



Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Selisih Transaksi pada Teller di Bank BRI KCP Tilamuta

Wiwin Koni^{1*}, Adelia Priskawati Puloli²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Sultan Amai Gorontalo, Indonesia

*Corresponding Author: wiwinkoni17@iaingorontalo.ac.id

Abstract

This study aims to identify the factors that influence the occurrence of differences in tellers. Then the identification results are used to determine steps that can be taken to anticipate teller transaction errors. This type of research uses qualitative methods, the research approach used in this research is phenomenology. Sources of data in this study are secondary data obtained from interviews with managers and employees at Bank BRI KCP Tilamuta and documentation as well as those sourced from library research in the form of reading books and other sources relevant to this research. This research produces the following findings: First, human and technical factors, human factors occur because of the teller's inaccuracy in inputting data. The technical factor occurs because of a system or network error that occurs in the bank. The two teller responsibilities for errors in carrying out orders have two settlement processes: (1) transferring funds to fellow banks by means of Error Corrections (2) Matching the transfer slip written by the customer, confirming the customer there was an input error, blinding the facsimile note regarding blocking transfers and making RTGS/LLG correction with proper data.

Keywords:

Error factors; Transaction FiffERENCE

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya selisih pada teller. Kemudian kemudian hasil identifikasi tersebut digunakan untuk menentukan langkah yang dapat dilakukan untuk mengantisipasi kesalahan transaksi teller. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi. Sumber data dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer dan karyawan pada Bank BRI KCP Tilamuta dan dokumentasi serta yang bersumber dari penelitian kepustakaan berupa buku bacaan dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini menghasilkan temuan sebagai berikut : *Pertama* faktor manusia dan teknis, faktor manusia terjadi karena adanya ketidaktepatan teller dalam menginput data. Faktor teknis terjadi karena adanya kesalahan sistem atau jaringan yang terjadi pada bank. *Kedua* pertanggung jawaban teller atas kesalahan dalam menjalankan perintah ada dua proses penyelesaian: (1) transfer dana ke sesama bank dengan cara Error Corrections (2) Mencocokkan slip transfer yang ditulis nasabah, mengonfirmasi nasabah adanya kesalahan penginputan, membuta nota faksimile perihal pemblokiran transfer dan membuat koreksi RTGS/LLG dengan data yang seharusnya.

Kata Kunci:

Faktor-faktor Kesalahan; Selisih Transaksi

How to cite:

Koni, Wiwin & Puloli, Adelia Priskawati. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya Selisih Transaksi pada Teller di Bank BRI KCP Tilamuta. *Mutanaqishah : Journal of Islamic Banking*, 2(1), 31–42. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v2i1.207>

1. Pendahuluan

Menurut undang-undang Nomor 10 tahun 1998 yang di maksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat (Kasmir, 2017).

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal menghimpun dan menyalurkan dana. Saling percaya antar pihak bank dan masyarakat inilah yang membuat kegiatan dalam perbankan dapat terus berjalan. Bank harus selalu menjaga tingkat kepercayaan dari nasabah atau menggerakkan perekonomian bangsa (Santoso, 2011). Bank dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah, salah satunya adalah pelayanan *frontliner* terhadap nasabah.

Teller merupakan *frontliner* karena di anggap sebagai ‘garis depan’ dalam bisnis perbankan. Hal ini dikarenakan *teller* adalah salah satu personil pertama yang dilihat nasabah saat memasuki sebuah *banking hall*. Dengan kata lain semua transaksi finansial baik yang bersifat tunai (setoran tabungan, penarikan tabungan, pembayaran listrik, dll) atau transaksi non tunai (*overbooking*, *RTGS*, dll) pada bank (Ikatan Bank Indonesia, 2014). Dalam hal ini teller pada bank memiliki risiko yang besar dan berpengaruh terhadap operasional sebuah bank. Selain itu teller juga merupakan personil yang paling mungkin untuk mendeteksi dan menghentikan transaksi penipuan sehingga dapat mencegah kerugian pada sebuah bank seperti mata uang dan cek palsu, pencurian identitas dan lain lain.

Melihat perkembangan yang begitu pesat, bank yang semakin global maka akan berbanding lurus dengan semakin kompleksnya permasalahan risiko pada bank. Risiko operasional yang menjadi perhatian atau memiliki pengaruh langsung ialah sumberdaya manusia yang berhubungan dengan karyawan yang bekerja disuaru bank salah satunya adalah teller.

