yang terlibat telah melakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat. Serta Bank Syariah Indonesia melakukan mitigasi risiko transfer dana dengan pemisahan dan pembatasan kewenangan pada petugas bank atau *segregation of duty*. Dan prosedur penyelesaian jika terjadi salah transfer akan dilakukan pengecekan ulang pada dokumen-dokumen pendukung, jika kesalahan dikarenakan kesalahan nasabah maka akan menjadi tanggung jawab nasabah, apabila kesalahan dari petugas bank maka menjadi tanggung jawab petugas bank. Serta apabila masih terdapat kesalahan pada rekening tujuan maka dilakukak *error correction* dan/atau *reversal*.

Kata kunci: mitigasi risiko, penanganan kasus salah transfer, perbankan syariah

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN | v |
| HALAMAN NOTA DINAS | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN MUNAQSAH | vii |
| HALAMAN MOTTO | viii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| ABSTRAK | xii |
| DAFTAR ISI | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 14 |
| 1.3 Batasan Masalah | 14 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 15 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 16 |
| 1.7 Jadwal Penelitian | 17 |
| 1.8 Sistematika Penulisan Skripsi | 17 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 19 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1 Bank | 19 |
| 2.1.1 Pengertian Bank Syariah | 19 |
| 2.1.2 Fungsi Bank Syariah | 20 |
| 2.1.3 Jasa-jasa Bank Syariah | 22 |
| 2.2 Transfer | 27 |
| 2.2.1 Pengertian Transfer | 27 |
| 2.2.2 Pihak-pihak yang Terkait Dalam Transfer | 28 |
| 2.2.3 Jenis-jenis Transfer | 29 |
| 2.3 Standar Operasional Prosedur | 31 |
| 2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur | 31 |
| 2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur | 31 |
| 2.4 Risiko | 33 |
| 2.4.1 Pengertian Risiko | 33 |
| 2.4.2 Jenis-jenis Risiko | 35 |
| 2.5 Mitigasi Risiko | 39 |
| 2.5.1 Pengertian Mitigasi Risiko | 39 |
| 2.5.2 Tujuan Mitigasi Risiko | 39 |
| 2.5.3 Proses Mitigasi Risiko | 40 |
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 58 |
| 1.1 Waktu dan Wilayah Penelitian | 58 |
| 1.2 Jenis Penelitian | 58 |
| 1.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel | 59 |

| | |
|--|----|
| 1.4 Data dan Sumber Data | 61 |
| 1.5 Teknik dan Pengumpulan Data | 62 |
| 1.6 Teknik Analisis Data | 63 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 67 |
| 4.1 Gambaran Umum Penelitian | 67 |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan | 69 |
| i. Prosedur Operasional Transaksi Transfer Melalui Petugas Teller Pada Bank Syariah Indonesia | 69 |
| ii. Mitigasi Risiko Terhadap Salah Transfer Bank di Bank Syariah | 73 |
| 1. Proses Mitigasi Risiko | 75 |
| 2. Pemisahan Tugas (<i>Segregation Of Duties</i>) | 79 |
| iii. Prosedur Penanganan Kasus Salah Transfer oleh Bank Syariah | 84 |
| BAB IV PENUTUP | 88 |
| 5.1 Kesimpulan | 88 |
| 5.2 Saran | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN | 98 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian suatu negara ditopang dengan adanya industri keuangan perbankan. Industri keuangan Bank mempunyai peranan yang vital khususnya bagi perekonomian di Indonesia sebagaimana termaktub dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan (selanjutnya ditulis UU Perbankan) yang berbunyi: ” Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak”.

Sebagaimana pula diatur pada Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (selanjutnya ditulis UU Perbankan Syariah), dalam Pasal 3 yang berbunyi : “ Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat”. Pada Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Tujuan dari industri perbankan konvensional dan perbankan syariah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan

dana masyarakat. Selain fungsi *intermediary* tersebut industri perbankan mempunyai fungsi lainnya yakni menjual produk-produk jasa keuangan kepada masyarakat untuk membantu kelancaran transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. (sumber: ojk.go.id).

Segala bentuk kegiatan dalam industri perbankan baik dalam penghimpunan dana, penyaluran dana dalam bentuk kredit maupun pembiayaan, maupun penyediaan produk jasa kepada masyarakat tidak terlepas dari risiko yang ada pada setiap proses kegiatan industri perbankan, oleh karenanya pada setiap proses kegiatan industri perbankan wajib mengedepankan prinsip kehati-hatian atau yang dikenal dengan *prudential principal*. Prinsip kehati-hatian tersebut termaktub dalam UU Perbankan Syariah Pasal 2 yang berbunyi : “Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian”.

Dana yang dihimpun dari masyarakat dalam bentuk Dana Pihak Ketiga (DPK) yang berasal dari masyarakat wajib dikelola oleh industri perbankan dengan prinsip kehati-hatian tersebut diatas, DPK yang dititipkan oleh masyarakat untuk dapat dikelola oleh industri perbankan merupakan wujud kepercayaan dari masyarakat kepada perbankan untuk dapat mengelola dana tersebut dengan baik dan mengedepankan prinsip kehati-hatian.

Oleh karenanya bisnis perbankan sering juga disebut dengan bisnis kepercayaan, yakni pihak pemilik dana mempercayakan

dananya untuk dikelola oleh bank dan bank dalam menyalurkan dana memberikan kepercayaannya kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit maupun pembiayaan. Selain dalam hal intermediary, kepercayaan dari masyarakat kepada perbankan sangat diperlukan dalam melakukan kegiatan operasional perbankan lainnya.

Di Indonesia, ketidakpercayaan masyarakat kepada perbankan pernah mencapai pada titik nadzir yaitu pada titik kepercayaan terendahnya pada tahun 1998. Pada saat itu masyarakat melakukan penarikan dananya yang dititipkan pada industri perbankan sehingga menciptakan gelombang *rush* dimana terjadi penarikan dana secara besar dan seketika pada waktu yang bersamaan dikarenakan hilangnya kepercayaan masyarakat pada perbankan, sehingga penarikan dana tersebut mengganggu likuiditas seluruh industri perbankan secara umum.

Menurut Ardhansyah Putra Hrp, Dwi Saraswati (2020), secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *Financial Intermediary* (perantara di bidang keuangan).

Sampai dengan saat ini *Financial intermediary* merupakan sumber pendapatan utama dari perbankan, akan tetapi seiring dengan kebutuhan masyarakat terhadap peran perbankan dan didukung dengan berkembangnya teknologi sehingga memungkinkan produk-

produk jasa perbankan berkembang secara pesat, sehingga industri perbankan dapat memiliki sumber penghasilan lainnya diluar sumber pendapatan yang berasal dari pendapatan yang dihasilkan oleh *financial intermediary*, pendapatan terhadap jasa-jasa perbankan lainnya kita kenal dengan *fee based income (fbi)*.

Salah satu fee based income industri perbankan yakni berasal dari produk jasa keuangan salah satunya yaitu transfer dana. Transfer dana merupakan salah satu produk jasa keuangan yang membantu kelancaran transaksi yang dilakukan oleh masyarakat. Terdapat dua jenis transfer bank berdasarkan rekening bank pengirim dan bank penerima yakni transfer interbank dan transfer antar bank.

Transfer interbank merupakan transfer dana yang dilakukan oleh nasabah yang mempunyai rekening pada bank yang sama, jadi pengirim maupun penerima keduanya memiliki rekening pada bank yang sama. Sebagai contoh tuan A yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia akan mentransfer sejumlah dana kepada tuan B yang juga merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia, pengirim maupun penerima keduanya mempunyai rekening dari Bank Syariah Indonesia.

Berbeda dengan transfer interbank, transfer antar bank merupakan transfer dana yang mempunyai rekening pada bank yang berbeda. Sebagai contoh Tuan A nasabah bank BSI akan mentransfer dana ke tuan B yang mempunyai rekening di Bank BRI, sehingga dana

tuan A yang ada bank BSI akan berpindah ke rekening tuan B yang ada di bank BRI.

Transfer dana dapat dilakukan oleh seseorang yang telah menjadi nasabah pada bank tertentu ataupun juga dapat dilakukan oleh seseorang yang bukan merupakan nasabah pada bank pengirim maupun nasabah pada bank penerima. Nasabah seperti ini dikenal dengan nasabah *Walk-in Customer*.

Kegiatan transfer dana diatur dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang transfer dana, yang dimaksud dengan “Transfer dana merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana pada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima”.

Bank dituntut untuk bersikap professional agar dapat berfungsi secara efisien dan sehat serta menghadapi persaingan global. Di era digitalisasi, perkembangan teknologi maju dengan pesat. Hal ini terjadi pada sistem perbankan, dimana bank selain mempunyai layanan tatap muka akan tetapi juga diharuskan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada pada saat ini untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya, saat ini bank Indonesia telah mengembangkan *electronic banking system*. Sistem perbankan elektronik/ *electronic banking system* merupakan segala macam transfer dan pemrosesan data dengan menggunakan sistem

atau peralatan elektronik meliputi transaksi *intern* dan *ekstern* suatu bank.

Metode atau cara yang digunakan untuk melakukan transfer dana pada bank dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni menggunakan sarana teknologi maupun dengan nasabah datang pada counter-counter atau kantor-kantor bank. Dengan menggunakan teknologi seperti internet banking, mobil banking, mesin atm, dimana nasabah melakukan *self service* dalam melakukan *entry* data sehingga tanggung jawab untuk memastikan kebenaran data terhadap rekening dan identitas nasabah yang akan menerima dana ada pada nasabah pengirim.

Pada nasabah yang datang pada counter-counter Bank atau pada kantor bank, nasabah pengirim dana melakukan pengisian data pada slip transfer dana yang disediakan oleh bank, kemudian petugas bank melakukan entry data pada sistem bank sesuai dengan apa yang telah diisikan oleh nasabah pada form slip transfer dana, apabila terjadi kesalahan mengenai data penerima transfer dana menjadi risiko dan tanggung jawab dari nasabah pengirim.

Akan tetapi tidak menutup kemungkinan petugas bank melakukan salah entry pada sistem transfer dana bank sehingga terjadi kesalahan pada penerima dana, apabila hal itu terjadi maka dapat dimungkin dana diterima oleh pihak yang tidak sesuai dengan yang dimaksud oleh pihak pengirim. Oleh karenanya nasabah pengirim

transfer dana dan petugas bank wajib teliti dan memastikan bahwa data yang dimasukkan adalah sama.

Selain meneliti mengenai identitas penerima transfer dana, nasabah pengirim dana dan petugas entry data pada bank, nasabah maupun petugas bank juga perlu mewaspadaai pada nominal yang tertulis pada slip transfer dana maupun saat proses entry data pada sistem bank. Kesalahan penulisan baik itu kurang atau kelebihan angka pada nominal transfer dana, apalagi kesalahan penambahan nominal menjadikan risiko finansial bagi pihak bank.

Contoh adanya kasus salah transfer dalam perbankan. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di Bank Syariah Indonesia cabang Magetan. Menurut informasi yang penulis dapat dari Brand Operation Support Manager pada Bank Syariah Indonesia Cabang Magetan. Kasus salah transfer dimungkinkan terjadi di operasional bank sehari-hari, pada kasus salah transfer di BSI cabang magetan terjadi bukan karena kesalahan teller atau petugas, akan tetapi lebih kepada kesalahan penulisan oleh nasabah pada slip transfer. Transfer bisa dilakukan kepada sesama bank atau antar bank, kasus kali ini terjadi terjadi salah transfer antar bank. Nasabah memberikan rekening yang tidak sesuai dengan nomor rekening yang ada pada bank tersebut, sehingga sesuai dengan prosedur dana dikembalikan pada nasabah.

Kejadian salah transfer tidak hanya terjadi di perbankan di Indonesia saja akan tetapi juga terjadi pada industri perbankan di luar negeri, dikutip dari economy.okezone.com, paling tidak terdapat beberapa contoh kasus salah transfer yang bernilai fantastis dari perbankan di dalam dan luar negeri, yakni sebagai berikut : 1. Rp. 81 triliun oleh Deutsche Bank, Bank asal Jerman, Deutsche Bank, pada Juni 2015 melakukan sebuah kesalahan fatal. Insiden tersebut disebabkan oleh seorang karyawan baru yang salah memasukkan nomor rekening dan salah menghitung profit; 2. Rp12,98 triliun oleh Citibank, kesalahan transfer berikutnya disebabkan oleh tampilan software keuangan sistem Flexcube yang membuat karyawan bingung. Insiden ini terjadi di Citibank Amerika Serikat pada 11 Agustus 2020; 3. Rp. 5 miliar di Kalimantan Barat, Seorang warga asal Kalimantan Barat bernama Suparman pada Februari 2015 lalu mendapati saldonya bertambah Rp. 5 miliar menjadi Rp. 5.104.439.450,- setelah diusut, uang tersebut akan ditransfer BNI untuk operasional suatu perusahaan; 4. Rp. 51 juta di Surabaya, Jawa Timur, salah transfer terjadi di Surabaya, Jawa Timur. Ardi yang bekerja sebagai makelar mobil mendapati saldonya bertambah Rp51 juta. Dia pun mengira uang tersebut merupakan uang yang dia dapat setelah berhasil menjualkan mobil mewah.

