

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**MEKANISME PENANGANAN GAGAL TRANSFER PADA
PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG PEMBANTU
ISKANDAR MUDA BANDA ACEH**



Disusun Oleh :

**LADY MISYELLE HANINDYA
NIM : 140601059**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2017 M / 1438 H**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Situs: www.uin-arraniry.web.id fakultas-ekonomi-dan-bisnis

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN KERJA PRAKTIK

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lady Misyelle Hanindya
NIM : 140601059
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini. Maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 28 Juli 2017

Yang menyatakan,

Lady Misyelle Hanindya

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah
Dengan judul :

**MEKANISME PENANGANAN GAGAL TRANSFER PADA
PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG PEMBANTU ISKANDAR MUDA
BANDA ACEH**

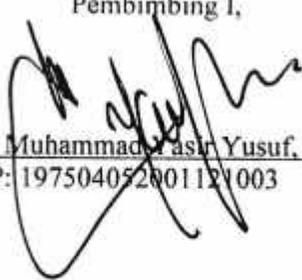
Disusun oleh:

Lady Misyelle Hanindya

NIM : 140601059

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada
Program Studi Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

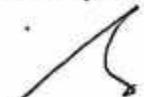
Pembimbing I,


Dr. Muhammad Fasin Yusuf, MA
NIP: 197504052001121003

Pembimbing II,


Intan Qurratul Aini, S.Ag., M. Si
NIP: 197612172009122001

Mengetahui
Ketua Program Studi D-III
Perbankan Syariah


Dr. Nifam Sari, M.Ag
NIP: 197103172008012007

LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR

LAPORAN KERJA PRAKTIK

Disusun Oleh:

LADY MISYELLE HANINDYA
NIM: 140601059

Dengan Judul:

**MEKANISME PENANGANAN GAGAL TRANSFER PADA PT. BANK ACEH SYARIAH
CABANG PEMBANTU ISKANDAR MUDA BANDA ACEH**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma III Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk
Menyelesaikan Program Studi Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 28 Juli 2017
Di Darussalam, Banda Aceh
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP: 197711052006042003

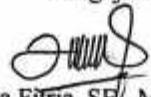
Sekretaris,


Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si
NIP: 197612172009122001

Penguji I,

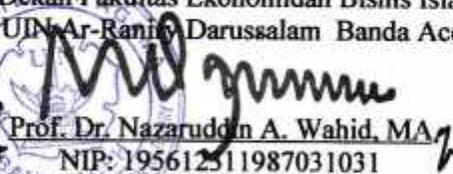

Farid Fathony, S.Snak Lc., MA
NIP: 198604272014031002

Penguji II,


Ana Fitria, SE., M.Sc

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh**


Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
NIP: 195612311987031031

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, berkat taufik dan hidayah-Nya disertai limpahan rahmat dan pertolongan-Nya yang tiada terkira besarnya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul **“MEKANISME PENANGANAN GAGAL TRANSFER PADA PT. BANK ACEH SYARIAH CABANG PEMBANTU ISKANDAR MUDA BANDA ACEH”**, yang merupakan salah satu tugas wajib guna menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AR-Raniry Banda Aceh.

Shalawat beriring salam tak lupa pula penulis sanjung sajikan kepangkuan alam Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya yang telah membawa kita dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini, penulis menyadari bahwa segala sesuatu yang dikemukakan masih jauh dari sempurna karena terbatasnya kemampuan penulis. Oleh Karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan ini.

Keberhasilan penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini tidak terlepas dari doa, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda yang terhormat Ading Suryadiningrat dan Ibunda tercinta Emilia Agustina, abang Yaski Ferdilianus, adik Stephanie Mharsya Ayundya dan Cassy Meiske Octi Chrisandya, beserta sanak saudara sekalian yang telah banyak memberikan dukungan, semangat beserta doa yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Perbankan Syariah.
2. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Nilam Sari M.Ag selaku Ketua Prodi Diploma III Perbankan Syariah.
4. Dr. Nevi Hasnita S.Ag., M.Ag selaku Sektretaris Prodi Diploma III Perbankan Syariah.
5. Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP), sehingga laporan kerja praktik ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) dan membantu serta memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan laporan kerja praktik.

7. Inayatillah, MA., Ek selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Prodi Diploma III Perbankan Syariah.
8. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
9. Bapak Teuku Muhammad Azani selaku kepala PT. Bank Aceh Syariah KCP Iskandar Muda Banda Aceh, dan Seluruh Karyawan dan karyawan PT. Bank Aceh Syariah KCP Iskandar Muda Banda Aceh yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP).
10. Teruntuk sahabat, Rismauli Saragi, Orizal, Ulul Azmi, Suwaibatun Islami, Dinda Mawarni, dan Marliza yang senantiasa memberikan dukungan, bantuan dan semangat serta teman-teman seperjuangan unit 2 dan seluruh mahasiswa Prodi Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2014, yang telah berjuang bersama-sama selama menempuh pendidikan ini.

Akhirnya atas segala bantuan dan dorongan yang telah diberikan, penulis mengucapkan beribu terima kasih dan memohon kepada Allah SWT semoga amal baik saudara sekalian mendapatkan balasan dari Allah SWT. *Amin Ya Rabbal 'Alamin.*

Banda Aceh, 28 Juli 2017

Penulis

Lady Misyelle Hanindya

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987–Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	t
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	S	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ		24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	S	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Konsonan

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambingnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fat ah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambingnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
	<i>Fat ah</i> dan ya	Ai
	<i>Fat ah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haua*

3. *Maddah*

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
◌َ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	
◌ِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	
◌ُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	

Contoh:

قَالَ : q la

رَمَى : ram

قِيلَ : q la

يَقُولُ : yaq lu

4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua, yaitu:

a. *Ta Marbutah* () hidup

Ta Marbutah () yang hidup atau mendapat harkat *fat ah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah *t*.

b. *Ta Marbutah* () mati

Ta Marbutah () yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah *h*.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* () diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* () itu ditransliterasikan dengan *h*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَانِ : Rau ah al-af l/ rau atula f l

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : Al-Mad nah al-Munawwarah/
al-Mad natul Munawwarah

طَلْحَةَ : al ah

Catatan:**Modifikasi**

- a. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: amad Ibn Sulaiman.
- b. Nama Negara dan kota ditulis menurut Ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- c. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBARAN PERSETUJUAN SEMINAR	ii
LEMBARAN PENGESAHAN HASIL SEMINAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	vii
DAFTAR ISI	xi
RINGKASAN LAPORAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB SATU: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik	5
BAB DUA: LOKASI KERJA PRAKTIK	7
2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh	7
2.2 Visi, Misi dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh	9
2.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh	10
2.4 Kegiatan Usaha Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh	16
2.4.1 Penghimpunan Dana/ <i>Funding</i>	16
2.4.2 Penyaluran Dana.....	18
2.4.3 Pelayanan Jasa	19
2.5 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh	21
BAB TIGA: HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK	24
3.1 Kegiatan Kerja Praktik	24
3.1.1 Bagian Pembiayaan/ <i>Account Officer</i>	24
3.1.2 Bagian <i>Customer Service (CS)</i>	25
3.2 Bidang Kerja Praktik	27
3.2.1 Rekonsiliasi ATM	29
3.2.2 Mekanisme Penanganan Gagal Transfer	31
3.3 Teori Yang Berkaitan	33
3.3.1 Pengertian ATM	33
3.3.2 Pengertian Transfer	35
3.3.3 Pengertian Gagal Transfer.....	37
3.3.3.1 Landasan Syariah <i>Transfer (Wakalah)</i> .	37

3.3.3.1 Landasan Syariah <i>Wakalah</i>	40
3.4 Evaluasi Kerja Praktik.....	41
BAB EMPAT: PENUTUP	43
4.1 Kesimpulan.....	43
4.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
SK BIMBINGAN	
LEMBAR KONTROL BIMBINGAN.....	
LEMBAR NILAI KERJA PRAKTIK.....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	