Tugas seorang teller sebagai garis depan dalam melayani nasabah dapat berpotensi menimbulkan insiden yang dapat merugikan bank. Dikarenakan seorang teller mengerjakan pekerjaan rutin dalam jumlah yang banyak sehingga berpotensi mengakibatkan kekeliruan. Teller mengerjakan pekerjaan yang relatif sangat membutuhkan kecepatan dan ketelitian dalam hal transaksi. Sehingga dapat dikatakan teller mengerjakan pekerjaan yang relatif monoton dan berulang dalam hal transaksi. Aktivitas tersebut berpotensi menyebabkan teller mengalami kekeliruan atau kelalaian yang dikerjakannya. Kelelahan fisik, jaringan yang tiba tiba error sebagai faktor penyebab terjadinya kesalahan operasional di bagian teller. Oleh karena itu operasional teller tidak dapat dilepaskan tanpa kontrol karena sangat beresiko.

2. Literatur Review

Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *frontliner* dan melakukan transaksi langsung dengan

nasabah dalam bentuk penerimaan maupun penarikan baik berupa transaksi non tunai maupun tunai serta melakukan pembukuan kedalam sistem bank (Ikatan Bank Indonesia, 2014). Teller adalah tugas dari seorang pihak bank yang bertugas untuk melayani nasabah atau *costumer* dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Jenis jenis teller diantaranya ialah (Ikatan Bank Indonesia, 2014): (a) *Corporate Teller*, teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran dari nasabah perusahaan; (b) *Individual Account teller*, teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran dari nasabah perorangan; (c) *Non-cash Teller*, teller yang hanya melaksanakan setoran non tunai; (d) *Local currency Teller*, teller yang hanya melakukan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang negara setempat; (e) *Express Teller*, yang melaksanakan pembayaran tunai di bawah nilai nominal tertentu; (f) *Special Teller*, teller yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan tunai dengan nominal yang besar dan (g) *Mixed transaction teller*, teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi biasa disebut juga multi propose teller.

Maksud penggunaan system multi teller dalam operasional bank yaitu bank menggunakan systemteller dalam usahanya melayani nasabah ataupun keperluan operasi bank khususnya yangmenyangkut penerimaan dan pembayaran tunai maupun non tunai. Tujuan utama system multi teller yaitu mempercepat proses suatu transaksi yang menyangkut uang tunai atau yang diperlukan sama dengan tunai.

Konsep kepuasan Pelayanan

Kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar. Semakin banyak pihak yang menaruh perhatian terhadap hal ini. Pihak yang paling berhubungan langsung dengan kepuasan/ketidakpuasan pelayanan adalah pemasar, konsumen, konsumeris, dan peneliti perilaku konsumen. Ada beberapa pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan/ketidakpuasan pelayanan adalah respon pelayanan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) yang kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Pelayanan Primer

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*costumer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai bidang dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah. Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya adalah (Buchori & Saldin, 2006): (1) tidak melakukan perbuatan tercela; (2) memegang teguh amanah; (3) menjaga nama baik bank dan nasabah; (4) beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral; (5) sabar tapi tegas dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah; (6) memiliki integritas, artinya bertindak jujur dan benar; dan (7) tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Standar Operasional

Standar operasional adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang terstandar, yang ada di dalam suatu perusahaan. Fungsinya untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu perusahaan telah berjalan secara efektif, konsisten, terstandar, dan sistematis. Syarat-syarat SOP Teller Bank sebagai berikut:

Pertama, efektif dan efisien. Efektif adalah melakukan pekerjaan yang tepat/benar atau sesuai (*do the right thing*), sedangkan efisien adalah melakukan pekerjaan dengan benar/tepat atau sesuai (*do the right thing*). Dengan pencapaian efektivitas dan efisiensi SOP, organisasi dapat membuat keputusan dan tindakan yang lebih tepat dan cermat dengan kemungkinan kesalahan yang jauh lebih kecil. SOP

yang efektif adalah: (a) SOP yang mencerminkan upaya pencapaian dalam menjalankan misi untuk mewujudkan visi; (b) Memenuhi kriteria manual SOP; dan (c) Memahami hambatan-hambatan dalam penyusunan dan implementasi SOP.

Kedua, Konsisten. SOP harus diterapkan secara standar dan sama untuk sebagian yang harus menerapkan prosedur tersebut. Untuk menjamin suatu konsistensi, maka kontrol internal harus diterapkan baik secara umum maupun terperinci per aktivitas suatu prosedur operasional bank. *Ketiga*, Standar. Dalam menjelaskan konsistensi dapat ditangkap bahwa yang menjadi sorotan adalah pelaksanaan suatu prosedur atau dapat dikatakan lebih menyoroti pelaksanaannya, sedangkan standar lebih melihat kepada prosedur itu sendiri. SOP harus dapat dimengerti secara mudah dan dengan pemahaman yang sama oleh setiap teller. Pengembangan SOP tahap selanjutnya setelah melakukan penilaian kebutuhan (*need assessment*) sebagai sebuah standar yang akan dijadikan acuan dalam proses pelaksanaan tugas keseharian, pengembang SOP tidak merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan sekali langsung jadi tetapi memerlukan review berulang kali sebelum akhirnya SOP yang valid dan reliabel yang benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam perusahaan (Fuady, 2001).

