

## BAB III

### ANALISIS DESKRIPTIF

#### 3.1 Data Umum

##### 3.1.1 Profil Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) melakukan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Bank Muamalat Indonesia didirikan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang juga didukung oleh Pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, kemudian terus melakukan inovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah yang menjadi terobosan di Indonesia seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance). Selain itu pada tahun 2004 Bank Muamalat memperkenalkan produk tabungan instan pertama di Indonesia yaitu *Shar-e*. Produk *Shar-e* Gold Debit Visa diperkenalkan pada tahun 2011 yang mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Produk-produk tersebut menjadi sejarah penting pada industry perbankan syariah di Indonesia karena menjadi prionir produk syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI). Kemudian pada tahun 2003, Bank Muamalat mulai memperlihatkan posisinya di industry perbankan Indonesia dengan melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah.

Seiring semakin diakui akan kapasitas yang dimiliki, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Sampai sekarang, Bank sudah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).

Pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding logo bank untuk meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai Bank syariah Islami, *Modern* dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional, seperti beberapa entitas anaknya yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat

yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia berkembang menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.

### 3.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat

Visi dari Bank Muamalat adalah:

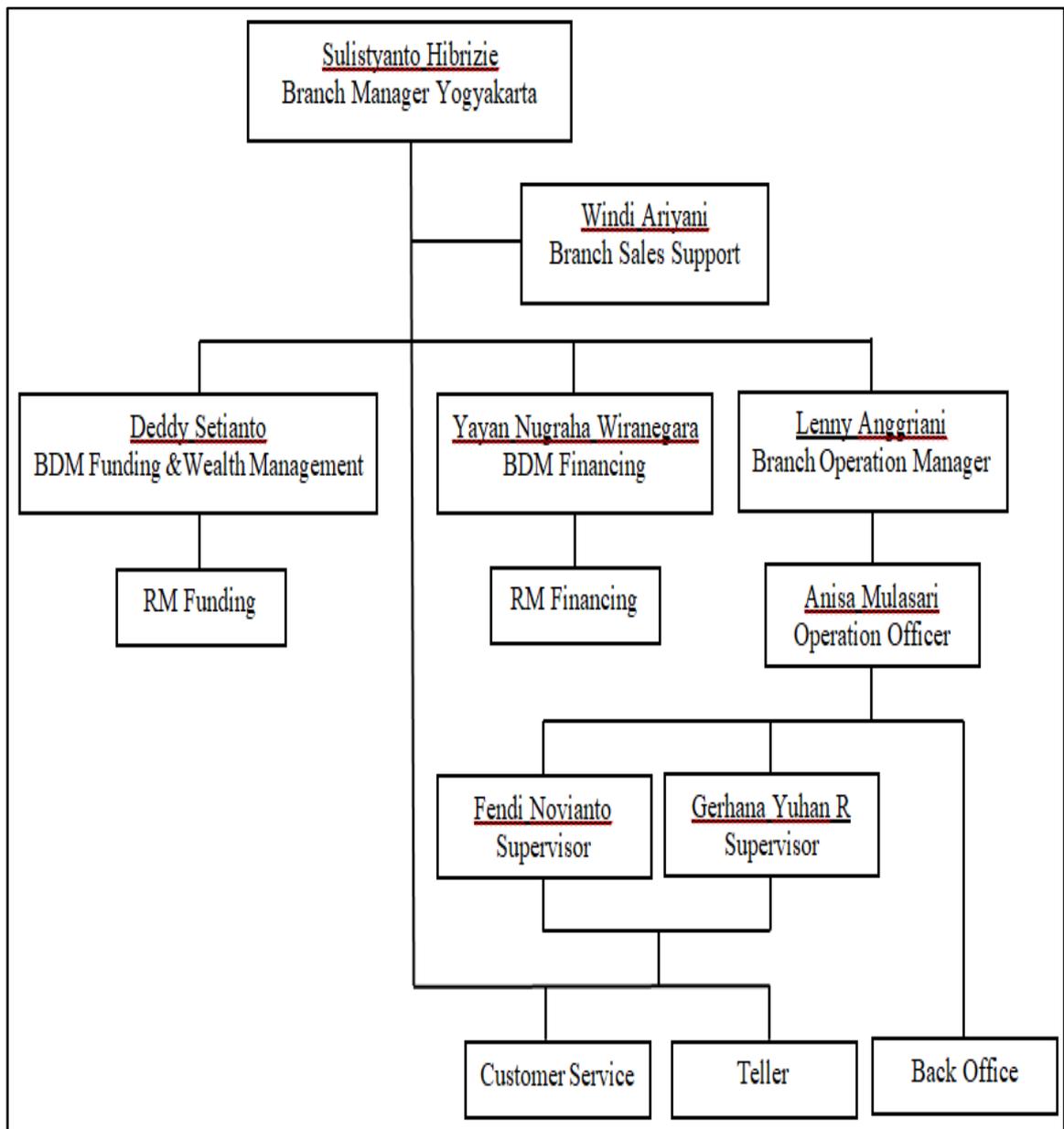
Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional

