

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi kebijakan adalah proses setelah sebuah keputusan atau kebijakan dibuat untuk menilai kinerja kebijakan dan menilai proses pengalokasian sumber daya oleh stakeholder terkait dalam melaksanakan kebijakan tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan risiko yang dihadapi oleh bank dalam operasionalnya. Implementasi kebijakan ini melibatkan penilaian terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kesehatan keuangan bank, termasuk rasio-rasio keuangan, kualitas aset, likuiditas, profitabilitas, dan efisiensi operasional. Secara lebih luas, analisis perbankan juga dapat mencakup penilaian terhadap lingkungan eksternal, seperti kondisi makroekonomi, regulasi, dan persaingan industri.

Implementasi kebijakan perbankan memainkan peran penting dalam memastikan stabilitas dan kinerja yang sehat dari lembaga perbankan. Dengan melakukan implementasi kebijakan yang komprehensif terhadap rasio keuangan, kualitas aset, likuiditas, dan manajemen risiko, berbagai pihak yang berkepentingan dapat membuat keputusan yang lebih baik. Selain itu, proses ini juga memungkinkan regulator untuk memantau dan memastikan bahwa bank beroperasi dengan cara yang sesuai dengan peraturan dan aman bagi sistem keuangan secara keseluruhan.

Implementasi kebijakan perbankan sangat terkait satu sama lain, terutama dalam konteks stabilitas keuangan dan perencanaan ekonomi. Kebijakan yang

ditetapkan oleh pemerintah dan otoritas keuangan akan mempengaruhi operasional bank, dan sebaliknya, kondisi perbankan yang sehat atau bermasalah dapat mempengaruhi pembuatan kebijakan yang berkaitan dengan sektor keuangan. Melalui implementasi perbankan, pembuat kebijakan dapat memperoleh data yang dibutuhkan untuk merumuskan kebijakan yang lebih tepat, sedangkan implementasi kebijakan memberikan panduan untuk bank dalam menyesuaikan diri dengan perubahan regulasi dan kebijakan ekonomi yang lebih luas.

Perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir, terutama seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan hasil penggabungan dari beberapa bank syariah besar di Indonesia, kini menjadi salah satu lembaga perbankan syariah terbesar di negara ini. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga semakin memperluas jangkauannya melalui platform digital dan aplikasi mobile banking, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer antar bank, secara lebih mudah dan cepat.

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia mengalami kemajuan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya produk dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga perbankan terkemuka di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya

mematuhi prinsip-prinsip syariah, tetapi juga menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah. Seiring dengan kemajuan teknologi perbankan, transaksi transfer antar bank semakin memudahkan nasabah dalam melakukan kegiatan perbankan.

Dalam konteks perbankan syariah, implementasi kebijakan ini menjadi lebih penting karena harus sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mengutamakan keadilan, transparansi, dan perlindungan terhadap hak-hak nasabah. Selain itu, kebijakan ini juga harus memperhatikan faktor etika bisnis yang sesuai dengan ajaran Islam. Seperti peraturan Bank Syariah Indonesia terhadap nasabah yang melakukan kesalahan dalam transfer antara lain:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia yang melakukan salah transfer ke sesama Bank Syariah Indonesia. Saat nasabah melakukan salah transfer maka hal yang harus dilakukan yaitu, nasabah melakukan pelaporan ke customer service dengan membawa data diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Buku Tabungan Bank Syariah Indonesia, Anjungan Tunai Mandiri (ATM) semua berkas harus asli.
2. Nasabah Bank Syariah Indonesia melakukan salah transfer ke Bank lainnya. Saat nasabah melakukan salah transfer maka hal yang harus dilakukan yaitu, nasabah melakukan pelaporan ke customer service dengan membawa data diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Buku Tabungan Bank Syariah Indonesia, Anjungan Tunai Mandiri ATM semua berkas harus yang dibawa oleh nasabah ke kantor Bank Syariah Indonesia berupa berkas asli tanpa diwakili siapapun.

3. Nasabah Bank lainnya melakukan salah transfer ke Bank Syariah Indonesia. Nasabah melakukan pelaporan ke *Customer Service* dengan membawa data diri berupa KTP, Buku Tabungan dan ATM (asli) Bank yang bersangkutan.