Sumber-Sumber Risiko

Terdapat beberapa sumber risiko yang dihadapi oleh suatu entitas organisasi yang perlu untuk diketahui dan diidentifikasi sebagai penanganan dini terhadap risiko yaitu sebagai berikut (Sudarmanto, 2021):

- (a) Politik
Sumber risiko yang terkait atau timbul karena adanya perubahan struktur, aturan atau kebijakan pemerintahan yang berdampak negatif atau merugikan pihak-pihak tertentu dalam bisnis dan investasi. Dampak negatif yang mungkin muncul adalah bisa berupa kehilangan asset, menurunnya pendapatan atas investasi dan lain-lain.
- (b) Lingkungan
Maksudnya adalah sumber risiko yang disebabkan faktor lingkungan, menyangkut bagaimana kepekaan suatu organisasi terhadap lingkungan sekaligus bagaimana organisasi mengambil suatu keputusan yang lebih dalam masalah lingkungan.
- (c) Perencanaan
Suatu risiko yang timbul dan sumber karena adanya ketidaksesuaian pada saat menyusun, meramalkan, dan membuat estimasi pada perencanaan terhadap persyaratan perizinan, dampak sosial, dampak ekonomi, kebijakan dan praktik, opini public, tata guna.
- (d) Pemasaran
Risiko yang timbul karena adanya ketidaksesuaian dalam mengestimasi terhadap pasar, yang berupa perkiraan permintaan, persaingan, kepuasan pelanggan, mode, keusangan.
- (e) Ekonomi
Merupakan suatu risiko yang bersumber dari faktor-faktor ekonomi yang berupa kebijakan keuangan, perpajakan, inflasi, suku bunga, nilai tukas, serta ekonomi lainnya.
- (f) Keuangan
Risiko yang bias timbul dan bersumber dari berbagai faktor keuangan yang terdiri kebangkrutan, keuntungan, asuransi, *risk share*, dan faktor keuangan lainnya.
- (g) Alami
Sumber-sumber risiko yang timbul karena faktor alami, misalnya kondisi tanah, cuaca, gempa, kebakaran dan ledakan.
- (h) Proyek

Merupakan risiko yang timbul dan bersumber dari aktivitas atau kegiatan yang sifatnya proyek meliputi definisi, strategi pengadaan, persyaratan kerja, standar, kepemimpinan, organisasi, perencanaan dan pengendalian kualitas, rencana kerja, tenaga kerja dan sumber daya, komunikasi dan budaya, serta faktor lain yang berhubungan dengan aktivitas proyek.

- (i) Teknis
Meliputi risiko yang timbul dan bersumber eksekusi atas proses teknis yang hasilnya tidak dapat dipastikan.
- (j) Manusia
Suatu risiko yang timbul dari bersumber dari faktor manusia, bisa karena kesalahan, tidak kompeten, kelelahan, kemampuan berkomunikasi, budaya, dan lainnya yang bersumber dari faktor manusia.
- (k) Kriminal
Risiko yang timbul dan terkait dengan faktor kriminal, misalnya : kondisi kurang aman, perusakan, pencurian, penipuan, dan kriminal lainnya.
- (l) Keselamatan
Risiko yang timbul dan terkait dengan faktor keselamatan, yang biasanya meliputi: peraturan (kesehatan dan keselamatan kerja), zat berbahaya, bertrabakan, kebakaran, ledakan, dan lain sebagainya.

Identifikasi Risiko Operasional

Tahapan pertama dalam proses manajemen risiko adalah mengidentifikasi risiko operasional. perusahaan harus mengidentifikasi semua jenis dan karakteristik risiko operasional dalam setiap produk dan aktifitas usaha secara berkala kedalam lima kelompok penyebab terjadinya kerugian, yaitu (Muslich, 2007): (a) kegagalan memproses internal perusahaan; (b) kesalahan sumberdaya manusia; (c) kegagalan sistem; (d) kerugian yang disebabkan dari kejadian yang berada diluar perusahaan; dan (e) pelanggaran peraturan dan hukum yang berlaku.