Misi dari Bank Muamalat adalah:

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan *professional* serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat

Berikut ini struktur organisasi Bank Muamalat pada Kantor Cabang Yogyakarta:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Sumber: PT. Bank Muamalat Tbk Kantor Cabang Yogyakarta, 2019.

### 3.1.4 Produk dan Layanan Bank Muamalat

Bank Muamalat memiliki berbagai macam produk serta layanan yaitu:

#### 1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan yang nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan belanja sehari-hari dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri. Tabungan ini juga memberikan berbagai layanan seperti bisa digunakan untuk pembayaran tagihan listrik, isi ulang Prabayar, tagihan kartu pasca bayar, pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dan sebagainya dengan melalui *mobile banking* dan *internet banking*.

#### 2) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang memfasilitasi bagi yang ingin pergi ke tanah suci untuk menyempurnakan ibadahnya dengan memberikan kenyamanan nyaman, serta berkomitmen memfasilitasi untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik lagi.

#### 3) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan iB Hijrah Valas merupakan tabungan yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang *US Dollar* (USD) dan *Singapore Dollar* (SGD).

#### 4) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan untuk perencanaan keuangan yang lebih tepat untuk mewujudkan impian masa depan yang lebih baik berdasarkan prinsip syariah. Adapun keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat idul adha, persiapan pension/hari tua dan sebagainya.

#### 5) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan untuk transaksi bisnis sekaligus investasi yang aman dan menguntungkan. Tabungan ini terdapat fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh jaringan Visa selain itu juga fasilitas bebas biaya *airport lounge* untuk kebutuhan perjalanan.

#### 6) Tabungan iB Sempel

Tabungan iB Sempel merupakan tabungan untuk siswa dengan syarat yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong dan mengajarkan siswa menabung sejak dini.

#### 7) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan syarat mudah, ringan, bebas biaya administrasi, terjangkau oleh semua kalangan masyarakat serta mengedukasi mengenai pentingnya menabung, khususnya masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana.

#### 8) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah Attijary merupakan produk giro yang menggunakan akad *wadiah* dan memberikan kenyamanan serta kemudahan saat transaksi. Biasanya digunakan untuk kebutuhan transaksi bisnis non-perorangan yang didukung dengan fasilitas *Cash Management*.

