

---

## PROSEDUR VERIFIKASI SURAT KUASA UNTUK PENCAIRAN DANA OLEH PIHAK KETIGA DI BANK JATIM SURABAYA

Serlina Wulansari

2020110220@students.perbanas.ac.id

Ikhwan Kholid

Emanuel Kritjadi

Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

---

### ABSTRACT

*A Power of attorney is a letter stating that someone gives their power of attorney or mandate to another person. The purpose of this study is to find an overview of the power of attorney verification procedures for disbursing funds by third parties at Bank Jatim. This type of research is qualitative descriptive research. This research was conducted in July 2023. This research used secondary data from key informant interviews, namely staff from Bank Jatim with the position of teller supervisor and customers who had used a power of attorney. The researcher collected data using the interview method by focusing on the procedure, the required conditions, and the elements that must be included in the power of attorney. Researchers made observations and documented the use of power of attorney. To collect data to be more accurate. Based on the research results, it was found that the procedure for using a power of attorney is required to bring the necessary files and the most important thing, namely being able to make video calls to verify the validity of the data. Steps to verify data using video calls is an attempt by Bank Jatim to maintain the security of customer data.*

*Keywords: bank, service, power of attorney.*

### ABSTRAK

Surat kuasa adalah surat yang menyatakan bahwa seseorang memberikan kuasa atau mandatnya kepada orang lain. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui gambaran mengenai prosedur verifikasi surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023. Penelitian ini menggunakan data sekunder dari wawancara informan kunci yaitu staf dari Bank Jatim dengan jabatan peyelia *Teller* dan nasabah yang pernah menggunakan surat kuasa. Peneliti mengumpulkan data dengan metode wawancara dengan menfokuskan pada prosedur, syarat-syarat yang diperlukan, unsur-unsur yang wajib tercantum dalam surat kuasa. Peneliti melakukan observasi dan dokumentasi berkas penggunaan surat kuasa. Sehingga untuk mengumpulkan data menjadi lebih akurat. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa prosedur penggunaan surat kuasa wajib membawa berkas yang diperlukan dan memiliki hal terpenting yaitu dapat melakukan *video call* untuk menverifikasi keabsahan data. Langkah menverifikasi data dengan cara *video call* merupakan upaya dari Bank Jatim untuk menjaga keamanan data nasabahnya.

Kata kunci: bank, pelayanan, surat kuasa.

### PENDAHULUAN

Industri perbankan sebagai salah satu faktor terpenting dari pembangunan ekonomi Indonesia. Oleh karena itu, diyakini secara luas bahwa bank adalah alat yang diperlukan untuk mengukur kesehatan pere-

konomi suatu negara secara keseluruhan. Bank juga merupakan jantung perekonomian suatu negara sebagaimana dapat dilihat bahwa bank mengantongi fungsi penting dalam perekonomian sebagai lembaga mediasi dalam penghimpunan dan penyaluran

uang rakyat untuk mendukung gerakan sektor ekonomi sehingga menguatkan struktur perekonomian disuatu negara. Sehingga bank memiliki tugas sebagai menghimpun dana (*funding*), menyalurkan dana (*lending*) dan pemberian jasa-jasa bank lainnya (*services*) dalam perekonomian negara (Simatupang, 2019).

Berdasarkan pernyataan di atas, maka perbankan di Indonesia harus melakukan banyak adaptasi dan melakukan pengembangan baik secara internal ataupun secara eksternal. Dimana secara eksternal perbankan juga dipengaruhi oleh hal-hal lain seperti politik, hukum, dan sosial untuk menjalankan bisnisnya. Salah satunya adalah mengikuti atau beradaptasi dengan perkembangan dunia digital yang di dalamnya termasuk teknologi komunikasi dan informasi.

Di era digital saat ini, pengetahuan tentang teknologi dan informasi merupakan komponen terpenting untuk mengelola sektor perbankan di Indonesia. Kemajuan teknologi dan informasi memberikan dampak positif yang signifikan terhadap sektor perbankan Indonesia. Saat ini, banyak bank yang secara aktif bersiap menggunakan teknologi dalam operasional sehari-hari. Pengenalan teknologi di bidang perbankan dapat ditunjukkan dengan munculnya berbagai fungsi baru seperti *electronic banking*, *mobile banking* dan topik terkait lainnya. Tampilan perubahan tidak hanya terbatas pada fungsi-fungsi yang ada, sebaliknya sistem layanan juga mengalami perubahan. Dengan demikian, dapat memunculkan sebagai akibat dari transformasi digital bank yaitu dengan meluasnya aksesibilitas untuk menumbuhkan daya saing perbankan Indonesia. Teknologi perbankan digital juga dapat menambahkan kemudahan kanal perbankan bagi masyarakat, serta menaikkan efisiensi operasional bank. Hal ini diharapkan dapat berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia (*ojk.go.id*, 2022).

Perkembangan era digitalisasi di samping menjadi peluang juga memberikan permasalahan dan hambatan yang muncul, salah satu hambatan dan permasalahan yang

muncul adalah penyalahgunaan surat kuasa. Surat kuasa adalah fasilitas yang disediakan untuk nasabah dalam menjalankan suatu transaksi perbankan yaitu seorang yang diberikan mandat atau perintah untuk melaksanakan sesuatu tugas atas nama pemberi kuasa. Sehingga dapat memindahkan wewenang dari pihak satu kepada pihak yang lain sebagai wali kuasanya. Surat kuasa ialah dokumen yang sangat penting, maka dari itu tidak diperbolehkan diberikan kepada sembarang orang yang tidak bersangkutan.