Pemantauan Risiko Operasional

Pemantauan risiko operasional dilakukan untuk memastikan risiko operasional berada pada limit yang telah di tentukan. Bagian manajemen risiko harus melaksanakan pemantauan risiko operasional secara berkala terhadap seluruh ekspour risiko operasional serta kerugian (loss evens) yang dapat terjadi. Dengan menerapkan sistem pengendalian internal dan menyediakan laporan berkala mengenai kerugian yang ditimbulkan oleh risiko operasional, manajemen perusahaan akan mendapatkan informasi yang jelas tentang potensi kerugian risiko operasional dimasa mendatang. Bagian manajemen risiko harus melakukan pemantauan secara berkala terhadap faktor-faktor penyebab risiko operasional dan dampak yang dilakukan dari kerugian operasional yang dialami oleh perusahaan.

Pengendalian Risiko Operasional

Pengendalian risiko operasional dan mitigasi harus dilakukan oleh seluruh unit kerja dan satuan kerja perusahaan, termasuk bagian manajemen risiko, dan direksi. Manager unit kerja atau unit bisnis harus memastikan bahwa perusahaan telah memiliki kebijakan dan prosedur pengendalian dan mitigasi risiko operasional yang dipatuhi dan dilaksanakan oleh setiap unit kerja melaksanakan transaksi dan aktivitas dengan akurat, efisien dan tepat waktu (Ikatan Bank Indonesia, 2014).

Faktor Yang Mempengaruhi Selisi Transaksi Pada Teller

Setiap proses pada suatu pekerjaan harus dirancang dan dikembangkan. Bila tidak kesalahan

prosedur dapat terjadi kapanpun. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian. Karena itulah perlu dibuat suatu prosedur tetap bersifat standar sehingga siapapun, kapanpun, dan dimanapun dilakukan langkah-langkahnya tidak berubah. Setiap karyawannya pasti dibekali dengan acuan dasar untuk melakukan pekerjaan dan kegiatan operasional. Berikut factor yang dapat mempengaruhi selisi transaksi pada teller.

a. Human Error

Rangkaian kecelakaan dimulai dengan dampak keputusan dalam organisasi (keputusan yang berhubungan dengan perencanaan, penjadwalan, ramalan, desain, spesifikasi, komunikasi, prosedur, pemeliharaan, dan sebagainya). Tindakan human error merupakan sesuatu yang tidak disengaja dari keputusan berdasarkan faktor fisik atau psikologis; faktor kognitif dan psikologis harus diperhitungkan pada saat menilai 'power of control'.

b. Kealpaan Yang Disadari (*Bewuste Schuld*)

Kealpaan yang disadari atau *bewuste schuld*, Disini teller dapat menyadari tentang apa yang dilakukan beserta akibatnya, akan tetapi ia percaya dan mengharap-harap bahwa akibatnya tidak akan terjadi; . Kealpaan yang tidak disadari (*onbewuste schuld*). Dalam hal ini teller melakukan sesuatu yang tidak menyadari kemungkinan akan timbulnya sesuatu akibat, padahal seharusnya ia dapat menduga sebelumnya. Perbedaan itu bukanlah berarti bahwa kealpaan yang disadari itu sifatnya lebih berat dari pada kealpaan yang tidak disadari. Kerap kali justru karena tanpa berfikir akan kemungkinan timbulnya akibat malah terjadi akibat yang sangat berat. Van Hattum mengatakan, bahwa "kealpaan yang disadari itu adalah suatu sebutan yang mudah untuk bagian kesadaran kemungkinan (yang ada pada pelaku), yang tidak merupakan *dolus eventualis*" (Zaini, 2014).

c. Penginputan Data Nasabah Oleh Teller Bank

Penginputan data nasabah oleh Teller Bank. Penginputan yang dilakukan teller sesuai dengan data yang ditulis nasabah di slip transfer yang meliputi nama pengirim dan nama penerima, alamat pengirim dan alamat penerima, nomor rekening tujuan, bank yang dituju, serta nomor telepon pengirim. Kesalahan terjadi akibat salah input pengetikan data yang tidak sesuai dengan slip dalam bentuk angka seperti penginputan jumlah nominal yang dikirim, maupun huruf seperti penginputan nama bank atau nama penerima.

Melalui sistem Bank, Kesalahan transfer dana dapat terjadi selain teller, kesalahan tersebut dapat terjadi melalui sistem komputer bank, akibat gangguan jaringan pada saat penginputan data, dan kesalahan dari software komputer bank. Apabila kesalahan transfer dana yang dilakukan oleh teller bank.

Dalam Pasal 78 UUTD dijelaskan bahwa dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian pada Pengirim Asal atau Penerima, Penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan sistem transfer dana dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana tersebut dalam hal ini teller/nasabah pengirim untuk membuktikan. Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa terjadinya keterlambatan atau kesalahan transfer dana yang menimbulkan kerugian Penerima akibat belum masuknya sejumlah dana yang ditransfer oleh Pengirim Asal dalam hal ini petugas bank yaitu teller beserta atasan dibebani kewajiban untuk membuktikan dana tersebut ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana. Sehingga teller wajib mengecek data yang salah dan sebelum menjalankan kembali proses transfer dana wajib melaporkan kepada atasan supaya mendapatkan solusi yang terbaik.

