



## **PERTANGGUNGJAWABAN TELLER BANK AKIBAT TERJADINYA KESALAHAN TERHADAP TRANSFER DANA NASABAH**

**Erna Widyawati**

Legal Officer, Bank BRI Kantor Cabang Rajawali, Surabaya  
e-mail: ernahamdani@gmail.com

**Ari Purwadi**

Faculty of Law, Wijaya Kusuma Surabaya University  
e-mail: aripurwadi.fhuwks@gmail.com

**Dwi Tatak Subagiyo**

Faculty of Law, Wijaya Kusuma Surabaya University  
e-mail: tataksubagiyo@gmail.com

### **ABSTRAK**

Proses transfer dana dapat dilakukan secara tertulis, dan salah satunya melalui teller bank. Proses transfer dana ini tidak selalu berlangsung dengan baik, adakalanya muncul suatu permasalahan mengenai kekeliruan, dan lain sebagainya. Oleh karenanya perlu dicari metode penyelesaian atas kejadian tersebut, yang mana menjadi inti rumusan masalah dalam penelitian ini. Penelitian ini merupakan penelitian normatif. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu teller bank harus bertanggung jawab atas kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana. Dalam hal terjadi keterlambatan atau kesalahan transfer dana, yang kemudian menimbulkan kerugian pada Pengirim atau Penerima, maka pihak penyelenggara dan/atau pihak lain yang mengendalikan sistem transfer dana tersebut dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya keterlambatan atau kesalahan transfer dana tersebut, dalam hal ini teller atau nasabah pengirim diwajibkan untuk membuktikan. Teller harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan. Teller yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan tersebut diwajibkan untuk membayar jasa, bunga, atau kompensasi. Teller bank 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 transfer dana nasabah.

**Kata Kunci:** Pertanggungjawaban Teller; Proses Transfer; Transfer Dana

### **ABSTRACT**

*The process of funds transfer can be done in writing, and one of them is through a bank teller. This process of transferring funds does not always go well, sometimes problems arise regarding mistakes, and so on. Therefore, it is necessary to find a method of settlement of the incident, which is the core formulation of the problem in this study. This research is normative research. The results obtained from this study, namely bank tellers must be responsible for errors in the transfer of funds. In the event of a delay or error in transfer of funds, which then results in a loss to the Sender or Recipient, the organizer and/or other party controlling the fund transfer system is burdened with the obligation to prove whether or not there is a delay or error in transferring the teller or the sending customer is required to prove. The teller must immediately correct the mistake by making a cancellation. Tellers who are late in making repairs to the mistake are required to pay services, interest, or compensation. Bank tellers must be able to become a careful worker in carrying out their duties and functions by applying the precautionary principle so that there is no mistake in the input process of customer fund transfer transactions.*

**Keywords:** Teller Accountability; Transfer Process; Fund Transfer

## PENDAHULUAN

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan, keberadaannya dalam masyarakat sudah tidak asing lagi. Apabila dibandingkan dengan lembaga-lembaga keuangan yang lain Non Bank. Bank jauh lebih dikenal. Hampir seluruh pelosok tanah air masyarakat pada umumnya mengenal Bank.<sup>1</sup>

Keberadaan bank dalam kehidupan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi wadah bagi badan usaha, lembaga pemerintah, swasta maupun orang pribadi selain sebagai tempat menyimpan dana dan sebagai sarana dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Lewat lembaga pengumpulan dana tersebut, bank dapat menyalurkan kembali dana yang sudah terkumpul tersebut kepada masyarakat melalui pranata hukum perkreditan. Disamping fungsi yang telah disebutkan di atas, bank juga memberikan berbagai jasa perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah maupun masyarakat pada umumnya.<sup>2</sup>

Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan dari setiap negara. Bank adalah lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan-badan usaha swasta, badan-badan usaha milik negara, bahkan lembaga-lembaga pemerintahan menyimpan dana-dana yang dimilikinya. Melalui kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme sistem pembayaran bagi sektor perekonomian.<sup>3</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan pendukungnya misalnya jasa Transfer Dana. Selain dalam melayani kebutuhan nasabah atau masyarakat, Bank juga akan meningkatkan pendapatan bank dengan

cara melakukan kerjasama dalam jasa transfer dana dengan pihak lain yang dianggap saling menguntungkan. Pengiriman uang tersebut dapat berdasarkan kepentingan sendiri ataupun untuk kepentingan nasabah. Pengertian pemindahan uang atau transfer dana tersebut saat ini sudah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana (selanjutnya disebut UUTD). Dalam Pasal 1 butir 1 disebutkan bahwa: "Transfer Dana merupakan rangkaian kegiatan yang dimulai dengan perintah dari Pengirim Asal yang bertujuan memindahkan sejumlah Dana kepada Penerima yang disebutkan dalam Perintah Transfer Dana sampai dengan diterimanya Dana oleh Penerima".

Dalam proses operasional suatu bank seluruh aktivitasnya diatur dengan berbagai macam kebijakan dan prosedur. Semua adalah bagian dari sistem pengendalian internal bank.<sup>4</sup> Semakin banyaknya arus transfer dana dalam dunia perbankan maka sangat rentan akan terjadinya suatu risiko dalam dunia perbankan yang sangat sulit untuk dihindari. Namun demikian, petugas bank sangat berperan penting dalam proses melaksanakan transfer dana yang disebut Teller Bank. Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai salah satunya transaksi transfer dana.<sup>5</sup>

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. Teller segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan. Teller terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi kepada bank.

Berdasarkan pernyataan di atas terdapat permasalahan yaitu bagaimana pertanggungjawaban

---

<sup>1</sup> Endang Retnowati. (2004). "Aspek Yuridis Simpanan dan Penitipan Pada Bank". *Perspektif*. 9(4), h. 308-318.

<sup>2</sup> Sentosa Sembiring. (2012). *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju, h. 15.

<sup>3</sup> Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional di Indonesia*. Cet. II. Jakarta: Kencana, h. 7.

<sup>4</sup> Zulkifli Zaini. (2014). *Mengenal Operasional Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, h. 163.

<sup>5</sup> Diakses dari <http://www.jobdesc.net/> tentang pengertian Teller Bank, diunduh 5 Februari 2017 Pukul 21:30 WIB.

teller bank terhadap transfer dana nasabah yang mengalami kegagalan dan kerugian.

## PEMBAHASAN

### Proses Terjadinya Transfer Dana di Bank

Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberi jaminan kepada nasabahnya.

Adapun 3 (tiga) macam cara sistem pelaksanaan transaksi Transfer Dana yang dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

*Pertama*, BI-RTGS sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/6/PBI/2008 tentang Sistem BI-RTGS. Disebut bahwa BI-RTGS ini merupakan sistem transfer dana elektronik antar peserta khususnya bank dalam mata uang rupiah yang penyelesaian transaksinya dilakukan secara seketika per transaksi secara individual. Adapun manfaat transfer diterapkannya sistem BI-RTGS selain menurunkan risiko sistem pembayaran nasional dengan meningkatkan kepastian dalam penyelesaian akhir, menyediakan tambahan pilihan sarana transfer yang praktis, cepat, efisien, aman, dan handal. Selain itu juga menyediakan informasi saldo rekening giro peserta secara *real time* dan menyeluruh, sehingga khususnya bagi bank, dapat membantu meningkatkan disiplin dan profesionalismenya dalam mengelola likuiditas. Bank yang dapat menggunakan sistem BI-RTGS ini terbatas hanya Bank Umum.<sup>6</sup>

*Kedua*, LLG adalah singkatan dari Lalu Lintas Giro. Ketika teller memilih menggunakan LLG ini, layanan transfer antar bank yang digunakan akan menggunakan fasilitas kliring. Menurut beberapa sumber, kliring adalah suatu tata cara perhitungan hutang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat berharga dari suatu bank terhadap bank lainnya dengan maksud penyelesaiannya mudah dan aman serta untuk memperlancar pembayaran giral. Sumber lainnya menyebutkan kliring sebagai suatu istilah dalam dunia perbankan dan keuangan menunjukkan suatu aktivitas yang berjalan sejak saat terjadinya

kesepakatan untuk suatu transaksi hingga selesainya pelaksanaan kesepakatan tersebut.<sup>7</sup>