Pemberian surat kuasa adalah tindakan hukum yang didasarkan pada perjanjian yang sering terjadi dalam suatu kehidupan sehari-hari. Hal ini dilakukan dengan berbagai alasan, selain karena kesibukan sehari-hari sebagai anggota masyarakat yang kompleks, sering kali menggunakan surat kuasa. Definisi umum dari surat kuasa dapat ditemukan dalam Pasal 1792 KUH Perdata. Menurut pasal ini, surat kuasa adalah sebuah perjanjian di mana seseorang memberikan wewenang kepada orang lain untuk melaksanakan urusan tertentu atas nama mereka. Namun, terdapat berbagai jenis pelanggaran yang sering terjadi yang melibatkan penggunaan yang salah dari surat kuasa atau pemberian kuasa kepada penerima kuasa.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di lapangan, diketahui terjadi beberapa permasalahan, salah satunya pada perusahaan Bank P telah diketahui bahwa ada pencairan dana yang lolos verifikasi namun dikemudian hari terjadi permasalahan. Nasabah merasa dirugikan karena dana yang disimpan di Bank P dicairkan oleh pihak lain yang mengatasnamakan keluarga dari nasabah dan sudah diberikan kuasa dari nasabah untuk mencairkan dana simpanan dari nasabah tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Bagaimana Prosedur Proses Verifikasi Surat Kuasa Pencairan Dana oleh Pihak Ketiga di Bank Jatim”.

Terkait pada uraian tersebut, bisa ditarik konklusi mengenai rumusan masalahnya yaitu: (1) Bagaimana prosedur dan proses

verifikasi penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim?, (2) Syarat-syarat apa yang diperlukan untuk pencairan dana dengan menggunakan surat kuasa di Bank Jatim?, (3) Kendala apa yang dihadapi dalam penggunaan surat kuasa pencairan dana di Bank Jatim? Lalu solusi apa yang dapat digunakan dalam mengatasi kendala tersebut?

Tujuan dari penelitian ini mengenai prosedur verifikasi surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga yaitu sebagai berikut: (1) Peneliti ingin mengetahui prosedur dan proses verifikasi penggunaan surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim dan sejauh mana keamanan proses verifikasi surat kuasa agar dapat menjamin ketenangan seluruh nasabah pada saat melakukan pencairan dana di Bank Jatim. (2) Peneliti ingin mengetahui syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi dalam menggunakan surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. (3) Peneliti ingin mengetahui kendala apa yang dihadapi dalam penggunaan surat kuasa pencairan dana di Bank Jatim dan solusi atas kendala tersebut.

Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut: (1) Sebagai pengetahuan mengenai bagaimana prosedur dan proses verifikasi penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. (2) Sebagai petunjuk syarat-syarat apa saja yang diperlukan untuk penggunaan surat kuasa dalam pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. (3) Sebagai pengetahuan apa saja kendala saat penggunaan surat kuasa pencairan dana di Bank Jatim dan solusinya agar dapat menjadi bahan perbaikan kedepannya.

## TINJAUAN TEORITIS

### Definisi Bank

Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank merupakan lembaga atau badan usaha yang bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit

atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan kesejahteraan hidup seluruh masyarakat. Usaha perbankan meliputi tiga yaitu menghimpun dan menyalurkan dana merupakan sebuah kegiatan pokok bank sedangkan melayani atau memberikan jasa hanya kegiatan pendukung bank.

Menurut Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI) (2018) Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan Nomor 31 mengemukakan bahwa lembaga yang mempunyai peran sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak pemilik dana dan pihak yang membutuhkan dana, serta menjadi badan usaha yang berfungsi untuk memperluas kelancaran lalu lintas pembayaran yaitu disebut bank.

Berdasarkan penjelasan dari para ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud bank adalah “Sebuah lembaga atau badan usaha yang bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

### Produk Bank

Sebagai bukti dari berkembangnya suatu bank, maka bank berupaya mengembangkan berbagai produk dan layanan lainnya selain melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana. Produk perbankan yang ditawarkan dapat berupa produk simpanan (berupa giro, tabungan dan deposito), produk penyaluran dana (berupa kredit produktif dan kredit konsumtif), dan jasa atau pelayanan (berupa jasa kliring, jasa transfer dan sebagainya). Adapun penjelasan mengenai produk bank secara umum sebagai berikut:

### Produk Simpanan atau Penghimpunan Dana Bank

#### Giro

Rekening giro menjadi salah satu produk perbankan yaitu dalam bentuk simpanan dari perseorangan ataupun badan usaha dalam nilai rupiah ataupun mata uang asing,

yang pengambilannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan warkat cek dan bilyet giro (ojk.go.id, 2023).

### **Tabungan**

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, tabungan adalah produk simpanan dari bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat yang telah disepakati, yang salah satunya ada yang tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu, penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antar satu bank dengan bank lainnya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini sesuai pula dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung (Natika dan Ambarwati, 2020).

### **Deposito**

Deposito merupakan produk simpanan pihak ketiga pada bank yang menurut perjanjian penarikan danannya hanya dilakukan untuk jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian. Deposito memiliki tenor (jatuh tempo) lebih lama dan tidak dapat ditarik kapan saja atau setiap hari. Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 menyebutkan bahwa deposito adalah suatu produk simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah dengan bank (Iftihor *et al.*, 2020).