Selain keempat kasus tersebut di atas, sebuah kasus yang baru saja ramai terjadi di dunia perbankan sebagaimana dikutip dari

money.kompas.com yaitu mengenai kasus Indah Harini, Nasabah prioritas Bank BRI yang mengalami peristiwa salah transfer dana dalam nominal yang cukup besar yakni sebesar Rp 30.000.000.000,- (tiga puluh miliar rupiah). Kasus salah transfer bermula pada 25 november 2019 terdapat 4 kali transfer uang yang masuk ke rekening tabungan valas GBP (*Great Britain Pound*) milik Indah Harini. 3 Desember 2019 Indah Harini mendatangi kantor BRI untuk bertanya perihal transfer dana masuk. Indah mendapat jawaban bahwa tidak ada keterangan dan klaim dari divisi lain, sehingga Customer Service BRI menyimpulkan bahwa uang masuk memang ditujukan ke rekening indah.

Akan tetapi, pada 6 Oktober 2020, pihak bank BRI menelpon bahwa telah terjadi kekeliruan dalam transaksi tabungan valas sebesar 1,7 juta pondsterling ke rekening Indah. Dari kasus tersebut, terjadinya keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian pada pengiriman asal atau penerima, penyelenggara atau pihak lain yang mengendalikan sistem transfer dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana tersebut. (money.kompas.com)

Kasus salah transfer oleh bank kepada nasabah mempunyai beberapa implikasi terhadap risiko yang timbul pada industri perbankan, yakni risiko operasional, risiko hukum, risiko reputasi, dan

risiko kepatuhan. Risiko-risiko yang timbul tersebut wajib dimitigasi oleh pihak nasabah dan khususnya oleh pihak bank. Risiko-risiko yang muncul tersebut wajib dilakukan mitigasi risiko oleh industri perbankan, mitigasi risiko yang dilakukan oleh industri perbankan merupakan perwujudan dari industri bank melaksanakan kewajiban.

Prinsip kehati-hatian merupakan suatu asas yang mengatakan bahwa bank menjalankan fungsi serta kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian untuk melindungi dana masyarakat yang telah dipercayakan pada bank. Prinsip ini disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Serta Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah . Menerapkan prinsip kehati-hatian di dunia perbankan merupakan suatu kewajiban atau keharusan bagi bank untuk memperhatikan, mengindahkan, dan melaksanakannya. Tujuan diberlakukannya prinsip kehati-hatian supaya bank selalu dalam keadaan sehat, *likuid* dan *solvent*.

Adanya prinsip kehati-hatian diharapkan kepercayaan masyarakat pada perbankan tetap tinggi, sehingga masyarakat bersedia serta tidak ragu menyimpan dananya di bank. Diabaikannya penerapan prinsip kehati-hatian tersebut oleh bank, baik bank konvensional maupun bank syariah tentu akan berdampak pada kerugian dan risiko terhadap bank tersebut. Pada bank yang

menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dampak kerugian yang ditimbulkan akibat mengabaikan prinsip kehati-hatian jauh lebih besar jauh lebih besar dari kerugian yang mungkin dialami oleh bank konvensional. Dengan demikian penerapan prinsip kehati-hatian sangat penting untuk diterapkan dalam operasional perbankan, khususnya perbankan syariah, karena dalam operasional bank pihak banker dituntut untuk selalu melaksanakan prinsip kehati-hatian bank dalam memberikan jasa keuangan kepada masyarakat.

Setiap bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk memahami keinginan nasabah, yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan menentukan meningkatnya profit perusahaan. Memberikan pelayanan melebihi kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya yang dapat membedakan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa yang lain. Akan tetapi di lain pihak sangatlah sulit untuk menilai kualitas layanan/jasa dibanding dengan menilai kualitas barang.

Sebuah bank baik konvensional maupun syariah, harus memiliki frontliner yang memiliki etika dan standar pelayanan. Etika dan standar dalam pelaksanaan pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan disepakati seluruh anggota untuk mengatur

bagaimana harusnya pelayanan dilakukan kepada nasabah. Setiap perusahaan perbankan memiliki prosedur dan teknik yang berbeda-beda dalam menangani masalah, keluhan dan memberikan pelayanan kepada nasabahnya. *Standar Operasional Prosedur* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instansi berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan *good governance*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istikhara Sabil Shaffitri (2021), dari penelitiannya yang berjudul Akibat Hukum Bagi Penerima Uang Salah Transfer Akibat Kesalahan Teller Bank, menyatakan bahwa hukum memberikan perlindungan kepada para pihak yang terlibat dalam proses transfer dana, kelalaian proses transfer dana yang diakibatkan oleh teller dapat dibebankan kepada teller sesuai Pasal 56 dan 78 UU Transfer Dana, serta upaya hukum yang dapat dilakukan adalah proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan BPSK untuk mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela.

Sedangkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Verawaty (2021), dari penelitiannya yang berjudul Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah yang Melakukan Kesalahan Transfer, menyatakan bahwa upaya hukum yang dapat ditempuh terhadap masalah kesalahan pengalihan ini adalah dengan melakukan upaya melalui jalur litigasi dan non litigasi. Perlindungan hukum yang diberikan adalah berupa sanksi pidana terhadap penerima dana transfer. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu terdapat perbedaan yaitu penyelesaian dari aspek hukum. Serta belum ada yang membahas penyelesaian dari aspek ekonomi.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting untuk dilakukan penelitian karena dari kasus salah transfer yang terjadi akibat kurangnya prinsip kehati-hatian, serta kurangnya penerapan standar operasional procedure, sehingga terjadi Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, serta Risiko Kepatuhan, untuk menangani hal tersebut dilakukan mitigasi risiko oleh perbankan untuk mengatasi masalah yang terjadi. maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai mitigasi risiko terhadap salah transfer bank di Bank Syariah serta prosedur penyelesaian kasus salah transfer bank oleh Bank Syariah. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisa Mitigasi Risiko Penanganan Kasus Salah Transfer Pada Transaksi Perbankan Syariah (Studi Prosedur Transfer Bank BSI)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan diantaranya:

1. Banyak terjadinya kasus operasional bank di Indonesia yaitu kasus salah transfer yang diakibatkan oleh proses internal serta adanya kasus yang disebabkan oleh faktor eksternal.
2. Terjadinya kasus salah transfer mengakibatkan banyak risiko yang terjadi yaitu, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, serta Risiko Kepatuhan.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari penyimpangan dan meluasnya pokok bahasan. Sehingga batasan masalah dapat menjadikan penelitian yang dilakukan lebih terarah dan terorganisir serta memudahkan dalam melakukan pembahasan yang sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai. Pada penelitian ini penulis membatasi penelitian mengenai analisa mitigasi risiko dan prosedur penyelesaian penanganan kasus salah transfer pada transaksi perbankan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini, maka rumusan masalah yang akan difokuskan dalam pembahasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur operasional transaksi transfer antar bank pada Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana mitigasi risiko terhadap salah transfer bank di Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana prosedur penyelesaian apabila terjadi kasus salah transfer di Bank Syariah Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan:

1. Untuk mengetahui prosedur operasional transaksi Transfer antar bank pada Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui mitigasi risiko terhadap salah transfer bank di Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui prosedur penyelesaian kasus salah transfer oleh Bank Syariah Indonesia.

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki manfaat kepada beberapa pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sasaran bagi penulis untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis di bidang keuangan khususnya tentang mitigasi risiko terhadap salah transfer di Bank Syariah dan prosedur penyelesaian salah transfer oleh Bank Syariah. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi ilmu yang bisa diterapkan oleh penulis dalam dunia kerja.

2. Bagi bank

Penelitian yang dilakukan diharapkan bisa dijadikan referensi bagi bank dalam menangani kasus salah transfer dan memberikan pelayanan operasional yang baik dan sesuai prosedur untuk menghindari kasus yang sama.

3. Bagi akademisi

Penelitian diharapkan bisa menjadi asset pustaka yang dapat memberikan pengetahuan, pemikiran dan menambah literature keputakaan mengenai industri perbankan terutama mengenai operasional bank.

1.7 Jadwal Penelitian

Terlampir

1.8 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan digunakan untuk memberikan gambaran mengenai hal yang akan dibahas dalam setiap bab dan materi yang terdapat dalam bab tersebut. Penelitian terdiri dari 5 bab atau bagian sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, jadwal penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan bagian yang di dalamnya menjelaskan tentang teori umum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Landasan teori menguraikan tentang perbankan, transfer, standar operasional prosedur, risiko, mitigasi risiko, dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini menguraikan tentang Waktu dan Wilayah Penelitian, Jenis Penelitian, Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Sumber Data, Teknik dan Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi uraian tentang analisis data penelitian dengan teori-teori yang telah dituangkan dalam bagian teori dan tinjauan umum. Uraian dari bab ini merupakan gambaran penelitian yang berisikan tentang analisa mitigasi risiko penanganan kasus salah transfer pada transaksi perbankan syariah.

BAB V PENUTUP

Penutup merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Bagian ini menguraikan kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank Syariah

Bank menurut Undang-Undang No.10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dr. Kasmir (2012:13) memberikan pengertian mengenai Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan menurut Lukman Dendawijaya (2005:14) Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*) pada waktu yang ditentukan.

Pengertian Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan

bank pembiayaan rakyat syariah. Sedangkan menurut Muhammad (2005:13) menjelaskan bahwa Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariat islam.

2.1.2 Fungsi Bank Syariah

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Perbankan di Indonesia dalam menjalankan fungsinya berdasarkan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama bank adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Fungsi khusus perbankan yaitu sebagai *agent of trust, agent of development, dan agent of service*. (Hukum Perbankan, 2019:66)

1. Agent of Trust

Agent of Trust adalah lembaga yang dijalankan berdasarkan kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana. (Hukum Perbankan, 2019:66)

2. *Agent of Development*

Agent of Development adalah lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi disuatu Negara. Kegiatan bank sebagai penghimpun dan penyalur dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sector riil. Fungsi bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, dan kegiatan konsumsi barang dan jasa yang tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat dengan lancar dan seluruhnya tidak dapat dilepaskan dari penggunaan uang. (Hukum Perbankan, 2019:67)

3. *Agent of Service*

Agent of Service adalah lembaga yang memberikan pelayanan jasa perbankan dalam bentuk transaksi keuangan kepada masyarakat, seperti pengiriman uang atau transfer, inkaso, penagihan surat berharga atau collection, cek wisata, kartu debit, kartu kredit, transaksi tunai, Bank Indonesian *Real Time Gross Settlement (BI-RTGS)*, *Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKN-BI)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *e-banking*, dan pelayanan lainnya. Jasa-jasa yang ditawarkan bank ini berkaitan erat dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. (Hukum Perbankan, 2019:67)

Menurut Ismail (2011:39) Bank Syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan

dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah,

Bank Syariah mempunyai fungsi dan peran yang diantaranya tercantum dalam pembukaan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*) yang dikutip oleh Heri Sudarsono (2008:43) sebagai berikut:

1. Manajemen Investasi, dalam hal ini Bank Syariah berperan sebagai mudharib, yaitu pihak yang mengelola investasi dana dari nasabah.
2. Investor, Bank Syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya yang sesuai dengan prinsip syariah.
3. Penyedia Jasa Keuangan dan lalu lintas pembayaran, Bank Syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana lazimnya.
4. Pelayanan Jasa Sosial, sebagai ciri yang melekat pada entitas keuangan syariah, bank islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dana mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana social lainnya.

2.1.3 Jasa-jasa Bank Syariah

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu sebagai lembaga penghimpun dana penerima simpanan uang,

penyaluran dana menyalurkan pinjaman kepada masyarakat, serta lembaga yang memberikan jasa layanan pada masyarakat.

Terdapat tiga jenis produk yang ditawarkan oleh perbankan syariah. Beberapa produk tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penghimpunan Dana

a. Wadiah (dana titipan)

Wadiah adalah sesuatu yang dititipkan oleh satu pihak (pemilik) kepada pihak lain dengan tujuan untuk dijaga. (Fiqh Muamalah, 2022:14)

1) Giro

Giro adalah simpanan dana pihak ketiga, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing (valas), yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro atau sarana perintah pembayaran lainnya, sesuai ketentuan syarat-syarat yang ditentukan oleh bank. (Hukum Perbankan, 2019:69)

2) Tabungan

Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan alat lainnya yang disamakan dengannya. (Hukum Perbankan, 2019:69)

b. Mudharabah

Menurut PSAK 105 paragraf 4, Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (pemilik dana) menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua (pengelola dana) bertindak selaku pengelola, dan keuntungan usaha dibagi antara mereka sesuai dengan kesepakatan, sedangkan kerugian finansial hanya ditanggung oleh pengelola dana. (Akuntansi Syariah, 2004:100)

1) Mudharabah Mutlaqoh

Mudharabah Mutlaqoh adalah akad dimana pengelola dana bebas melakukan pengolahan tanpa terikat ataupun batasan dari pemilik dana. (Akuntansi Syariah, 2004:102)

2) Mudharabah Muqayyadah

Mudharabah Muqayyadah adalah akad dimana pemilik dana memberikan batasan-batasan tertentu terhadap pengelolaan kerjasama tersebut. (Akuntansi Syariah, 2004:102)

2. Penyaluran Dana

a. Bagi Hasil

1) Mudharabah

Menurut Madzhab Hanafiyah mendefinisikan mudharabah adalah suatu perjanjian untuk bersero didalam keuntungan dengan capital (modal) dari salah satu pihak dan skill (keahlian) dari pihak lain. (Akuntansi Syariah, :100)

2) Musyarakah

Dalam Glossari Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional dijelaskan pengertian Musyarakah adalah akad antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu, dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (modal) dengan ketentuan bahwa keuntungan dan risiko (kerugian) akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. (Produk Perbankan Syariah, 2011:294)

b. Ba'I (Jual Beli)

1) Murabahah

Dalam glosari Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional dijelaskan, Murabahah adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih tinggi sebagai laba. (Produk Perbankan Syariah, 2011:169)

2) Salam

Dalam Lampiran Glossari Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional, (2006:443), menyebutkan, Salam adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga lebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu.