*Ketiga*, Transfer 1 (satu) Bank atau sesama bank adalah transfer dana yang hanya melibatkan 1 (satu) bank saja, yakni jika pihak pengirim maupun pihak penerima mempunyai rekening pada bank yang sama, baik di 1 (satu) kantor bank, atau antara 1 (satu) kantor bank yang sama dengan cabang bank, ataupun antar cabang tersebut. Dengan demikian, pihak pengirim memberikan instruksi transfer kepada bank dengan mendebet rekeningnya pada bank tersebut, atau transfer uang tunai dan mengkreditkannya ke rekening penerima transfer juga pada bank tersebut. Dalam hal ini bank tersebut menjalankan 2 (dua) fungsi yang berbeda dan secara hukum fungsi tersebut saling terpisah, yaitu fungsi pendebet dan fungsi pengkredit.<sup>8</sup>

Pasal 7 ayat (1) Perintah Transfer Dana dapat disampaikan secara tertulis atau elektronik. Secara tertulis dimaksud melalui teller bank, pelaksanaan Transfer Dana sesuai dengan UUTD. Perintah Transfer Dana oleh pengirim asal berbunyi sebagai berikut: Pasal 8 ayat (1) Perintah Transfer Dana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) harus memuat sekurang-kurangnya informasi: a) Identitas Pengirim Asal; b) Identitas Penerima; c) Identitas Penyelenggara Penerima Akhir; d) Jumlah Dana dan Jenis Mata Uang yang Ditransfer; e) Tanggal Perintah Transfer Dana; dan f) Informasi lain yang menurut peraturan perundang-undangan yang terkait Transfer Dana wajib dicantumkan dalam Perintah Transfer Dana.

### Pertanggungjawaban Teller Atas Kesalahan Dalam Menjalankan Transfer Dana Nasabah

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

<sup>6</sup> Bank Indonesia. "Juklak Revisi BI RTGS". *Juklak Bank Rakyat Indonesia*. 31 Januari 2017, h. 64.

<sup>7</sup> Anonim. "Perbedaan LLG dan RTGS". <https://www.carajadikaya.com/perbedaan-llg-dan-rtgs/>. diakses 28 Mei 2017.

<sup>8</sup> Munir Fuady. (2001). *Hukum Perbankan Modern*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 104.

untuk melakukan pekerjaan dan kegiatan operasional. Acuan ini disebut dengan Standar Operasional Prosedur atau disingkat SOP.

SOP 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.<sup>9</sup>

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-keputusan dan tindakan-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; 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.<sup>10</sup> 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-

benar menjadi acuan bagi setiap proses dalam perusahaan.<sup>11</sup>

Pada umumnya, kelalaian/kealpaan dibedakan atas: 1). Kealpaan yang disadari (*bewuste schuld*). Disini teller dapat menyadari tentang apa yang dilakukan beserta akibatnya, akan tetapi ia percaya dan mengharap-harap bahwa akibatnya tidak akan terjadi; 2). 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.<sup>12</sup>

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*”. Jadi perbedaan ini tidak banyak artinya. Kealpaan sendiri merupakan pengertian yang normatif bukan suatu pengertian yang menyatakan keadaan (bukan *feitelijk begrip*). Penentuan kealpaan seseorang harus dilakukan dari luar, harus disimpulkan dari situasi tertentu, bagaimana seharusnya si pelaku itu berbuat.

Bentuk kelalaian kesalahan transfer dana ada 2 (dua) kesalahan sebagai berikut: 1) *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. 2) 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.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Munir Fuady, *op.cit.*, h. 104.

<sup>12</sup> Zulkifli Zaini, *op.cit.*, h. 164.

<sup>13</sup> *ibid.*

<sup>9</sup> Bank Indonesia, *op.cit.*, h. 64.

<sup>10</sup> *ibid.*

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.

