

**PROSEDUR *SAFE DEPOSIT BOX* SEBAGAI SALAH SATU
PELAYANAN JASA DI PT BANK CENTRAL ASIA
TBK CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**WINDA AUDRI
NPM 061630601194**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PROSEDUR SAFE DEPOSIT BOX SEBAGAI SALAH SATU
PELAYANAN JASA DI PT BANK CENTRAL ASIA
TBK CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**WINDA AUDRI
NPM 061630601194**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2019

Pembimbing I

**Dra. Elvia Zahara, S.E., M.M
NIP 195808231988112001**

Pembimbing II

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D
NIP 197801182005011002**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Winda Audri
NPM : 061630601194
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perbankan
Judul Laporan Akhir : Prosedur *Safe Deposit Box* Sebagai Salah Satu Pelayanan Jasa di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2019
Yang membuat pernyataan,



Winda Audri
NPM 061630601194

LEMBAR PENGESAHAN

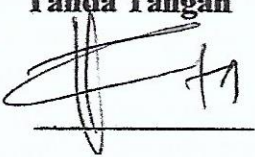
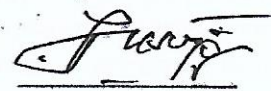
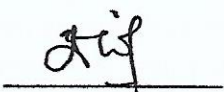
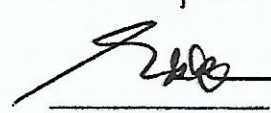
Nama : Winda Audri
NPM : 061630601194
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan : *Prosedur Safe Deposit Box* Sebagai Salah Satu
Pelayanan Jasa di PT Bank Central Asia Tbk
Cabang Palembang

**Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS**

Pada hari: Jumat

Tanggal: 2 Agustus 2019

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph. D</u> Ketua		<u>5/8/2019</u>
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>5/8/2019</u>
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>5/8/2019</u>
4.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>5/8/2019</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Waktu bagaikan pedang. Jika engkau tidak memanfaatkannya dengan baik, maka ia akan memanfaatkanmu. (Hadis Riwayat Muslim)

Kupersembahkan untuk:

- ❖ Kedua orangtua**
- ❖ Saudara-saudara saya**
- ❖ Dosen dan pembimbing
yang saya sayangi**
- ❖ Teman seperjuangan
khususnya kelas 6 NF**
- ❖ Almamater tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan ridhoNya saya dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dalam pembahasan laporan akhir ini adalah **“Prosedur Safe Deposit Box Sebagai Salah Satu Pelayanan Jasa di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang”**.

Laporan ini membahas tentang prosedur *safe deposit box*, kendala dalam prosedur *safe deposit box* terutama dalam prosedur penggunaan *safe deposit box* dan cara mengatasi kendala tersebut pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.

Adapun maksud dari Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan akademik guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Di dalam penyusunan laporan akhir ini, saya menyadari masih banyak kekurangan dan kekeliruan baik dalam penulisan maupun penyajiannya. Seperti peribahasa “Tiada gading yang tak retak”. Oleh karena itu saya selaku penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca dan semoga laporan akhir ini bisa bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH



Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan maupun petunjuk sehingga laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayahanda, Irwan Darlis Am.Sk dan Ibunda tercinta, Ellis beserta saudara-saudara penulis atas dukungan yang luar biasa dan doa tiada henti.
2. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
3. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dra. Elvia Zahara, S.E.,M.M. selaku Pembimbing I Laporan Akhir yang telah membimbing penulis dalam penyusunan laporan ini.
6. Bapak Muhammad Yusuf, S.E., M.Si.,Ph.D selaku Pembimbing II Laporan Akhir yang telah membimbing penulis dalam penyusunan laporan ini.
7. Seluruh dosen, karyawan dan staf jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Ibu Ulva Febiandita, S.E. dan Ibu Elizabeth Sucithra yang telah membantu penulis dan memberikan informasi dalam menyusun Laporan Akhir.
9. Sahabat penulis yaitu Fadilla Surya Army, Salbia, Lista, April, Verren, Alliyah, dan Yunika yang telah membantu dan menyemangati dalam menyusun Laporan Akhir.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan, khususnya kelas 6 NF Jurusan Administrasi Bisnis.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang membangun agar Laporan Akhir ini menjadi lebih baik lagi.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur *safe deposit box* sebagai salah satu pelayanan jasa di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang, kendala dan cara mengatasinya dalam *prosedur safe deposit box*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Berdasarkan data yang ada prosedur *safe deposit box* terdiri dari prosedur pembukaan, penggunaan, dan penutupan *safe deposit box*. Kendala dalam prosedur *safe deposit box* adalah jika kunci *safe deposit box* milik nasabah hilang, maka pihak nasabah harus membayar total Rp1.350.000, biaya bongkar sebesar Rp600.000, biaya pembuatan kunci baru sebesar Rp750.000. Kendala kedua yaitu jika penyewa meninggal maka hak atas penyewa *safe deposit box* dinyatakan gugur. Pihak keluarga dari nasabah harus melampirkan beberapa dokumen yaitu akte kematian, catatan ahli waris dan KTP ahli waris. Pihak BCA sebaiknya mengubah sistem pembukaan *safe deposit box* yang masih manual dengan menggunakan teknologi finger scan agar dapat meminimalisir terjadinya kehilangan kunci dan lebih memudahkan nasabah.

