

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Prosedur**

“Prosedur adalah serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan-urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan” (Maryati, 2008:43)

Mulyadi (2009:5) menyatakan bahwa, “Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penangan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”.

Lain halnya yang dinyatakan oleh Dewi (2011:20), “Prosedur adalah tata kerja, atau tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah, atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang, dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir”.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa prosedur adalah serangkaian dari tahapan/cara kerja yang saling berhubungan dan melibatkan banyak orang dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan.

#### **2.2 *Safe Deposit Box***

##### **2.2.1 Pengertian *Safe Deposit Box***

Menurut Kasmir (2014:135), “*Safe Deposit Box* (SDB) merupakan jasa-jasa bank yang diberikan kepada para nasabahnya”.

“*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” (Afrizawati, 2016:93).

“*Safe seposit box* atau pelayanan simpanan aman adalah sarana penyimpanan barang-barang berharga berupa boks/kotak-kotak kecil yang didesain sedemikian rupa dan setiap boks memiliki kunci yang istimewa, tahan api, serta disimpan dalam ruangan yang kuat, sehingga sulit dicuri orang” (Hasibuan 2008:169).

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa *safe deposit box* adalah pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah untuk menyimpan barang-barang berharga yang disimpan dalam ruangan yang aman.

### **2.2.2 Kegunaan *Safe Deposit Box***

Kasmir (2014:135) mengemukakan bahwa kegunaan dari *safe deposit box* adalah untuk menyimpan surat-surat-surat berharga dan surat-surat penting, yaitu:

- a. Sertifikat deposito
- b. Sertifikat tanah
- c. Saham
- d. Obligasi
- e. Surat perjanjian
- f. Akte kelahiran
- g. Surat nikah
- h. Ijazah
- i. Paspur
- j. dan surat atau dokumen lainnya.

“Safe Deposit Box dapat pula digunakan untuk menyimpan benda-benda berharga seperti emas, mutiara, berlian, intan, permata dan benda yang dianggap berharga lainnya” (Kasmir, 2014:136).

Afrizawati (2016:94) menyatakan bahwa “Barang-barang yang dilarang disimpan dalam *safe deposit box* adalah narkotik dan sejenisnya, bahan yang mudah meledak”.

### **2.2.3 Syarat-Syarat Kontrak Sewa *Safe Deposit Box***

Menurut Hasibuan (2008:169) adalah

1. Penyewa harus jujur menurut penilaian bank bersangkutan
2. Pengontrak harus memberikan jati dirinya (fotokopi KTP, SIM, paspor, dll)
3. Pengontrak harus menandatangani surat perjanjian dan *speciment*
4. Pengontrak harus membayar uang kontrak terlebih dahulu
5. Penyimpanan dan pengambilan barang simpanan hanya dapat dilakukan oleh pengontrak
6. Penyimpanan dan pengambilan barang simpanan harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan bank bersangkutan.

Kasmir (2002:146) menyatakan bahwa, “Untuk menjadi pemegang *safe deposit box* tidaklah rumit, bahkan sangat sederhana sebagai contoh nasabah cukup menyerahkan fotocopy KTP/SIM/paspor serta pas photo. Begitu pula saat membuka atau menyimpan barangnya nasabah cukup melaporkan dan menunjukkan kartu identitas SDBnya”.

Biasanya untuk menyewa SDB pihak perbankan lebih mengutamakan kepada para nasabahnya yang sudah lama, nasabah lama dan aktif berhubungan dengan bank (biasanya memiliki rekening bank yang bersangkutan) serta selalu mempunyai iktikat, loyalitas yang baik terhadap bank. Nasabah ini seringkali disebut nasabah primer, akan tetapi perbankan juga menyediakan fasilitas SDB buat nasabah sekunder (Kasmir, 2003:160).

#### **2.2.4 Biaya-Biaya yang dikenakan untuk Menyewa *Safe Deposit Box***

Biaya yang dikenakan kepada nasabah yang menyewa *safe deposit box* ada dua macam, yaitu:

- a. Biaya sewa yang besarnya tergantung ukuran box yang diinginkan serta jangka waktu sewa. Biaya sewa dibayar biasanya per tahun.
- b. Setoran jaminan, merupakan biaya pengganti, apabila kunci yang dipegang oleh nasabah hilang dan box harus dibongkar. Akan tetapi jika tidak terjadi masalah, maka apabila *Safe Deposit Box* tidak diperpanjang setoran jaminan dapat diambil kembali (Kasmir, 2002:146).

Kasmir (2002:146) menyatakan bahwa, “Jika anak kunci yang dipegang hilang maka nasabah cukup melaporkannya ke bank dengan membawa surat keterangan dari kepolisian. Kemudian bank akan membongkar box dengan disaksikan oleh pejabat yang berwenang, untuk memperpanjang kembali nasabah dikenakan setoran jaminan kunci yang baru”.