RINGKASAN LAPORAN

Nama : Lady Misyelle Hanindya
Nim : 140601059
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Judul : Mekanisme Penanganan Gagal
Transfer pada PT. Bank Aceh Syariah
Cabang Pembantu Iskandar Muda
Banda Aceh
Tanggal Seminar : 28 Juli 2017
Tebal LKP : 42 halaman
Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Yasir Yusuf, MA
Pembimbing 2 : Intan Qurratul Aini, S.Ag., M.Si

Laporan ini disusun berdasarkan kegiatan kerja praktik yang penulis lakukan di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh yang beralamat di Jl. Iskandar Muda Kelurahan Punge Banda Aceh. Selama melakukan kerja praktik, penulis lebih banyak ditempatkan pada bagian *customer service* yaitu membimbing nasabah untuk melengkapi syarat-syarat dalam melakukan klaim ATM. Mesin ATM merupakan salah satu fasilitas pelayanan jasa yang diberikan PT. Bank Aceh Syariah kepada nasabah untuk kemudahan dalam melakukan transaksi, namun tidak menutup kemungkinan akan terjadinya kegagalan transfer yang biasanya terjadi akibat gangguan jaringan. Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah untuk mengetahui mekanisme penanganan gagal transfer pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh. Mekanisme penanganan gagal transfer dimulai dengan pihak nasabah melaporkan kepada petugas *customer service* yang kemudian di haruskan untuk melengkapi syarat-syarat seperti: mengisi permohonan pengaduan nasabah, foto copy KTP, foto copy buku tabungan, kartu ATM, struk penarikan, serta menceritakan kronologi kejadian gagal transfer yang dialami nasabah. Nasabah dapat menunggu sekurang-kurangnya dibawah 60 hari kerja. Petugas *customer service* akan kembali menghubungi nasabah apabila prosesnya sudah selesai. Berdasarkan pengamatan selama penulis melakukan kerja praktik, penulis menyarankan agar adanya peningkatan kualitas jaringan pada mesin ATM agar terjadinya gagal transfer menjadi lebih minim.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kontrol Bimbingan
Lampiran 2	Lembar Nilai Kerja Praktik
Lampiran 3	SK Bimbingan
Lampiran 5	Daftar Riwayat Hidup

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank secara umum merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan meyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, 2010: 11). Di Indonesia ada 2 sistem perbankan yang diterapkan yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia sangat pesat, Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit (pembiayaan) dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

Bank syariah adalah bank yang secara operasional berbeda dengan konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Qur'an dan Hadits Rasulullah SAW (Ismail, 2011: 29).

PT. Bank Aceh Syariah merupakan bank daerah pertama yang menjalankan basis syariah, pemerintah Aceh melakukan konversi terhadap Bank Aceh dari bank konvensional menjadi bank syariah. Setelah keputusan tersebut, proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK, akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh (bankaceh.co.id, 2015).

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh terletak di jalan Iskandar Muda, yang nasabahnya berasal dari kalangan Guru, PNS, Wiraswasta, dan mahasiswa/pelajar. Ada juga dari kalangan masyarakat sekitar yang menjadi nasabah PT. Bank Aceh Syariah. Pada dasarnya produk penghimpunan dana pada PT. Bank Aceh Syariah yaitu Tabungan Seulanga, Tabungan Firdaus, Tabungan Sahara, Giro, Deposito. Bank Syariah lazimnya didasarkan pada akad mudharabah dan wadiah. Sementara itu produk penyaluran dana seperti pembiayaan murabahah dan pembiayaan mudharabah, serta produk jasa bank seperti SMS Banking, Transfer, ATM, Surat Jaminan, dan Referensi Bank.

Seiring peningkatan jumlah nasabah, PT. Bank Aceh Syariah telah mengantisipasinya dengan penambahan mesin-mesin ATM Bank Aceh Syariah yang sudah mencakup wilayah Aceh dan Medan. Selain itu penambahan fitur dan layanan pada kartu ATM Bank Aceh Syariah masih terus dilakukan. Salah satu fitur yang terdapat pada ATM Bank Aceh Syariah beberapa diantaranya: Informasi saldo, Penggantian PIN, Penarikan uang tunai, Transfer uang antar sesama nasabah Bank Aceh Syariah, Transfer uang antar Bank anggota ATM Bersama dari Tabungan Simpeda, Tabungan Seulanga dan Tabungan Aneka Guna.

Untuk kemudahan dan kecepatan pelayanan serta efisiensi biaya transaksi, nasabah dapat memanfaatkan kartu dan mesin ATM Bank

Aceh Syariah untuk bertransaksi. Selain itu transaksi juga dapat dilakukan di ATM Bersama dan dikenakan pemotongan administrasi. ATM Bersama adalah program kerjasama Bank-bank dalam penyediaan jasa ATM. Transaksi dengan menggunakan kartu ATM Bersama ini dapat dilakukan pada mesin-mesin dimanapun yang mencantumkan logo ATM Bersama. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan akan adanya kejadian dimana nasabah mengalami kegagalan transfer uang melalui mesin ATM. Gagal transfer merupakan masalah yang akan dihadapi oleh nasabah pengguna mesin ATM, yang biasanya disebabkan oleh: Nomor rekening yang kurang tepat, kode bank yang salah saat melakukan transaksi kelain bank, dan adanya gangguan jaringan. Biasanya nasabah yang mengalami kegagalan transfer ini akan datang kepada pihak bank dalam kondisi emosional yang dikarenakan rasa panik akibat saldo pada rekeningnya telah terpotong, namun uang yang dikirimkan tidak sampai ke rekening penerima.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat masalah tersebut, dengan judul “**Mekanisme Penanganan Gagal Transfer Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh**”.

1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Adapun tujuan dari laporan kerja praktik ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan yang tepat atas masalah gagal transfer yang akan dihadapi oleh nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh.

1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Kegunaan Kerja Praktik yaitu sebagai salah satu bukti bahwa penulis telah melakukan Kerja Praktik dan telah mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan. Hasil Laporan Kerja Praktik ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Khazanah Ilmu Pengetahuan

Laporan kerja praktik ini dalam Khazanah Ilmu Pengetahuan atau lingkungan kampus dapat dijadikan acuan dalam mempelajari dan mengetahui ruang lingkup dunia perbankan serta menjadi sumber bacaan dan referensi bagi mahasiswa/i khususnya bagi mahasiswa/i Diploma III Perbankan Syariah dalam membuat laporan nantinya.

2. Masyarakat

Laporan Kerja Praktik ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi bagi masyarakat yang ingin mengetahui bagaimana cara penanganan gagal transfer yang tepat. Serta dapat pula memberikan informasi lainnya yang menyangkut seputar masalah gagal transfer yang akan dialami khususnya nasabah PT. Bank Aceh Syariah.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik bagi instansi yang terkait diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak PT. Bank Aceh agar lebih optimal lagi dalam menjalankan suatu kegiatan.

4. Penulis

Dalam kerja praktik ini, penulis mendapatkan wawasan tentang dunia kerja yang sebenarnya. Menambah pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman bagi penulis dalam mekanisme penanganan gagal transfer dalam suatu bank. Memberikan pelajaran yang sangat berharga dalam meningkatkan keingintahuan penulis tentang dunia perbankan dan mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik

Untuk memudahkan pembahasan dan penulisan laporan kerja praktik, penulis mengklarifikasikan permasalahan dalam tiap-tiap bab. Dalam laporan kerja praktik ini, penulis memuat empat bab.

Bab Satu, merupakan bab pendahuluan dimana terdapat latar belakang, tujuan laporan kerja praktik, kegunaan laporan kerja praktik dan sistematika laporan kerja praktik.

Bab Dua, adanya tinjauan lokasi kerja praktik. Pada bagian ini memuat gambaran umum dari lokasi tempat kerja praktik. Mulai dari awal mula lahirnya kelembagaan tersebut hingga perkembangannya sampai saat ini. Dalam bab ini penulis juga mencantumkan struktur organisasi dari instansi tempat penulis melakukan kerja praktik, yang dalam hal ini yaitu PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Banda Aceh.