3) Ishtisna

Dalam kamus Istilah Keuangan dan Perbankan Syariah, menyebutkan Istishna adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria persyaratan tertentu yang

disepakati antara pemesan atau pembeli (mustashni) dan penjual atau pembuat (shani). (Produk Perbankan Syariah, 2011:246)

4) Ijarah

Dalam PSAK 107 tentang Akuntansi Ijarah, menyebutkan Ijarah adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu asset dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (ujrah) tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan asset itu sendiri. (Produk Perbankan Syariah, 2011:264)

3. Produk Jasa Layanan Bank Syariah

1) Hiwalah

Hawalah adalah akad pengalihan hutang dari pihak yang berhutang kepada pihak lain yang wajib menanggung (membayar)-nya. (Produk Perbankan Syariah, 2011:423)

2) Rahn

Rahn menurut syara' adalah menahan sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang memungkinkan untuk ditarik kembali. Yaitu menjadikan barang yang mempunyai nilai harta menurut pandangan syara' sebagai jaminan hutang, hingga orang yang bersangkutan boleh mengambil hutang semuanya atau sebagian. (Produk Perbankan Syariah, 2011:438)

3) Sharf

Sharf adalah jual beli mata uang. Asalnya mata uang hanya emas dan perak, uang emas disebut dinar dan uang perak disebut Dirham. (Produk Perbankan Syariah, 2011:420)

4) Qardh

Qardh adalah suatu akad pinjaman kepada nasabah tersebut dengan ketentuan bahwa nasabah wajib mengembalikan dana yang diterimanya kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) pada waktu yang telah disepakati LKS dan nasabah. (Produk Perbankan Syariah, 2011:359)

5) Wakalah

Wakalah yaitu salah satu perjanjian yang memberikan kuasa orang yang mewakili kepada wakil untuk menjalankan suatu kerja bagi pihak yang diwakili tersebut. (Produk Perbankan Syariah, 2011:400)

6) Kafalah

Menurut Madzhab Hanafi, kafalah yaitu memasukkan tanggung jawab seseorang ke dalam tanggung jawab orang lain dalam suatu tuntutan umum, dengan kata lain menjadikan seseorang ikut bertanggung jawab atas tanggung jawab orang lain yang berkaitan dengan masalah nyawa, hutang atau barang. (Produk Perbanka Syariah, 2011:407)

2.2 Transfer

2.2.1 Pengertian Transfer

Seiring perkembangan zaman, kegiatan pengiriman uang dimana setiap orang ataupun badan usaha dapat mengajukan permohonan kepada pihak bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu kealamat yang

dikendaki atau dituju walaupun ditempat yang berjarak jauh yang sekarang disebut dengan kegiatan transfer.

Menurut Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang transfer dana disebutkan bahwa, Transfer dana merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana pada penerima yang disebutkan dalam perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima.

Pengertian transfer menurut para ahli salah satunya Kasmir (2011:148), pengertian transfer adalah pengiriman uang lewat bank baik dalam kota maupun luar kota atau luar negeri, sejumlah uang (dana) dalam rupiah atau valuta asing kepada pihak lain (perusahaan, lembaga atau perorangan) disuatu tempat (dalam negeri atau luar negeri) sesuai dengan permintaan pengirim. Sedangkan menurut Hermansyah, S.H.,M.Hum. Dalam bukunya Hukum Perbankan Nasional Indonesia (2013:65), menjelaskan bahwa pengiriman uang atau transfer adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh bank untuk mengirim sejumlah uang yang ditujukan kepada pihak tertentu dan di tempat tertentu.

2.2.2 Pihak-Pihak Yang Terkait Dalam Transfer

Transfer dana merupakan perintah dari nasabah yang ingin melakukan pemindahan dana ke alamat atau rekening tertentu, dalam melakukan kegiatan transfer dana tersebut melalui beberapa proses, dan

proses tersebut melibatkan empat pihak yaitu *Remitter*, *Beneficiary*, *Remitting Bank*, *Paying Bank*.

Dalam proses transfer terdapat empat pihak yang terlibat didalamnya yaitu:
(Panduan Dasar Untuk Account Officer, 2010:87)

1. *Remitter* yaitu pihak yang mengajukan permohonan pengiriman uang.
2. *Beneficiary* yaitu pihak yang menerima pengiriman uang dari *remitter*.
3. *Remitting Bank* yaitu bank yang melakukan pengiriman uang berdasarkan permintaan *remitter*.
4. *Paying Bank* yaitu bank yang melakukan pembayaran uang kepada *beneficiary*.

2.2.3 Jenis-Jenis Transfer

Transfer dana dapat dilakukan melalui lembaga keuangan bank maupun non bank. Transfer dana yang merupakan salah satu bagian dari sistem pembayaran diatur dan diawasi oleh Bank Indonesia, sebagaimana salah satu tugas dari Bank Indonesia yakni mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Bank Indonesia sebagai penyelenggara kegiatan settlement transaksi-transaksi melalui Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (BI-RTGS), Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI), dan Bank *Indonesia Scripless Securities Settlement System* (BI-SSSS).

Diambil dari sikapiuangmu.ojk.go.id, jenis-jenis transfer atau perpindahan dana terdapat mekanisme transfer dana antar lembaga

keuangan perbankan meliputi Real Time Gross Settlement (RTGS), Sistem Kliring Nasional Indonesia (SKNI) atau Lalu Lintas Giro (LLG), dan Real Time Online (RTO), dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Real Time Gross Settlement (RTGS)

Real Time Gross Settlement (RTGS) adalah sistem transfer elektronik dimana bank-bank terhubung dengan sistem RTGS milik Bank Indonesia yang proses transaksinya dapat langsung terlaksana saat itu juga (*real time*).

2. Sistem Kliring Nasional Indonesia (SKNI) atau Lalu Lintas Giro (LLG)

Sistem Kliring Nasional Indonesia (SKNI) atau Lalu Lintas Giro (LLG) adalah mekanisme transfer elektronik dimana bank-bank terhubung dengan SKNI yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia (BI).

Sistem ini memiliki periode *settlement* atau proses pemindahan buku dari rekening pengirim ke rekening penerima yang spesifik. Bank akan meneruskan perintah transfer nasabah ke SKNI milik BI, lalu uang akan dikumpulkan di sistem BI terlebih dahulu. Setelah proses & waktu tertentu, sistem dari BI akan mendistribusikan uang tersebut ke bank tujuan atau penerimanya secara berkala sesuai jadwal dalam satu hari. Setelah bank tujuan menerima, barulah uang didistribusikan ke rekening tujuan. Proses kliring ini yang cukup memakan waktu, hingga butuh waktu sekitar 2-3 hari kerja untuk dana sampai ke rekening tujuan.

3. Real Time Online (RTO)

Real Time Online (RTO) menggunakan *switching* yang menghubungkan antar bank. Dana bisa langsung masuk ke rekening tujuan

saat itu juga karena perusahaan *switching* memfasilitasi transaksi selama 24 jam dalam 7 hari.

2.3 Standar Operasional Prosedur

2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative, dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan. (Tjipto Atmoko, 2011). Sedangkan menurut Laksmi (2008:52) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendah-rendahnya.

2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur

Menurut Fajar Nur'Aini (2016:38) tujuan pembuatan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

a. Konsistensi

SOP dibuat agar setiap pelaksana, petugas, atau pengawas mengetahui standar yang telah ditetapkan, sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas, pegawai, atau pelaksana.

b. Kejelasan Tugas

SOP dibuat agar setiap petugas atau pelaksana mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi

c. Kejelasan Alur

SOP dibuat agar setiap pelaksana atau petugas mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi

d. Melindungi Organisasi

Secara tidak langsung, SOP dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal-praktik, atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.

e. Meminimalisasi Kesalahan

Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab, dan wewenang, maka setiap pelaksana atau petugas dapat meminimalisir atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.

f. Efisiensi

SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan SOP yang ada.

g. Penyelesaian Masalah

SOP berisi aturan dan batasan-batasan tertentu, bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik

yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan, SOP juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP.

h. Batasan Pertahanan

Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seenaknya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privasi bagi perusahaan. Contohnya, seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya SOP yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

2.4 Risiko

2.4.1 Pengertian Risiko

Menurut Bank Indonesia PBI nomor 5/8/PBI/2003, Risiko adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu. Definisi Risiko menurut para ahli, Hanafi (2006:1) Risiko adalah bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat suatu proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang. Sedangkan menurut Emmaett J. Vaughan dan Curtis M. Elliott (1978), risiko didefinisikan sebagai:

a. Kans kerugian - *the chance of loss*

Chance of loss berhubungan dengan sesuatu exposure (keterbukaan) terhadap kemungkinan kerugian. Dalam ilmu statistic, chance dipergunakan untuk menunjukkan tingkat probabilitas akan munculnya situasi tertentu.

b. Kemungkinan kerugian – *the possibility of loss*

Istilah *possibility* berarti bahwa probabilitas sesuatu peristiwa berada diantara nol dan satu. Namun, definisi ini kurang cocok dipakai dalam analisis secara kuantitatif

c. Ketidakpastian – *uncertainty*

Uncertainty dapat bersifat subjective dan objective. *Subjective uncertainty* merupakan penilaian individu terhadap situasi risiko yang didasarkan pada pengetahuan dan sikap individu yang bersangkutan.

d. Penyimpangan kenyataan dari hasil yang diharakan – *the dispersion of actual from expected result*

Ahli statistic mendefinisikan risiko sebagai derajat penyimpangan sesuatu nilai disekitar suatu posisi sentral atau di sekitar titik rata-rata.

e. Probabilitas bahwa suatu hasil berbeda dari yang diharapkan – *the probability of any outcome different from the one expected*

Risiko bukan probabilitas dari suatu kejadian tunggal, tetapi probabilita dari beberapa outcome yang berbeda dari yang diharapkan.

2.4.2 Jenis-jenis Risiko

a) Risiko Bank Umum

Menurut ketentuan Bank Indonesia PBI No. 5/8/PBI/2003 dan perubahannya No. 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bank Umum, terdapat delapan risiko yang harus dikelola bank, diantaranya :

1. Risiko Kredit

Risiko Kredit adalah risiko akibat kegagalan debitur dan/atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Bank.

2. Risiko Pasar

Risiko Pasar adalah risiko pada posisi neraca dan rekening administrative termasuk transaksi derivative, akibat perubahan secara keseluruhan dari kondisi pasar, termasuk Risiko perubahan harga option.

3. Risiko Likuiditas

Risiko Likuiditas adalah risiko akibat ketidak mampuan bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau dari asset likuid berkualitas tinggi yang dapat digunakan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.

4. Risiko Operasional

Risiko Operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal akibat tidak adanya

atau tidak berfungsinya prosedur kerja, kesalahan manusia, kegagalan system, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank.

5. Risiko Hukum

Risiko Hukum adalah risiko akibat kelalaian bank yang dapat menimbulkan kelemahan dari aspek yuridis, dalam menghadapi tuntutan hokum dari pihak lain.

6. Risiko Reputasi

Risiko Reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank.

7. Risiko Stratejik

Risiko Stratejik adalah risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan stratejik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

8. Risiko Kepatuhan

Risiko Kepatuhan adalah risiko akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

b) Risiko Bank Syariah

Menurut ketentuan Bank Indonesia PBI No. 13/23/PBI/2011 tentang penerapan manajemen risiko bagi Bank Umum Syariah dan

Unit Usaha Syariah, terdapat 10 risiko yang harus dikelola bank, diantaranya :

1. Risiko Kredit

Risiko kredit adalah risiko akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada Bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

2. Risiko Pasar

Risiko pasar adalah risiko pada posisi neraca dan rekening administratif akibat perubahan harga pasar, antara lain risiko berupa perubahan nilai dari aset yang dapat diperdagangkan atau disewakan.

3. Risiko Likuiditas

Risiko likuiditas adalah risiko akibat ketidakmampuan Bank untuk memenuhi kewajiban yang jatuh tempo dari sumber pendanaan arus kas dan/atau aset likuid berkualitas tinggi yang dapat diagunkan, tanpa mengganggu aktivitas dan kondisi keuangan bank.

4. Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko kerugian yang diakibatkan oleh proses internal yang kurang memadai, kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan system, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang mempengaruhi operasional Bank.

5. Risiko Hukum

Risiko hukum adalah risiko akibat tuntutan hukum dan/atau kelemahan aspek yuridis.

6. Risiko Reputasi

Risiko reputasi adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negative terhadap Bank.

7. Risiko Strategik

Risiko strategik adalah risiko akibat ketidaktepatan dalam pengambilan dan/atau pelaksanaan suatu keputusan strategik serta kegagalan dalam mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis.

8. Risiko Kepatuhan

Risiko kepatuhan adalah risiko akibat Bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku, serta Prinsip Syariah.

9. Risiko Imbal Hasil (*Rate of Return Risk*)

Risiko imbal hasil adalah risiko akibat perubahan tingkat imbal hasil yang dibayarkan Bank kepada nasabah, karena terjadi perubahan tingkat imbal hasil yang diterima Bank dari penyaluran dana, yang dapat mempengaruhi perilaku nasabah dana pihak ketiga Bank.

10. Risiko Investasi (*Equity Investment Risk*)

Risiko investasi adalah risiko akibat Bank ikut menanggung kerugian usaha nasabah yang dibiayai dalam pembiayaan bagi hasil berbasis profit and loss sharing.