Kesalahan dalam transaksi transfer dapat terjadi dalam berbagai bentuk, Seperti pengiriman dana ke rekening yang salah, salah memasukkan nominal transfer, atau salah memilih jenis transaksi. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat berdampak negatif bagi nasabah yang merasakan kerugian finansial, serta dapat menurunkan reputasi bank jika tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk mengimplementasikan kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam menangani kesalahan transaksi transfer, baik dari sisi prosedur internal, perlindungan nasabah, serta respons terhadap keluhan dan penyelesaian sengketa.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan kesalahan transfer, serta untuk menilai apakah kebijakan tersebut sudah cukup responsif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam mengatasi masalah yang timbul akibat kesalahan transfer. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan kebijakan dan prosedur dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Kebijakan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia harus mencakup prosedur yang jelas termasuk pengembalian dana, komunikasi dengan pihak salah transfer dan penyelesaian yang adil dan tidak merugikan salah satu pihak dan berusaha mencari solusi yang adil.

Namun, dalam setiap sistem yang melibatkan transaksi keuangan, tidak dapat dipungkiri bahwa kesalahan dalam transaksi sering terjadi, baik yang disebabkan oleh faktor teknis maupun *human error*. Transaksi transfer antar bank, baik yang dilakukan melalui aplikasi *Mobile Banking* maupun teller, memiliki potensi besar terjadinya kesalahan yang bisa berdampak langsung pada nasabah dan bank itu sendiri. Kesalahan tersebut dapat berupa pengiriman dana ke rekening yang salah, salah memasukkan nominal transfer, atau salah memilih jenis transaksi seperti pengiriman dana ke luar negeri yang tidak sesuai dengan ketentuan. Dalam banyak kasus, kesalahan semacam ini dapat menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi nasabah.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Salah Transfer

NO	NON LANSIA	LANSIA	PANIC ATTACK
1	82 Customer	18 Customer	10 Customer

Sumber : *Bank Syariah Indonesia KCP Lhokseumawe Priority 2024*

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, Lansia, dan Nasabah dengan Serangan Panik, dengan rincian sebagai berikut:

1. Nasabah Non Lansia 82 kasus, Kategori ini mencakup mayoritas dari total kejadian, yaitu sekitar 74,5% dari keseluruhan kasus. Hal ini menunjukkan bahwa kesalahan transfer tidak hanya terjadi pada kelompok usia tua, namun juga pada kelompok usia produktif. Faktor penyebab kemungkinan berasal dari kelalaian, ketidaktelitian saat memasukkan nomor rekening, atau penggunaan aplikasi yang belum sepenuhnya dipahami oleh nasabah.
2. Nasabah Lansia 18 kasus, Mewakili sekitar 16,4% dari total kejadian. Meskipun secara jumlah lebih sedikit dibandingkan nasabah non lansia, kelompok lansia tetap perlu mendapatkan perhatian khusus. Kemungkinan penyebab termasuk keterbatasan dalam memahami teknologi digital dan penurunan daya ingat atau konsentrasi.
3. Nasabah dengan Serangan Panik 10 kasus, Mewakili sekitar 9,1% dari total kasus, kelompok ini menunjukkan bahwa aspek psikologis seperti kecemasan atau stres dapat menjadi faktor signifikan dalam terjadinya salah transfer. Dalam kondisi panik, nasabah cenderung membuat keputusan terburu-buru tanpa verifikasi yang memadai.

Penelitian mengenai salah tranfer ini telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya diantaranya dilakukan Zakiyah El Muna (2023) bank mengembalikan uang salah transfer ke rekening pemohon seketika sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Arya Farhan Giffari (2024) bahwa jika kesalahan yang dilakukan oleh pihak bank maka pihak bank wajib bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Sebaliknya jika kesalahan yang dilakukan oleh nasabah maka nasabah yang bertanggung jawab atas kesalahan transfer tersebut.

Di sisi lain, Bank Syariah Indonesia, sebagai lembaga yang mengedepankan prinsip-prinsip Syariah dalam operasionalnya, memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa seluruh transaksi yang dilakukan nasabah tidak hanya aman dan efisien, tetapi juga sesuai dengan kaidah-kaidah syariah. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis bagaimana kebijakan Bank Syariah Indonesia (BSI) menangani kesalahan transaksi transfer, baik dari sisi perlindungan nasabah, prosedur pengembalian dana, maupun penyelesaian sengketa yang timbul akibat kesalahan tersebut. Selain itu, kebijakan ini juga harus mencakup prinsip-prinsip syariah, yang menekankan pentingnya keadilan, transparansi, dan perlindungan terhadap hak-hak nasabah.

