

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan jasa pelayanan perbankan di Indonesia selalu menjadi pusat perhatian masyarakat. Faktor-faktor penyebabnya bisa dilihat dari persaingan kualitas produk, pelayanan jasa yang ditawarkan serta harga promosi diantara banyaknya perusahaan perbankan, oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik, memberikan kepuasan kepada nasabah untuk memenangkan persaingan dan menarik minat para nasabahnya. Menurut Undang-Undang No 7 Tahun 1992 tentang perbankan, menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jadi, kegiatan utama bank yaitu menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanya merupakan kegiatan pendukung saja. Lengkap atau tidaknya jasa bank yang diberikan tergantung dari kemampuan bank itu sendiri, baik dari segi banyaknya modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personel, kemampuan bank dalam mengatur manajemen, karyawan yang mengoperasikan serta perlengkapan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik.

Maka untuk memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat, bank memberikan beberapa pelayanan jasa. Jasa-jasa yang diberikan seperti tabungan, kiriman uang (transfer) lebih mudah, penarikan dana melalui kartu kredit, jasa penagihan (inkaso), kliring dan lain lain. Di zaman sekarang sering terjadi bencana alam yang dapat menyebabkan kerusakan terhadap dokumen-dokumen penting. Kerusakan tersebut akan membuat nilai dari dokumen tersebut hilang. Perusahaan dapat memanfaatkan masalah seperti ini dengan memberikan pelayanan jasa untuk menyimpan dokumen yang berharga yang dikenal dengan *Safe Deposit Box*.

Afrizawati (2016:93) menyatakan bahwa *Safe deposit box* atau dikenal dengan istilah safe loket jasa pelayanan ini memberikan layanan penyewaan box atau kotak pengaman tempat menyimpan surat-surat berharga atau barang-barang berharga milik nasabah. Pelayanan jasa *safe deposit box* memberikan keuntungan bagi bank, hal ini dikarenakan bank dapat mengoptimalkan luas ruangan yang ada. Begitu pula dengan masyarakat, penggunaan jasa *safe deposit box* dapat mengurangi rasa khawatir atas resiko yang mengancam keselamatan barang-barang berharga miliknya.

Salah satu bank yang memiliki jasa *safe deposit box* adalah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang. Prosedur Penyewaan *safe deposit box* di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang terdiri dari prosedur pembukaan, penggunaan dan penutupan *safe deposit box*. BCA memberikan pelayanan jasa *safe deposit box* hanya kepada nasabah prioritas, solitaire dan nasabah biasa yang mendapat rekomendasi dari pejabat yang berwenang. Nasabah prioritas adalah nasabah yang memiliki tabungan diatas Rp250.000.000 pihak BCA memberikan diskon sewa kepada nasabah prioritas sebesar 50%. Sedangkan nasabah solitaire adalah nasabah yang memiliki tabungan diatas Rp5.000.000.000 dan untuk nasabah ini tidak dikenakan biaya sewa (gratis). Syarat untuk menyewa *safe deposit box* di BCA yaitu nasabah harus memiliki saldo yang memenuhi, menyerahkan fotokopi KTP, pasfoto dan penyewa tersebut harus terlebih dahulu menjadi nasabah prioritas/solitaire ataupun nasabah biasa yang mendapat rekomendasi dari pejabat yang berwenang.

Selain itu BCA memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada para nasabah dalam menyimpan barang berharga seperti logam mulia, perhiasan, dokumen, sertifikat dan surat berharga lainnya. Fasilitas *safe deposit box* di BCA telah didukung dengan sistem keamanan yang canggih dan pihak BCA juga menjamin kerahasiaan barang yang disimpan oleh nasabah. Sehingga nasabah merasa aman dan barang-barang yang disimpan terhindar dari resiko kehilangan, pencurian dan kebakaran. Pihak bank juga akan menyerahkan dua buah kunci terhadap nasabah. Kunci pertama untuk penyewa *safe deposit box*, sedangkan *master key* dipegang dan disimpan oleh pihak bank.

Nasabah yang ingin mengambil barangnya tidak boleh masuk kedalam ruangan penyimpanan *safe deposit box* sendirian, nasabah harus didampingi dengan petugas bank. Karena *safe deposit box* hanya dapat dibuka dengan 2 buah kunci yaitu kunci yang berasal dari penyewa dan *master key* yang berasal dari pihak bank. Nasabah diberikan waktu selama 15 menit saja untuk masuk ke dalam ruang penyimpanan *safe deposit box* BCA. Harga sewa yang ditetapkan oleh PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang untuk menyewa jasa *safe deposit box* untuk nasabah perorangan maupun non perorangan adalah untuk ukuran kecil 7 x 26 x 60 cm dikenakan biaya sewa sebesar Rp500.000/tahun, ukuran sedang 12 x 26 x 60 cm dikenakan biaya sewa sebesar Rp650.000/tahun, ukuran besar 25 x 26 x 60 cm dikenakan biaya sewa sebesar Rp900.000/tahun biaya tersebut ditambah lagi dengan PPN sebesar 10% sedangkan untuk uang jaminan kunci dikenakan biaya sebesar Rp750.000.