#### 9) Deposito iB Hijrah

Deposito iB Hijrah merupakan produk deposito dalam mata uang Rupiah dan *US Dollar* (USD) yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta dananya tidak akan hilang karena sudah dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

### **3.2 Data Khusus**

Pada loket pembayaran bank muamalat kantor kas UII, terdapat berbagai jenis pembayaran untuk keperluan dan kebutuhan perkuliahan baik untuk calon mahasiswa baru sampai mahasiswa alumni seperti pembayaran Formulir mahasiswa baru, Registrasi mahasiswa baru, SPP, Caturdarma, Skripsi, Pendadaran, Wisuda, Legalisir ijazah & legalisir transkrip nilai dan lain-lain. Begitupun dengan sistem yang digunakan untuk penginputan pembayarannya ada 2 jenis yaitu sistem lama dan sistem baru, perbedaannya terdapat pada jenis pembayarannya seperti sistem baru hanya menginput pembayaran formulir mahasiswa baru, Registrasi mahasiswa baru, spp dan caturdarma dan jenis pembayaran yang lain penginputan menggunakan sistem lama.

### 3.2.1 Jenis-Jenis Risiko *Teller* pada Loker Pembayaran

Saat melakukan transaksi terdapat beberapa risiko *teller* yang dapat terjadi seperti:

#### 1) Kesalahan Penginputan Transaksi

Kesalahan penginputan transaksi merupakan kesalahan dalam memasukkan/penginputan data nasabah saat melakukan transaksi seperti nomor rekening dan nominal transaksinya. Apabila terjadi maka dilakukan koreksi, koreksi adalah transaksi yang dilakukan sehubungan dengan terjadinya kesalahan posting transaksi atau ketidaksesuaian antara hasil validasi dengan dokumen transaksi, baik untuk transaksi hari ini maupun transaksi hari yang lalu. Pada dasarnya koreksi adalah membatalkan transaksi yang lama dan menginput transaksi yang sebenarnya.

Adapun ketentuan dalam melakukan koreksi:

- a) Nasabah tidak diperkenankan untuk membatalkan transaksi yang telah diproses oleh bank.

Untuk menghindari adanya penyalahgunaan transaksi oleh nasabah maka saat dilakukannya pengkoreksian nasabah tidak diperkenankan untuk membatalkan transaksi tersebut. Contoh seorang nasabah melakukan transfer ke rekening nasabah lainnya untuk membeli suatu barang, saat transaksi tersebut berhasil diproses kemudian adanya pengkoreksian karena suatu lalu nasabah tersebut langsung membatalkan transaksi padahal transaksi tersebut sudah diketahui oleh

nasabah yang lain sudah diproses atau dilaksanakan. Apabila kejadian tersebut terjadi maka selain berdampak pada nasabah lain yang dirugikan juga berdampak pada kepercayaan pada bank tersebut.

- b) Transaksi koreksi untuk hari yang lalu (*back value*) hanya dapat dilakukan pada bulan yang sama.

Karena setiap akhir bulan *teller* membuat laporan rekonsiliasi atau laporan akhir bulan yang mana berisikan semua transaksi pada bulan itu. apabila terjadinya kesalahan penginputan maka transaksi koreksi harus diselesaikan pada bulan itu juga karena akan berpengaruh pada laporan akhir bulan atau laporan rekonsiliasi. Permasalahan ini akan berdampak kepada reputasi perusahaan, kepercayaan nasabah serta berpengaruh pada bagi hasil nasabah. Contoh seorang nasabah melakukan setoran dananya, dimana setiap bulannya akan mendapatkan bagi hasil dari simpanan dana tersebut. Saat terjadinya kesalahan penginputan dan tidak dikoreksi maka nominal bagi hasil yang diterima oleh nasabah tersebut berbeda dengan yang seharusnya diterima hal ini bisa berdampak pada kepercayaan nasabah kepada bank tersebut.

Syarat seorang *teller* dalam melakukan transaksi koreksi:

- a) Slip transaksi yang akan dikoreksi

Saat melakukan pengkoreksian *teller* mengecek slip transaksi mana yang akan dikoreksi kemudian memisahkannya dengan slip transaksi lainnya.



