

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan mengenai *Safe Deposit Box* di PT. Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya pada pembahasan bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Untuk pelaksanaan *Safe Deposit Box* nasabah akan datang ke *Customer Service* untuk mengetahui informasi tentang sewa menyewa *Safe Deposit Box* dan penyewa akan diberikan penjelasan oleh petugas *Customer Service* tentang peraturan-peraturan di Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya, dan jika tertarik maka penyewa diwajibkan untuk mengikuti peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya. Dan setelah peraturan-peraturan serta persyaratan telah dilengkapi oleh penyewa maka penyewa bisa secara langsung menggunakan *Safe Deposit Box* tersebut.
2. *Safe Deposit Box* di Bank “X” Cabang Surabaya terdiri dari enam jenis ukuran tipe yang berbeda-beda dan tarif yang dikenakan juga berbeda sesuai dengan kategori dan jaminan kunci biaya jaminan kunci untuk kategori satu sebesar Rp 500.000,- dan kategori dua sebesar Rp.400.000. barang-barang yang boleh disimpan didalam *Safe Deposit Box* adalah barang-barang berharga misalnya sertifikat, surat-surat berharga,

dokumen-dokumen penting, emas batangan atau logam mulia dan perhiasan lainnya.

3. Masalah-masalah yang dihadapi dalam pembukaan *Safe Deposit Box* adalah kurangnya kesadaran dari nasabah penyewa dalam menggunakan *Safe Deposit Box* itu sendiri menyebabkan adanya kerusakan pada kunci, dan apabila kunci dari box tersebut hilang serta jika nasabah penyewa meninggal dunia, sedangkan pihak Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya tidak mengetahui alamat dari ahli waris nasabah penyewa *Safe Deposit Box* tersebut.
4. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya dalam menarik nasabah menggunakan *Safe Deposit Box* yaitu melalui media informasi dari petugas *Customer Service*, brosur yang telah disediakan dan melalui iklan dimedia cetak maupun elektronik. Upaya lainnya yaitu dengan rutin menghubungi nasabah-nasabah yang potensial.

5.2 Saran-saran

Setelah penulis mendapatkan data dari Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya, maka dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi Bank “X” Cabang Gubeng Surabaya dimasa-masa yang akan datang dan agar berkembang lebih baik dan terus menerus mengalami peningkatan dalam segi jumlah penyewa maupun pendapatan. Maka dari itu, untuk meningkatkan pelayanan dan

memberikan kepuasan kepada nasabah penyewa *Safe Deposit Box*, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Pihak Sebaiknya Bank “X” Cabang Surabaya melakukan monitoring terhadap nasabah-nasabah pengguna *Safe Deposit Box* yang bisa dilakukan secara berkala, yaitu 2 bulan sekali sampai 4 bulan sekali untuk mengantisipasi akan terjadinya hal seperti apabila nasabah yang meninggal pada saat sewa masih berjalan, dan pihak ahli waris atau keluarganya tidak memberitahukannya kepada pihak bank. Berupa pemeriksaan persyaratan administrasi nasabah beserta data-data nasabah tersebut.
2. Pihak bank segera dengan tanggap melakukan pembongkaran kunci yang rusak akibat kelalaian nasabah dan mengganti dengan yang baru apabila hilang agar keamanan dan kenyamanan terpenuhi.
3. Segera mengkonfirmasi entah itu melalui telepon, surat pemberitahuan yang dikirim ke rumah penyewa tersebut nasabah sebulan sebelum masa berakhirnya selesai.

DAFTAR RUJUKAN

Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Intermedia.

Siamat, Dahlan. 2005. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Intermedia.

Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan. 1998.

Jakarta: Bumi Aksara.

Jusuf, Jopie. 2004. *Account Officer*. Jakarta: Bumi Aksara.