### **Produk Penyaluran Dana Bank atau Kredit**

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan, kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat disamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atas kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

### **Kredit Produktif**

Kredit Produksi merupakan kegiatan pinjaman yang memiliki sifat tidak tunai atau secara angsuran untuk membuka sebuah usaha atau bisnis sehingga dapat dijadikan sebagai ajang dalam penghasil pendapatan. Contohnya kredit ruko menggunakan KPR untuk dijadikan tempat berjualan (Gamedia.com, 2022).

### **Kredit Konsumtif**

Kredit konsumtif merupakan sebuah kegiatan pinjaman yang memiliki sifat tidak tunai atau secara angsuran untuk memenuhi kebutuhan pribadinya. Contohnya kredit pembelian *handphone* terbaru dengan menggunakan *credit card* untuk mengikuti tren masa kini dan gaya hidup (Gamedia.com, 2022).

### **Produk Jasa atau Pelayanan Bank**

Menurut Kotler dan Keller (2012: 365) *“service is any act or performance that one party can offer another that is essentially intangible and does not result in the ownership in anything”* atau Pelayanan adalah suatu tindakan dan kegiatan yang ditawarkan oleh pihak satu kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pernyataan di atas maka, layanan (*service*) atau jasa adalah suatu tindak atau penawaran tindakan oleh suatu pihak yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan dapat memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan perbankan yaitu menghimpun dan menyalurkan dana, baik berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Untuk jasa perbankan lainnya meliputi: (1) Jasa penyetoran, seperti penyetoran uang tabungan, penyetoran pembayaran telepon, listrik, dan air. (2) Jasa pembayaran seperti pembayaran gaji, pensiun, atau hadiah. (3) Jasa kliring (*clearing*) merupakan jasa penarikan warkat menggunakan cek atau bilyet giro. (4) Jasa pengiri-

man uang (*transfer*) merupakan jasa kirim uang antar bank baik sesama bank tersebut maupun dengan bank yang berbeda. (5) Jasa pelayanan surat kuasa (Susilawaty dan Nicola, 2020).

Dalam penelitian ini akan berfokus pada jasa pelayanan surat kuasa yang bertujuan untuk pencairan dana oleh pihak ketiga.

### **Definisi Surat Kuasa**

Definisi mengenai surat kuasa adalah dari kata "kuasa". Menurut Wicaksono (2009), kuasa adalah daya, kekuatan, atau wewenang. Dalam bahasa Inggris, disebut sebagai *power* dan dalam bahasa Belanda disebut dengan *gezag* atau *macht*. Sementara, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan bahwa surat kuasa seba-gaian berisi tentang pemberian kuasa kepada seseorang untuk mengurus sesuatu hal.

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa pengertian dari surat kuasa biasanya adalah pernyataan kuasa dari seseorang (orang yang memberikan kuasa) kepada orang atau pihak lain (penerima kuasa) untuk secara sah melakukan kegiatan yang ditentukan dalam permohonan. Surat kuasa biasanya mengacu pada tindakan untuk melaksanakan perintah kerja yang penting, sehingga diperlukan surat kuasa yang sah. Dengan hal itu biasanya surat kuasa ditempel materai pada kolom tanda tangan pemberi kuasa dan umumnya dibuat saat seseorang berurusan dengan keputusan hukum seperti keuangan, properti, perawatan medis, dan lain-lain.

### **Bentuk - Bentuk Surat Kuasa**

Bentuk-bentuk surat kuasa ada 2 yaitu kuasa lisan dan kuasa tertulis. Pemberian kuasa baik secara lisan maupun kuasa tertulis dapat dilihat dari komparasi perikatan dalam suatu kontrak. Berikut adalah dua bentuk kuasa yaitu kuasa lisan dan kuasa tertulis.

Kuasa lisan adalah perbuatan yang tidak berkaitan dengan perbuatan-perbuatan hukum untuk memindahkan hak secara lisan seperti membeli sepeda motor atau membeli tas. Karena di dalam kwitansi

pembayaran atas barang-barang yang dibeli tersebut akan tertulis atas nama pemberi kuasa lisan.

Kuasa tertulis adalah pemberian kuasa secara tertulis yang dilakukan untuk tindakan-tindakan tertentu dan mengikuti perundang-undangan yang berlaku. Pemberian kuasa tertulis ini dapat ditulis dengan tangan maupun ketikan. Misalnya mewakili seseorang mendaftarkan permohonan balik nama sertifikat rumah dan pencairan dana seseorang.

### **Jenis-Jenis Surat Kuasa**

Adapun jenis-jenis surat kuasa secara umum yaitu dibedakan menjadi dua yaitu kuasa di bawah tangan dan kuasa notaris (akta kuasa).

Kuasa di bawah tangan adalah pemberian kuasa dalam bentuk tertulis yang mana untuk surat kuasanya dibuat sendiri oleh para pihak dengan kata lain tidak menggunakan bantuan orang lain yaitu notaris (Wicaksono, 2009).

Pemberian kuasa notaris merupakan pemberian kuasa dalam bentuk tertulis yang dibuat oleh pejabat notaris. Surat kuasa notaris ini biasanya cukup menelan biaya yang sangat banyak karena dibuatkan oleh ahli khusus dan perlu melalui prosedur secara hukum.