Setelah mengetahui kesalahan koreksi, *teller* melakukan pengisian nota debit untuk mendebit dana tersebut kemudian dikreditkan. Oleh karena itu prinsip kehati-hatian sangat penting saat melakukan transaksi. Untuk nasabah perorangan *teller* mengisi nota debit/nota kredit pada saat itu juga disaksikan oleh nasabah secara langsung, untuk nasabah perusahaan/ fakultas *teller* menghubungi pihak perusahaan/ fakultas bahwa terjadinya kesalahan penginputan pada hari dan tanggal berapa dan langsung melakukan pengkoreksian.

c) Persetujuan pejabat yang berwenang

Saat melakukan pengkoreksian harus diketahui dan disetujui oleh pejabat berwenang yaitu pejabat yang ada di kantor cabang bank (*Supervisor*) dan juga pejabat area. Untuk keputusan diperbolehkannya atau tidak pengkoreksian itu adalah wewenang dari pejabat area karena apabila tidak disetujui maka tidak dapat melakukan pengkoreksian pada sistem.

2) Terjadinya Selisih

Selisih merupakan ketidakcocokan atau ketidaksesuaian antara saldo fisik uang tunai pada *teller* dengan saldo uang tunai yang tercatat pada komputer atau sistem. Biasanya selisih yang terjadi karena kurang maupun lebih bayar saat dilakukannya transaksi.

Adapun ketentuan dalam menangani selisih:

- a) Sebelum melakukan *balancing* harus memisahkan slip transaksi pada hari tersebut per masing-masing jenis transaksi dan mata uang.

Saat terjadinya selisih maka slip transaksi yang dilakukan pada hari itu dipisahkan per masing-masing jenis transaksinya kemudian baru dilakukan pengecekan pada jenis transaksi beserta nominalnya karena apabila sudah dipisahkan dapat mempermudah dalam melakukan pengecekan transaksi mana yang menyebabkan selisih serta memisahkan uang selisih baik kurang/lebih.

- b) Setelah itu dijumlahkan dengan mesin hitung atau ke dalam *bloter*.

Kemudian slip transaksi yang sudah dipisahkan dimasukkan kedalam *bloter* untuk dijumlahkan nominal keseluruhan dimana dibandingkan dengan jumlah nominal uang fisiknya, kecuali uang selisih lebih/kurang tidak dimasukkan atau dipisahkan. Untuk uang yang sudah dibandel maka dihitung kembali menggunakan mesin hitung.

Syarat seorang *teller* dalam menangani selisih:

- a) Slip transaksi/ laporan

Yaitu slip transaksi baik itu per masing-masing jenis transaksi maupun laporan transaksi keseluruhan pada hari itu dan yang digunakan untuk melakukan pengecekan pada jenis transaksi beserta nominalnya apakah sudah sesuai

## b) Saldo fisik uang tunai

Sebelum dimasukkan kedalam *bloter* uang disusun dengan rapi dan dipisahkan sesuai dengan nilai nominalnya masing-masing kemudian dihitung jumlah lembarnya.

c) *Bloter*

	A	B	C	D	E	F
1	Sistem Lama	Sistem Baru		Denominasi	Lembar	Jumlah
2				100.000		
3				50.000		
4				20.000		
5				10.000		
6				5.000		
7				2.000		
8				1.000		
9				1.000		
10				500		
11				200		
12				100		
13						
14						
15						
16						
17						

Gambar 3.4 Contoh *Bloter*

Sumber: PT. Bank Muamalat Tbk Kantor Kas UII, 2019

Merupakan aplikasi excel yang mana digunakan untuk perhitungan total transaksi beserta jumlah uang fisiknya, dan juga untuk mengetahui apakah *balance* atau tidak antara jumlah transaksi yang dilakukan atau yang diinput dengan jumlah saldo fisik uang tunai yang ada.

## 3) Terdapat Uang Palsu

Uang rupiah yang diduga palsu atau dimanipulasi merupakan uang rupiah yang diragukan keasliannya karena ciri-ciri yang asli dan/atau uang kertas asli yang nilai nominalnya dalam angka dan huruf sengaja diubah, atau uang kertas

asli yang terbukti dengan sengaja telah digunakan sebagai alat memalsu dengan cara memindahkan gambar dan warnanya.