4. Kecerdasan emosi

Mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai totalitas kemampuan seorang untuk bertindak dengan tujuan tertentu, berfikir secara rasional serta menghadapi lingkungan dengan efektif. Kecerdasan adalah kemampuan seorang mengatur kehidupan emosinya dengan reaksi (*to manage our emotional life with intelligence*) menjaga keselarasan emosi dan pengungkapkannya, memulai keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati dan keterampilan sosial (Daniel, 2006).

3. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005). Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan fenomenologi, secara ringkas bahwa pendekatan fenomenologi bertujuan memperoleh interpretasi terhadap pemahaman manusia atas fenomena yang tampak dan makna dibalik yang tampak, yang muncul dalam kesadaran manusia, untuk dapat mengetahui aspek subyektif atas tindakan orang dalam kehidupan sehari-hari kita masuk kedalam dunia kesadaran subyek yang diteliti (Engku, 2006).

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *snowball sampling*. *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya cuman sedikit lama-lama menjadi besar. Dalam penelitian ini lebih banyak menggunakan hasil wawancara mulai dari pengumpulan data, penafsiran data dan hasil akhir dari pengolahan data oleh peneliti.

4. Hasil dan Pembahasan

Pada tahun 2018 teller BRI KCP Tilamuta pernah melakukan selisih transaksi pada bulan maret yaitu salah dalam memasukkan jumlah nominal uang nasabah sehingganya terjadi selisih sebesar 2.000.000. sedangkan pada tahun 2020 terjadi selisih pada bulan September yaitu selisih dalam pemindah bukuan antara rekening nasabah penerima bantuan BPS. Sedangkan pada bulan oktober 2020 terjadinya selisih pada pembukuan nasabah penerima bantuan UMKM.

*“Penyebab terjadi selisih juga biasanya pagi itu dia itu harus sarapan kalau memang dia biasa sarapan karena kalau lapar kitarong tidak bias berpikir tidak ada tenaga, yang berikutnya ada masalah di rumah sampe tabawa disini jadi tidak fokus kerja, pengaruh itu tiap hari senin dengan hari jum’at kalau transaksi banyak tellernya fokus tapi kalau transaksi sedikit pasti ada selisih. Baru kurangnya mencatat tiap kali ada yang moba pinjam torang tidak mencatat sudah selisih, ketika torang kurang ya mau tdk mau harus nombok.”*¹

Maksud dari wawancara di atas adalah dimana sebelum bekerja mengharuskan sarapan terlebih dahulu agar bekerja lebih fokus, apa bila ada masalah yang ada dalam rumah dan dibawa ke lingkungan pekerjaan akan menyebabkan selisih karena mencampur adukkan pekerjaan dan urusan pribadi, dan sedikit banyaknya transaksi bias saja akan mempengaruhi terjadinya selisih dan kurang dalam mencatat dalam setiap pinjaman bias mengakibatkan selisih juga.

Adapun hasil wawancara dari ibu Rukmin :

“Kalau selisih transaksi diakibatkan oleh sistem dimana terjadi adanya dua data yang berbeda antara yang ada pada teller yang disebut dengan local dan data yang ada pada supervisor disebut dengan host misanya data yang ada pada tells sudah masuk dengan senilai Rp 1.000.000. sedangkan pada host belum masuk. Karena pada saat akan di tranmid sudah putus karena tiba-tiba putus itu bias aja segingga pada local sudah masuk tapi pada host belum masuk, Maka dilakukannya Adjustment. Apabila kesalahan diakibatkan oleh human eror, maka dapat di ketahu kesalahan tersebut di akibatkan oleh orang tersebut salah imput dan salah bayar atau salah terima. Untuk selisih salah imput nanti bias di koreksi, sedangkan salah bayar misalhua nasabah datang dengan slip setoran tunai dengan senilai Rp. 100.000.000 dan di

¹Wawancara dengan Ibu Risnawati Teller Bank Rakyat Indonesia KCP Tilamuta Tanggal 25 agustus 2021

imput dengan nominal yang sama yang tertera dalam slip tersebut tetapi uang yang di bawa nasabah hanya Rp. 90.000.000 maka terjadilah ketidak telitian. Ada lagi salah bayar dimana yang di imput benar Rp. 100.000.000 akan tetapi uang yang dibayarkan pada nasabah kurang, nanti detelah di rumah nasabah itu menyaddari bahwa uang yang di bayarkan kurang. Kurang atau lebih pembayaran yang di beerikan oleh teller, maka harus dicari orangnya dan akan di kaitkan langsung oleh faktor hukum. Itu merupakan salah satu mitigasi risiko atau upaya prepentif untuk meminimalisir terjadinya selisih.”²