Bab Tiga, membahas hasil kegiatan kerja praktik yang dilakukan oleh penulis selama 30 hari kerja di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda yang terdiri dari beberapa sub pembahasan

yaitu kegiatan kerja praktik, bidang kerja praktik, teori yang berkaitan, dan evaluasi kerja praktik.

Bab Empat, merupakan kesimpulan yang berisi hasil-hasil pembahasan yang diperoleh dari hasil kegiatan kerja praktik yang telah penulis lakukan di tempat kerja praktik yaitu PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh. Dari seluruh rangkaian kegiatan yang dijelaskan oleh penulis, dalam bab ini juga akan disajikan saran penulis untuk pihak terkait dan berisi hal-hal yang dipandang perlu untuk ditindaklanjuti demi semakin optimalnya hasil yang akan di capai.

BAB DUA

TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah Singkat PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh

Gagasan dalam mendirikan Bank Milik Pemerintah Daerah terbentuk atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah Provinsi Aceh. Setelah mendapat persetujuan DPRD Provinsi Aceh di Kutaraja (sekarang Banda Aceh) dengan surat Keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957.

Peralihan status PT. Bank Kesejahteraan Aceh menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang di anggap sebagai hari lahirnya BPD Istimewa Aceh. Perubahan bentuk badan hukum menjadi PT ditetapkan dengan akte notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999 yang bernama PT. BPD Istimewa Aceh yang disingkat menjadi PT. Bank BPD Aceh. Selanjutnya tahun 2010 PT. Bank BPD Aceh di ubah menjadi PT. Bank Aceh.

Dibukanya PT. Bank Aceh Syariah berdasarkan surat Bank Indonesia Nomor 6/4/DPbs/BNA tanggal 19 Oktober 2004. Bank Aceh Syariah mulai hadir di tengah-tengah masyarakat pada tanggal 5 November 2004, sedangkan peresmiannya dilakukan pada tanggal 6 November 2004. Pada tahun 2010 PT. Bank BPD Aceh Syariah dirubah lagi menjadi PT. Bank Aceh Syariah berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/KEP,GEB/2010 tanggal 29 September 2010

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) tanggal 25 Mei 2015 lalu bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem

konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK, akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari Dewan Komisiner OJK Pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 Perihal Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional Menjadi Bank Umum Syariah PT. Bank Aceh, yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui Kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku bahwa kegiatan operasional Bank Aceh Syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi Bank Syariah, Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal (bankaceh.co.id, 2015).

Perbankan Syariah telah menunjukkan *trend* perkembangan yang positif sehingga dapat memainkan peranan penting dalam memobilisasi, mengalokasikan dan memanfaatkan sumber daya dengan lebih baik. Perkembangan dan pertumbuhan Perbankan Syariah tidak terlepas dari dukungan masyarakat, kalangan ulama maupun pemerintah. Hadirnya PT. Bank Aceh Syariah dapat melayani dan memenuhi keperluan

masyarakat Aceh yang mayoritas Islam dalam melakukan aktivitas muamalah secara menyeluruh sesuai prinsip-prinsip syariah.

2.2 Visi, Misi dan Motto PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh

Adapun visi, misi, dan motto PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh, yaitu: (bankaceh.co.id, 2015).

Visi: Mewujudkan PT. Bank Aceh Syariah menjadi bank yang terus sehat, tangguh, handal dan terpercaya serta dapat memberikan nilai tambah yang tinggi kepada mitra dan masyarakat.

Misi: Membantu dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat melalui pengembangan dunia usaha dan pemberdayaan ekonomi rakyat, serta memberi nilai tambah kepada pemilik dan kesejahteraan kepada karyawan.

Motto: Kepercayaan dan Kemitraan,

Kepercayaan adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik dan masyarakat secara luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut.

Kemitraan adalah suatu jalin kerjasama usaha yang erat dan setara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Dalam rangka mencapai visi, misi, dan motto, PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh diarahkan pada pengelolaan bank yang sehat dan jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat dan pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang mengutamakan optimalisasi penyediaan pembiayaan serta pelayanan perbankan bagi kelancaran dan kemajuan pembangunan daerah.

Dalam rangka mengemban visi, misi, dan motto bank tersebut, setiap karyawan dan manajemen harus dapat menganut, meyakini, mengamalkan dan melaksanakan nilai-nilai filosofi yang luhur yang terkandung dalam pilar dan perilaku budaya kerja, yaitu:

1. Bekerja adalah ibadah kepada Allah SWT dengan penuh keimanan dan ketaqwaan.
2. Profesionalisme dan integritas karyawan/ manajemen.
3. Pengelolaan Bank secara Sehat dan Berdaya Saing Tinggi.
4. Kepuasan Nasabah yang tinggi.
5. Prestasi Kerja dan Kesejahteraan adalah Karunia Allah SWT.

2.3 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh

Sebuah perusahaan tentu memiliki struktur organisasi yang merupakan kerangka untuk menunjukkan hubungan-hubungan antara pegawai maupun bidang-bidang kerja antara satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu, struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Tujuan utama dibuatnya struktur organisasi adalah untuk memudahkan setiap perusahaan dalam menjalankan aktivitas-aktivitas perusahaan tanpa adanya indikator-indikator yang

membawa dampak negatif terhadap perusahaan tersebut yang pada intinya akan memberikan batasan yang jelas antara wewenang dan tanggung jawab dalam hubungan kerja serta mempermudah proses penyesuaian kerja. Organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu ikatan, dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau kelompok yang disebut pemimpin dan seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan (Umar, 2003: 65).

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh juga memiliki struktur organisasi lainnya yang memiliki struktur yang melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya organisasi yang dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan. Organisasi merupakan kumpulan dari berbagai macam pekerjaan yang telah terbagi dan terspesialisasi yang dilakukan oleh orang-orang yang berbeda-beda menurut kapasitas yang dimiliki masing-masing. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh adalah tipe organisasi garis (*line organization*), yang berarti setiap tingkatan organisasi dipimpin oleh seorang pimpinan dan para staf terdiri dari Pimpinan, *Teller*, Bagian Administrasi Pembiayaan, *Costumer Service*, Umum/*Office Boy*, dan *Security*.

2.3.1 Pimpinan Cabang Pembantu

Sebagaimana layaknya suatu perusahaan, pimpinan merupakan seseorang yang sangat berpengaruh dalam memajukan perusahaan tersebut. Pimpinan memiliki tugas umum mengawasi dan melaksanakan tugas aktivitas harian sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adapun tugas pemimpin cabang pembantu adalah mengarahkan, mengkoordinasikan dan mengawasi tugas bawahannya serta memberikan arahan dan bimbingan kepada karyawan sesuai tugas masing-masing. Secara rinci, tugas pimpinan cabang pembantu adalah sebagai berikut:¹

1. Penyerahan kas pagi dan menerima kas sore.
2. Memeriksa laporan bank.
3. Verifikasi nota-nota setoran, penarikan, penyetoran, dan lain-lain.
4. Melakukan pengesahan terhadap buku tabungan nasabah.
5. Memonitoring kegiatan oerasional bank.
6. Melakukan outorisasi pembukaan rekening tabungan, deposito, giro, transfer, pencairan pembiayaan, kliring dan RTSG
7. Melakukan penutupan operasional kantor ketika sore hari.

2.3.2 Teller

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas utama *Teller* yaitu:²

1. Melayani setiap transaksi penyetoran dan penarikan nasabah atas rekening giro, deposito, tabungan tunai, dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Memberikan penjelasan yang tegas dan ramah kepada nasabah dalam setiap proses transaksi.

¹ Sumber Data: Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh.

² Ibid.