#### **2.2.5 Prosedur Pembukaan *Safe Deposit Box***

Menurut Hasibuan (2008:169) adalah

1. Calon nasabah *safe deposit box* harus mengajukan permohonan kepada bank
2. Calon pengontrak harus menandatangani surat perjanjian dan *speciment*
3. Pengontrak harus membayar terlebih dahulu uang kontrak
4. Pengontrak harus mengembalikan kunci boksnya apabila kontraknya habis
5. Apabila pengontrak meninggal dunia, yang berhak mengambil simpanan adalah ahli warisnya yang sah

### 2.2.6 Pengamanan *Safe Deposit Box*

Menurut Hasibuan (2008:170) adalah

1. Pengontrak *safe deposit box* harus dilakukan secara selektif
2. Perjanjian kontrak *safe deposit box* harus jelas dan mengikat
3. Penyimpanan dan pengambilan barang yang disimpan harus dalam ruangan *safe deposit box*.
4. *Safe deposit box* dan ruangnya harus didesain sedemikian rupa sehingga kuat dan aman
5. *Master key* dan kunci boks harus yang baik dan sulit dipalsukan
6. *Master key* dipegang oleh karyawan bank sedang kunci boks dipegang oleh nasabahnya.
7. Ruangan *safe deposit box* hanya dapat dimasuki petugas bank dan para nasabah.
8. *Master key* harus disimpan dengan baik di kantor bank yang bersangkutan.

### 2.2.7 Keuntungan *Safe Deposit Box*

Kasmir (2012:185) mengemukakan bahwa keuntungan bagi bank dengan membuka jasa SDB kepada masyarakat adalah:

1. Memperoleh biaya sewa yang disetor oleh nasabah penyewa *safe deposit box*.
2. Memperoleh uang yang mengendap berupa setoran jaminan yang diberikan oleh nasabah untuk jangka waktu tertentu.
3. Merupakan bentuk pelayanan kepada nasabah, sehingga dengan adanya *safe deposit box* nasabah otomatis akan sering mengunjungi bank atau membeli produk bank yang bersangkutan.

Keuntungan bagi nasabah pemegang *safe deposit box* adalah:

1. Menjamin kerahasiaan barang-barang yang disimpan, karena pihak bank tidak perlu tahu isi *safe deposit box* selama tidak melanggar aturan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Menjamin keamanan dokumen dari pencurian dan kebakaran, hal ini disebabkan karena:
  - a. Peralatan keamanan canggih (di ruang *strong room*)
  - b. *Safe deposit box* terbuat dari baja tahan api
  - c. Sistem pengamanan ganda, dimana terdapat dua buah anak kunci dan *safe deposit box* hanya dapat dibuka dengan kedua kunci tersebut yang masing-masing dipegang oleh bank dan nasabah. *Safe deposit box* hanya dapat dibuka oleh pemilik atau yang dikuasakan dengan persetujuan bank (Kasmir, 2002:145).

## **2.3 Pelayanan Jasa**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan**

Moenir (2005:47) menyatakan bahwa “Pelayanan ialah sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan secara etimologis mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain.

“Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen” (Sunyoto dikutip Tjiptono, 2012:236).

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang meliputi penyajian suatu produk atau jasa sesuai dengan ukuran tertentu untuk memenuhi suatu kebutuhan.

### **2.3.2 Pengertian Jasa**

“Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual” (Nasution, 2004:5).

“Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun” (Kotler dalam Lupiyoadi, 2013:7)

Zethml dan Bithner dalam Lupiyoadi (2013:7), mengemukakan bahwa “Jasa pada dasarnya merupakan aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan propduk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya, karyawan, hiburan, kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa jasa adalah segala aktivitas atau kegiatan ekonomi yang tidak berwujud, namun sebuah rasa kepuasan untuk memenuhi kebutuhan yang dirasakan pelanggan yang menikmati pelayanan dari jasa tersebut.

### 2.3.3 Karakteristik Jasa

Tjiptono (2007) mengemukakan bahwa terdapat empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang yaitu:

1. Tidak berwujud (intangibility)  
Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat melihat, mencium, meraba, mendengar, dan merasakan hasilnya sebelum mereka membelinya. Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut.
2. Tidak dapat dipisahkan (Unstorability)  
Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, yaitu perusahaan jasa yang menghasilkannya. Jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Jika konsumen membeli suatu jasa maka ia akan berhadapan langsung dengan sumber atau penyedia jasa tersebut, sehingga penjualan jasa lebih diutamakan untuk penjualan langsung dengan skala operasi terbatas.
3. Bervariasi (Variability)  
Jasa yang diberikan sering kali berubah-ubah bergantung siapa yang menyajikannya, kapan dan dimana penyajian jasa tersebut dilakukan. Ini mengakibatkan sulitnya menjaga kualitas jasa berdasarkan suatu standar.
4. Mudah musnah (perishability)  
Jasa tidak dapat disimpan sehingga tidak dapat dijual pada masa yang akan datang karena jasa yang dihasilkan akan dimanfaatkan pada saat konsumsi jasa tersebut berlangsung.