### **Sifat Surat Kuasa**

Adapun sifat-sifat surat kuasa secara umum yaitu surat kuasa umum dan surat kuasa khusus. Surat kuasa umum adalah pemberian kuasa atau wewenang dari pemberi kuasa kepada penerima kuasa untuk melakukan sebagaimana atau seluruh perbuatan hukum, yang berkaitan dengan kepentingan orang yang diberi kuasa. Contoh dari pemberian surat kuasa secara umum adalah surat kuasa untuk mengurus semua aset pemberi kuasa (Detik.com, 2021).

Surat kuasa khusus merupakan surat kuasa yang isinya harus secara khusus menunjukkan untuk apa surat kuasa itu dimaksudkan. Persyaratan terpenting dari surat kuasa khusus adalah sesuai dengan doktrin

dan yurisprudensi yang ditetapkan. Mahkamah Agung Republik Indonesia (MA RI) hendaknya menyampaikan tindakan secara spesifik dan rinci. Hukum apa yang diinginkan penguasa (*Detik.com*, 2021).

#### **Unsur-Unsur Dalam Surat Kuasa**

Menurut Wicaksono (2009), adapun unsur-unsur yang ada di dalam surat kuasa secara umum sebagai berikut: (1) Kop dan nomor surat untuk badan usaha apabila pribadi tidak perlu dicantumkan. (2) Judul, misalnya surat kuasa atau surat dinas. (3) Kalimat pembuka, kalimat yang menyebutkan identifikasi waktu atau umumnya menyebutkan kata “Yang bertandatangan di bawah ini”. (4) Identitas lengkap pemberi kuasa, berisi tentang identitas seseorang dengan surat kuasa ini memberikan kuasa atau wewenang kepada orang lain untuk diwakilkan atas suatu urusan, kepentingan, kebutuhan dan ketidakmampuannya. Identitas lengkap pemberi kuasa biasanya nama lengkap, umur, pekerjaan, alamat, nomor telepon serta nomor kartu tanda penduduk. (5) Identitas lengkap penerima kuasa, berisi tentang identitas seseorang dengan surat kuasa ini diberikan kuasa atau wewenang dari orang lain untuk mewakilkan atas suatu urusan, kepentingan, kebutuhan dan ketidakmampuannya. (6) Sifat pemberi kuasa, sifat dari surat kuasa ini harus dijelaskan karena sifat dari kuasa sendiri dijelaskan, baik itu kuasa yang bersifat umum maupun khusus. Sehingga dapat mengingat pentingnya hal-hal yang dikuasakan. (7) Hal yang dikuasakan/isi kuasa, pada bagian ini wajib dicantumkan karena agar dapat diketahui perbuatan apa yang dikuasakan dari satu atau beberapa orang pemberi kuasa kepada satu atau beberapa orang penerima kuasa. Penulisannya harus secara rinci dan detail agar setiap tindakan yang akan dijalani oleh penerima kuasa dapat jelas dan tepat. (8) Waktu pemberi kuasa, Untuk waktu pemberi kuasa wajib mencantumkan agar tidak disalah gunakan dan dapat mengetahui kapan kadaluarsa penggunaan surat kuasa.

(9) Penutup. (10) Tanda tangan pemberi dan penerima kuasa. (11) Materai.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Desain Penelitian**

Metode penelitian merupakan sarana untuk memahami subjek penelitian dengan cara membimbing peneliti melalui proses-proses dalam melakukan penelitian, termasuk metode dan prosedur yang digunakan dalam penelitian untuk mencapai tujuan dan menemukan jawaban atas masalah yang telah diajukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif yaitu suatu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka. Bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta, ciri-ciri dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Berdasarkan pernyataan di atas, penulis memilih untuk menggunakan metode penelitian ini karena penulis ingin mengetahui fakta yang diambil langsung dari Bank Jatim dengan fokus pada “Prosedur verifikasi surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim cabang utama Surabaya”.

##### **Batasan Penelitian**

Batasan peneliti adalah batasan yang diperlukan untuk memberikan batasan terhadap suatu objek yang diteliti. Sehingga bertujuan agar peneliti dalam penelitiannya tidak keluar dari tujuan yang ingin diteliti atau dicapai dengan seperti itu hasil dari peneliti lebih fakta untuk menyelesaikan permasalahan yang terdapat dirumusan masalah. Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah dalam penelitian ini maka penulis membatasi pada penelitian ini mencakup atau berfokus hanya mengenai bagaimana prosedur proses verifikasi, syarat penggunaan, unsur-unsur yang wajib dicantumkan kedalam serta kendala dan solusi penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. Untuk mempermudah penulis dalam penelitian ini maka penulis menetapkan kriteria infor-

man kunci yang sesuai dengan fokus masalah penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1**  
**Kriteria Informan Kunci**

Pegawai Bank	Nasabah
Pegawai Bank Jatim	Nasabah Bank Jatim
Staf yang menangani pelayanan pencairan dana.	Nasabah yang pernah menggunakan surat kuasa baik pribadi maupun institute.
Staf yang menangani pelayanan surat kuasa.	