3. Membantu dan merespon keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.3.3 *Customer Service*

Lembaga keuangan perbankan khususnya bagian *Customer Service* sangat dibutuhkan, dikarenakan pada bagian ini membantu perusahaan dalam hal memberikan pelayanan untuk menjelaskan berbagai produk lembaga tersebut. Bagian *Customer Service* adalah bagian yang paling sering berhubungan dengan nasabah, diantaranya adalah permasalahan dengan buku tabungan nasabah, ATM, dan permasalahan kecil lainnya. Adapun wewenang *Customer Service* yaitu:³

1. Melayani para nasabah yang akan melakukan pembukaan dan penutupan rekening.
2. Menjelaskan se jelas-jelasnya kepada nasabah mengenai beragam produk serta layanan yang diberikan oleh bank.
3. Membuat administrasi buku tabungan, cek, dan bilyet giro.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan verifikasi tanda tangan *customer*.
6. Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan.
7. Membina hubungan baik dengan nasabah dan membujuk nasabah agar tidak lari apabila menghadapi masalah.

³ Wawancara dengan Eva Lisnawati, Bagian *Customer Service* Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh.

2.3.5 Administrasi Pembiayaan/*Account Officer*

Account Officer adalah bagian yang menangani atau mengelola pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dengan nasabah, bank yang membeli barang yang dibutuhkan dan bank menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok di tambah dengan keuntungan margin yang di sepakati dengan nasabah. Tugas *Account Officer* adalah:⁴

1. Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan pinjaman mulai dari surat permohonan pembiayaan, kelengkapan dokumen, hingga pelunasan.
2. Mencari nasabah yang layak dan sesuai kriteria peraturan bank, menilai, mengevaluasi, menganalisa, dan mengusulkan besarnya pembiayaan yang diberikan.
3. Melakukan *Cheking On The Spot* ke lokasi nasabah untuk mengecek kebenaran data-data yang terlampir pada surat permohonan.
4. Bertanggung jawab atas penciptaan pendapatan bank sesuai dengan target yang ditetapkan oleh manajemen bank.
5. Bertanggung jawab atas segala kerugian bank akibat kelalaiannya.
6. Melakukan pengarsipan terhadap pembiayaan yang telah di biyai.

⁴ Wawancara dengan Meirizal, Adm Pembiayaan/*Account Officer* Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh.

2.3.5 *Cleaning Service*

Cleaning service mempunyai maksud dan tujuan untuk tercapainya kenyamanan, antara lain:

1. Meningkatkan produktivitas nasabah/karyawan dalam beraktifitas.
2. Mempertahankan nilai teknis aset perusahaan.
3. Meningkatkan efisiensi dalam manajemen pemeliharaan.
4. Memberikan citra positif di kalangan mitra kerja, mitra usaha dan masyarakat.

2.3.6 *Security*

Security merupakan petugas yang dibentuk oleh instansi untuk melaksanakan pengamanan dan ketertiban di lingkungan kerjanya. *Security* juga sosok yang pertama kali menyambut nasabah dan mengarahkannya, juga sebagai informasi awal. Tugas *security* adalah:

1. Mengarahkan kendaraan nasabah yang hendak keluar masuk parkir.
2. Membuka pintu untuk nasabah yang keluar dan masuk.
3. Ikut mengawasi dan mengatur antrian, membantu dan memanggil nasabah di antrian *customer service* maupun teller.
4. Mengambil formulir / aplikasi transaksi apabila diminta.

2.4 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk pelayanan jasa maupun pelayanan dari berbagai macam produk yang tersedia didalamnya. PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh merupakan bank yang menjalankan seluruh aktivitas maupun transaksinya berdasarkan landasan hukum islam. Adapun kegiatan utama dari Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

2.4.1 Penghimpunan Dana/*Funding*

Penghimpunan dana merupakan kegiatan bank dalam mendapatkan dana baik yang berasal dari pemilik, internal bank maupun dari masyarakat dalam bentuk mobilisasi dana masyarakat atau dana pihak ketiga. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh pihak PT. Bank Aceh Syariah yaitu Tabungan Firdaus, Tabungan Sahara, Giro Wadiah, Deposito Mudharabah, dan masih banyak produk-produk lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah.

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lain yang dipersamakan. Adapun tabungan yang disediakan oleh Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh adalah: (Kasmir, 2013: 69)

a. Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus iB adalah pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya. Tabungan Firdaus ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan dan syarat-syarat tertentu.

b. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

c. Tabunga Sahara iB

Tabungan Sahara iB adalah tabungan untuk mewujudkan pelaksanaan perjalanan ibadah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Produk ini menerapkan akad wadi'ah yad dhamanah yaitu titipan nasabah pada bank yang dapat dipergunakan oleh bank dengan izin nasabah dimana bank menjamin akan mengembalikan titipan nasabah sebesar titipan pokok.

2. Deposito Sejahtera

Deposito Sejahtera iB atau deposito mudharabah adalah investasi berjangka waktu yang berdasarkan prinsip syariah dengan keuntungan bagi hasil yang optimal. Produk ini menerapkan akad mudharabah (bagi hasil), dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh bank (mudharib) dengan imbalan bagi hasil bagi nasabah (shahibul mal).

3. Giro Amanah iB

Giro Amanah iB adalah sarana penyimpanan dana dalam bentuk rekening koran berdasarkan prinsip syariah dengan penarikan dana melalui cheque dan bilyet giro. Giro merupakan suatu produk penghimpunan dana dengan menggunakan akad wadi'ah. Pada produk ini, dana nasabah dimana bank menjamin akan mengembalikan titipan nasabah sebesar titipan pokok.

2.4.2 Penyaluran Dana

Penyaluran adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga (Rianto, 2012: 42). Produk penyaluran dana yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh kepada para nasabahnya yaitu sebagai berikut:⁵

1. Pembiayaan Konsumer iB merupakan pembiayaan konsumtif yang menggunakan prinsip syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pembiayaan ini menggunakan pola jual beli (*murabahah*), dimana nasabah diposisikan sebagai pembeli dan bank sebagai penjual. Dengan demikian, harga

⁵ Brosur Bank Aceh Syariah

jual bank adalah harga jual beli *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati bersama sebagaimana tercantum dalam akad.

2. Pembiayaan modal usaha kerja iB
 - a. Pembiayaan *seuramoe* mikro iB merupakan pembiayaan penambahan modal dan pembelian peralatan kerja untuk mengembangkan usaha-usaha mikro yang produktif dan *feasible* (layak untuk dibiayai). Pembiayaan ini menganut akad musyarakah.
 - b. Pembiayaan Usaha Rakyat (PUR) iB merupakan pembiayaan modal kerja atau investasi dengan menggunakan prinsip syariah untuk pengembangan usaha, sehingga operasionalisasi perusahaan tetap lancar dan rencana pengembangan usaha menjadi lebih pasti. Pembiayaan ini menganut akad mudharabah atau musyarakah.

2.4.3 Pelayanan Jasa

Bank Islam, sebagai sebuah bank pada umumnya, selain menjalankan fungsinya sebagai tempat jasa dari pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang kelebihan dana dan juga melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Jasa bank adalah kegiatan perbankan yang dilakukan oleh suatu bank untuk memperlancar kegiatan penghimpunan dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik untuk menarik nasabah. Begitu pula dengan PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar

Muda Banda Aceh yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya melalui:⁶

1. *SMS Banking*

SMS Banking adalah sebuah fasilitas pelayanan perbankan yang ditujukan bagi nasabah PT. Bank Aceh Syariah agar memperoleh kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan hanya mengirim ke 3322 nasabah dapat melakukan pengecekan saldo, isi ulang pulsa, transfer antar rekening hingga pembayaran tagihan handphone. *SMS Banking* PT. Bank Aceh Syariah dapat diakses melalui kartu simpati, HALO, As, Mentari, IM3, dan Matrix.