Dari hasil wawancara di atas. Peneliti dapat menyimpulkan bawa penyebab terjadi selisih transaksi pada teller bank BRIKCP Tilmuta dikarenakan juga dengan adanya gangguan sistem, dimana dapat di ketahui selisih melalui *dual control* antara data yg ada apada teller dan supervisor. Apabila ada perbedaan maka terjadilah selisih antara *local* dan *host* maka dari itu di lakukan *Adjustment out* dan *Adjustment in*. sedamgkan selisih yang di akibatkan human error bias salah bayar, salah imput atau salah terima bias saja di kereksi dan disesuaikan dengan data yang ada antara host dan local. Dan selalu melibatkan hukum jika sewaktu-waktu ada selisih yang mengharuskan pihak hukum. Untuk meminimalisir terjadinya selisih dan selalu mengutamakan kehati-hatian.

Dari hasil penelitian wawancara yang dilakukan dengan pimpinan cabang Bank BRI KCP Tilmuta antara lain :

“Jadi pernah terjadi, sering terjadi selisih transaksi tapi langsung cari sampai dapat pada saat itu juga penyebabnya. Kita punya sarana apa? Yaitu CCTV, jadi kita cari, dari transaksi yang terjadi apa sih yang salah, apakah teller itu membayar lebih, apakah nasabah yang menyerahkan uangnya kurang. Ke akhir barinya bisa kita tau misalnya teller kurang Rp. 6.000.000 kita cari ternyata ada satu bukti kas yang uangnya sudah dibukukan tapi uangnya tidak trima dari nasabahnya jadi kurang kan? Lalu di lihat di CCTV oh ini ketemu ternyata nasabah ini belum bayar, kamu sudah bikin pembukuan uangnya belum di bayar maka ketemulah. Maka langkah penyelesaiannya kita hubungi nasabah tersebut dan jelaska ke nasabah itu. Ibu, ibu belum bayar sebenarnya bukan belum ada tapi si teller itu salah hitung, maunya si ibu itu mau realisasi terus maunya pembayaran premi asuransi di potong di pinjamanya nah si teller ini salah hitung dia tidak hitung yang Rp. 6.000.000 jadi kekurangan Rp. 6.000.000. jadi di konfirmasilah kembali nasabah itu. Ibu ternyata saya belum potong di pinjaman ibu, ibu harus nyetor. Jadi selesailah selisih”

Hasil wawancara di atas dapat di simpulkan selisih transaksi teller ini sering terjadi akan tetapi penyebab dari selisihnya ini langsung di cari melalui CCTV, dan mencocokkan buktikas kira-kira apa yang salah. Apa penyebabnya teeler yang salah membayarkan uangnya atau nasabah yang kurang dalam menyerahkan uangnya. Dengan membuktikannya dengan melihat CCTV.

“Dari kejadian-kejadian sebelumnya akan berdampak finansial dimana tidak ada kejujuran dan berisiko pada si teller ya dia harus nombok, kalau secara hukum, secara manusia atau secara moral tidak ketemu bias jadi kan dan mau memperpanjang masalah maka harus memperlihatkan bukti CCTV bawa di hukum silahkan berperkara akan tetapi kami dari pihak Bank pokoknya harus nombok jadi dampaknya harus di tanggung oleh teller karena sudah diberi wewenang dan tanggung jawab berlaku untuk menjadi seorang teller yang tidak bertanggung jawab, kalau masalah sistem kita dari pihak bank tinggal melakukan adjustment. dampaknya dari salah bayar yaitu dampaknya pada reputasi Bank yang utama pada kompetensi petugas teller tersebut kan. Apabila tidak mampu ya harus dikeluarkan saja dan di gantikan oleh orang lain. dari pada dia rugi karena harus nombok terus.”³

Dari hasil wawancara tersebut dapat di simpulkan bahwa kasus yang terjadi akan berdampak pada finansil selaku petugas teller karena telah diberikan tugas wewenang dan tanggung jawab yang berlaku sebagai teller. Dan akan menurunkan reputasi bank di mata masyarakat apabila selisih ini sering

²Wawancara dengan ibu Rukmin SPV Bank Rakyat Indonesia KCP Tilmuta Tanggal 26 agustus 2021

³Wawancara dengan Pak Ivan kepala Bank Rakyat Indonesia KCP Tilmuta Tanggal 30 ahustus 2021

terjadi.

Dari hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa selisih ada dua jenis yaitu selisih kurang dan selisih lebih. Hal itu bias saja terjadi akibat kurang atau lebih bayar pada nasabah maupun akibat salah input atau pembukuan transaksi. Hal ini dipicu karena teller kurangnya ketelitian dan tidak fokus terhadap pekerjaan yang dilakukannya, serta sistem jaringan yang kapan saja bermasalah.