Pasal 56 UUTD menyebutkan bahwa: (1) Dalam hal penyelenggara pengirim melakukan kekeliruan dalam pelaksanaan transfer dana, penyelenggara pengirim harus segera memperbaiki kekeliruan tersebut dengan melakukan pembatalan atau perubahan. (2) Penyelenggara pengirim yang terlambat melakukan perbaikan atas kekeliruan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib membayar jasa, bunga, atau kompensasi.

Dari uraian di atas penyelenggara pengirim yang dimaksud yaitu teller bank jika melakukan kesalahan transfer dana harus segera memperbaiki kekeliruan yang telah terinput sistem agar mencegah adanya suatu komplain nasabah. Bentuk penyelesaian atas kesalahan transfer dana yang dilakukan teller kepada nasabah pengirim transfer dana yaitu:

*Pertama*, Sesama Bank. Penyelesaian kesalahan tranfer dana pada sesama bank. Hal ini wajib segera menyelesaikan koreksi transaksi, teller wajib cek verifikasi data nasabah yang sesuai dengan *slip*. Kemudian memberitahukan kepada atasan bahwa terjadi kesalahan *input* teller. Proses penyelesaiannya dengan cara EC (*Error Corrections*) yaitu pendebetan kepada rekening yang bukan seharusnya menerima transfer dana dengan izin pemilik rekening melalui telepon. EC dapat dilakukan di hari yang sama apabila penerima dana yang tidak berhak menggunakan dana tersebut. Dalam satu tahun

apabila teller melakukan EC max 12x (kali), Apabila lebih dari itu akan berdampak pada penilaian evaluasi kinerja teller. Apabila nasabah menggunakan hasil uang yang bukan haknya, teller wajib melakukan kunjungan nasabah (LKN) kepada penerima transfer untuk bernegosiasi. Jika nasabah tersebut tidak ada itikat baik dengan cara menguasai dana tersebut teller wajib mengganti kerugian nasabah penerima di hari yang sama. Dengan mengganti dana secara pribadi atau menggunakan tabungan talangan teller sesuai kebijakan atasan bank masing-masing.

*Kedua*, ke Bank Lain. Penyelesaian kesalahan transfer dana terjadi bank lain yang dilakukan oleh teller adalah prosedur penyelesaiannya sama seperti proses ke sesama bank di atas teller wajib cek verifikasi data nasabah yang sesuai dengan *slip* transfer. Kemudian, memberitahukan kepada atasan bahwa terjadi kekeliruan pada saat *input* data di sistem bank. Transfer dana ke bank lain tidak dapat dilakukan proses EC karena berbeda sistem bank. Solusinya adalah teller konfirmasi via telepon dengan cara memohon maaf atas ketidaknyamanannya karena transfer masih dalam proses ke nasabah pengirim karena dana tersebut belum dapat masuk ke rekening penerima, teller harus mengkonfirmasi kepada bank yang penerima dan Bank Indonesia agar melakukan *retour* (pengembalian dana) melalui sistem bank pengirim.

Berdasarkan penelitian penulis dapat memberikan salah satu contoh kasus bentuk kesalahan transfer dana tujuan bank lain yang dilakukan oleh Teller Bank. Kesalahan *input* pada pengetikan 1 (satu) digit angka atau 1 (satu) digit huruf. Pada saat proses *input* data nasabah dari *slip* terjadi kekeliruan *input* pada nama nasabah penerima, maka proses transfer dana tidak akan masuk ke rekening tujuan dikarenakan nama penerima tidak sesuai. Hal ini akan menyebabkan dana *retour* kembali ke sistem rekening bank pengirim. Kesalahan *input* pada 1 (satu) digit nominal atas kelalaian teller ini terjadi karena *input* tidak sesuai dengan nominal slip. Kesalahan ini terjadi dapat terjadi pada saat pengetikan nominal pada validasi sistem teller yang tidak sesuai dengan nominal yang ditulis nasabah pada *slip*.