2.5 Mitigasi Risiko

2.5.1 Pengertian Mitigasi Risiko

Menurut UU Nomor 24 tahun 2007, pengertian mitigasi didefinisikan sebagai serangkaian upaya untuk mengurangi risiko bencana, baik melalui pembangunan fisik maupun penyadaran dan peningkatan kemampuan menghadapi bencana. Sedangkan pengertian mitigasi risiko yaitu memperkecil potensi kerugian yang dipicu oleh potensi risiko baik faktor eksternal maupun dari faktor internal atau bank itu sendiri (Ikatan Bank Indonesia, Manajemen Risiko, 2012:160)

2.5.2 Tujuan Mitigasi Risiko

Tujuan mitigasi risiko dalam perbankan syariah, sebagai berikut:

1. Pencegahan, perbankan syariah memerlukan persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah untuk mencegah terjadinya ketidak-tundukan syariah dalam proses transaksi perbankan.

2. Penyelidikan, pengawasan dalam perbankan islam meliputi dua aspek, yaitu pengawasan dari Bank Indonesia dan Pengawasan dari aspek syariah oleh Dewan Pengawas Syariah.
3. Pengkoreksian, pengkoreksian atas kesalahan yang terjadi harus melibatkan Bank Indonesia jika berkaitan dengan aspek perbankan, atau Dewan Syariah Nasional jika berhubungan dengan aspek syariah. (Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, 2008: 252)

2.5.3 Proses Mitigasi Risiko

Berikut adalah proses mitigasi risiko sebagai berikut: (*Islamic risk manajemen for Islamic, 2013:131*)

a. Identifikasi risiko

Identifikasi risiko yaitu rangkaian proses pengenalan yang seksama atas risiko komponen yang melekat pada suatu aktivitas atau transaksi yang diarahkan kepada proses pengukuran serta pengelolaan risiko yang tepat. Identifikasi risiko merupakan pondasi dimana tahapan lainnya dalam proses manajemen risiko dibangun. Proses identifikasi dilaksanakan dengan melakukan analisis terhadap:

- 1) Karakteristik risiko yang melekat pada aktivitas fungsional dan operasional bank
- 2) Melakukan analisis terhadap kemungkinan timbulnya risiko

- 3) Melakukan analisis secara proaktif, tanpa menunggu timbulnya risiko berlebihan.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko adalah rangkaian proses yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami signifikan akibat yang akan ditimbulkan suatu risiko, baik secara individual maupun porotofolio, terhadap tingkat kesehatan dan kelangsungan usaha. Pemahaman yang akurat tentang signifikan tersebut akan menjadi dasar bagi pengelolaan risiko yang terarah dan berhasil.

Dalam rangka melaksanakan pengukuran risiko, bank wajib sekurang-kurangnya melakukan:

- 1) Evaluasi secara berkala terhadap kesesuaian asumsi, sumber data dan prosedur yang digunakan untuk mengukur risiko.
- 2) Penyempurnaan terhadap system pengukuran risiko apabila terdapat perubahan kegiatan usaha bank, produk, transaksi dan faktor risiko yang bersifat material.

c. Pemantauan Risiko

Dengan cara mengevaluasi pengukuran yang terdapat pada kegiatan usaha bank serta pada kondisi efektifitas proses manajemen risiko. Dalam rangka melaksanakan pemantauan risiko, bank wajib sekurang-kurangnya melakukan:

- 1) Kemampuan bank untuk menyerap risiko atau kerugian yang timbul

2) Pengalaman kerugian di masa lalu dan kemampuan sumberdaya manusia untuk mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi. Bank harus menyiapkan sistem dan prosedur yang efektif untuk mencegah terjadinya gangguan dalam proses pemantauan risiko. Hasil pemantauan itu dapat digunakan untuk menyempurnakan proses manajemen risiko yang ada.

d. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko dilakukan atas dasar hasil evaluasi pengukuran risiko yang terdapat pada seluruh produk dan aktivitas bank. Metode pengendalian risiko harus mempertimbangkan analisis terhadap besarnya potensi kerugian bank serta pertimbangan atas manfaat yang didapat serta biaya yang dikeluarkan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| Judul Penelitian | Penelitian (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|--|
| Pertanggung Jawaban Teller Bank Akibat Terjadinya Kesalahan Terhadap Transfer Dana Nasabah | Erna Widyawati, Ari Purwadi, Dwi Tatak Subagiyo (2018). Metode kualitatif | Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu teller bank harus bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana. Dalam hal ini teller ataupun nasabah pengirim diwajibkan untuk membuktikan. Teller harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan. Teller yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan diwajibkan untuk membayar jasa, bunga, atau kompensasi. Teller harus mampu menjadi seorang pekerja yang teliti. |
| Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. | Mala Sari Ningsih, Jhon fernos (2020). Metode Kualitatif. | pengendalian risiko operasiona PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dalam mengembangkan program untuk meminimalisasi risiko operasional antara lain pengamanan proses teknologi informasi, asuransi, dan <i>outsourcing</i> . Informasi dan petunjuk diberikan secara terus menerus kepada bidang-bidang yang melakukan kegiatan operasional merupakan langkah strategis |

| Judul Penelitian | Penelitian (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|--|---|
| | | <p>untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan dengan menekan tingkat risiko ini dapat diminimalkan Proses Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang continue dan konsisten, merupakan proses penerapan yang sesuai dengan konsep-konsep yang ditetapkan oleh bank Indonesia.</p> |
| <p>Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah Di Indonesia</p> | <p>Nurapiyah D. (2019). Metode Kualitatif</p> | <p>Dalam sistem pengendalian internal Bank syariah melakukan penerapan manajemen risiko melalui pelaksanaan sistem pengendalian internal untuk risiko operasional dan memiliki sistem rotasi rutin untuk menghindari potensi self-dealing, persekongkolan, atau menyembunyikan suatu dokumentasi atau transaksi yang tidak wajar. Dalam sistem pengendalian internal Bank syariah melakukan penerapan manajemen risiko melalui pelaksanaan sistem pengendalian internal untuk risiko operasional dan memiliki sistem rotasi rutin untuk menghindari potensi self-dealing, persekongkolan, atau menyembunyikan suatu dokumentasi atau transaksi yang tidak wajar. Di dalam sistem ini juga ada strategi anti-<i>Fraud</i>, Dalam strategi anti-<i>Fraud</i> memiliki 4 strategi.</p> |

| Judul Penelitian | Penelitian (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|--|
| | | antara lain seperti pencegahan, deteksi, investigasi, pelaporan, dan sanksi, dan pemantauan evaluasi juga tindak lanjut |
| Akibat Hukum Bagi Penerima Uang Salah Transfer Akibat Kesalahan Teller Bank | Istikhara Sabil Shaffitri (2021), Metode Kualitatif | Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan hasil penelitian terdapat kesimpulan, pertama: hukum tidak hanya memberikan perlindungan bagi pihak konsumen saja maupun pihak bank saja. Namun hukum memberikan perlindungan pada kedua belah pihak. Kedua: Beban tanggung gugat pada kesalahan proses transfer dana akibat kelalaian teller kepada teller bank sesuai pasal 56 dan 78 UU Transfer dana Sedangkan upaya hukum yang dapat dilakukan adalah dilaksanakannya proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank yang difasilitasi oleh Bank Indonesia, OJK, dan BPSK untuk mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela. |
| Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi LOngi Kab. Pinrang (Analisis Ekonomi Islam) | Rusmianti (2020), Metode Kualitatif | Yang diberikan bank seperti dalam melakukan transaksi nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM BRI Malongi Longi jampue. Apabila terjadi permasalahan atas kerusakan electronic banking, maka nasabah selaku konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Bank Indonesia hal ini berdasarkan Peraturan Bank |

| Judul Penelitian | Penelitian (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|
| | | Indonesia Nomor 10/10PBI/2008 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. |
| Pertanggung Jawaban Pidana oleh Pegawai Bank dan Penerima Dana dalam Kasus Salah Transfer Dari Perspektif Hukum Perbankan | Muhammad Kahlil Gibran (2022), Metode Kualitatif | Pertanggung jawaban pidana atas salah transfer bank terhadap nasabah dalam perspektif hukum perbankan yaitu teller bank harus bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana. Dalam hal terjadi keterlambatan atau yaitu teller bank harus bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana. |
| Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Melakukan Kesalahan Transfer | Verawaty (2021), Metode Kualitatif Deskriptif | Pemerintah menetapkan peraturan mengenai transfer dana yang dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang transfer dana. Upaya hukum yang dapat ditempuh terhadap masalah kesalahan pengalihan ini adalah dengan melakukan upaya melalui jalur litigasi dan nonlitigasi. Perlindungan hukum yang diberikan adalah berupa sanksi pidana terhadap penerima dana transfer. |
| Penyelesaian Hukum Akibat Kelalaian Teller Dalam Melakukan Transaksi Keuangan Pada PT Bank Syariah Mandiri | Wardina (2018), Metode Kualitatif Deskriptif | Jika seorang teller melakukan suatu kelalaian dalam melakukan pekerjaannya maka akan dituntut suatu tanggung jawab kepadanya |

| Judul Penelitian | Penelitian (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|
| | | <p>untuk menyelesaikan akibat yang ditimbulkan dari kelalaian tersebut. Ketika terjadinya suatu kesalahan dalam transfer uang maupun salah ketik digit angka hal pertama kali yang dilakukan adalah melaporkan kejadian tersebut kepada atasan (supervisor) dan melakukan koreksi ulang serta melakukan transaksi ulang yang sebenarnya disertai dengan Berita Acara (BA).</p> |
| <p>Kajian Yuridis dan Hukum Kasus Salah Transfer di BRI KCK terhadap Nasabah dan Bank, Ditinjau dari Aspek Prinsip Final of Settlement dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011</p> | <p>Eka Daniel Raja Silalahi, Marjan Miharja (2022), Metode Kualitatif</p> | <p>adanya pasal pidana yang ditujukan kepada nasabah penerima salah transfer. Pasal dimaksud adalah pasal 85 UU No.3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana yang kemudian diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 14/23/PBI/2012 tentang Transfer Dana. Nasabah yang telah beritikad baik dan sepanjang pihak bank tidak dapat membuktikan sebagaimana yang dimaksud Pasal 56 Ayat (1), maka nasabah tersebut tidak dapat dipidana dengan menggunakan Pasal 85 UU No.3/2011, tentang Transfer Dana, karena nasabah tersebut tidak memiliki mens rea/niat jahat) untuk melanggar unsur pidana yang ada pada pasal 85 dimaksud.</p> |

| Judul Penelitian | Penelitian (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian | Hasil Penelitian |
|---|---|---|
| Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta | Diah Maharani (2018), Metode Kualitatif Deskriptif | Dalam proses penanganan keluhan, Bank Syariah Bukopin berupaya untuk menangani keluhan sesuai dengan prosedur sehingga nantinya nasabah akan loyal kembali. Proses penanganan keluhan diawali dengan first greeting oleh customer service , analisa kasus, penjelasan proses, biaya dan syarat, kemudian nasabah diminta melampirkan persyaratan untuk pengisian formulir aplikasi keluhan, dan yang terakhir last greeting. |
| Kesalahan Transfer Dana Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dan dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata | Wildan Ravendra Putra, M. Tanzil Multazam (2022), Metode Kualitatif | dalam hal ini Bank dalam hal terjadi kesalahan transfer dana ditinjau dari Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana. Penelitian ini didasarkan pada perlindungan hukum bagi nasabah bank yang menggunakan layanan transfer dana apabila penyelenggara kegiatan transfer dana melakukan kesalahan. Hasil dari penelitian ini merupakan salah satu bentuk tanggung jawab hukum pelaksanaan agenda transfer dana berdasarkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana merupakan kewajiban mutlak tanpa ada kemungkinan pembelaan dari penyelenggara transfer dana. |

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu di atas memiliki persamaan dengan penelitian sekarang, yaitu menggunakan metode kualitatif. Selain itu, penelitian terdahulu dan sekarang juga meneliti mengenai transaksi bermasalah yaitu kesalahan terhadap transfer dana nasabah.

Dalam penelitian Mala Sari Ningsih, Jhon fernos (2020), menjelaskan tentang Penerapan Manajemen Risiko Operasional Pada Unit Teller Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Nurapiah D. (2019), menjelaskan tentang Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. Erna Widyawati, Ari Purwadi, Dwi Tatak Subagiyo (2018), menjelaskan tentang pertanggung jawaban teller bank akibat terjadinya kesalahan transfer dana kepada nasabah. Penelitian Istikhara Sabil Shaffitri (2021), menjelaskan mengenai akibat hukum bagi penerima uang salah transfer akibat kesalahan teller bank. Rusmianti (2020), menjelaskan tentang penyelesaian transaksi bermasalah penggunaan ATM BRI di Unit Malongi longi Kab. Pinrang menggunakan analisis ekonomi islam. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Kahlil Gibran (2020), membahas mengenai pertanggung jawaban pidana oleh pegawai Bank dan penerima dana dalam kasus salah transfer dari prespektif hukum perbankan. Penelitian oleh Verawaty (2021), analisis yuridis perlindungan hukum terhadap nasabah yang melakukan kesalahan transfer. Penelitian oleh Wardina (2018), membahas tentang penyelesaian hukum akibat kelalaian teller dalam melakukan transaksi keuangan pada PT. Bank Syariah Mandiri. Eka Daniel Raja Silalahi, Marjan Miharja (2022), menjelaskan tentang Kajian Yuridis dan Hukum Kasus Salah Transfer di BRI KCK

terhadap Nasabah dan Bank, Ditinjau dari Aspek Prinsip *Final of Settlement* dan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011.

