

ABSTRAK

Sepanjang tahun 2024, Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority mencatat adanya 110 kasus salah transfer yang terjadi pada berbagai kategori nasabah. Data ini menunjukkan adanya potensi masalah dalam pemahaman nasabah terhadap prosedur transfer dana. Kasus-kasus ini terbagi dalam tiga kategori utama, yaitu nasabah Non Lansia 82 kasus atau 74.5% dari keseluruhan kasus, Lansia 18 kasus atau 16.4% dan Nasabah dengan Serangan Panik 10 kasus atau sekitar 9,1%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer dan kendala Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer dengan metode penelitian kualitatif yaitu fokus pada prinsip-prinsip syariah dan juga mengikuti ketentuan perbankan yang berlaku di Indonesia, termasuk aturan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia (BI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer sudah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur Bank Syariah Indonesia. Apabila nasabah melakukan salah transfer maka Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority akan menerima laporan pengaduan atas kejadian atau keluhan dari nasabah. Nasabah berhak mendapatkan informasi terupdate terkait pelaporan yang telah di laporkan sebelumnya kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority. Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority akan menghubungi nasabah penerima dana salah transfer dan menjelaskan kronologi sumber dana masuk tersebut serta diperkenankan kepada nasabah tersebut untuk dapat mengembalikan dana salah transfer tersebut atau meminta nasabah yang bersangkutan untuk menanda tangani surat pernyataan izin debet rekening atau pemindahan dari dana salah transfer ke rekening pemiliknya. Apabila transaksi tersebut dijalankan via teller maka petugas teller wajib melakukan konfirmasi kepada nasabah atas transaksi yang mau dijalankan. 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 dilakukan *error correction* dan atau *reversal*.

Kata kunci : Implementasi, Kebijakan, Salah Transfer

ABSTRACT

Throughout 2024, Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority recorded 110 cases of erroneous fund transfers involving various categories of customers. This data indicates a potential issue in customers' understanding of fund transfer procedures. These cases are divided into three main categories: non-elderly customers with 82 cases (74.5%), elderly customers with 18 cases (16.4%), and customers experiencing panic attacks with 10 cases (9.1%). This study aims to identify and describe the policies of Bank Syariah Indonesia in handling erroneous fund transfers, as well as the challenges encountered in the process. A qualitative research method is employed, focusing on Sharia principles and adhering to applicable banking regulations in Indonesia, including those set by the Financial Services Authority (OJK) and Bank Indonesia (BI). The results show that the implementation of Bank Syariah Indonesia's policies in handling erroneous fund transfers has been carried out in accordance with the bank's Standard Operating Procedures (SOP). When a customer makes an erroneous transfer, Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority accepts the complaint and provides updated information regarding the report. The bank will then contact the recipient of the mistaken funds, explain the origin of the funds, and request that the funds be returned either directly or through a signed authorization letter permitting a debit from the recipient's account. If the transaction was conducted through a teller, the teller is required to confirm the transaction with the customer beforehand. The responsibility for the error depends on its cause: if it is the customer's fault, the responsibility lies with them; if it is the bank's fault, then it becomes the responsibility of the bank staff. In the event of incorrect account information, the bank will carry out an error correction and/or transaction reversal.

Keywords: Implementation, Policy, Erroneous Transfer