Prosedur penggunaan *safe deposit box* pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang tidak selamanya berjalan mulus terdapat kendala-kendala diantaranya yaitu jika kunci *safe deposit box* milik nasabah hilang, maka pihak nasabah harus membayar biaya bongkar sebesar Rp600.000, jaminan untuk kunci menjadi hangus dan untuk membuat kunci lagi nasabah harus membayar biaya sebesar Rp750.0000. Pihak bank tidak bisa membongkar *safe deposit box* sendirian, karena pihak bank harus terlebih dahulu menghubungi pihak ke 3 (PT Indolok Bakti Utama) serta nasabah untuk membuat perjanjian dan menentukan waktu yang tepat untuk pembongkaran *safe deposit box*. 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.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi mengenai *safe deposit box*. Sehingga penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Prosedur Safe Deposit Box Sebagai Salah Satu Pelayanan Jasa di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yaitu:

1. Bagaimana prosedur *Safe Deposit Box (SDB)* di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam prosedur *Safe Deposit Box* di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi pembahasan mengenai laporan akhir ini, agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada untuk itu penulis hanya membahas tentang **“Prosedur *Safe Deposit Box* Sebagai Salah Satu Pelayanan Jasa di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang”**

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan laporan akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur *safe deposit box (SDB)* di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya dalam prosedur *safe deposit box*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai prosedur *Safe Deposit Box* di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.
- b. Sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

2. Aspek Praktis

- a. Memberikan informasi maupun masukan bagi perusahaan dalam prosedur *safe deposit box*.
- b. Mengetahui kendala dan cara mengatasinya dalam prosedur *safe deposit box*.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi ruang lingkup penelitian adalah mengenai prosedur *safe deposit box* yang dilakukan di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang yang terletak di Jalan Demang Lebar Daun No. 10 Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2010:193) jenis data menurut sumber datanya ada dua yaitu:

a. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh adalah wawancara yang dilakukan secara langsung oleh penulis kepada karyawan dan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan akhir ini.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data Sekunder yang diperoleh adalah dengan membaca buku, artikel yang berkaitan dengan pelayanan jasa *safe deposit box*.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

a. Riset Lapangan (*Field Research*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan cara datang langsung ke lokasi untuk pengambilan data di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.

Dimana penelitian ini penulis melakukan dengan teknik pengumpulan data yaitu:

1. Menurut Yusi dan Idris (2016:114), “Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden”.

Adapun yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan cara tanya jawab, bertatap muka secara langsung dengan petugas *safe deposit box* serta nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang.

b. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku atau referensi yang sudah ada dan berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis dalam Laporan Akhir ini.

1.5.4 Key Informant

Adapun yang menjadi *key informant* dalam penelitian ini adalah karyawan di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang yang berjumlah 2 orang *safe deposit box* BCA dan nasabah BCA berjumlah 2 orang. Jadi jumlahnya 4 orang tersebut dijadikan *key informant* dalam penelitian ini.

1.5.5 Analisis Data

Analisa dalam pembuatan Laporan Akhir ini menggunakan metode kualitatif.

a. Metode Kualitatif

Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto. (Sugiyono, 2017:7).

Dalam hal ini penulis menganalisis data yang didapat dari hasil wawancara penulis dengan karyawan PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang lalu dibuat suatu penafsiran terhadap masalah yang terjadi. Setelah itu penulis menjelaskan dan mengembangkan dari masalah yang sudah didapat.

1.5.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan definisi variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan menunjukkan cara untuk pengukuran dari masing-masing variabel.