Hal tersebut sesuai dengan teori yang di ungkapkan oleh Mc. Cormick dalam bukunya *human factors in engineering and design* bahwa secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi manusia tersebut dapat dibagi dua, yaitu, faktor individu dan faktor situasi.

Pembahasan

Sebagai garda depan perbankan teller harus mampu menjadi seorang pekerja yang teliti dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan menerapkan prinsip kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan dalam proses input transaksi seperti transfer dana nasabah, untuk menghindari nasabah komplain agar tidak tercoreng reputasi perbankan yaitu bank penyelenggara itu sendiri. Agar menghindari minimnya kesalahan dalam menjalankan tugas seorang teller harus bisa memahami konsep kerja yang cekatan, cepat dan akurat, harus diadakan roleplay yaitu simulasi kegiatan yang dilakukan sehari-hari oleh teller agar terlatih dalam melaksanakan tugas serta review product knowledge.

Berdasarkan hasil temuan penelitian melalui wawancara dengan teller Bank BRI KCP Tilamuta yang mengemukakan atau alasan terjadinya selisih dapat di ketahui antara lain :

1) Faktor internal

a. Jasmani

Selisih yang dialami oleh seseorang teller di akibatkan dengan kondisi fisik dan kesehatan seseorang. Kondisi fisik yang baik syarat tercapainya proses penyesuaian diri yang baik. Hal ini memiliki arti bahwa gangguan jasmani yang diderita oleh seorang akan mengganggu proses penyesuaian dirinya dan ketidak hati-hatian.

Hubungan pribadi atau *interpersonal* terhadap seseorang dan dalam kesehariannya memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat menimbulkan kematangan emosi pada seseorang dalam bersikap dan bertindak. Sedangkan lingkungan dapat mempengaruhi pola kehidupan sehari-hari seseorang. Individu dipersalahkan untuk semua kesalahan, sebagaimana kita ketahui bahwa membuat kesalahan di waktu-waktu tertentu dilihat oleh banyak pihak sebagai sesuatu yang dihindarkan.

b. Psikologi

Sebagaimana hasil penelitian yang peneliti peroleh dari informan yang mengemukakan alasannya dimana selisih terjadi karena keadaan jiwa dari si pembuat dan hubungan batin antara si pembuat dan perbuatannya. Adanya selisih pada seseorang, maka orang tersebut dapat dicela. Mengenai keadaan jiwa dari seseorang yang melakukan perbuatan merupakan apa yang lazim disebut sebagai kemampuan bertanggung jawab, sedangkan hubungan batin antara si pembuat dan perbuatannya itu merupakan kesengajaan, kealpaan, serta alasan. Dimana teller jangan megikuti situasi yang menyebabkan teller kurang focus dan ketidak telitian.

Apabila terjadi selisih yang fatal dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Di dunia perbankan, individu berkontribusi besar terhadap transaksi perbankan, khususnya pada transaksi teller. Dimana teller merupakan gerbang depan dalam transaksi finansial baik tunai maupun nontunai.

2) Faktor eksternal

a. Lingkungan (jaringan)

Faktor eksternal ini dimana di sebabkan langsung oleh ketidak cukupan atau tidak

berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau adanya problem eksternal yang mempengaruhi operasional perusahaan. Risiko operasional dapat menimbulkan kerugian potensi atas hilangnya kesempatan memperoleh keuntungan. Hal ini merupakan sesuatu yang melekat pada setiap aktivitas fungsional perusahaan. Selisih transaksi dapat terjadi selain individu atau teller, kesalahan tersebut dapat terjadi melalui sistem computer Bank, yang di akibatkan oleh gangguan jaringan pada saat pengimputan data, dan dari kesalahan software computer Bank.

Terjadi kesalahan yang menimbulkan kerugian pada pengirim asal atau penerima, atau penyelenggaraan atau pihak lain yang mengendalikan akan dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana dalam hal ini teller untuk membuktikan. Dapat dilihat terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer yang menimbulkan kerugian, petugas bank yaitu teller beserta atasan dibebani kewajiban untuk membuktikan dana tersebut ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana. Sehingga teller wajib mengecek data yang ada pada local dan host apa sudah masuk dan sesuai apabila tidak sesuai maka teller wajib melapor kepada atasan supaya mendapatkan solusi yang terbaik.