*Sumber: data dolah penulis, 2023*

#### Data dan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu langkah yang utama di dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian ialah mendapatkan data. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati karena menggunakan penelitian kualitatif, maka pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara secara langsung terhadap staf karyawan dan nasabah yang pernah menggunakan surat kuasa dalam melakukan pencairan dana. Sedangkan data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan dari data primer. Sehingga sumber data sekunder ini akan mempermudah dan mempercepat peneliti untuk mengumpulkan data-data dan menganalisis hasil dari penelitian ini yang nantinya dapat memperkuat temuan dan menghasilkan penelitian yang mempunyai tingkat validitas yang tinggi. Maka, data sekunder dalam penelitian ini adalah dari dokumentasi dan *website* pada Bank Jatim.

#### Teknik Analisis Data

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawan-

cara, pencatatan, observasi, dokumentasi dengan cara menyusun ke pola-pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan itu yang disebut teknik analisis data. Terdapat tiga model interaktif dalam analisis data yaitu data reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2018), data reduksi merupakan salah satu tugas yang termasuk dalam analisis data. Jumlah catatan lapangan yang ada sangat signifikan, sehingga penting untuk mencatatnya secara cermat dan terperinci. Mereduksi data berarti memperpendek informasi, memilih elemen yang signifikan, dan mencari pola tema yang muncul. Sebagai hasilnya, setelah data direduksi, akan tercipta pemahaman yang lebih terperinci dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data selanjutnya, serta mencarinya ketika diperlukan. Saat melakukan reduksi data, setiap peneliti akan diberi arahan oleh tujuan yang ingin dicapai. Fokus utama dari penelitian kualitatif adalah pada hasil temuan yang ditemukan. Karena itu, jika peneliti menemukan sesuatu yang dianggap asing, tidak familier, belum dikenal, atau tidak mengikuti pola dalam penelitiannya, maka hal tersebut harus menjadi fokus peneliti dalam mengurangi data.

Teknik penyajian data ini membantu peneliti memperoleh pemahaman menyeluruh tentang data atau bagian-bagian spesifik darinya. Hasil studi atau temuan riset. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti ringkasan, diagram, kaitan antara kategori, diagram alir, dan lain sebagainya. Salah satu jenis yang sering digunakan adalah teks cerita untuk menyampaikan data dalam penelitian kualitatif.

Penarikan kesimpulan adalah proses dimana kita menganalisis informasi yang telah diberikan dan merumuskan suatu kesimpulan yang didasarkan pada data yang ada dari tahap pengumpulan data, tahap mereduksi data dan tahap penyajian data sehingga data tersebut akan jauh lebih baik dan signifikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pada bagian ini, dapat diuraikan mengenai hasil observasi, hasil wawancara, dan hasil dokumentasi di lapangan yaitu “Bagaimana Prosedur Proses Verifikasi Surat Kuasa untuk Pencairan Dana Oleh Pihak Ketiga di Bank Jatim”. Untuk lebih maksimal melakukan penelitian maka, fokus penelitian ini akan mengarah pada bagaimana langkah-langkah, persyaratan dan unsur-unsur penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. Penelitian ini dilakukan di Kota Surabaya dan di Kota Jombang dengan mencari informan yang memenuhi kriteria yaitu nasabah dari Bank Jatim dan pernah menggunakan surat kuasa dalam pencairan dana.

**Tabel 2**  
**Pertanyaan Wawancara Untuk Staf Bank Jatim**

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana prosedur penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim?
2.	Syarat-syarat apa saja yang diperlukan untuk penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim?
3.	Bagaimana proses verifikasi surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak Bank Jatim?
4.	Menurut anda, kendala apa yang sering ditemui pada nasabah dalam penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim? Lalu solusi apa yang dapat mengatasi kendala tersebut?

Sumber: Data diolah Penulis, 2023

Dalam mencari dan mengumpulkan informasi mengenai penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan studi pendekatan deskriptif. Untuk mengumpulkan informasi mengenai penggunaan surat kuasa maka menggunakan teknik wawancara tidak ter-

struktur. Pada tahapan analisa yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat daftar pertanyaan yang digunakan untuk wawancara kepada para informan sebagai pengumpulan data, yang kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana prosedur proses verifikasi surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. Pada tabel 2 merupakan daftar pertanyaan wawancara yang ditujukan kepada staf Bank Jatim.

Tabel 3 menyajikan daftar pertanyaan wawancara yang ditujukan kepada nasabah Bank Jatim.

**Tabel 3**  
**Pertanyaan Wawancara Untuk Nasabah Bank Jatim**

No	Pertanyaan
1.	Syarat-syarat apa saja yang diperlukan untuk penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim?
2.	Bagaimana proses verifikasi surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak Bank Jatim?
3.	Menurut anda, apakah prosedur proses verifikasi surat kuasa sudah sangat aman di Bank Jatim?
4.	Menurut anda, kendala apa yang sering ditemui pada nasabah dalam penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim? Lalu solusi apa yang dapat mengatasi kendala tersebut?

Sumber: Data diolah Penulis, 2023

Daftar pertanyaan pada tabel 3 diperoleh dari rumusan masalah (diturunkan berdasarkan rumusan masalah) dan metode yang dilakukan wawancara yang dilakukan adalah metode tidak struktur.

Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan dari staf Bank Jatim yaitu *head teller* maka dapat disimpulkan bahwa mengenai prosedur penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah *teller* perlu mela-



kukan pengecekan semua berkas nasabah yang wajib dibawa oleh nasabah setelah itu *teller* wajib menkonfirmasi kepada nasabah pemberi kuasa dengan melakukan *video call* dan pemberi kuasa memberi pernyataan bahwa memang benar memberikan kuasa kepada penerima kuasa. Selanjutnya, pihak *teller* melakukan peng-*input* data nasabah pada komputer dan *teller* dapat mencairkan dana nasabah (pemberi kuasa) kepada penerima kuasa, dengan terbatas sesuai dengan wewenang *teller*.