Contoh kasus teller Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya pada tanggal 12 Agustus 2014 teller melakukan transfer RTGS atas nama Eonchemicals

Putra PT. Tujuan Bank Mandiri Cab MT Haryono dengan nama pengirim PT PAL Surabaya, Sumber Dana/Biaya Debet dari rekening giro PT PAL nominal Rp.73.980.000,00 (Tujuh Puluh Tiga Juta Sembilan Ratus Delapan Puluh Ribu Rupiah) yang seharusnya nominal Rp.7.380.000,00 (Tujuh Juta Tiga Ratus Delapan Puluh Ribu Rupiah). Teller salah mengetik *keyboard* komputer sehingga yang terbuku sistem nominal lebih banyak dari yang seharusnya dengan bukti nampak di validasi transaksi.<sup>14</sup>

Langkah-langkah penyelesaian yang harus dilakukan Teller Bank adalah: 1. Mencocokkan *slip* transfer yang ditulis oleh Nasabah dengan validasi Teller maka, akan terlihat apabila ada yang tidak sesuai dengan *input* Teller; 2. Mengkonfirmasi nasabah pengirim adanya kesalahan *input* nominal transfer *by* telepon; 3. Membuat nota faksimile kepada Bank Mandiri Cab MT Haryono perihal Pemblokiran RTGS; 4. Membuat nota faksimile kepada Divisi Sentra Operasi KP BRI Jakarta Bagian RTGS; 5. Membuat koreksi RTGS dengan data yang seharusnya.

Dari uraian contoh kasus di atas 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. Contoh: kesalahan *input* dan pengelolaan data, kesalahan administrasi dokumen, keterlambatan pelaporan, salah komunikasi, salah *input* parameter dalam sistem, selisih kas, ATM, khasanah, dan lain sebagainya.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari uraian yang telah dipaparkan maka penulis menyimpulkan sebagai berikut: Proses terjadinya

transfer dana menurut UUTD Pasal 7 Perintah Transfer Dana dapat disampaikan secara tertulis salah satunya melalui teller bank. Instruksi transfer yang dibuat nasabah pengirim dengan menyertakan Identitas yang berlaku dan sesuai ketentuan bank masing-masing. Pelaksanaan transaksi Transfer Dana yang dapat dilakukan dengan cara-cara ke sesama bank atau ke bank lain RTGS/LLG. Setelah proses transfer nasabah akan mendapatkan bukti transfer dana dalam bentuk *copy slip*.

Pertanggungjawaban teller atas kesalahan dalam menjalankan perintah transfer sesuai Pasal 56 dan 78 UUTD. Proses penyelesaian ada 2 Cara 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 *input* 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.

### Rekomendasi

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 penulis menyarankan agar menjadi seorang teller 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*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Erna. Teller Bank Rakyat Indonesia Cabang Surabaya. tanggal 5 Mei 2017.

- 
- Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2011 tentang Transfer Dana.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/11/PBI/2006 Tanggal 30 Januari 2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Government*.
- Peraturan Bank di Indonesia Nomor 11/25/PBI/2009 Tanggal 1 Juli tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/8/PBI/2003 Tentang Penerapan Manajemen Resiko.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/6/PBI/2008 tentang Sistem BI-RTGS.
- Buku:**
- Hermansyah. (2005). *Hukum Perbankan Nasional di Indonesia*. Bandung: Kencana.
- Munir Fuady. (2001). *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sentosa Sembiring. (2012). *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju.
- Jurnal:**
- Bambang Soeji Prodjo. "Permasalahan Hukum dalam Transfer Dana Elektronik". *Majalah Hukum Nasional*. No. 2.
- Dimas Agro Atmaja Anugrah, "Pembuktian Dalam Electronic Funds Transfer", *Juklak RTGS, LLG, Proses Transaksi Dalam Perbankan*, *Majalah Juklak RTGS/LLG 2011*.
- Endang Retnowati. (2004). "Aspek Yuridis Simpanan dan Penitipan Pada Bank". *Perspektif*. 9(4), 308-318
- Internet:**
- [http://www.Slideshare.net/admin11/teller\\_bank\\_tentang\\_pengertian\\_teller\\_bank](http://www.Slideshare.net/admin11/teller_bank_tentang_pengertian_teller_bank). diunduh 27 Mei 2017.