b. Hubungan dengan pihak lain

Dari uraian tersebut dapat dilakukan pengembalian dana jika dana ke rekening nasabah penerima masih sesuai dengan jumlah nominal yang ditransfer, Apabila nasabah penerima transfer dengan sengaja menguasai dan mengakui sebagai miliknya dana hasil transfer yang diketahui atau patut diketahui nasabah wajib mengembalikan atau menghubungi bank terdekat. Tetapi, dalam praktiknya teller harus mengganti sejumlah dana yang di transfer/debet rekening GL Talangan Teller sesuai kebijakan bank masing-masing. Kesalahan proses operasional beban atau kerugian yang disebabkan karena kegagalan/ kesalahan pemrosesan transaksi atau manajemen proses dengan pihak nasabah/counterparty/vendor yang dilakukan oleh pihak bank. Seperti kesalahan input dan pengelolaan data, kesalahan administrasi dokumen, keterlambatan pelaporan, salah komunikasi, salah input parameter dalam sistem, selisih kas, ATM, khasanah, dan lain sebagainya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kesalahan teller dalam menjalankan tugas dapat terjadi karena beberapa faktor antaralain: kesalahan *input pada* pengetikan nomor digit angka atau huruf pada saat proses penginputan data nasabah dari *slip* terjadi kekeliruan penginputan pada nama nasabah penerima, maka proses transfer dana tidak akan masuk ke rekening tujuan dikarenakan nama penerima tidak sesuai dengan yang tertera di dalam slip. Hal ini akan menyebabkan dana *resoul* kembali ke sistem rekening bank pengirim. Kesalahan input pada satu digit nominal atas kelalaian teller ini terjadi karena penginputan tidak sesuai dengan dengan nominal slip. Kesalahan ini dapat terjadi karena pada saat pengetikan nominal pada saat validasi sistem teller yang tidak sesuai dengan nominal yang ditulis nasabah pada slip. Dari penejelasan tersebut dapat diketahui bahwa kesalahan teller dalam menjalankan tugas dapat terjadi karena faktor internal (jasmani) dan faktor eksternal (lingkungan) jaringan.

Dalam hal ini jika seorang teller melakukan kesalahan transfer dana harus segera memperbaiki kekeliruan yang telah terjadi, untuk mencegah adanya suatu complain nasabah. Bentuk penyelesaian atas kesalahan yang terjadi pada teller dapat dilakukan dengan beberapa cara antara lain:

1. Mencocokkan slip transfer yang ditulis oleh nasabah dengan validasi teller, maka akan terlihat bahwa apabila ada yang tidak sesuai dengan input teller.
2. Mengonfirmasi nasabah pengirim adanya kesalahan penginputan nominal transfer by telfon

3. Membuat nota faksimile kepada penerima perihal untuk pemblokiran transfer RTGS/LLG
4. Transfer dana ke sesama bank dengan cara Error Correction seperti pemaparan sebelumnya dan penyelesaian ke bank lai

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini faktor yang mempengaruhi terjadinya selisih transaksi pada teller antara lain faktor manusia dan teknis: faktor manusia terjadi karena adanya katidak telitian teller dalam menginput data. Faktor taknis terjadi karena adanya kesalahan sistem atau jaringan yang terjadi pada banks
2. Pertanggung jawaban teller atas kesalahan dalam menjalankan perintah, ada 2 Cara Proses penyelesaian yang berbeda sebagai berikut: Pertama, Transfer dana ke sesama bank dengan cara Error Corrections seperti pemaparan sebelumnya; Kedua, penyelesaian ke bank lain. Mencocokkan slip transfer yang ditulis oleh nasabah dengan validasi teller maka, akan terlihat apabila ada yang tidak sesuai dengan input teller, Mengkonfirmasi nasabah pengirim adanya kesalahan penginputan nominal transfer by telepon, Membuat nota faksimile kepada penerima perihal untuk Pemblokiran Transfer RTGS/LLG Membuat nota faksimile kepada Divisi Sentra Operasional, dan Membuat koreksi RTGS/LLG dengan data yang seharusnya.

Referensi

- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta : Rajawali Pers, 2017
- Lukman Santoso AZ, *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Jakarta: Pustaka Yustisia, 2011
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Perbankan*, Jakarta : Pustaka Utama, 2014
- Herry Achmad Buchory dan Djasalim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006)
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Anonim. “Perbedaan LLG dan RTGS”. <https://www.carajadikaya.com/perbedaan-llg-dan-rtgs/>
- Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001
- Eko Sudarmanto, *Manajemen Risiko Perbankan*, Bandung: Yayasan Kita Menulis, 2021
- Muslich, Muhammad, *Manajemen Risiko Operasional*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007
- Ikatan Bankir Indonesia, *Manajemen Risiko 2*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016
- Zulkifli Zaini, *Mengenal Operasional Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Geloman Daniel, *Kecerdasan Emosi*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2006
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta, 2005
- Kuswarno Engku, *Tradisi Fenomenologi Pada Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Jurnal Komunikasi, 2006