Untuk kendala yang sering ditemui pada nasabah dalam penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah pada saat melakukan *video call* dengan nasabah pemberi kuasa yang seringkali tidak dapat dihubungi atau tidak mengangkatnya sehingga itu termasuk kendala yang sering terjadi pada saat ingin menverifikasi keabsahan datanya. Dengan kendala seperti itulah adanya solusinya yaitu pihak penerima kuasa dapat memberitahu terlebih dahulu kepada pihak pemberi kuasa bahwa akan melakukan *video call* untuk menverifikasi keabsahan datanya. Selanjutnya untuk alternatifnya atau langkah terakhirnya dari pihak Bank Jatim adalah bila dari produk pensiunan pihak bank dapat mendatangi atau melakukan pengunjungan kepada nasabahnya.

Selanjutnya wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan informan dari nasabah Bank Jatim yaitu nasabah *personal* dan nasabah yayasan maka dapat disimpulkan bahwa mengenai prosedur penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah pihak *teller* meminta berkas yang diperlukan dan melakukan pengecekan berkas nasabah setelah itu pihak *teller* meminta untuk di-*video call* dengan nasabah pemberi kuasa untuk *teller* mengkonfirmasi kepada nasabah pemberi kuasa dan pemberi kuasa memberi pernyataan bahwa memang benar memberikan kuasa kepada penerima kuasa. Selanjutnya, pihak *teller* melakukan peng-*input* data nasabah pada komputer dan *teller* dapat mencairkan dana nasabah (pemberi kuasa) kepada

penerima kuasa, dengan terbatas sesuai dengan wewenang *teller*.

Untuk kendala yang sering ditemui pada nasabah dalam penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah pada saat melakukan *video call* dengan nasabah pemberi kuasa yang seringkali tidak dapat dihubungi atau tidak mengangkatnya sehingga itu termasuk kendala yang sering terjadi pada saat ingin menverifikasi keabsahan datanya. Dengan kendala seperti itulah adanya solusinya yaitu pihak penerima kuasa dapat memberitahu terlebih dahulu kepada pihak pemberi kuasa bahwa akan melakukan *video call* untuk menverifikasi keabsahan datanya. Selanjutnya untuk alternatifnya atau langkah terakhirnya dari pihak Bank Jatim adalah bila dari produk pensiunan pihak bank dapat mendatangi atau melakukan pengunjungan kepada nasabahnya.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka, langkah selanjutnya adalah pembahasan. Pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### Prosedur dan Proses Verifikasi Penggunaan Surat Kuasa Pencairan Dana oleh Pihak Ketiga di Bank Jatim

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di lapangan peneliti menemukan bahwa prosedur dan proses verifikasi penggunaan surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah sebagai berikut. *Teller* perlu melakukan pengecekan semua berkas yang wajib dibawa oleh nasabah pada saat penggunaan surat kuasa seperti (1) Nasabah (pihak ketiga) wajib membawa KTP asli dari pemberi kuasa dan penerima kuasa (pihak ketiga). (2) Nasabah (pihak ketiga) wajib membawa buku tabungan dari pemberi kuasa. (3) Nasabah (pihak ketiga) wajib membawa surat kuasa yang ditulis tangan atau diketik yang di dalamnya terdapat pernyataan bahwa pemberi kuasa menyatakan bahwa telah memberikan kuasa kepada penerima kuasa. (4)

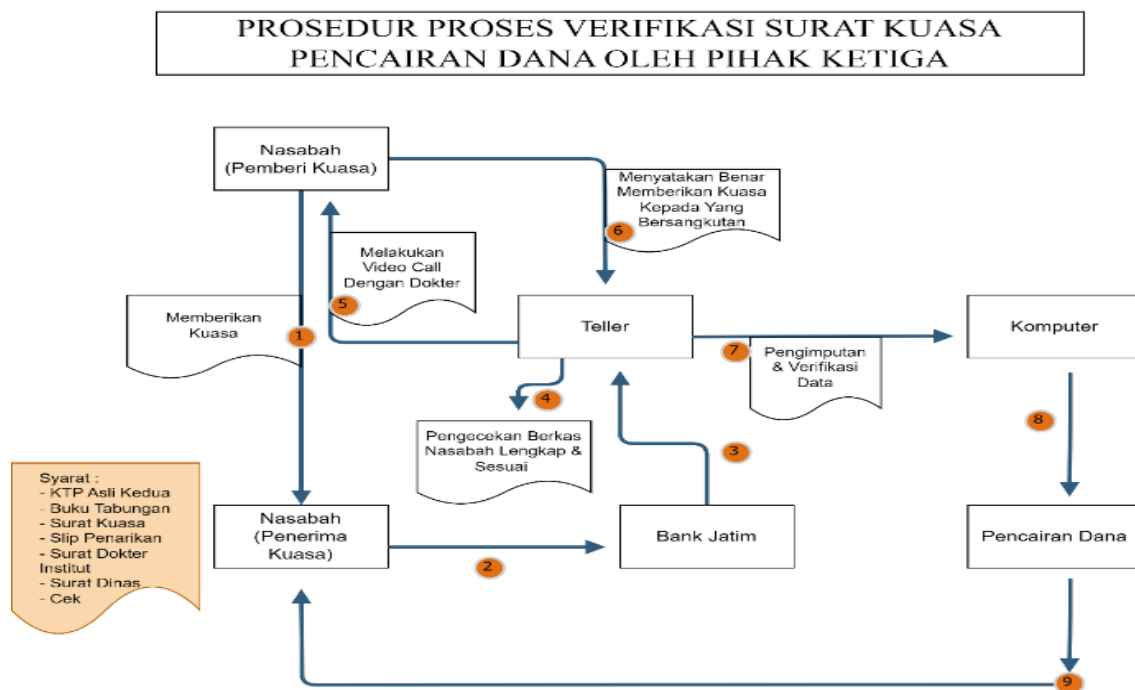
Jika nasabah pemberi kuasa ini sedang sakit maka nasabah (penerima kuasa) wajib melampirkan surat keterangan dokter atau surat dari RT/RW setempat yang menyatakan bahwa pemberi kuasa sedang sakit. (5) Jika nasabah dari yayasan/sekolah maka dapat dilampirkan tambahan dokumen pendukung seperti: surat rekom dari dinas untuk mengetahui jumlah yang boleh ditarik dengan menggunakan cek.