Sehingga ada perbedaan yang terdapat pada penelitian-penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang, yaitu objek yang diteliti Bank Syariah Indonesia cabang Magetan. Peneliti memilih melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia cabang Magetan karena kemudahan pada akses pengumpulan data. Selain itu, penelitian sekarang akan meneliti mengenai mitigasi risiko penanganan kasus salah transfer pada transaksi perbankan. Penelitian ini juga digunakan untuk melihat bagaimana mitigasi risiko yang dilakukan oleh bank untuk mengatasi kasus salah transfer tersebut, serta bagaimana prosedur penyelesaian yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia cabang Magetan untuk menangani kasus salah transfer. Penelitian ini juga digunakan untuk melihat bagaimana bank melakukan standar operasional prosedur yang digunakan dalam melakukan transfer dana, serta melihat bagaimana Bank Syariah Indonesia dalam menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Dalam penelitian ini juga untuk melihat upaya yang dilakukan oleh bank untuk memperkecil adanya risiko-risiko yang terjadi akibat adanya kasus salah transfer dan apa saja aturan yang digunakan oleh bank dalam menangani kasus salah transfer.

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Waktu dan Wilayah Penelitian

Dalam melakukan penelitian, waktu yang digunakan untuk menyusun proposal hingga laporan penelitian yaitu dari bulan Juli 2022 sampai September 2022. Peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Magetan .

1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif. Menurut Moleong (1989: 6), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang hasilnya data deskriptif meliputi transliterasi dari lisan seorang ataupun perilaku yang diamati (Basrowi & Suwandi, 2008:21). Sedangkan metode deskriptif, menurut Sukmadinata (2006), adalah karakteristik penelitian yang mengungkapkan secara spesifik berbagai fenomena social dan alam yang ada di dalam kehidupan masyarakat.

1.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Arikunto Suharsimi (1998: 117) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga objek ini dapat menjadi sumber data penelitian (Bugin, 2000: 40). Sehingga bisa diketahui bahwa populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia cabang Magetan, terdapat 12 staff yang bekerja di Bank Syariah Indonesia cabang Magetan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada (Sugiyono, 2011: 81). Sehingga dapat kita simpulkan bahwa sampel merupakan sebagian dari populasi yang digunakan sebagai perwakilan dalam sebuah penelitian. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu pihak-pihak yang terkait secara langsung terhadap proses-proses operasional perbankan dalam hal ini yang terkait dengan prosedur transfer

uang yang bertransaksi melalui teller. Sampel dalam penelitian ini yakni, Pimpinan Cabang, dan Brand Operation Support Manager

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik yang digunakan peneliti dalam pengambilan sampel yaitu dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Arikunto (2006), *Purposive Sampling* adalah teknik mengambil sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Dalam prosedur sampling yang paling penting adalah bagaimana menentukan informasi kunci (key informan) atau situasi social tertentu yang sarat informasi. Memilih sampel, dalam hal ini informan kunci atau situasi social lebih tepat dilakukan dengan sengaja atau bertujuan, yakni dengan *purposive sampling* (Burhan Bungin, 2007: 53).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yakni pihak-pihak secara langsung terlibat terhadap proses-proses operasional perbankan dalam hal ini yang terkait dengan prosedur transfer uang yang bertransaksi melalui teller. Sampel dalam penelitian ini yakni, Pimpinan Cabang, Brand Operation Support Manager

1.4 Data dan Sumber Data

Sumber data yaitu sesuatu yang memberikan informasi kepada peneliti mengenai data sejumlah informasi yang dibutuhkan dalam penelitian baik berupa data utama maupun data pendukung.

Dalam penelitian ini sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Menurut Husein Umar (2013: 42), Data Primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Data primer diperoleh dari responden, yaitu orang yang digunakan sebagai objek penelitian yang memberikan data dan informasi (Sarwono, 2006: 129). Sehingga data primer ini merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung dalam melakukan penelitian. Data primer ini yang merupakan sampel dari penelitian ini merupakan Bank Syariah Indonesia cabang Magetan. Hasil data primer yang penulis dapat pada penelitian ini yaitu melakukan wawancara dengan Pimpinan Cabang dan Brand Operation Support Manager mengenai mitigasi risiko serta penyelesaian terhadap kasus salah transfer oleh Bank Syariah Indonesia.

Data sekunder menurut Sugiyono (2020: 225) yaitu data yang diperoleh melalui dokumen ataupun orang lain. Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Dokumen dan laporan yang berbentuk tulisan di Bank Syariah Indonesia cabang Magetan yang mempunyai relevansi dengan objek penelitian yang dilakukan.

1.5 Teknik dan Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, harus ditentukan teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2020: 105), dalam penelitian kualitatif ada beberapa cara yang digunakan untuk mengumpulkan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Peneliti menggunakan cara tersebut untuk mendapatkan data primer dari narasumber.

3.5.1 Observasi

Menurut Widoyoko (2014: 46) Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang Nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Sedangkan menurut Riyanto (2010: 96) Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian kualitatif. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti ini digunakan apabila peneliti melakukan teknik pengumpulan data yang respondennya sedikit, ingin mengetahui hal-hal dari responden dengan detail dan mendalam, serta ingin menemukan permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono, 2020: 115). Dalam penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan yaitu wawancara terstruktur yang mana setiap responden diberikan pertanyaan yang sama (Sugiyono, 2020: 115).

3.5.3 Dokumentasi

Menurut Riyanto (2012: 13), metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan data-data yang sudah ada. Sedangkan menurut Arikunto (2006: 158), adalah metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-beda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

3.5.4 Triangulasi

Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut (Afifuddin, 2009: 143). Menurut Sugiyono (2020: 125) Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggabungkan beberapa sumber data dan teknik pengumpulan data yang sudah ada.

1.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model *Miles and Huberman*, dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada dilapangan maupun setelah dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis daya telaj dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data, alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkap oleh *Miles and Huberman*, proses analisis yang terdiri dari (Sugiyono, 2020:135):

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan focus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi Data

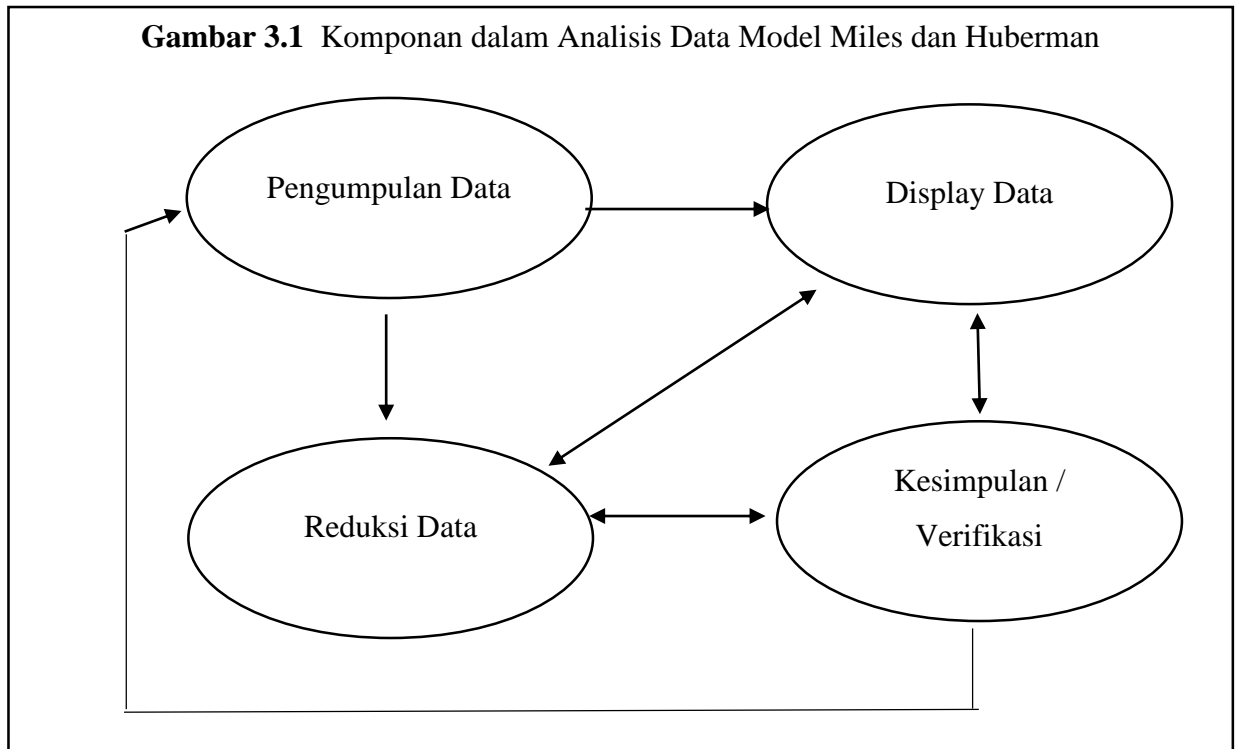
Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga diperoleh kesimpulan akhir dan di verifikasi.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan mengelompokkan data yang telah direduksi. Pengelompokkan data dilakukan dengan menggunakan label atau lainnya. Penyajian data yang terkumpul kemudian diorganisasikan dan disusun polanya agar mudah untuk dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir dalam menganalisa data. kesimpulan ini bersifat sementara yang dikemukakan diawal dan mungkin dapat berubah setelah ditemukan bukti-bukti baru.



Sumber : Sugiyono, 2017

Pada proses pengumpulan data saya melakukan observasi, yaitu dengan datang ke Bank Syariah Indonesia untuk mengamati kegiatan transfer dana pada bagian Teller, kemudian saya melakukan wawancara dengan Pimpinan Cabang, serta Brand Operation Support Manager yang ada di BSI cabang magetan. Kemudian melakukan dokumentasi, ada form transfer dana dalam proses kegiatan transfer dana, serta segala kegiatan transaksi telah sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia dan sesuai dengan aturan Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian proses Reduksi data, pada proses ini penulis melakukan penyusunan data-data yang diperlukan, dari pengumpulan data yang dilakukan, semua data diperlukan dalam penelitian ini.

Proses display data, setelah dilakukannya reduksi data yaitu dengan menyajikan data yang digunakan dalam bentuk teks dan naratif. Pada proses transaksi transfer dana terdapat 3 proses, yang pertama yaitu maker yaitu nasabah yang mengisi formulir atau slip transfer, kemudian checker yaitu teller yang menginput transaksi transfer dana tersebut pada system kemudian dilakukan pengecekan oleh bagian back office, setelah dilakukan pengecekan, kemudian bagian approver mengesahkan transaksi tersebut dapat dilakukan, approver biasa dilakukan oleh bagian Brand Operation Support Manager.

Proses terakhir dalam penelitian ini yaitu penarikan kesimpulan atau verifikasi, dari data dan bukti yang telah didapatkan dari Bank Syariah Indonesia cabang magetan, dalam memitigasi risiko kasus salah transfer, yaitu dengan melakukan proses identifikasi risiko, pengukuran risiko, pemantauan risiko, kemudian yang terakhir dengan pengendalian risiko. Dalam memitigasi risiko yang dilakukan oleh internal Bank Syariah Indonesia juga melakukan Pemisahan Tugas (*Segregation Of Duties*). untuk meminimalisir terjadinya kasus dalam transaksi keuangan. Pemisahan tugas ini juga untuk meminimalisir kecurangan dan meningkatkan keakuratan catatan akuntansi. Setiap karyawan hanya dapat menempati satu deskripsi pekerjaan tertentu sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Bank Umum baik Bank Umum Syariah maupun Konvensional mempunyai tugas, tujuan dan fungsi yang ditetapkan oleh Negara. Fungsi utama industri keuangan bank yakni sebagai lembaga intermediary / lembaga perantara dari pihak yang surplus dana (nasabah simpanan) kepada pihak yang membutuhkan modal/pendanaan (nasabah pembiayaan/pinjaman).

Selain sebagai lembaga intermediary, lembaga perbankan menjalankan fungsi lainnya, yakni fungsi untuk memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan keuangan seperti transfer dana, maupun kegiatan yang berkaitan dengan jasa perbankan lainnya.

Transfer dana yang merupakan salah satu kegiatan jasa perbankan, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengirimkan dananya dari satu tempat/kota ke kota lainnya dengan mudah. Transfer dana merupakan kegiatan yang berkaitan dengan sistem pembayaran sehingga kegiatan transfer dana merupakan salah satu kegiatan yang difasilitasi, diawasi dan diatur oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

Transfer dana pada prakteknya tidak luput dari risiko-risiko yang timbul, salah risiko yang seringkali timbul yakni terjadinya salah transfer

kepada rekening yang menjadi tujuan transfer, khususnya pada transfer antar bank atau dari Bank A kepada Bank B. Kesalahan transfer dana yang terjadi pada transaksi yang melalui petugas bank dalam hal ini teller dapat dimungkinkan terjadi akibat kesalahan dari nasabah selaku pengisi form aplikasi setoran dan/atau dari pihak petugas teller bank selaku petugas yang melakukan entri data pada sistem perbankan.

Bank dalam hal ini sebagai pihak yang menjalankan jasa perbankan yakni jasa perbankan berupa transfer dana diwajibkan oleh Bank Indonesia (BI) selaku lembaga yang mengawasi sistem pembayaran dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang mengawasi kegiatan operasional industri perbankan untuk menjalankan usahanya dengan prinsip kehati-hatian / *prudential banking*.