2. *ATM (Automatic Teller Machine)*

ATM (Automatic Teller Machine) adalah sebuah fasilitas terpercaya layanan Bank Aceh Syariah untuk mempermudah dan mempercepat transaksi keuangan anda bersama kartu ATM Bank Aceh Syariah.⁷

3. *Bank Garansi (kafalah)*

Bank Garansi (kafalah) adalah jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan, atau badan/lembaga lainnya dalam bentuk surat jaminan. (Kasmir, 2008: 226)

4. *Transfer*

Transfer merupakan suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. *Transfer* menggunakan prinsip akad *wakalah* merupakan akad

⁶Brosur Bank Aceh Syariah

⁷Ibid.

kedua pihak yang mana pihak satu menyerahkan, mendelegasikan, mewakilkan, atau memberikan mandat kepada pihak yang mewakilkan.

5. Dukungan Bank iB

Dukungan Bank iB merupakan surat keterangan yang diterbitkan oleh bank atas permintaan nasabah biasanya dukungan bersifat tidak mengikat dan memiliki persyaratan tertentu, seperti telah mempunyai hubungan dengan bank selama enam bulan terakhir dan telah dikenal oleh pihak bank.

6. Referensi Bank iB

Referensi Bank iB merupakan keterangan tertulis yang diterbitkan oleh bank atas permintaan nasabah untuk tujuan tertentu dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

7. *Payment Center*

Payment Center merupakan kerjasama PT. Bank Aceh Syariah dengan perusahaan dalam hal jasa penerimaan pembayaran untuk kepentingan perusahaan. Jasa ini dapat digunakan untuk penerimaan pembayaran uang kuliah, tagihan listrik, dan sebagainya.

2.5 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh

Di dalam sebuah perusahaan, keberadaan bagian-bagian yang mengatur jalannya kegiatan suatu perusahaan untuk kelancaran kegiatan perusahaannya mutlak dibutuhkan, sehingga masing-masing bagian dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh, terdapat beberapa karyawan yang mengisi berbagai posisi kerja yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat untuk mengurus segala hal yang menyangkut tentang administrasi karyawan,

dan setiap bidangnya mempunyai peran dan tugas masing-masing serta dapat memahami tugas dan peran mereka dengan baik sesuai pada bidangnya.

Pada bagian ini, penulis akan menjelaskan keadaan personalia pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh berdasarkan kategori jenis kelamin dan posisi bekerja. Dalam hal ini penulis akan menjabarkan lebih lanjut dengan menggunakan tabel dan penjelasan singkat.

Tabel 2.1 Karakteristik karyawan menurut jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)
Laki-laki	5
Perempuan	2
Total Karyawan	7

Dari tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 7 orang karyawan pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh terdapat 7 orang karyawan dimana jumlah karyawan laki-laki sebanyak 5 orang dan karyawan perempuan sebanyak 2 orang.

Tabel 2.2 Karakteristik karyawan menurut posisi kerja

Struktur Manajemen	Jumlah (Orang)
Pemimpin Cabang	1
<i>Teller</i>	1
<i>Customer Service</i>	1
<i>Account Officer</i>	1
<i>Security</i>	2
<i>Office Boy</i>	1
Total karyawan	7

Berdasarkan tabel diatas, dapat kita lihat bahwa dari total 7 orang karyawan memiliki posisi kerja dan tanggung jawab masing-masing yaitu untuk posisi yang diisi oleh 1 orang Pemimpin Cabang, 1 orang *Teller*, 1 orang *Customer Service*, 1 orang *Account Officer*, 2 orang *Security*, dan 1 orang *Office Boy* dengan latar belakang pendidikan ada yang tamatan S1, Diploma III, dan adapula yang tamatan SMA. Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh setiap hari kerja juga dikawal oleh 2 orang aparat kepolisian.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh mempunyai *background* pendidikan terakhir yang berbeda-beda. Mulai dari SMA, Diploma, dan Sarjana.

BAB TIGA

HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK

3.1 Kegiatan Kerja Praktik

Kegiatan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh berlangsung selama satu bulan setengah atau 30 hari kerja, sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI). Adapun praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh terhitung mulai tanggal 27 Maret 2017 sampai dengan 12 Mei 2017, penulis ditempatkan di bagian: Pembiayaan dan *Customer Service*.

3.1.1 Bagian Pembiayaan/ Account Officer

Bagian pembiayaan merupakan bagian yang sangat berperan penting dalam mencapai tingkat profitabilitas yang telah ditargetkan disamping menjaga likuiditasnya, karena dua hal ini saling mempengaruhi. Adapun kegiatan penulis dari tanggal 27 Maret 2016 sampai 05 April 2017 pada bagian pembiayaan adalah sebagai berikut:

1. Memeriksa berkas permohonan nasabah yang mengambil pembiayaan *murabahah*.
2. Membantu nasabah untuk menanda tangani syarat-syarat permohonan pembiayaan.
3. Mengarsipkan berkas data pembiayaan nasabah yang telah dicairkan ke dalam map pembiayaan, kemudian menyerahkan folder agunan pembiayaan kepada *account officer* pembiayaan untuk disimpan di brankas.

4. Mencatat dan mengagendakan berkas permohonan pembiayaan nasabah yang telah lengkap ke dalam buku agenda sesuai tanggal masuk berkas tersebut.

3.1.2 Bagian *Customer Service*(CS)

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat sangat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang kita sebut *Customer Service* (CS).

Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer Service* bank dalam melayani

para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung operasional dalam dunia perbankan.

Adapun wewenang *Customer Service* yaitu:

1. Melayani para nasabah yang akan melakukan pembukaan dan penutupan rekening.
2. Menjelaskan se jelas-jelasnya kepada nasabah mengenai beragam produk serta layanan yang diberikan oleh bank.
3. Membuat administrasi buku tabungan, cek, dan bilyet giro.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan verifikasi tanda tangan *Customer*.
6. Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan.
7. Membina hubungan baik dengan nasabah dan membujuk nasabah agar tidak lari apabila menghadapi masalah

Bagian *Customer Service* pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh paling banyak melayani nasabah dari kalangan masyarakat dan PNS. Adapun kegiatan penulis mulai dari tanggal 10 April 2017 sampai dengan 12 Mei 2017 pada bagian *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Membantu *Customer Service* melengkapi data-data nasabah yang ingin membuka rekening tabungan baru.
2. Mencatat buku register DN (debit nota) dan CN (credit nota) ke dalam buku nota dan kemudian mendisposisikan ke pimpinan.
3. Menulis slip setoran untuk nasabah yang membuka rekening tabungan.
4. Mencatat buku referensi bank dan buku tutup ATM.
5. Menulis data nasabah yang membuka tabungan sesuai identitasnya.
6. Menyusun dan merekap kode *password* dengan kartu ATM baru nasabah sesuai dengan nomor kartunya masing-masing.
7. Membantu *Customer Service* melengkapi data-data nasabah yang ingin membuka tabungan giro.
8. Membantu *Customer Service* melengkapi data-data nasabah yang ingin membuka tabungan deposito.

3.2 Bidang Kerja Praktik

Selama mengikuti kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh, penulis ditempatkan pada bagian pembiayaan dan *customer service*. Namun, penulis lebih banyak mengikuti kegiatan di bagian *customer service*. Pada bagian *customer service* penulis lebih banyak membantu memberikan informasi mengenai klaim terhadap mesin ATM, misalnya terjadinya gagal transaksi seperti gagal transfer. Adapun syarat-syarat untuk melakukan klaim atas gagal transfer tersebut pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh adalah:

- Mengisi permohonan pengaduan nasabah
- Foto copy KTP
- Foto copy buku tabungan
- Kartu ATM
- Struk penarikan
- Serta menceritakan kronologi kejadian atas gagal transfer yang dialami nasabah.

Dalam menceritakan kronologi kejadian biasanya pihak bank akan menanyakan kepada nasabah secara detail seperti: kapan dan di ATM mana nasabah melakukan transaksinya, kemudian nasabah akan ditanyakan apa saja yang muncul pada tampilan monitor mesin ATM. Batas waktu klaim diproses maksimal selama 75 hari kalender dari tanggal transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain melaporkan langsung ke kantor Bank Aceh Syariah, nasabah juga dapat melapor menggunakan layanan *Call Center* dengan menghubungi +62-651-22966.