Ketentuan dalam menangani uang palsu:

- a) Hanya Bank Indonesia (BI) yang berhak menentukan asli atau tidaknya uang rupiah, jadi *teller* hanya menduga saja setelah mengamati uang tersebut.
- b) Bank tidak diperkenankan untuk membubuhkan suatu tanda apa pun pada uang tersebut.

Karena yang memutuskan itu uang palsu atau bukan adalah Bank Indonesia (BI) jadi bank tidak diperkenankan untuk membubuhkan suatu tanda pada uang tersebut. Contoh saat melakukan setoran ternyata uang yang digunakan oleh nasabah palsu, maka *teller* menjelaskan kepada nasabah kalau uang tersebut diduga palsu dan bukan langsung membubuhkan atau menyatakan kalau uang tersebut palsu begitu juga bank yang mengetahui.

Syarat seorang *teller* dalam menangani uang palsu:

- a) Fisik uang palsu

Seorang *teller* harus bisa mengetahui mana uang palsu dan tidak dilihat dari ciri-cirinya, baik dengan cara manual yaitu 3D dilihat, diraba dan diterawang atau juga dengan menggunakan sinar ultraviolet. Uang palsu tidak terdapat benang pengaman, walaupun ada itu hanya cetakan dan tidak memendar saat terkena sinar UV dan nomor seri

tidak memendar terhadap sinar UV, tidak terasa kasar saat diraba walaupun kasar merupakan cetak ulang tanpa menggunakan tinta.

b) Slip Setoran

Untuk nasabah yang tetap melakukan setoran maka *teller* meminta uang yang lain untuk disetorkan dan mengambil uang palsu tersebut untuk ditahan dan diproses ke BI agar tidak beredar dan disalahgunakan. Kemudian nasabah melakukan proses setoran seperti biasanya yaitu mengisi slip setoran dan menyerahkan kartu identitas.

c) Kartu identitas penyetor

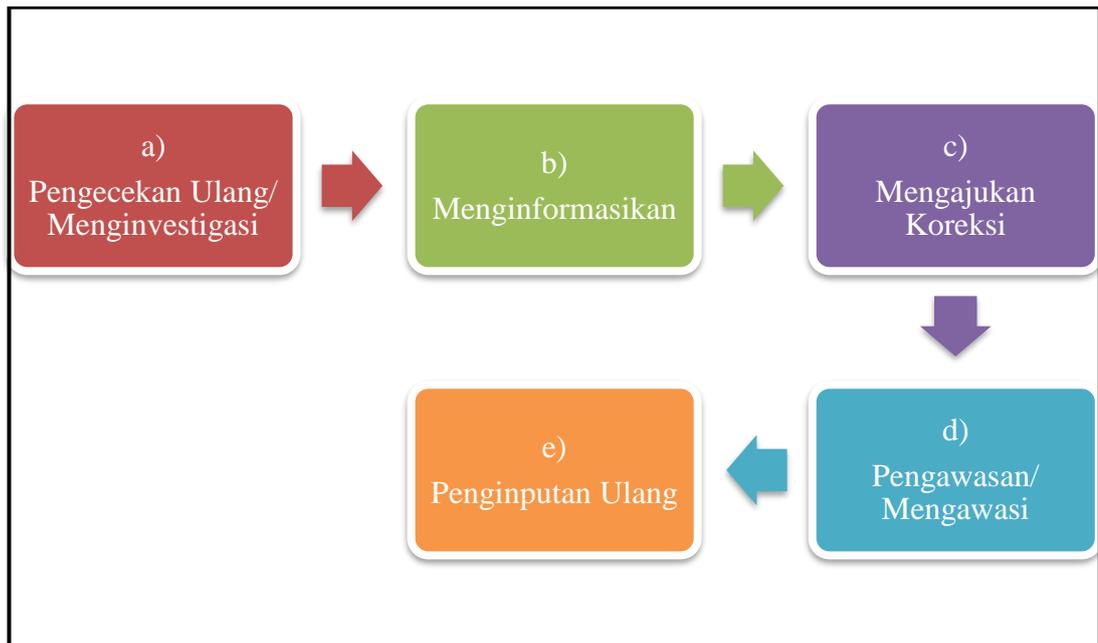
Kartu identitas nasabah baik itu KTP atau SIM yang dipinjam untuk proses penyetoran selain itu juga untuk difotocopy oleh *teller* sebagai lampiran laporan uang palsu.