Mitigasi risiko dan Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan jasa transfer dana yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) menentukan apa yang harus dilakukan dan siapa yang bertanggung jawab terhadap prosedur pelayanan transfer dana nasabah apabila terjadi kesalahan sehingga para pihak yang terlibat dalam proses transfer dana mendapatkan kepastian dana yang menjadi obyek dari transfer dana selain aman juga sampai pada pihak yang dituju, selain itu bank telah menjalankan azas *prudential banking*.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia cabang Magetan. Sejarah Bank Syariah Indonesia berawal pada tanggal 1 Februari 2021 Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI

Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Tujuan dari penggabungan ini adalah untuk menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI). BSI berkomitmen untuk mampu bersaing di tingkat global.

Bank Rakyat Indonesia atau yang saat ini berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Magetan merupakan salah satu cabang Bank Syariah Indonesia yang beralamatkan di Jl. MT. Haryono Permai IX No. 5, Dusun Karanganyar, Kepolorejo, Kecamatan Magetan, Kabupaten Magetan, kode pos 63311. Kantor cabang BSI Magetan berlokasi sangat strategis dan mudah dijangkau masyarakat, hal ini menjadikan salah satu alternatif masyarakat di sekitar lokasi untuk melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Magetan.

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

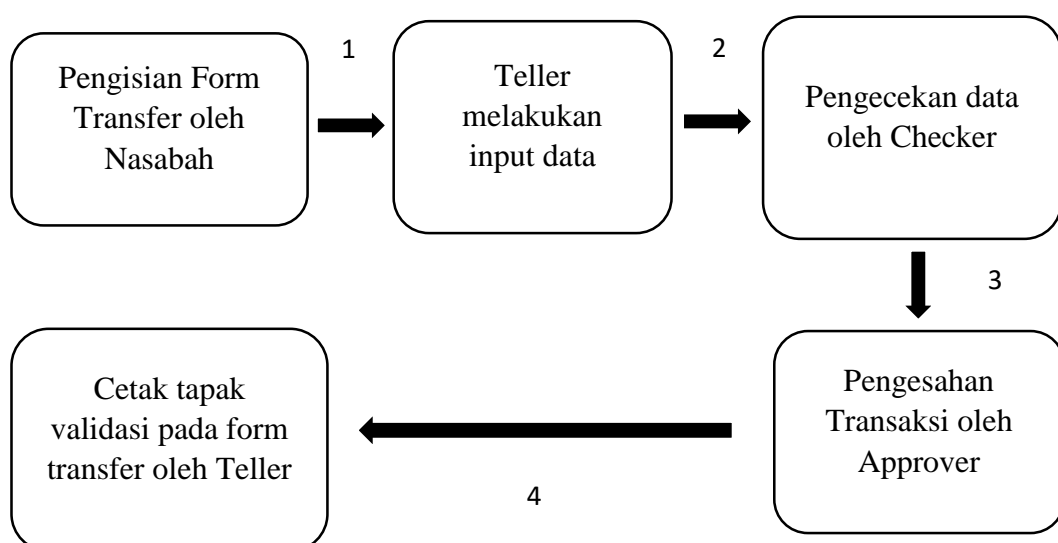
i. Prosedur Operasional Transaksi Transfer Melalui Petugas Teller Pada Bank Syariah Indonesia

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative, dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

(Tjipto Atmoko, 2011). Pada industri perbankan ketersediaan Standar Operasional Prosedur merupakan suatu hal wajib ada, sebagaimana ditentukan oleh Bank Indonesia maupun Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari petugas bank BSI, di bank BSI terdapat buku/pedoman operasional yang didalamnya mengatur mengenai kegiatan operasional perbankan termasuk didalamnya memberikan panduan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing petugas bank, serta alur dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

Pada proses transfer dana pada BSI, terdapat 3 pihak yang terlibat yakni, nasabah pemilik dana yang memerintahkan dialihkan dananya kepada pihak lain, pihak bank dalam hal ini BSI dan pihak nasabah (nasabah internal bank dan/atau nasabah beda bank).



1. Nasabah pemilik dana yang memerintahkan dananya untuk dialihkan mengisi form transfer dana (nasabah sebagai maker) pada tahap ini dimungkinkan nasabah melakukan kesalahan pada saat pengisian data-data nasabah penerima dana yang ada pada form transfer dana.
2. Setelah dilakukan input data sesuai dengan form transfer dana yang ditulis oleh nasabah, maka sesuai dengan kewenangannya petugas teller akan memberikan informasi kepada petugas manajer banking operation/supervisor untuk melakukan pengecekan ulang manajer banking operation/supervisor untuk melakukan approval
3. Kesalahan yang seringkali terjadi yakni kesalahan pada pengisian data nasabah penerima berupa nama, nomor rekening dan nama bank penerima. Nama dan nomor rekening merupakan data krusial pada pengisian form transfer dana. terhadap data yang telah dituliskan oleh nasabah pada form transfer dana dengan input data yang dilakukan oleh petugas teller.
4. apabila data telah benar dan cocok maka manajer banking operation/supervisor akan melakukan approval pada sistem bank dan petugas teller melakukan cetak tapak validasi pada form transfer dana tersebut. Form transfer dana yang telah terdapat cetakan tapak validasi disampaikan kembali lembar tindasan kepada nasabah (pemberi perintah transfer dana) sekaligus menyampaikan perihal kesesuaian kebenaran input data petugas teller dengan data isian dari nasabah.

Menurut pihak bank, data nama dan nomor rekening harus sama persis dengan data yang ada pada data bank penerima. Apabila terjadi kesalahan pada nama dan nomor rekening pada saat nasabah (yang memberikan perintah transfer dana) maka dapat terjadi transfer akan ditolak karena data tidak sesuai, atau dana akan diterima oleh nasabah yang berbeda dengan yang dimaksud.

Selain melakukan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Petugas bank dalam hal ini teller, customer service /CS maupun petugas yang berada di banking hall memberikan edukasi kepada nasabah mengenai transaksi transfer dana pada Bank Syariah Indonesia. Mengenai prosedur transfer bank, yang menyediakan banyak layanan yang mudah yaitu Shifting transaksi untuk melakukan transaksi transfer dana nasabah tidak harus datang ke bank melakukan transaksi melalui teller. Transaksi bisa dilakukan melalui Mobile Banking, Internet Banking, Automatic Teller Machine (ATM).

Beberapa kasus transfer dana yang sering terjadi di Bank Syariah Indonesia, nasabah datang ke Bank pada waktu penutupan layanan transfer dan nasabah tetap ingin melakukan transaksi transfer tersebut. Pihak Bank juga melakukan edukasi mengenai hal tersebut pada nasabah dengan menginformasikan bahwa batasan waktu transaksi pukul 15.00, apabila transaksi transfer dana tetap dilakukan dan transaksi tersebut gagal, maka akan ada system return yaitu dana tersebut akan otomatis kembali ke rekening nasabah pengirim.

Selain memberikan edukasi kepada nasabah, terdapat juga layanan yang diberikan oleh bank BSI untuk meminimalisir adanya kasus salah transfer yang terjadi Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan Notepad. Segala layanan transfer, setor tunai, dan Tarik tunai dilakukan oleh nasabah sendiri, dengan mengakses layanan notepad akan muncul kode kemudian transaksi tersebut akan langsung di proses, yang seolah-olah nasabah memiliki system sendiri.

ii. Mitigasi Risiko Terhadap Salah Transfer Bank di Bank Syariah

Setiap kegiatan transaksi operasional Bank selalu berkaitan dengan risiko. Menurut Hanafi (2006:1) memberikan pengertian risiko adalah bahaya, akibat atau konsekuensi yang dapat terjadi akibat suatu proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang. Bank Indonesia dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 5/8/PBI/2003, risiko merupakan potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa tertentu.

Dalam setiap kegiatannya industri perbankan syariah tidak terlepas dari adanya risiko-risiko, risiko yang terjadi pada bank syariah menurut PBI No. 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah yakni Risiko Pembiayaan, Risiko Pasar, Risiko Likuiditas, Risiko Operasional, Risiko Hukum, Risiko Reputasi, Risiko Strategik, Risiko Kepatuhan, Risiko Imbal Hasil, dan Risiko Investasi.

Risiko-risiko yang ada tersebut merupakan risiko-risiko yang mungkin timbul pada setiap kegiatan operasional perbankan syariah, risiko merupakan potensi kerugian sehingga untuk mengurangi *impact* / dampak yang timbul sehingga menimbulkan kerugian yang akan berdampak pada risiko perbankan yang lain, oleh karena itu perlu adanya mitigasi risiko yang diterapkan oleh lembaga keuangan untuk menangani risiko yang terjadi.

Pada lembaga keuangan banyak risiko yang mungkin terjadi dalam kegiatannya, untuk kasus transaksi transfer dana risiko yang mungkin terjadi risiko operasional. Risiko operasional yaitu Risiko Operasional adalah risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal akibat tidak adanya atau tidak berfungsinya prosedur kerja, kesalahan manusia, kegagalan system, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional bank. Kemudian dapat terjadi risiko hukum yaitu risiko akibat kelalaian bank yang dapat menimbulkan kelemahan dari aspek yuridis, dalam menghadapi tuntutan hokum dari pihak lain. Kasus transaksi Transfer dana juga bisa mempengaruhi reputasi Bank maka mungkin untuk terjadi risiko reputasi yaitu adalah risiko akibat menurunnya tingkat kepercayaan stakeholder yang bersumber dari persepsi negatif terhadap Bank. Risiko juga dapat terjadi karena adanya ketidak patuhan yang dilakukan oleh internal Bank, maka dari itu dapat terjadi juga risiko kepatuhan yaitu

risiko akibat bank tidak mematuhi dan/atau tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berlaku.

1. Proses Mitigasi Risiko

Proses penerapan mitigasi risiko yaitu dengan mengidentifikasi risiko, mengukur risiko, pemantauan risiko, pengendalian risiko:

a. Identifikasi risiko

Identifikasi risiko yaitu rangkaian proses pengenalan yang seksama atas risiko komponen yang melekat pada suatu aktivitas atau transaksi yang diarahkan kepada proses pengukuran serta pengelolaan risiko yang tepat. Identifikasi risiko merupakan pondasi dimana tahapan lainnya dalam proses manajemen risiko dibangun.

Bank Syariah Indonesia melakukan Identifikasi pada risiko operasional berdasarkan faktor penyebab timbulnya risiko operasional pada seluruh aktivitas fungsional dan produk bank. Bank menggunakan beberapa identifikasi risiko operasional antara lain:

1. Risk Self Assessment

Risk Self Assesment yaitu proses manajemen risiko operasional untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko operasional yang bersifat kualitatif, dengan menggunakan dimensi dampak (*impact*) dan kemungkinan kejadian (*likelihood*).

2. Risk Mapping

Risk Mapping atau Pemetaan Risiko adalah gambaran tentang posisi risiko pada suatu peta.

3. Event Analysis

Event Analisis yaitu Kemudian satuan kerja operasional mengidentifikasi operasional yang melekat pada seluruh produk dan aktivitas yang dilakukannya.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko adalah rangkaian proses yang dilakukan dengan tujuan untuk memahami signifikan akibat yang akan ditimbulkan suatu risiko, baik secara individual maupun porotofolio, terhadap tingkat kesehatan dan kelangsungan usaha. Pemahaman yang akurat tentang signifikan tersebut akan menjadi dasar bagi pengelolaan risiko yang terarah dan berhasil.

Tujuan pengukuran risiko operasional adalah untuk mengkalkulasi eksposur risiko yang melekat pada seluruh aktifitas fungsional bank sehingga bank dapat memperkirakan dampaknya terhadap permodalan. Bank Syariah Indonesia menggunakan beberapa metode pengukuran risiko operasional baik secara kuantitatif maupun kualitatif antara lain,

1. Risk Control and Self Assessment (RSCA),

Risk Control and Self Assessment adalah proses manajemen risiko operasional untuk mengidentifikasi dan mengukur risiko operasional yang bersifat kualitatif, dengan menggunakan dimensi dampak (*impact*) dan kemungkinan kejadian (*likelihood*).

2. Key Risk Indicators (KRI)

Key Risk Indicators adalah data statistic atau metric yang akan menyajikan gambaran mengenai posisi Risiko sebuah Bank.

3. Loss Event Database (LED)

Loss Event Database adalah perangkat untuk pencatatan kerugian terkait risiko operasional secara sistematis.

dan metode pengukuran lainnya. Bank Syariah Indonesia juga mengembangkan basis data mengenai kerugian yang ditimbulkan oleh risiko operasional dan isu-isu operasional lainnya yang dapat menyebabkan kerugian di masa yang akan datang.

c. Pemantauan Risiko

Dengan cara mengevaluasi pengukuran yang terdapat pada kegiatan usaha bank serta pada kondisi efektifitas proses manajemen risiko.

Dalam rangka melaksanakan pemantauan risiko, bank wajib sekurang-kurangnya melakukan:

- 1) Kemampuan bank untuk menyerap risiko atau kerugian yang timbul.
- 2) Pengalaman kerugian di masalalu dan kemampuan sumberdaya manusia untuk mengantisipasi risiko yang mungkin terjadi. Bank

harus menyiapkan sistem dan prosedur yang efektif untuk mencegah terjadinya gangguan dalam proses pemantauan risiko. Hasil pemantauan itu dapat digunakan untuk menyempurnakan proses manajemen risiko yang ada.