Pada saat melayani nasabah yang melakukan klaim terhadap terjadinya gagal transfer, petugas *customer service* juga membantu memberikan arahan dan menjelaskan syarat-syarat yang perlu di lengkapi oleh nasabah yang melakukan pengaduan atas terjadinya gagal transfer yang dialami oleh nasabah. Dan penulis juga membantu nasabah dalam melakukan pengisian permohonan pengaduan nasabah, penulis juga menjelaskan bahwa nasabah harus memperlihatkan identitas asli (KTP) kepada petugas *Customer Service*, kemudian menyerahkan foto copy KTP, setelah itu membawa buku tabungan asli sebagai bukti bahwa nasabah yang melapor adalah pemilik dari tabungan tersebut, Serta foto copy buku tabungan sebagai salah satu syarat untuk melakukan pengaduan.

Nasabah juga harus membawa kartu ATM dari tabungan tersebut, serta struk penarikan sebagai bukti bahwa uang yang nasabah transfer sudah terdebit pada saldonya namun uang yang di transfer tidak masuk ke rekening penerima. Nasabah juga harus mencetak transaksi pada buku tabungan guna agar petugas dapat mengecek kebenaran dari terdebit nya saldo nasabah.

Apabila syarat di atas sudah dilengkapi oleh nasabah, nasabah perlu menunggu selama sekurang-kurangnya dibawah 60 hari kerja disesuaikan dengan standar operasionalnya. Biasanya proses penanganan klaim adalah 14 hari kerja atau lebih. Petugas *Customer Service* akan kembali menghubungi nasabah apabila prosesnya sudah selesai.

3.2.1 Rekonsiliasi ATM

Rekonsiliasi ATM merupakan proses pencocokan data atau pencatatan yang terjadi di dua tempat yang berbeda. Data pengaduan klaim nasabah atas transaksi yang gagal di selesaikan di kantor pusat Bank Aceh oleh petugas rekonsiliasi ATM bank. Setelah di data kemudian diinput oleh petugas *customer service* ke dalam sebuah program aplikasi “SIDyCH (Sistem Investigasi *Delivery Channel*)” yaitu program sistem penyelesaian atas transaksi-transaksi yang gagal pada PT. Bank Aceh Syariah. Pada sistem SIDyCH petugas Rekon bisa mengakses data klaim pengaduan transaksi nasabah yang gagal, petugas rekon mencetak formulir pengaduan nasabah sebagai tanda bukti bahwa benar nasabah telah melakukan transaksi, namun transaksi tersebut gagal tetapi saldo pada rekening nasabah terdebit (berkurang). Untuk transaksi ATM Bersama, pihak bank menyerahkan kepada Artajasa sebagai pihak penyelenggara ATM Bersama. Artajasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan transaksi elektronik.

Artajasa sebagai penyelenggara ATM Bersama bertanggung jawab sepenuhnya atas semua transaksi-transaksi yang gagal pada jaringan ATM Bersama, seperti transfer dan penarikan tunai. Seperti halnya transaksi transfer sering mengalami gangguan pada sistem. Hal ini biasanya terjadi akibat gangguan pada sistem jaringan, ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Untuk transaksi di jaringan ATM Bersama yang dikelola oleh Artajasa dan semua transaksi yang gagal atau permasalahan pada jaringan ATM Bersama di selesaikan oleh pihak Artajasa yang bekerjasama dengan pihak bank penerbit kartu ATM yang digunakan oleh nasabah pada saat melakukan transaksi. Untuk tahapan proses awal nasabah bisa melakukan pengaduan klaim kepada Bank Aceh dimana nasabah membuka buku rekening tabungannya. Selanjutnya pihak bank melakukan pengecekan data pada mesin ATM untuk memastikan transaksi tersebut tercatat pada sistem ATM ada tidaknya nasabah yang melapor melakukan transaksi. Pihak bank juga melihat rekaman CCTV pada ATM untuk memastikan pengaduan nasabah atas transaksi tersebut benar. Hal ini dilakukan untuk menghindari kasus penipuan yang dilakukan oleh pihak nasabah.

Setelah dilakukan proses pendataan sesuai prosedur kerja pihak bank dan melengkapi syarat-syarat bank atas transaksi yang gagal, petugas rekon ATM bank mengirim data nasabah kepada pihak Artajasa untuk mencari penyebab atas kegagalan transaksi. Dan untuk mengidentifikasi penyebab uang nasabah tersangkut atau tidak sampai kepada pihak penerima transfer. semua transaksi ATM Bersama tercatat pada sistem Artajasa atau permasalahan yang terjadi pada ATM

penggunaan jaringan ATM Bersama hanya bisa dilihat pada sistem konektivitas Artajasa yang menyebabkan kegagalan transaksi nasabah.

Setelah penyebab kegagalan transaksi nasabah terdeteksi, pihak Artajasa mengembalikan uang nasabah kepada penerbit kartu ATM dan data nasabah dikembalikan kepada bank pemilik kartu ATM untuk dilakukan proses pengembalian uang nasabah ke rekening nasabah. Untuk proses pengembalian uang nasabah, petugas bank harus mencetak bukti data transaksi nasabah sebagai lampiran atau sebagai tanda bukti laporan untuk membuat surat Nota pemindahbukuan pengembalian uang ke rekening nasabah. Petugas rekonsiliasi ATM melakukan proses pencarian data nasabah pada sistem *switching* dengan melakukan proses *report* ATM agar data nasabah yang melakukan klaim benar dan tidak salah cetak. Tahapan selanjutnya petugas ATM membuat surat pemindahbukuan pengembalian uang nasabah yang disahkan oleh pemimpin operasional bank. Surat nota pemindahbukuan diserahkan ke petugas bank bagian pembukuan rekening tabungan nasabah dan menginformasikan kepada nasabah bahwa uang atas transaksi yang gagal telah dikembalikan ke rekening tabungan sebesar jumlah transaksi yang gagal dengan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp6.500,00 per transaksi.

3.2.2 Mekanisme Penanganan Gagal Transfer

Penanganan yang dilakukan oleh pihak Bank Aceh Syariah setelah menerima laporan dari nasabah yang mengalami gagal transfer khususnya bagian *customer service* adalah dengan menanyakan secara detail kronologi kejadian yang dialami nasabah sehingga terjadinya gagal

transfer. Adapun penanganan yang akan dilakukan oleh petugas *customer service* adalah sebagai berikut:⁸

1. Petugas *customer service* melakukan pengisian ke dalam sebuah program aplikasi yang bernama “SIDyCH (Sistem Investigasi *Delivery Channel*)”. Pengisian yang dilakukan adalah identitas lengkap nasabah sesuai KTP, dan kronologi kejadian gagal transfer yang dilaporkan nasabah. Setelah itu petugas *customer service* mengirimkan data tersebut kepada kantor pusat.
2. Kemudian data yang dikirim akan diotorisasikan oleh kantor pusat, dan akan langsung diproses ke Artajasa.
3. Pihak Artajasa akan mengecek kembali data yang dikirimkan oleh pihak Bank Aceh Syariah, apakah sesuai dengan data yang di miliki oleh pihak Artajasa tersebut. Setelah data yang dikirimkan sudah cocok dan sesuai, maka pihak Artajasa akan mengembalikan uang yang sudah terdebit sebesar jumlah transaksi yang gagal oleh nasabah yang kemudian akan dikenakan pemotongan biaya administrasi sebesar Rp6.500,00.
4. Kemudian uang yang dikembalikan oleh pihak Artajasa akan dikirimkan langsung ke rekening nasabah yang melapor.
5. Setelah itu petugas *customer service* Bank Aceh Syariah menghubungi nasabah untuk mengkonfirmasi bahwa uangnya sudah dikirimkan kembali ke rekening nasabah yang melapor.

⁸ Wawancara dengan Eva Lisnawati, *Customer Service* Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh.