Kesalahan dalam transaksi transfer yang terjadi pada nasabah seringkali berhubungan dengan ketidaktepatan atau kelalaian dalam pengisian data transaksi, seperti nomor rekening tujuan, nominal transfer, dan lainnya. Sebagai lembaga yang beroperasi dengan sistem syariah, Bank Syariah Indonesia harus mengutamakan keadilan dan keterbukaan dalam penanganan setiap kesalahan transaksi, sehingga nasabah merasa terlindungi dan kepercayaan terhadap bank tetap terjaga.

Pada umumnya, bank-bank konvensional dan syariah memiliki kebijakan terkait pengembalian dana atau penyelesaian kesalahan transaksi yang melibatkan prosedur pengaduan dan verifikasi data transaksi. Namun, dalam konteks perbankan syariah, terdapat aspek tambahan yang harus dipertimbangkan, seperti apakah

kebijakan tersebut selaras dengan prinsip-prinsip syariah, dan apakah mekanisme penyelesaian sengketa yang ditawarkan mengedepankan prinsip keadilan dan menghindari unsur ketidakpastian (gharar) atau penipuan (ghubn).

Penanganan kesalahan transaksi transfer di Bank Syariah Indonesia juga melibatkan sejumlah prosedur yang melibatkan komunikasi dengan nasabah, verifikasi data transaksi, serta langkah-langkah untuk memastikan bahwa dana yang salah transfer dapat dikembalikan atau dialihkan dengan cara yang sesuai dengan standar operasional prosedur. Proses ini tidak hanya mencakup kebijakan internal bank, tetapi juga berkaitan dengan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas moneter dan lembaga pengawas keuangan, seperti Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Dengan meningkatnya kompleksitas transaksi perbankan di era digital ini, nasabah membutuhkan kepastian dan transparansi terkait bagaimana bank menangani permasalahan ketika seorang nasabah melakukan kesalahan dalam bertransaksi. Dalam hal ini, penting untuk melakukan implementasi kebijakan bank syariah indonesia terhadap kebijakan yang sudah ada, apakah sudah mencakup aspek perlindungan nasabah secara menyeluruh dan apakah prosedur yang diterapkan sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang mengedepankan keadilan, kemaslahatan umum, dan transparansi.

Penelitian ini mengkaji implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia terkait penanganan kesalahan transaksi transfer yang dilakukan nasabah mencakup implementasi terhadap kebijakan internal Bank Syariah Indonesia, mekanisme

penyelesaian sengketa, serta perbandingan antara kebijakan yang ada dengan prinsip-prinsip syariah yang menjadi dasar operasional bank. Selain itu, penelitian ini juga akan menilai sejauh mana Bank Syariah Indonesia mampu memberikan pelayanan yang responsive, adil, dan sesuai dengan ketentuan syariah dalam mengatasi kesalahan transaksi transfer. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kebijakan dan prosedur yang ada pada Bank Syariah Indonesia, sehingga dapat memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan diantaranya:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer?

1.3 Fokus Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer: kajian ini meliputi perlindungan nasabah, keadilan, transparansi.

2. Faktor pendukung dan penghambat kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan nasabah salah transfer, kajian ini meliputi: komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan fokus dalam penelitian maka yang menjadi tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam penanganan customer salah transfer
2. Untuk dapat mengetahui dan mendeskripsikan kendala Bank Syariah Indonesia dalam penanganan customer salah transfer.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan masukan yang bermanfaat untuk memperkaya kepustakaan dan pengembangan ilmu Administrasi Publik.
- b. Menambah referensi dalam mengembangkan konsep tentang penanganan nasabah yang melakukan salah transfer.
- c. Menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan.

B. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia, nasabah, serta lapisan masyarakat.
- b. Penelitian ini menjadi masukan bagi *stakeholder* Bank Syariah Indonesia dalam melaksanakan kebijakan perbankan yang lebih responsif.
- c. Hasil penelitian ini dapat berguna bagi peneliti lain atau mahasiswa yang mengambil tema yang sama dengan peneliti.