Dalam pemantauan risiko operasional Bank Syariah Indonesia melakukan pemantauan risiko operasional secara berkelanjutan terhadap seluruh eksposur risiko operasional termasuk jumlah kerugian yang ditimbulkan. Bank Syariah Indonesia melakukan pemantauan eksposur risiko operasional antara lain melalui laporan kejadian/kerugian risiko operasional, risk self assessment, dan laporan hasil audit. Bank melakukan review secara berkala faktor-faktor penyebab timbulnya risiko operasional dan dampak kerugiannya. Setiap unit kerja memantau eksposur risiko operasional di unit kerjanya.

d. Pengendalian Risiko

Pengendalian risiko dilakukan atas dasar hasil evaluasi pengukuran risiko yang terdapat pada seluruh produk dan aktivitas bank. Metode pengendalian risiko harus mempertimbangkan analisis terhadap besarnya potensi kerugian bank serta pertimbangan atas manfaat yang didapat serta biaya yang dikeluarkan.

Bank Syariah Indonesia melakukan pengendalian risiko sesuai dengan hasil identifikasi dan pengukuran risiko operasional. Bank mengembangkan mekanisme untuk memitigasi risiko

operasional antara lain melalui pengamanan proses teknologi informasi, asuransi, dan alih daya pada sebagian kegiatan operasional Bank. Bank Syariah Indonesia juga melakukan kajian ulang secara berkala prosedur, dokumentasi, system pemrosesan data, rencana kontijensi, dan praktek operasional lainnya.

2. Pemisahan Tugas (*Segregation Of Duties*)

Upaya mitigasi risiko dari internal Bank Syariah Indonesia atas kasus salah transfer yang terjadi, Bank Syariah Indonesia menerapkan pemisahan tugas dan kewenangan (*Segregation Of Duties*), untuk meminimalisir terjadinya kasus dalam transaksi keuangan. Pemisahan tugas ini juga untuk meminimalisir kecurangan dan meningkatkan keakuratan catatan akuntansi. Setiap karyawan hanya dapat menempati satu deskripsi pekerjaan tertentu sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

Setiap transaksi harus di catat, di eksekusi, dan di otorisasi dengan benar, apabila orang yang sama melakukan ketiga aspek tersebut, maka orang tersebut mungkin untuk melakukan dan menyembunyikan penipuan dalam setiap kegiatan transaksi.

Diharuskan untuk melakukan pengawasan yang baik, maka dari itu setiap individu atau departemen yang berbeda harus melakukan tiga aspek yang mendasari. Adanya pemisahan tugas antara bagian yang melakukan atau menangani transaksi, bagian

yang memiliki akses untuk melakukan cek pada transaksi, serta bagian yang menyetujui atau mengotorisasi transaksi tersebut.

Bank Syariah Indonesia melakukan pemisahan tugas dalam melakukan transaksi, menjadi 3 bagian:

1. Maker

Maker merupakan nasabah atau pejabat bank yang memprakarsai terjadinya transaksi, biasanya dilakukan oleh teller atau customer service yang menginput transaksi. Dalam melakukan transaksi, teller harus teliti dalam menginput data pada system dengan benar.

2. Checker

Checker adalah pejabat bank yang bertanggung jawab dalam memeriksa kebenaran, kelengkapan, dan keabsahan dokumen sumber yang melandasi transaksi tersebut. Pada Bank Syariah Indonesia checker bertugas untuk melakukan cek serta memastikan pada mobile banking bahwa data yang diinput benar dan sesuai pada rekening tujuan.

3. Approver

Approver adalah pejabat bank yang memiliki wewenang untuk mengesahkan transaksi tersebut. Pada Bank Syariah Indonesia approver juga bertugas untuk memastikan transaksi yang dilakukan terlaksana dengan baik.

Approver juga bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan transfer dengan nominal yang besar dan uang tersebut

telah digunakan oleh nasabah, karena tugas approver yang bertugas untuk mengotorisasi transaksi yang dilakukan, serta tidak ada perlindungan dari bank karena masing-masing telah diberi kewenangan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari petugas bank BSI, di bank BSI terdapat buku/pedoman operasional yang didalamnya mengatur mengenai kegiatan operasional perbankan termasuk didalamnya memberikan panduan yang berkaitan dengan tugas dan kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing petugas bank, serta alur dalam melakukan kegiatan operasionalnya.

Pada proses transfer dana pada BSI, terdapat 3 pihak yang terlibat yakni, nasabah pemilik dana yang memerintahkan dialihkan dananya kepada pihak lain, pihak bank dalam hal ini BSI dan pihak nasabah (nasabah internal bank dan/atau nasabah beda bank).

Nasabah pemilik dana yang memerintahkan dananya untuk dialihkan mengisi form transfer dana (nasabah sebagai maker) pada tahap ini dimungkinkan nasabah melakukan kesalahan pada saat pengisian data-data nasabah penerima dana yang ada pada form transfer dana. Kesalahan yang seringkali terjadi yakni kesalahan pada pengisian data nasabah penerima berupa nama, nomor rekening dan nama bank penerima. Nama dan nomor rekening merupakan data krusial pada pengisian form transfer dana.

Menurut pihak bank, data nama dan nomor rekening harus sama persis dengan data yang ada pada data bank penerima. Apabila terjadi kesalahan pada nama dan nomor rekening pada saat nasabah (yang memberikan perintah transfer dana) maka dapat terjadi transfer akan ditolak karena data tidak sesuai, atau dana akan diterima oleh nasabah yang berbeda dengan yang dimaksud.

Untuk memitigasi risiko terhadap kesalahan nasabah, petugas teller sebagai petugas entry data pada bank BSI akan mengingatkan kembali kepada nasabah untuk melakukan cek pada data-data yang telah dituliskan pada form transfer dana, apabila nasabah (yang memberikan perintah transfer dana) tidak yakin terhadap data-data yang telah ditulis maka petugas teller akan meminta kembali nasabah melakukan cek ulang kepada pihak penerima dana apakah data-data yang tertulis sudah benar, dikarenakan pada user teller pada sistem bank tidak dapat melakukan pengecekan data-data nasabah penerima dana.

Apabila petugas teller telah melakukan input data maka setelah di setujui oleh Approver / petugas yang mempunyai otorisasi pada transaksi transfer dana maka dana tersebut akan diteruskan pada penerima dana dengan risiko apabila terjadi kesalahan maka menjadi risiko dari nasabah apabila dana tersebut diterima bukan oleh nasabah penerima dana yang dimaksud.

Setelah dilakukan cetak tapak validasi pada form transaksi atau transaksi transfer dana telah berhasil dilakukan maka petugas teller akan memberitahukan kepada nasabah (yang memberikan perintah transfer dana) untuk melakukan cek ulang pada tapak validasi, untuk meyakinkan data-data yang telah diinput telah sesuai dengan yang ditulis oleh nasabah, terkait nama pihak penerima, nomor rekening tertuju dan nominal dana yang dialihkan/ditransfer.

Apabila telah sesuai dengan yang ditulis oleh nasabah sebagai maker, dan petugas teller menjalankan tugasnya untuk mengingatkan nasabah (yang memberikan perintah transfer dana) untuk melakukan cek dan kroscek, serta telah melakukan cek ulang pada tapak validasi maka petugas teller sebagai petugas checker dan supervisor/manajer banking operation telah menjalankan prosedur operasional, telah menjalankan *segregation of duty* (pembatasan tugas dan kewenangan).

Sehingga prinsip prudential banking (kehati-hatian bank) dalam transaksi transfer dana telah dilakukan sehingga mitigasi risiko terhadap kemungkinan terjadinya risiko operasional, risiko hukum, risiko kepatuhan telah dilakukan oleh petugas bank BSI.

iii. Prosedur Penanganan Kasus Salah Transfer oleh Bank Syariah

Kesalahan transfer bisa saja tetap terjadi meskipun pihak nasabah (yang memberikan perintah transfer dana) sebagai maker

pengisi form transfer dana , teller sebagai petugas input data dan sebagai petugas checker, dan manajer banking operation/supervisi sebagai approver telah menjalankan tugas sesuai Standar operasional prosedur.

Kesalahan dapat terjadi pada proses pengisian data oleh nasabah maupun oleh teller sebagai petugas input data, teller sebagai petugas input data dituntut ketelitian dan kejelian pada saat melakukan input data pada sistem perbankan, selain itu manajer banking operation sebagai pintu terakhir dituntut ketelitian dalam menjalankan tugasnya, melakukan cek ulang pada sistem perihal input data yang dilakukan oleh teller dicocokkan dengan isian data yang dilakukan oleh nasabah (yang memberikan perintah transfer dana).

Jika setelah dilakukan hal-hal sesuai dengan standar operasional prosedur, tetap terjadi kesalahan maka akan ditelusuri terlebih dahulu sumber dari kesalahan berdasarkan dokumen yang ada, yakni dokumen form transfer dana, tapak validasi yang ada (hasil input petugas teller pada sistem).

Apabila kesalahan dilakukan oleh nasabah sebagai maker, maka akan disampaikan kepada pihak nasabah sesuai dengan prosedur yang ada sebelum meninggalkan petugas teller setelah terjadi transaksi maka nasabah akan diberi penjelasan terkait transaksi telah dilakukan dan terdapat tapak validasi sesuai dengan data yang telah dituliskan oleh nasabah. Sehingga apabila dikemudian ditemukan bahwa terdapat kesalahan transaksi baik terkait penerima dana, nama, nomor rekening

dan nominal yang dicantumkan pada form transfer dana menjadi risiko dari nasabah (yang memberikan perintah transfer dana).

Apabila setelah dilakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung yang ada, dan kesalahan transfer dana terjadi bukan karena kesalahan dari nasabah (yang memberikan perintah transfer dana), akan tetapi kesalahan pada prosedur internal bank maka kesalahan transfer tersebut menjadi tanggung jawab penuh petugas bank dalam hal ini petugas teller.

Pada kejadian kesalahan dilakukan oleh petugas bank maka apabila kesalahan ditemukan pada hari yang sama dengan hari transfer dana maka dapat dilakukan *error correction*, maupun dapat dilakukan reversal atau pengembalian dengan syarat dan ketentuan dana tersebut masih ada pada rekening yang salah input tersebut. Dan apabila ternyata dana tersebut sudah digunakan oleh penerima dana (bukan penerima dana yang dimaksud oleh nasabah pengirim), maka kesalahan tersebut menjadi tanggung jawab petugas teller, untuk hal tersebut terdapat ketentuan internal dari bank BSI terkait hal tersebut.

Nasabah atau pihak yang menerima uang dari salah transfer tersebut diharuskan untuk mengkonfirmasi serta mengembalikan uang tersebut kepada bank. Nasabah juga tidak diperbolehkan untuk menggunakan uang tersebut. Apabila nasabah tidak mau mengembalikan uang tersebut, nasabah bisa mendapatkan pidana.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab IV Pembahasan Hasil Penelitian, dapat disimpulkan :

1. Bank BSI telah mempunyai Standar Operasional Prosedur sesuai dengan yang telah ditentukan oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan intansi yang mengatur dan berwenanga mengawasi sektor keuangan khususnya perbankan, dan bank BSI beserta petugas-petugas yang terlibat dalam pelaksanaan prosedur operasional transfer dana telah melakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah dibuat.
2. Bank BSI dalam melakukan mitigasi risiko transfer dana, dilakukan dengan melakukan pemisahan dan pembatasan kewenangan pada petugas bank (*segregation of duty*) yakni maker-checker-approver, serta melakukan cek dan pengecekan ulang pada pengisian data yang dilakukan oleh nasabah pada form transfer dana, serta melakukan proses cek ulang dan memberikan informasi kepada nasabah terhadap tapak validasi transaksi transfer dana yang dikeluarkan oleh sistem bank.
3. Prosedur penyelesaian jika terjadi salah transfer, akan dilakukan pengecekan ulang pada dokumen-dokumen pendukung berupa form

transfer dana dan tapak validasi transaksi hasil dari imput sistem bank, jika kesalahan dikarenakan kesalahan nasabah maka hal tersebut menjadi tanggung jawab nasabah, dan jika kesalahan terjadi karena kesalahan petugas bank, maka tanggung jawab menjadi tanggung jawab penuh dari petugas bank. Dan apabila dana masih terdapat pada rekening tujuan yang salah maka dapat dilakukan error correction dan/atau revarsal pembukuan kembali dana yang telah terkirim pada nomor rekening tujuan yang salah.

5.2 Saran

1. Standar operasional prosedur yang ada alangkah baiknya selalu dilaksanakan oleh petugas bank, sehingga kesalahan-kesalahan operasional yang berujung pada risiko-risiko yang lain dapat termitigasi dengan tepat. Serta perlu adanya review standar operasional prosedur secara berkala sehingga standar operasional prosedur dapat uptodate dalam menyesuaikan dengan kebutuhan operasional.
2. Kesalahan transfer dana seringkali tidak hanya dilakukan oleh petugas bank, akan tetapi pada saat nasabah melakukan pengisian data penerima dana. Sehingga petugas bank selalu mengingatkan kepada nasabah untuk melakukan cek dan pengecekan ulang pada saat melakukan pengisian data

3. Pemanfaatan teknologi notepad dan teknologi transfer dana lainnya dapat lebih disosialisasikan dan dimanfaatkan pada nasabah-nasabah bank BSI.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ardhansyah Putra Hrp, D. S. (2022). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* . Surabaya: Jakad Media Publishing.

Dendawijaya, Lukman. (2005). *Manajemen Perbankan*. Bogor : Ghalia Indonesia

Muhammad. (2005). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: YKPN.

Djaja, B. (2019). *Hukum Perbankan* . Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

Heri Sudarsono (2008), *Bank & Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Ekonisia.