### 3.2.2 Prosedur Penanganan Risiko *Teller* pada Loker Pembayaran

Setiap bank memiliki prosedur standar operasional perusahaan (SOP) yang berbeda dalam menangani masalah risiko yang terjadi pada bank tersebut. Tidak terkecuali pada loket pembayaran Bank Muamalat di Kantor Kas. Berikut ini beberapa prosedur penanganan risiko *teller* yang terjadi di loket pembayaran kantor kas yaitu:

### 1) Kesalahan Penginputan Transaksi

Prosedur penanganan kesalahan penginputan transaksi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.5 Prosedur Penanganan Kesalahan Penginputan Transaksi

Sumber: Wawancara, 2019.

Penjelasannya:

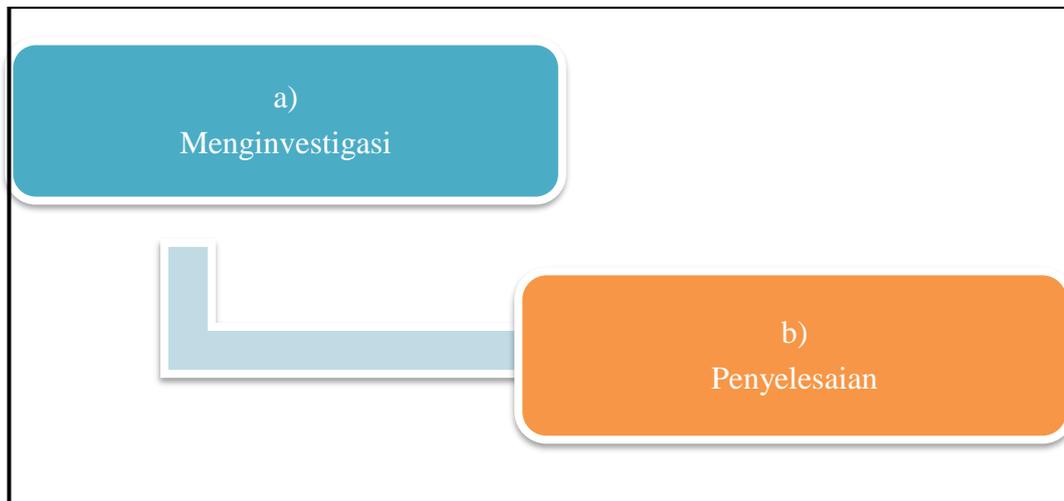
- a) Kesalahan penginputan transaksi pada nasabah perorangan bisa dilakukan dengan pengecekan ulang/ pengkonfirmasi ke nasabah yang berkaitan secara langsung maupun *teller* sendiri dengan melihat buku tabungan nasabah, tetapi untuk transaksi yang dilakukan dengan nasabah perusahaan/ fakultas maka melakukan pengecekan ulang terhadap slip transaksi dari nomor rekening, nama pengirim, sampai nominalnya serta

pengecekan sistem dikomputer yang kemudian membandingkannya pada hari yang sama.