Selanjutnya hal terpenting adalah *teller* melakukan *video call* dengan pemberi kuasa yang menyatakan bahwa memang benar memberikan kuasa kepada penerima kuasa. Setelah itu, pihak *teller* melakukan *penginput* data nasabah pada komputer. *Teller* dapat mencairkan dana nasabah (pemberi kuasa) kepada penerima kuasa, dengan terbatas sesuai dengan wewenang *teller*. Misalnya pemberi kuasa ingin mencairkan dananya 20 juta sedangkan *teller* hanya memiliki wewenang 10 juta maka *teller* wajib meminta referensi data kepada penyelia *teller* atau *head teller* untuk bisa mencairkan dana nasabah.

Bedasarkan pernyataan tersebut, maka dapat digambarkan mengenai prosedur dan proses verifikasi surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga seperti terlihat pada gambar 1.

### Syarat-Syarat Penggunaan Surat Kuasa Pencairan Dana Pihak Ketiga di Bank Jatim.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di lapangan peneliti menemukan bahwa syarat-syarat dalam penggunaan surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah sebagai berikut (1) Untuk penggunaan pribadi: membawa KTP asli dari pemberi kuasa dan penerima kuasa, membawa surat kuasa yang terdapat pernyataan bahwa pemberi kuasa menyatakan memberikan kuasa kepada penerima kuasa dan di dalam surat kuasa terdapat tanda tangan kedua belah pihak dengan menggunakan materai, surat keterangan dokter atau RT/RW setempat. Jika pemberi kuasa sedang sakit, slip penarikan, buku tabungan.



Gambar 1

### Prosedur Proses Verifikasi Surat Kuasa Pencairan Dana oleh Pihak Ketiga

Sumber: Data diolah Penulis, 2023

Untuk penggunaan institut: membawa KTP asli dari pemberi kuasa dan penerima kuasa, membawa surat kuasa yang terdapat pernyataan bahwa pemberi kuasa menyatakan memberikan kuasa kepada penerima kuasa dan di dalam surat kuasa terdapat tanda tangan keduabelah pihak dengan menggunakan materai, surat dinas, untuk mengecek jumlah dana yang dapat ditarik, slip penarikan, buku tabungan/cek.

### **Kendala Apa yang Dihadapi Dalam Penggunaan Surat Kuasa Pencairan Dana di Bank Jatim. lalu Solusi Apa yang Dapat Digunakan dalam Mengatasi Kendala Tersebut**

Kendala dari penggunaan surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga adalah pada saat tahap terakhir dan menjadi hal terpenting dalam salah satu prosedur penggunaan surat kuasa adalah dengan melakukan *video call*. Jadi penerima kuasa melakukan *video call* kepada pemberi kuasa untuk *teller* bisa menanyakan kebenaran data dan menanyakan bahwa memang memberikan kuasa kepada penerima kuasa.

Jadi untuk kendalanya adalah pada saat melakukan *video call* nasabah pemberi kuasa seringkali tidak dapat dihubungi atau tidak mengangkatnya. Sehingga itu termasuk kendala yang sering terjadi pada saat ingin menverifikasi keabsahan datanya. Dengan kendala seperti itulah adanya solusinya yaitu dengan pihak penerima kuasa dapat memberitahu terlebih dahulu pihak pemberi kuasa bahwa akan melakukan *video call* untuk menverifikasi keabsahan datanya. Selanjutnya untuk alternatifnya atau langkah terakhirnya dari pihak Bank Jatim adalah bila dari produk pensiunan pihak bank dapat mendatangi atau melakukan pengunjungan kepada nasabahnya.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang peneliti membahas mengenai prosedur verifikasi surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki efektivitas

proses verifikasi data pencairan dana Bank Jatim untuk memastikan stabilitas keuangan dan kesejahteraan nasabahnya. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa untuk prosedur penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana oleh pihak ketiga di Bank Jatim adalah: (1) Nasabah (pihak ketiga) wajib membawa KTP asli dari pemberi kuasa dan penerima kuasa (pihak ketiga). (2) Nasabah (pihak ketiga) wajib membawa buku tabungan dari pemberi kuasa. (3) Nasabah (penerima kuasa) wajib membawa surat kuasa yang ditulis tangan atau diketik. (4) Jika pemberi kuasa ini sedang sakit maka nasabah (penerima kuasa) wajib melampirkan surat keterangan dokter atau surat dari RT/RW setempat yang menyatakan bahwa pemberi kuasa sedang sakit. (5) Nasabah (penerima kuasa) wajib bisa dihubungi dengan melakukan *video call* sebagai bukti bahwa benar nasabah (penerima kuasa) ini telah memberikan kuasa kepada nasabah (penerima kuasa).