6. Dan nasabah memastikan bahwa uangnya sudah masuk atau belum ke rekeningnya.

3.3 Teori Yang Berkaitan

3.3.1 Pengertian ATM

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri yaitu mesin dengan sistem komputer yang diaktifkan dengan kartu magnetik bank yang berkode atau bersandi, melalui mesin tersebut nasabah dapat menabung, mengambil uang tunai, transfer dana antar rekening, dan transaksi rutin. ATM dipasang secara nasional ataupun internasional, sehingga memudahkan nasabah mendapatkan uang tunai dari ATM di negara tempat nasabah berada dengan menggunakan kode atau sandi ATM yang diterbitkan oleh bank yang bersangkutan dan nomor jati diri nasabah.

Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri adalah saluran *e-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap orang pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam waktu switching jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit*

Machine/CDM. Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.

Anjungan Tunai Mandiri (ATM) merupakan sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara elektronik dengan menggunakan komputer untuk mengupayakan penyelesaian secara otomatis dari sebagian fungsi yang biasanya dilakukan oleh *teller*. ATM dapat menggantikan fungsi *teller* untuk melayani beberapa jenis transaksi perbankan.

Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan ATM antara lain:

1. Penarikan tunai.
2. Transfer antar rekening dalam bank yang sama atau bank yang berbeda.
3. Pembayaran tagihan (rekening listrik, telepon, air, pembelian pulsa HP, dan pembayaran tagihan kartu kredit).
4. Serta berbagai jenis transaksi perbankan lainnya. (Ismail, 2010: 174)

Pada PT. Bank Aceh Syariah sendiri sampai dengan tahun 2016 PT. Bank Aceh Syariah sendiri memiliki 201 unit mesin ATM yang juga telah terkoneksi dengan jaringan ATM bersama, dapat digunakan pada 25.011 mesin ATM di 71 Bank anggota ATM Bersama. ATM Bank Aceh terbesar di seluruh provinsi Aceh dan satu unit di kota Medan dengan fasilitas sebagai berikut:

1. Informasi saldo
2. Penarikan tunai
3. Pemindahbukuan antar rekening Bank Aceh
4. Transfer antar bank
5. Pembelian voucher pulsa kartu prabayar
6. Pembayaran tagihan ponsel kartu pasca bayar
7. Pembayaran rekening telepon, listrik, air dan lain-lain.

3.3.2 Pengertian Transfer

Pengertian Transfer menurut Lukman Dendawijaya “Transfer adalah jasa yang diberikan bank dalam pengiriman uang antar bank atas permintaan pihak ketiga yang ditunjuk kepada penerima ditempat lain.” (Lukman Dendawijaya, 2001: 29).

Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Baik transfer uang keluar atau masuk akan mengakibatkan adanya hubungan antar cabang yang bersifat timbal balik, artinya bila satu cabang mendebet cabang lain mengkredit.

Menurut Djumhana, pengiriman uang atau transfer dari dan keluar negeri tersebut menjadi dua macam, yaitu:

1. Kiriman uang keluar (*Outward Transfer*) artinya bank menerima amanat dari nasabah didalam negeri.
2. Kiriman uang masuk (*Inward Transfer*) artinya bank menerima amanat dari pihak tertentu didalam negeri (perusahaan, lembaga atau perorangan). (Djumhana, 1996: 187)

Keuntungan transaksi transfer adalah:

- Menghemat waktu
- Lebih aman
- Dana langsung tersedia
- Relatif mudah
- Jarang ada transaksi palsu
- Tidak dikenakan biaya ADM (kecuali transfer beda bank/ beda kota)

Transfer bisa melalui beberapa cara yaitu:

1. Transfer Via ATM.

Bila sudah mempunyai buku tabungan dan kartu ATM, nasabah dapat melakukan transfer melalui mesin ATM yang sudah banyak tersedia. Prosedur awalnya hanya memasukkan kartu ATM, kemudian mengisi kode PIN ATM dan selanjutnya prosedur untuk transfer akan tersedia pada layar ATM.

2. Transfer Via Mobile Banking.

Sama halnya dengan transfer via ATM, namun transfer via *mobile banking* adalah kembangan lain dari layanan ATM, yaitu nasabah dapat melakukan proses transfer melalui telepon genggamnya. Namun tidak semua telepon genggam memiliki aplikasi *mobile banking* sebuah bank. Maka terlebih dahulu kita harus mengisi aplikasi itu ke dalam telepon genggam kita. Kemudian awalnya kita harus registrasi di mesin ATM terlebih dahulu. Dan proses selanjutnya langsung dikerjakan dalam aplikasi *mobile banking* di telepon genggam kita.

3. Transfer Via Internet Banking.

Berbeda dengan transfer via mobile banking, transfer via internet banking bukan menggunakan telepon genggam, namun menggunakan internet untuk mengaksesnya. Prosedurnya sama seperti transfer via mobile banking, yaitu nasabah harus registrasi awal di mesin atm.

4. Transfer Via Setoran Tunai di Bank.

Khusus untuk orang yang belum memiliki account di sebuah bank, transfer tetap bisa dilakukan yaitu dengan langsung datang ke bank terkait kemudian mengisi *form* aplikasi untuk transfer dan menyerahkan uang transfernya beserta *form* yang telah diisi kepada teller.

Biaya transfer masing-masing bank berbeda untuk transfer via ATM maupun setoran tunai. Untuk transfer sesama bank tidak dikenakan biaya.

3.3.3 Pengertian Gagal Transfer

Gagal transfer merupakan masalah yang akan dialami oleh pengguna mesin ATM khususnya, yang biasanya disebabkan oleh:

1. Nomor rekening yang kurang tepat.
2. Kode bank yang salah saat melakukan transaksi ke bank lain.
3. Adanya gangguan jaringan.

3.3.3.1 Landasan Syariah Transfer (*Wakalah*)

1. *Transfer (Wakalah)*

Wakalah adalah pemberian kewenangan/ kuasa kepada pihak lain tentang hal yang harus dilakukannya dan penerima kuasa menjadi pengganti pemberi kuasa selama batas waktu yang ditentukan.

Wakalah merupakan perjanjian transfer wewenang (pemberi kuasa) kepada pihak lain untuk melaksanakan pekerjaan tertentu untuk kepentingan pihak pertama.

Transfer (*Wakalah*) pihak yang terlibat dalam transaksi transfer adalah nasabah, yaitu sebagai pihak pemilik dana (pengirim) atau penerima dana yang akan memindahkan dananya/menerima sejumlah dana dari pihak pengirim melalui jasa pengiriman uang.

2. Rukun dan Syarat Wakalah

Dalam akad *Wakalah* beberapa rukun dan syarat harus dipenuhi agar akad ini menjadi sah:

- a. Orang yang mewakilkan (*Al-Muwakkil*)
 - Pemberi kuasa memiliki hak untuk bertasharruf pada bidang-bidang yang didelegasikannya.
 - Pemberi kuasa itu sudah cakap bertindak atau mukallaf.
- b. Orang yang diwakilkan (*Al-Wakil*)
 - Penerima kuasa perlu cakap hukum
 - Penerima kuasa mampu menjalankan amanah.
- c. Obyek yang diwakilkan.
 - Boleh menguasai sesuatu yang bersifat ibadah maliyah seperti membayar zakat, sedekah, dan sejenisnya.
 - Obyek yang akan diwakilkan tidak boleh melanggar Syari'ah Islam.
- d. *Shighat*
 - Perjanjian antara pemberi kuasa dengan penerima kuasa.
 - Isi berupa pendelegasian dari pemberi kuasa kepada penerima kuasa.

- Tugas penerima kuasa oleh pemberi kuasa perlu dijelaskan untuk dan atas pemberi kuasa melakukan sesuatu tindakan tertentu.

Berikut adalah jenis-jenis produk dalam akad Wakalah:

a. Kiriman Uang (Transfer)

Pelayanan jasa kiriman uang merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh bank atas permintaan nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang tertentu. Jasa pengiriman uang dapat dilakukan dari satu bank ke bank lainnya, dalam wilayah kliring yang sama, dari satu rekening ke rekening yang lainnya dalam bank yang sama, cabang yang sama atau dalam bank yang sama tetapi cabang yang berbeda.