- b) Setelah melakukan investigasi dan terjadinya salah penginputan untuk nasabah perorangan, *teller* langsung menginformasikan ke nasabah untuk melakukan perubahan/ penginputan ulang maupun ke nasabah perusahaan juga menginformasikan bahwa terjadinya kesalahan dalam penginputan pada hari yang sama.
- c) Setelah menginformasikan kepada nasabah baik perorangan maupun perusahaan kemudian *teller* memberitahukan dan mengajukan koreksi kepada pejabat berwenang dan pejabat area dengan melampirkan berkas yang sudah diinvestigasi sebelumnya/ bukti kalau terjadinya kesalahan penginputan, karena koreksi tidak dapat dilakukan tanpa sepengetahuan dan persetujuan dari pejabat berwenang dan pejabat area.
- d) Setelah pejabat berwenang dan pejabat area menyetujui untuk melakukan pengkoreksian maka tim audit bank akan melakukan pengawasan kepada *teller*, apakah *teller* menjalankannya sesuai aturan atau tidak.
- e) Untuk mengoreksi kesalahan penginputan, *teller* membatalkan dan menghapus transaksi yang salah kemudian, memasukkan atau menginput transaksi yang benar atau yang seharusnya. Kemudian setelah selesai melakukan penginputan ulang *teller* menginformasikan lagi kepada nasabah perorangan maupun perusahaan bahwa transaksinya sudah diperbaiki dan meminta maaf.

## 2) Risiko Selisih

Prosedur penanganan risiko selisih dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.6 Prosedur Penanganan Selisih

Sumber: Wawancara, 2019.

Penjelasannya:

- a) Selisih yang terjadi karena kurang maupun lebih penanganannya sama tetapi ada sedikit yang membedakan. *Teller* melakukan pengecekan atau investigasi kenapa selisih kurang/lebih bisa terjadi dan penyebabnya apa, karena untuk selisih lebih dapat terjadi karena proses pembulatan. Pengecekan/investigasi dilakukan dengan mengecek transaksi/slip transaksi, cek fisik uang, cek sistem maupun cek cctv pada hari yang sama.
- b) Setelah melakukan pengecekan atau investigasi dan menemukan penyebab selisih dan jenis selisihnya maka selanjutnya dilakukan tahap

penyelesaian. Adapun beberapa tahap penyelesaian berdasarkan jenis selisih yaitu:

1. Selisih kurang: pada Bank Muamalat saat terjadinya selisih kurang tidak ada kebijakan mengenai tunjangan selisih yang diberikan kepada teller yang mana biasanya digunakan untuk menggantikan uang selisih kurang tersebut. Tunjangan selisih ini diberikan oleh bank dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan aturan bank masing-masing seperti per satu bulan atau per enam bulan. Pada Bank Muamalat tidak ada aturan atau ketentuan yang melakukan atau bertanggung jawab untuk mengganti siapa, tetapi kembali lagi kepada risiko *teller* kalau selisih itu merupakan risiko dari teller itu sendiri maka *teller* yang bersangkutan yang harus menyelesaikannya sendiri karena pada akhir hari semua transaksi pada hari itu harus *balancing* atau sesuai antara laporan transaksi yang ada disistem komputer dengan saldo fisik uang tunai.
2. Selisih lebih karena pembulatan: pada transaksi pembayaran registrasi mahasiswa baru biasanya nominal yang dibayarkan tidak bulat (contoh: Rp 12.345.750) oleh karena itu untuk memudahkan dalam pengembalian kembalian maka dibulatkan menjadi (contoh: Rp 12.345.800). pada Bank Muamalat sendiri terdapat rekening khusus pembulatan selisih *teller*, saat akhir hari melakukan penginputan yaitu membuka sistem yang ada dikomputer kemudian memasukkan kode transaksinya apakah itu transaksi