Kata Kunci: Prosedur safe deposit box, pelayanan jasa

ABSTRACT

The purpose of this Final Report is to know about procedure of *safe deposit box* as one of the service at PT Bank Central Asia Tbk branch Palembang, constraints in procedure of *safe deposit box*, especially in the procedures for using *safe deposit box* and how to overcome these obstacles at PT Bank Central Asia Tbk branch Palembang. The method of data collection used are field research in the form of interviews and library research. The data analysis used are qualitative techniques. Based on the results, *safe deposit box* procedure consists of procedures for opening, using, and closing safe deposit boxes. Constraints in the *safe deposit box* procedure are the first obstacle is that if the customer's *safe deposit box* key is lost, the customer must pay a total of Rp1.350.000, unloading costs of Rp600.000, the cost of making a new key of Rp750.000. The second obstacle is that if the tenant dies, the right to the *safe deposit box* tenant is declared null and void. The family of the customer must attach several documents, namely the death certificate, note of the heir and ID card of the heir. BCA should change the opening of *safe deposit box* system manually using finger scan technology, in order to minimize the loss of keys and make it easier for customers.

Keywords: Procedure of *safe deposit box* , services

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
a. Data Primer.....	5
b. Data Sekunder	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
a. Riset Lapangan (<i>Field Research</i>)	6
b. Riset Kepustakaan (<i>Library Research</i>)	6
1.5.4 <i>Key Informant</i>	6
1.5.5 Analisis Data	7
1.5.6 Definisi Operasional Variabel	8
1.6 Sistematika Penulisan	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prosedur	14
2.2 <i>Safe Deposit Box</i>	14
2.2.1 Pengertian <i>Safe Deposit Box</i>	14
2.2.2 Kegunaan <i>Safe Deposit Box</i>	15
2.2.3 Syarat-syarat kontrak sewa <i>Safe Deposit Box</i>	15
2.2.4 Biaya yang dikenakan untuk menyewa <i>Safe Deposit Box</i>	16
2.2.5 Prosedur pembukaan <i>Safe Deposit Box</i>	16
2.2.6 Pengamanan <i>Safe Deposit Box</i>	17
2.2.7 Keuntungan <i>Safe Deposit Box</i>	17
2.3 Pelayanan Jasa	18
2.3.1 Pengertian Pelayanan.....	18
2.3.2 Pengertian Jasa	18
2.3.3 Karakteristik Jasa.....	19
2.4 Pengertian Bank.....	19
2.5 Jenis-jenis Jasa Bank Lainnya	20

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT Bank Central Asia Tbk	22
3.1.1 Visi, Misi dan Tata Nilai Perusahaan	24
3.1.2 Logo Perusahaan.....	25
3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
3.2 Pembagian Tugas.....	27
3.4 Jasa-Jasa Perbankan di PT BCA Tbk Cabang Palembang	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur <i>Safe Deposit Box</i> di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang	38
4.2 Kendala dan Cara Mengatasinya dalam Prosedur <i>Safe Deposit Box</i> di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 Definisi Operasional Variabel.....	8
Tabel 4.1 Perbedaan Penyewaaan <i>Safe Deposit Box</i> untuk Perorangan dan Non Perorangan	43
Tabel 4.2 Harga Sewa <i>Safe Deposit Box</i> di BCA	44
Tabel 4.3 Jumlah <i>Safe Deposit Box</i> yang terjual dan tersedia di BCA	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PT Bank Central Asia Tbk.....	25
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT BCA Tbk Cabang Palembang	26
Gambar 4.1 Bagan Alur Prosedur Pembukaan <i>Safe Deposit Box</i>	52
Gambar 4.2 Bagan Alur Prosedur Penutupan <i>Safe Deposit Box</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Menyewa *Safe Deposit Box*
- Lampiran 2 Surat Kuasa *Safe Deposit Box*
- Lampiran 3 Surat Perjanjian Sewa Menyewa *Safe Deposit Box* dan Pasal 1 Objek Sewa
- Lampiran 4 Pasal 2 Jangka Waktu Sewa *Safe Deposit Box* dan Pasal 3 Biaya Sewa dan Cara Pembayaran
- Lampiran 5 Pasal 4 Jaminan dan Pasal 5 Syarat dan Ketentuan Menyewa *Safe Deposit Box*
- Lampiran 6 Pasal 5 dan Pasal 6 Pembongkaran *Safe Deposit Box*
- Lampiran 7 Pasal 7 Pembatasan Tanggung Jawab BCA dan Pasal 8 Berakhirnya Perjanjian
- Lampiran 8 Pasal 9 Pemberitahuan, Pasal 10 Penyelesaian dan Pasal 11 Lain-lain
- Lampiran 9 Pasal 12 Penutup
- Lampiran 10 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 11 Surat Persetujuan Pengambilan Data
- Lampiran 12 Surat Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 13 Surat Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 14 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 15 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 16 Hasil Wawancara dengan Petugas *Safe Deposit Box* BCA
- Lampiran 17 Hasil Wawancara dengan Nasabah BCA
- Lampiran 18 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 19 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 20 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 21 Lembar Revisi Laporan Akhir