Berikut ini adalah pengukuran yang digunakan dalam penelitian:

Tabel 1.5
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Dimensi
Prosedur <i>Safe Deposit Box</i>	1. Prosedur pembukaan <i>safe deposit box</i>	a. Nasabah menyampaikan keinginannya kepada pihak bank untuk menggunakan jasa SDB. b. Kemudian pihak bank meminta nomor rekening nasabah, untuk mengetahui apakah nasabah tersebut memenuhi kriteria untuk menyewa <i>safe deposit box</i> yaitu nasabah prioritas, nasabah <i>solitaire</i> dan nasabah biasa yang mendapat rekomendasi dari pejabat yang berwenang. c. Jika telah memenuhi kriteria, pihak BCA memberikan formulir sewa-menyewa serta menjelaskan bahwa keinginan tersebut akan dipenuhi dengan syarat dan

		<p>ketentuan yang berlaku.</p> <p>d. Setelah itu nasabah harus mengisi surat permohonan menyewa <i>safe deposit box</i> dan surat kuasa <i>safe deposit box</i>, menandatangani surat tersebut dengan menggunakan materai 6000 serta memberikan fotokopi KTP dan foto.</p> <p>e. Petugas menginput data identitas nasabah, meneliti kembali pengisian formulir, mencocokkan keterangan diri yang ditulis oleh nasabah dan melakukan pendebitan pada rekening nasabah sebagai biaya sewa periode pertama.</p> <p>f. Nasabah memiliki tipe box dan nomor box yang dibutuhkan.</p> <p>g. Pihak BCA menyerahkan dua buah kunci terhadap nasabah.</p>
Prosedur <i>Safe Deposit Box</i>	2. Prosedur penggunaan <i>safe deposit box</i>	Nasabah memiliki hak untuk menyimpan maupun mengambil barang yang tersimpan dalam box yang disewa, kegiatan ini dapat dilakukan oleh nasabah sendiri atau orang lain yang namanya ada di dalam surat

		kuasa <i>safe deposit box</i> dan harus didampingi oleh petugas BCA. Karena untuk membuka <i>safe deposit box</i> harus menggunakan dengan 2 buah kunci, yaitu kunci pertama kunci dari pihak nasabah dan kunci kedua yaitu <i>masker key</i> dari pihak BCA.
Prosedur <i>Safe Deposit Box</i>	3. Prosedur penutupan <i>safe deposit Box</i>	Nasabah langsung menuju ke pelayanan nasabah dengan membawa surat penutupan <i>SDB</i> , mengembalikan kunci kepada pihak BCA, lalu pihak bank memproses penutupan & menghentikan pemotongan pada rekening nasabah, dengan arti tidak ada lagi pembebanan biaya sewa <i>safe deposit box</i> pada rekening nasabah.

(Sumber: PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang, 2019)

Pelayanan Jasa	1. Wujud atau bukti (<i>tangbility</i>)	a. Fasilitas fisik b. Peralatan c. Tampilan para karyawan
	2. Keadaan (<i>Reliability</i>)	a. Kehadiran suatu layanan b. Seberapa besar keakuratan perusahaan dalam memberi layanan c. Pemenuhan janji karyawan
	3. Keresponsifan atau daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Dimensi yang mengukur kecepatan layanan kepada pelanggan.
	4. Keyakinan atau jaminan (<i>Assurance</i>)	Dimensi yang mengukur kemampuan perusahaan (khususnya para staff) untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	Dimensi yang mengukur kemampuan produsen (khususnya para staff) dalam mengetahui kebutuhan para pelanggan secara pribadi)

(Sumber: Parasuman, Zeithami dan Bary, 2000:72)

1.6 Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penulisan laporan akhir ini, maka laporan akhir ini dibagi menjadi V (lima) BAB, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar belakang
- 1.2 Perumusan masalah
- 1.3 Ruang lingkup penelitian
- 1.4 Tujuan manfaat
- 1.5 Metodologi penelitian
- 1.6 Sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Pengertian prosedur
- 2.2 *Safe deposit box*
 - 2.2.1 Pengertian *safe deposit box*
 - 2.2.2 Kegunaan *safe deposit box*
 - 2.2.3 Syarat-syarat kontrak sewa *safe deposit box*
 - 2.2.4 Biaya-biaya yang dikenakan untuk menyewa *safe deposit box*
 - 2.2.5 Prosedur pembukaaan *safe deposit box*
 - 2.2.6 Prosedur pengamanan *safe deposit box*
 - 2.2.7 Keuntungan *safe deposit box*
- 2.3 Pelayanan jasa
 - 2.3.1 Pengertian pelayanan
 - 2.3.2 Pengertian jasa
 - 2.3.3 Karakteristik jasa
- 2.4 Pengertian bank
- 2.5 Jenis-jenis jasa bank lainnya

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

- 3.1 Sejarah singkat perusahaan
 - 3.1.1 Budaya PT Bank Central Asia Tbk
 - 3.1.2 Logo PT Bank Central Asia Tbk
 - 3.1.3 Struktur organisasi PT Bank Central Asia Tbk
- 3.2 Pembagian tugas
- 3.3 Jasa-jasa perbankan di PT Bank Central Asia Tbk

BAB IV PEMBAHASAN

- 4.1 Prosedur Safe Deposit Box di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang
- 4.2 Kendala dalam prosedur safe deposit box di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Palembang

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