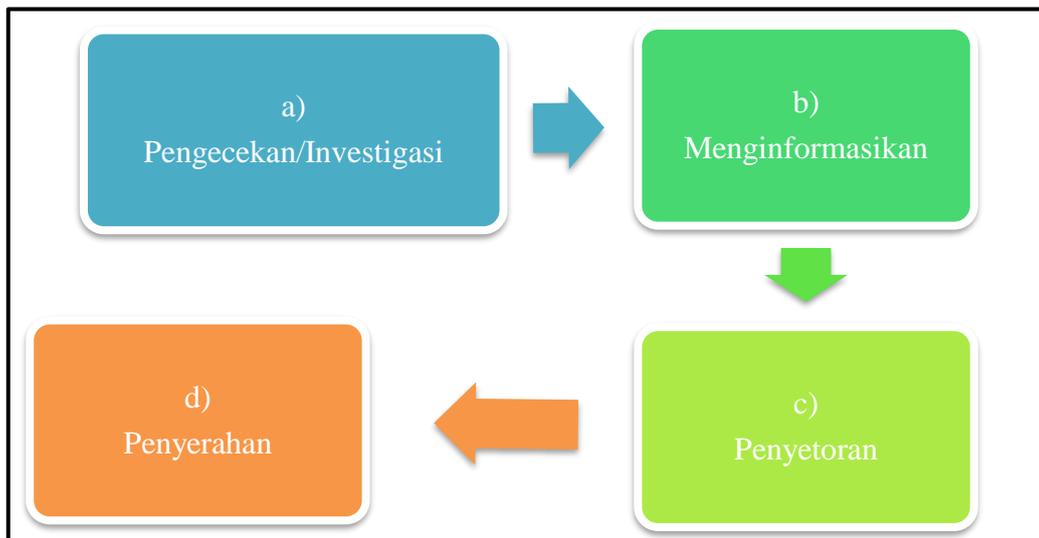
setoran atau tarikan. Kemudian *teller* melakukan 2 kali penginputan yaitu penginputan untuk setoran awal dan penginputan pembulatan. Jadi saat melakukan pembulatan pertama *teller* melakukan penginputan seperti biasa disistem penginputan nominalnya tetap, kemudian *teller* melakukan penginputan yang kedua, untuk menginput pembulatan yang dilakukan/sesuai transaksi.

3. Selisih lebih bukan karena pembulatan: untuk selisih lebih ini bank muamalat juga memiliki rekening tersendiri yaitu rekening selisih *teller*, biasanya *teller* sepengetahuan pejabat berwenang dan menyetujui melakukan pengkreditan rekening selisih tersebut.

Setelah melakukan penginputan/penyelesaian sesuai dengan jenis selisihnya, kemudian *teller* harus membuat berita acara yang harus ditanda tangani oleh pejabat berwenang dan kepala cabang. Berita acara disimpan bersama-sama dengan slip pembukuan sesuai dengan tanggal terjadinya selisih.

### 3) Risiko Uang Palsu

Prosedur penanganan risiko uang palsu dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.7 Prosedur Penanganan Uang Palsu

Sumber: Wawancara, 2019.

Penjelasannya:

- a) Melakukan pengecekan uang oleh *teller* sendiri dengan membandingkan ciri-ciri uang palsu maupun dengan menggunakan alat sinar ultraviolet.
- b) Saat melakukan pengecekan ternyata uang tersebut diduga palsu maka uang tersebut harus ditahan oleh *teller*, sehingga *teller* menginformasikan kepada nasabah kalau uang tersebut diduga palsu dan akan menyampaikannya apabila hasil penelitian oleh BI sudah keluar atau sudah diterima oleh bank.

- c) Kemudian *teller* meminta kartu identitas penyetor, mencatat data penyetor sesuai kartu identitas, memberikan tanda terima sementara kepada penyetor dan mengembalikan kartu identitas penyetor.
- d) Setelah itu *teller* menyimpan uang yang diduga palsu sampai dengan akhir hari kemudian menyerahkan uang yang diduga palsu kepada pejabat berwenang. Uang yang diduga palsu yang ditemukan oleh kantor cabang harus ditahan dan diklarifikasikan ke BI kemudian BI akan menyampaikan informasi hasil penelitian uang tersebut kepada bank paling lambat 14 hari kerja sejak diterimanya permintaan klarifikasi secara lengkap dan benar.