Bank Jatim juga telah mengupayakan dengan wajib dan menjadi poin utama bahwa pada saat penggunaan surat kuasa untuk pencairan dana ini pihak pemberi kuasa harus bisa dihubungi atau *teller* harus bisa berbicara dengan pemberi kuasa dengan melakukan *video call* agar *teller* dapat menkonfirmasi bahwa memang benar pemberi kuasa memberikan wewenang kepada penerima kuasa. Supaya Bank Jatim dapat menjamin keamanan dan ketenangan seluruh nasabah pada saat melakukan pencairan dana.

Kendala dari penggunaan surat kuasa pencairan dana oleh pihak ketiga adalah pada saat tahap terakhir dan menjadi hal terpenting dalam salah satu prosedur penggunaan surat kuasa adalah dengan melakukan *video call*. Jadi penerima kuasa melakukan *video call* kepada pemberi kuasa untuk *teller* bisa menanyakan kebenaran data dan menanyakan bahwa memang memberikan kuasa kepada penerima kuasa. Jadi untuk kendalanya adalah pada saat melakukan *video call* nasabah pemberi kuasa seringkali tidak dapat dihubungi atau tidak mengangkatnya.

Sehingga itu termasuk kendala yang sering terjadi pada saat ingin menverifikasi keabsahan datanya. Dengan kendala seperti itulah adanya solusinya yaitu dengan pihak penerima kuasa dapat memberitahukan terlebih dahulu pihak pemberi kuasa bahwa akan melakukan *video call* untuk menverifikasi keabsahan datanya. Selanjutnya untuk alternatifnya atau langkah terakhirnya dari pihak Bank Jatim adalah bila dari produk pensiunan pihak bank dapat mendatangi atau melakukan pengunjungan kepada nasabahnya. Karena Bank Jatim sangat melindungi data nasabahnya dengan aman.

Berdasarkan dari pengkajian hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti yang selanjutnya, yaitu sebagai berikut: (1) Bagi Bank Jatim: Untuk mempermudah nasabah dalam pengurusan pencairan dana melalui surat kuasa sebaiknya Bank Jatim menyediakan poster yang di dalamnya terdapat atau menerangkan prosedur/langkah-langkah pencairan dana dengan penggunaan surat kuasa supaya nasabah bisa dengan mudah memahami prosedur pencairan dana dengan menggunakan surat kuasa. (2) Bagi peneliti Selanjutnya: Untuk obyek penelitian tidak hanya dari perusahaan perbankan saja akan tetapi bisa dari perusahaan bidang lain yaitu bidang non-bank. Disarankan jika ingin melakukan penelitian mengenai surat kuasa akan lebih baik apabila untuk informan kuncinya dapat ditambahkan dengan dari kedua belah pihak dari pemberi kuasa dan penerima kuasa.

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian di lapangan, diketahui bahwa implikasi dari penelitian ini adalah memberikan wawasan kepada nasabah (masyarakat) yang dikemudian hari akan menggunakan atau memanfaatkan surat kuasa untuk mencairkan dana atau hal-hal lain yang sifatnya mewakili atau memberikan kuasa kepada pihak lain untuk melakukan penyelesaian sebuah masalah melalui surat kuasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Detik.com. (2021). *Surat Kuasa: Pengertian, Ciri-Ciri, Jenis, dan Contohnya*. Diakses pada 12 Februari 2023 dari: <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5523325/surat-kuasa-pengertian-ciri-ciri-jenis-dan-contohnya>.
- Gramedia. com. (2022). *Kredit Produktif: Pengertian, Jenis-Jenis, beserta Contohnya*. Diakses pada 14 Februari 2023 dari: <https://www.gramedia.com/bestseller/kredit-produktif/>
- Iftihor., Mahmudi., dan Linawati. (2020). Aplikasi Deposito Syariah pada Bank Syariah Ngawi. *IQTISODINA: Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam*, 3(2), 37-46.
- Natika, L., dan Ambarwati, D. (2020). Pengelolaan Produk Tabungan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Pemanukan Kabupaten Subang. *The World of Financial Administration Journal*, 2(1), 22-36.
- ojk.go.id. (2022). *Transformasi Digital Perbankan: Wujudkan Bank Digital*. Diakses pada 20 Februari 2023 dari: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CM S/Article/40774>.
- ojk.go.id. (2023). *Simpanan Rekening Giro*. Diakses pada 25 Februari 2023 dari: <https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/CMS/Category/122>.
- Simatupang, H. B. (2019). Peranan Perbankan dalam Meningkatkan Perekonomian Indonesia. *JRAM: Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma*, 6(2), 136-146.
- Susilawaty, L., dan Nicola. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179-189.
- Wicaksono, F. S. (2009). *Panduan Lengkap Membuat Surat-Surat Kuasa*. Jakarta: Transmedia Pustaka.