Dilihat dari nominalnya, kiriman uang dibedakan menjadi dua jenis:

1. Kiriman uang dengan nominal kecil.

Transfer dengan nominal kecil yaitu transfer senilai kurang dari Rp100.000.000,00 dapat dilakukan melalui lembaga kliring setempat atau melalui *Real Time Gross Settlement* (RTGS), yaitu transfer dengan sistem elektronik.

2. Kiriman transfer dengan nominal besar.

Transfer sejumlah besar yaitu transfer sebesar Rp100.000.000,00 atau lebih, maka pelaksanaan transfer bisa melalui sistem *Real Time Gross Settlement* (RTGS). RTGS merupakan kegiatan pengiriman uang melalui sistem elektronik yang telah disiapkan oleh Bank Indonesia. Transfer dalam jumlah besar tidak boleh dilakukan melalui lembaga kliring setempat.

b. *Payment*

Payment merupakan layanan jasa yang diberikan oleh bank dalam melaksanakan pembayaran untuk kepentingan nasabah. Bank akan mendapatkan *fee* atas pelayanan jasa yang diberikan.

Beberapa pelayanan jasa (*payment*) yang diberikan oleh bank:

- Pembayaran telepon.
- Pembayaran rekening listrik.
- Pembayaran pajak.
- Pembayaran uang kuliah.

Pembayaran tersebut dapat dilakukan langsung melalui *teller*, melalui ATM, kartu kredit, dan dengan memberikan *standing instruction* kepada nasabah. *Standing instruction* merupakan surat perintah dari nasabah kepada bank untuk melakukan pembayaran sesuai dengan tagihan atau lainnya yang berlaku selamanya hingga dicabutnya *standing instruction* tersebut. Nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi, akan tetapi cukup membuat *standing instruction* satu kali saja yang dapat digunakan untuk beberapa kali transaksi. (Ismail, 2011: 194)

3.3.3.2 Landasan Syariah *Wakalah*

a. Al- Quran

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَيْنْ مَقْبُوضَةً ۗ
فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ ۗ وَلْيَتَّقِ

اللَّهُ رَبُّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءَاثِمٌ

قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴿٢٨٣﴾

(Q.S Al-Baqarah: 283)

Artinya:

"jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang[180] (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan."

Ayat diatas merupakan landasan syariah atas akad wakalah. Dimana dalam pelaksanaan transfer, pihak bank berperan sebagai wakil atau perantara antara si pengirim dan penerima uang yang di transfer.

Obyek yang diwakilkan:

- Obyek sebaiknya sesuatu yang bisa diwakilkan kepada orang lain, seperti jual beli, pemberian upah, dan sejenisnya yang memang berada dalam kekuasaan pihak yang memberikan kuasa.
- Para ulama berpendapat bahwa tidak boleh menguasai sesuatu yang bersifat ibadah badaniyah, seperti shalat. Dan boleh menguasai sesuatu yang bersifat ibadah maliyah seperti membayar zakat, sedekah, dan sejenisnya. Selain itu hal-hal yang diwakilkan itu tidak ada campur tangan pihak yang diwakilkan.

- Tidak semua hal dapat diwakilkan kepada orang lain. Sehingga obyek yang akan diwakilkan pun tidak diperbolehkan bila melanggar Syari'ah Islam.

3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Selama mengerjakan kerja praktik di PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh, penulis melakukan berbagai macam kegiatan dan mendapatkan banyak pengalaman seperti yang sudah dijelaskan di atas. Banyak keunggulan yang diketahui penulis selama melaksanakan kerja praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh, mulai dari sikap ramah karyawan bank tersebut dalam melayani nasabah, kerjasama tim yang sangat baik, dan kedisiplinan serta adanya komunikasi yang baik sesama karyawannya. Menurut penulis PT. Bank Aceh Syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah.

Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang mekanisme penanganan gagal transfer, seperti halnya dengan adanya mesin ATM yang disediakan oleh PT. Bank Aceh Syariah membuat nasabah lebih mudah dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi mulai dari mengecek saldo, melakukan penarikan tunai, sampai transfer antar bank dapat dilakukan pada mesin ATM, namun tetap tidak menutup kemungkinan akan terjadinya gagal transfer yang harus dialami oleh nasabah pengguna mesin ATM. Oleh karena itu penanganan atas pengaduan klaim nasabah akan sangat diperhatikan oleh petugas *Customer Service* atas ketidaknyamanan dalam bertransaksi menggunakan mesin ATM. Petugas *Customer Service* akan tetap memantau proses atas pengaduan nasabah dan menghubungi nasabah yang bersangkutan hingga permasalahan yang dialami nasabah teratasi sampai dengan selesai.

selama melakukan kegiatan kerja praktik penulis belum pernah menangani permasalahan gagal transfer akan tetapi penulis menangani permasalahan gagal penarikan. Namun, mekanisme penyelesaian kedua permasalahan tersebut memiliki standar operasional yang sama.

BAB EMPAT

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah mempelajari dan memahami teori dan praktik pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh, penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu penanganan gagal transfer pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Iskandar Muda Banda Aceh dilakukan dengan cara mengirimkan data atas nasabah yang melakukan klaim gagal transfer kepada kantor pusat yang kemudian akan diotorisasikan oleh pihak kantor pusat, dan pihak kantor pusat akan melaporkan kembali kepada Artajasa selaku pihak yang menangani kegagalan transfer tersebut.

4.2 Saran

Berdasarkan paparan yang telah penulis jelaskan, maka penulis memberikan saran agar kedepannya PT. Bank Aceh Syariah untuk terus meningkatkan kualitas jaringan pada mesin ATM agar permasalahan yang ditimbulkan seperti adanya gagal transfer atau gagal transaksi menjadi lebih minim, sehingga nasabah akan menjadi lebih puas dalam bertransaksi dengan menggunakan mesin ATM pada Bank Aceh Syariah, dan melayani transaksi dengan penambahan fitur-ditur dan perbaikan sistem Informasi Teknologi (IT) pada mesin ATM yang menjangkau ke seluruh perbakan yang ada di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bankaceh.co.id. 2015. “Sejarah Singkat”. Bank Aceh.
http://www.bankaceh.co.id/?page_id=82
- Dendawijaya, Lukman. 2001. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Djumhana, Muhammad. 1996. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Husein Umar, 2003. *Metode Riset Bisnis*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasan, Nurul Ichsan. 2014. *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)*. Ciputat: GP Press Group.
- Ismail, 2011. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Ed.1.
- Kasmir, 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Persada. Ed. Revisi, Cet. 12.
- Sumber Data: Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Isksandar Muda Banda Aceh, pada tanggal 07 April 2017.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Lady Misyelle Hanindya
Tempat/Tgl. Lahir : Banda Aceh/ 29 Januari 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Mahasiswa
Nim : 140601059
Agama : Islam
Kebangsaan : Indonesia
Status : Belum Kawin
Alamat : Jln.Tgk.Abd.Rahman MM, Lr. Kutaran
No.15, Emperom, Kec. Jaya Baru,
Banda Aceh

Riwayat Pendidikan

MIN/SD (2008) : SD Keumala Bhayangkari
MTsN/SMP (2011) : MTsS Darul Ulum
MA/SMA (2014) : SMK Negeri 1 Banda Aceh
Perguruan Tinggi : D-III Perbankan Syariah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh
Tahun 2014

Data Orang Tua

Nama Ayah : Ading Suryadiningrat
Nama Ibu : Emilia Agustina
Pekerjaan Ayah : POLRI
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
Alamat Orang Tua : Jln.Tgk.Abd.Rahman MM, Lr. Kutaran
No.15, Emperom, Kec. Jaya Baru,
Banda Aceh

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-
benarnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2017

Lady Misyelle Hanindya