Sa'diyah, M. (2022). *Modul Hajar Fiqih Muamalah*. Sumatra Barat : Penerbit Mitra Cendekia Media.

Ihsan Ramber, K. (2022). *Akuntansi Syariah (Teori Dasar dan Implementasinya)*. Medan: Umsu Press.

Kasmir, 2011, *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi 1, Cetakan 4, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Jopie Jusuf Bakowatun, W. W. (2010). *Panduan Dasar Untuk Account Officer*. Jakarta: Intermedia.

Laksmi, F. G. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Nur'aini, F. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedur* . Yogyakarta: Quadrant.

- Hanafi, (2006). *Manajemen Risiko Operasional*. Jakarta: Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.
- Emmaett J. Vaughan dan Curtis M. Elliott, 1978, *Fundamental of Risk and Insurance*, New York: John Willey & Sons Inc.
- Indonesia, I. B. (2012). *Manajemen Risiko 2*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rivai, Veithzal, and Rifki Ismal. 2013. *Islamic risk management for Islamic bank: risiko bukan untuk ditakuti, tapi dihadapi dengan cerdas, cerdik, dan profesional*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Meleong, Lexy J. 1989. *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Basrowi & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sukmadinata, 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Graha Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosuder Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Cet Ke-4. Jakarta: Kencana.
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.
Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Riyanto, Yatim. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya : Penerbit
SIC.
- Bambang, Riyanto. (2012). *Dasar-dasar Pembelanjaan*. Edisi 4. Yogyakarta:
BPFE
- Suharsimi Arikunto. 1992. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta:
Rineka Cipta.
- Afifuddin. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Hermansyah. (2013). Hukum perbankan nasional Indonesia: Ditinjau menurut
Undang-Undang no. 7 tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah
diubah dengan Undang-Undang no. 10 tahun 1998, dan Undang-Undang no.
23 tahun 1999 jo. Undang-Undang no. 3 tahun 2004 Tentang Bank
Indonesia, serta Undang-Undang no. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa
Keuangan (OJK) (Edisi kedua). Kencana.

Jurnal/Karya Ilmiah

- Shaffitri, I. S. (2021). Akibat Hukum Bagi Penerima Uang Salah Transfer Akibat
Kesalahan Teller Bank. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Hukum Program Studi
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Surabaya.
- Verawaty. (2021). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang
Melakukan Kesalahan Transfer. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Hukum Program
Studi Universitas Putera Batam
- Atmoko, T. (2011). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja
Instansi Pemerintah. *Jurnal*.
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan
publik, dan ilmu sosial lainnya*. Cet Ke-4. Jakarta: Kencana.
- Gibran, Muhammad Kahlil. n.d. "Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Program Studi Ilmu Hukum Fakultas
Hukum Universitas Sriwijaya."

Ningsih, Mala Sari. n.d. "PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PADA UNIT TELLER PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT."

Nurapiah, Dewi. 2019. "MANAJEMEN RISIKO OPERASIONAL PERBANKAN SYARIAH." 3(1).

Silalahi, Eka Daniel Raja, and Marjan Miharja. 2022. "KAJIAN YURIDIS DAN HUKUM KASUS SALAH TRANSFER DI BRI KCK TERHADAP NASABAH DAN BANK, DITINJAU DARI ASPEK PRINSIP FINAL OF SETTLEMENT DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 3 TAHUN 201." 5(1).

Widyawati, Erna, Ari Purwadi, and Dwi Tatak Subagiyo. 2018. "PERTANGGUNGJAWABAN TELLER BANK AKIBAT TERJADINYA KESALAHAN TERHADAP TRANSFER DANA NASABAH." *Perspektif* 23(1):1. doi: 10.30742/perspektif.v23i1.623.

Rusmianti. (2020). Penyelesaian Transaksi Bermasalah Pengguna ATM BRI Unit Malongi Longi Kab. Pinrang. *Skripsi*.

Wardina. (2018). Penyelesaian Pihak Bank Akibat Kelalaian Teller Dalam Melakukan Transaksi Keuangan pada PT. Bank Syariah Mandiri. *Skripsi*.

Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/23/PBI/2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

Undang-undang Nomor 3 tahun 2011 tentang Transfer Dana

Undang-undang Nomor 24 tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana

Website

Irawati, Z. M. (2022). *4 Kasus Salah Transfer dengan Nominal Terbesar*. 06 Januari 2022. www.economy.okezone.com

Idris, M. (2021). *Kronologi Nasabah Prioritas Gugat BRI Rp 1 Triliun Negara Salah Transfer*. 25 Desember 2021. www.money.kompas.com

Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Sikapi*. Retrieved from <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Article/10521>

LAMPIRAN
DOKUMENTASI FOTO



LAMPIRAN
TRANSKRIP WAWANCARA
BANK SYARIAH INDONESIA

Nama : M A

Jabatan : Brand Operation Support Manager

1. Salah satu kegiatan operasional bank adalah transfer dana. Apa saja layanan transfer dana yang diberikan oleh BSI?

Jawab :

Kalau untuk transfer itu kita ada 2 (dua), internal pemindah bukuan dari rekening BSI ke rekening sesama BSI, untuk yang eksternal ada 3, ada SKN, RTGS, dan BI-Fast.

2. Bagaimana prosedur transfer yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia?

Jawab :

Untuk saat ini BSI itu melakukan Sifting Transaksi yaitu apapun yang dilakukan oleh nasabah tidak perlu datang ke kantor. Misanya, nasabah ingin melakukan transfer sebesar Rp. 5.000.000,- nasabah dapat melakukan transaksi tersebut melalui, Internet Banking, Mobile Banking, atau ATM. Jadi nasabah tidak perlu jauh-jauh datang kesini hanya untuk melakukan transaksi transfer melalui teller.

3. Bagaimana Standar Operasional Prosedur yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia dalam melakukan Transfer Dana?

Jawab :

Kalau untuk SOP transfer, untuk pemindah bukuan apabila dengan nominal yang besar misalnya dengan nilai lebih dari Rp. 100.000.000,- nasabah masih bisa melakukan transaksi tersebut dengan BI-Fast yang bisa melakukan transaksi hingga Rp. 250.000.000,- per hari. Apabila nasabah masih melakukan transfer dana melalui teller, kita masih tetap memberikan layanan serta memberikan edukasi dengan menyarankan untuk melakukan Transfer Dana bisa melalui Internet Banking, Mobile Banking, ataupun ATM. Untuk Standar Operasional Prosedur yang dilakukan untuk melakukan transaksi di teller itu yang pertama nasabah harus membawa buku tabungan serta KTP yang bersangkutan.

4. Bagaimana prosedur penanganan yang dilakukan oleh BSI dalam menangani kasus salah transfer yang terjadi?

Jawab :

Sebetulnya di level kita itu ada yang pertama namanya maker merupakan bagian untuk menginput transaksi atau biasa yang dilakukan oleh teller, kemudian yang kedua ada checker dilakukan oleh bagian Back Office, yang ketiga ada approver yang dilakukan oleh saya sendiri. Baik itu dari teller maupun Customer Service pasti akan di Tanya, Nomor rekening tersebut benar atau tidak, baik itu nama atau huruf yang di tuliskan harus sesuai karena salah satu huruf pun transaksi tersebut otomatis akan tertolak.

Makannya kita pastikan nasabah mengisi formulir dengan benar baik itu nomor rekening, nama ataupun nominal itu harus sesuai. Pada bagian checker biasanya checker akan mencoba melakukan transfer melalui Mobile Banking untuk memastikan apakah nasabah menuliskan formulir tersebut dengan benar. Setelah checker telah menyatakan formulir transaksi tersebut sudah sesuai kemudian diberikan kepada approver yang bertugas untuk memastikan transaksi tersebut terlaksana dengan baik.

Kasus transaksi transfer dana yang banyak terjadi di BSI itu biasanya Return. Disebabkan karena nasabah datang dengan waktu yang mepet dengan jam ditutupnya transaksi yaitu pukul 15.00 dan nasabah tersebut tetap ngotot untuk melakukan transaksi tersebut karena ada kepentingan. Sebelumnya melakukan layanan transaksi tersebut teller memberikan edukasi dulu apabila transaksi tersebut tetap dijalankan bisa gagal, tetapi uang tersebut tetap kembali ke rekening.

5. Banyak risiko yang terjadi akibat dari kasus salah transfer. Bagaimana mitigasi risiko yang dilakukan oleh BSI terhadap risiko yang terjadi akibat salah transfer?

Jawab:

Mitigasi risiko yang kita gunakan itu seperti yang saya jelaskan di awal, yaitu pemisahan tugas ada maker, checker, dan approver. Jadi mitigasi risiko yang kita lakukan itu bertahap mulai dari maker yaitu teller yang membuat, dan teller tidak bisa melakukan checker maupun approver, jadi ada tiga bagian yang melakukan pengecekan pada jalannya transaksi, jadi kemungkinannya sangat kecil untuk terjadi kesalahan. Serta maker,

checker, approver itu tiga orang yang berbeda jadi sudah memiliki job desk nya masing-masing.

Mitigasi risiko yang juga dilakukan itu sebelum ke tahap approver, kita memastikan dan mengecek lagi bahwa yang ditulis nasabah tersebut benar, baik itu nama, nomor rekening, maupun nominal, apabila semua sudah sesuai transaksi akan dijalankan, walaupun ada kesalahan, kesalahan tersebut bukan di kita namun dari nasabah. Makannya untuk meminimalisir lagi, kita di depan layanan menyediakan note pad, jadi nasabah yang ingin melakukan transaksi setor tunai, Tarik tunai, dan transfer itu nasabah sudah mengeklik atau mengakses sendiri, jadi dari note pad tersebut akan muncul kode dan dimasukan kesistem maka proses akan dijalankan. Walaupun ada kesalahan itu kesalahan nasabah karena nasabah sendiri yang menginput, seolah-olah nasabah memiliki system sendiri jadi mau transaksi apa mau tarik berapa itu nasabah sudah memiliki system sendiri jadi walaupun ada kesalahan itu kesalahan nasabah.

6. Apakah upaya yang dilakukan oleh BSI apabila kesalahan transfer dana disebabkan oleh nasabah? Apakah ada perlindungan dari bank untuk nasabah tersebut?

Jawab:

Tidak ada perlindungan nasabah untuk kasus salah transfer yang dilakukan nasabah, karena merupakan kesalahan nasabah itu sendiri. Misalnya, banyak sekarang kasus-kasus rekening di bobol, dari itu bank memberikan banyak pengamanan ada pin, kode, dan masih banyak lagi kalau hal

tersebut sudah disampaikan dan nasabah tetap membentikkannya ke orang lain dan dibobol hal tersebut merupakan kesalahan nasabahnya. kalau memang transaksi tersebut memang benar-benar kejadian yang luar biasa, aka nada tim khusus yang menanganinya. tetapi selama hal tersebut merupakan kesalahan serta kecerobohan yang dilakukan nasabah yang menyebabkan kerugian nasabah saya rasa bank juga tidak akan bertanggung jawab.

7. Apakah upaya yang dilakukan oleh BSI apabila kesalahan transaksi transfer dana disebabkan oleh proses internal bank atau teller? Apakah ada perlindungan dari bank untuk teller tersebut?

Jawab:

Kita ada namanya kewenangan, missal teller kewenangannya melakukan transaksi Rp. 0 sampai Rp. 25.000.000,- baik itu tarik tunai, setor tunai, maupun transfer, kalau itu murni kesalahan teller, teller harus bertanggung jawab. Kok ngga ada perlindungan dari BSI? Karena Job desk nya dia sudah itu kewenangannya dia itu. Misalnya salah ketik transaksi transfer harusnya transfer Rp. 200.000,- tetapi salah input menjadi Rp. 2.000.000,- selama uang tersebut belum diapa-apakan oleh nasabah, ada namanya system Reversal yaitu pengembalian setelah itu kita input kembali dengan nominal yang benar. Tetapi apabila uang tersebut sudah digunakan oleh nasabah, pure itu kesalahan teller, dan BSI pun tidak akan bertanggung jawab karena sudah Job Desk nya dia seperti itu. Apabila terjadi salah transfer lagi dengan nominal yang lebih besar, hal tersebut menjadi

tanggung jawab saya,, karena meminta otorisasi ke saya meskipun yang menginput teller. Hal tersebut tidak ada perlindungan dari BSI, karena kita kerja disini dengan Jobdesk nya ini jadi risiko ditanggung sendiri.

8. Apakah ada perbedaan penanganan pada kasus salah transfer antara Bank Konvensional dan Bank Syariah?

Jawab:

Tidak ada perbedaan, karena Bank Syariah dan Bank Konvensional menginduk aturan pada aturan yang sama yaitu pada OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan BI (Bank Indonesia). Kalau masalah produk untuk Bank Syariah ada pengawasan dari DPS (Dewan Pengawas Syariah)

skripsi_zakiah el muna_185231156_munaqasah revisi baruu
1.docx

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | 3% |
| 2 | Submitted to Clarkston Community Schools Student Paper | 2% |
| 3 | Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper | 1% |
| 4 | repository.umsu.ac.id Internet Source | 1% |
| 5 | repository.ekuitas.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | 123dok.com Internet Source | 1% |
| 7 | economy.okezone.com Internet Source | 1% |
| 8 | Submitted to Lampasas High School Student Paper | 1% |

Submitted to Sriwijaya University

| | | |
|-----|--|------|
| 125 | Internet Source | <1 % |
| 126 | lecturedatabase.wordpress.com Internet Source | <1 % |
| 127 | soma28.wordpress.com Internet Source | <1 % |
| 128 | www.ojk.go.id Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off