## 2.4 Pengertian Bank

Hasibuan (2008:143) menyatakan bahwa, “Bank merupakan industri jasa yang kegiatan operasionalnya membeli atau menjual jasa-jasa perbankan”.

“Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya” (Kasmir, 2014).

Menurut Prof. G.M. Verryn Stuart dalam bukunya *Bank Politik*, “Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, mana pun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar dan tempat uang giral”.

Dari beberapa pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa bank adalah badan usaha/industri jasa yang tugasnya menghimpun dana, menyalurkan kembali dana ke masyarakat serta menjual jasa-jasa perbankan.

## 2.5 Jenis-jenis Jasa Bank Lainnya

Menurut Kasmir (2014:130) adalah:

### 1. Kiriman Uang Transfer

Transfer merupakan jasa pengiriman uang lewat bank baik dalam kota, luar kota atau keluar negeri. Lama pengiriman tergantung dari sarana yang digunakan untuk mengirim. Kemudian besarnya biaya kirim juga sangat tergantung sarana yang digunakan.

### 2. Kliring (Clearing)

Kliring merupakan jasa penyelesaian utang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring (Penagihan warkat seperti cek atau BG yang berasal dari dalam kota).

### 3. Inkaso (Collection)

Inkaso merupakan jasa bank untuk menagihkan warkat-warkat yang berasal dari luar kota atau luar negeri. Sebagai contoh apabila kita memperoleh selemba cek yang diterbitkan oleh bank di kota Bandung, maka cek tersebut dapat dicairkan di Jakarta melalui jasa inkaso.

### 4. Safe Deposit Box

*Safe Deposit Box* (SDB) merupakan jasa-jasa bank yang diberikan kepada para nasabahnya. Jasa ini dikenal juga dengan nama safe loket. SDB berbentuk kotak dengan ukuran tertentu dan disewakan kepada nasabah yang berkepentingan untuk menyimpan dokumen-dokumen atau benda-benda berharga miliknya.

### 5. Bank Card

Bank card merupakan “kartu plastik” yang dikeluarkan oleh bank yang diberikan kepada nasabahnya untuk dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran di tempat-tempat tertentu seperti supermarket, pasar swalayan, hotel, restoran, tempat hiburan, dan tempat lainnya.

### 6. Bank Notes

Merupakan uang kartal asing yang dikeluarkan dan diterbitkan oleh bank diluar negeri. Bank notes dikenal juga dengan istilah “devisa tunai” yang mempunyai sifat-sifat seperti uang tunai. Tidak semua bank notes dapat diperjual belikan, hal ini tergantung daripada peraturan devisa di negara yang asal bank notes.

### 7. Travellers Cheque

*Travellers Cheque* dikenal dengan nama cek wisata atau vek perjalanan yang biasanya digunakan oleh mereka yang hendak bepergian atau sering dibawa oleh turis. *Travellers Cheque* diterbitkan dalam pecahan-pecahan tertentu seperti halnya uang kartal dan diterbitkan dalam mata uang rupiah dan mata uang asing.

### 8. Letter of Credit (L/C)

Merupakan salah satu jasa bank yang diberikan kepada masyarakat untuk memperlancar arus barang (ekspor-impor) termasuk barang dalam negeri (antarpulau). Kegunaannya untuk menampung dan menyelesaikan

kesulitan-kesulitan dari pihak pembeli (importir) maupun penjual (eksportir) dalam transaksi dagangannya.

9. Bank Garansi dan Referensi Bank

Bank garansi yaitu jaminan pembayaran yang diberikan oleh bank kepada suatu pihak, baik perorangan, perusahaan atau badan/lembaga lainnya dalam bentuk surat jaminan.

10. Memberikan Jasa-jasa di Pasar Modal

jasa-jasa yang diberikan dalam rangka mendukung kelancaran transaksi di pasar modal antara lain: Penjamin emisi (underwriter), penjamin (guarantor), wali amanat (trustee), perantara perdagangan efek/pialang (broker), pedagang efek (dealer) dan perusahaan pengelola dana (investment company).

11. Menerima Setoran-setoran

Jasa ini diutamakan untuk membantu nasabahnya dalam mengumpulkan setoran atau pembayaran lewat bank. Setoran atau pembayaran yang biasa diterima oleh bank antara lain pembayaran listrik, telepon, pajak, uang kuliah, rekening air dan setoran ONH.

12. Melakukan Pembayaran

Gaji, pensiun, bonus, hadiah dan deviden.