

**PELAYANAN JASA SAFE DEPOSIT BOX OLEH CUSTOMER
SERVICE DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
CABANG SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR



Oleh :

PRATINI ODE
2012110446

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

PENGESAHAN RANGKUMAN

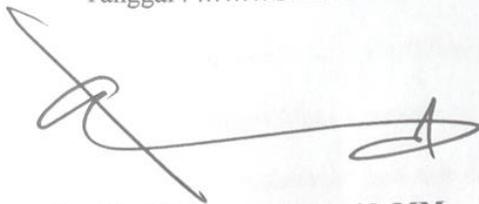
TUGAS AKHIR

Nama : Pratini Ode
Tempat, Tanggal Lahir : Ambon Poka, 7 Mei 1994
NIM : 2012110446
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Pelayanan Jasa Safe Deposit Box Oleh Customer Service Di
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal : 10 Februari 2015



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 10 Februari 2015



Anggraeni, SE., M.Si.

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

1. Latar Belakang

Dunia perbankan sudah semakin dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memanjakan nasabahnya dalam berhubungan dengan perbankan. Mulai dari simpan-pinjam sampai dengan pelayanan jasa yang semakin disempurnakan. Salah satunya yang menarik untuk dibahas adalah SDB. Karena SDB hadir dalam perbankan dengan dasar mengantisipasi kebutuhan masyarakat pemilik barang-barang berharga terhadap kebutuhannya mengenai tempat untuk mengamankan barang - barang berharga miliknya. Pelayanan jasa SDB dalam perbankan dilayani langsung oleh CS, sehingga menarik untuk diketahui apa saja peranan CS khususnya dalam pelayanan jasa SDB. Bank yang dijadikan tempat penelitian adalah bank BTN Cabang Surabaya yang mana banyak dikenal dengan pemberian KPR-nya. Maka dari itulah, muncul keinginan untuk membahas judul ini.

2. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

Tujuan yang hendak dicapai dari pengamatan ini adalah :

Tujuan dan Kegunaan Pengamatan adalah untuk mengetahui peranan *Customer Service* terhadap pelayanan kepada nasabah terkait dengan SDB, untuk mengetahui ketentuan-ketentuan Penyewaan *Safe Deposit Box*, untuk mengetahui prosedur pembukaan hingga penutupan *safe deposit box*, untuk mengetahui Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa safe deposit box bagi Bank BTN Cabang Surabaya

serta solusinya. Manfaat dari Penelitian ini adalah untuk memberikan informasi, wacana, dan bahan masukan kepada pembaca.

3. Metode Penelitian

Ada berbagai metode yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan informasi dengan harapan data yang diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, yaitu metode interview, metode data sekunder, dan metode data primer.

4. Subjek Pengamatan

Subjek pengamatan yang diambil penulis adalah hasil wawancara secara langsung dengan CS Bank BTN Cabang Surabaya mengenai tugas dan tanggung jawab CS terhadap pelayanan jasa SDB, hambatan, risiko, solusi, dan tindakan meminimalisir risiko. Selain itu, penulis mendapatkan beberapa sumber informasi yang bisa dijadikan subjek pengamatan, yaitu teori tentang bank secara umum, teori tentang CS secara umum dan teori tentang SDB serta penjelasan tentang produk SDB di Bank BTN Cabang Surabaya.

5. Ringkasan Pembahasan

Pembahasan terdiri atas lima masalah yang pertama mengenai tugas dan tanggung jawab *customer service* tentang SDB ada 3, yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, *maintenance* data nasabah penyewa SDB, dan menginformasikan jatuh tempo.

Pembahasan kedua mengenai ketentuan-ketentuan yang harus diketahui nasabah sebelum membuka SDB di bank BTN Cabang Surabaya, yaitu syarat-syarat sewa menyewa, kewajiban dan tanggung jawab penyewa, sanksi, ketentuan berakhirnya perjanjian, serta ketentuan keadaan bencana alam maupun perubahan ketentuan lainnya.

Pembahasan ketiga mengenai prosedur. Pada saat pembukaan, petugas loket harus menjelaskan secara lengkap ketentuan-ketentuan mengenai penyewaan SDB yang ada di Bank BTN Cabang Surabaya. Setelah menyanggupi semua ketentuan, penyewa mengisi dan menandatangani formulir penyewaan jasa SDB, melakukan pembayaran dan melengkapi semua dokumen-dokumen yang kemudian diproses oleh pihak-pihak terkait. Pada saat kunjungan penyewa SDB, penyewa perlu menyerahkan kartu tanda penyewa kepada petugas SDB, dan mengisi kartu kunjungan SDB. Kunjungan akan dilayani oleh petugas SDB sesuai prosedur. Selain itu penyewa harus membuka SDB menggunakan anak kunci yang dipegang oleh penyewa itu sendiri dan petugas SDB secara bersamaan. Selain menjelaskan prosedur pembukaan dan prosedur kunjungan, dijelaskan juga mengenai prosedur perpanjangan penyewaan SDB. Perpanjangan dilakukan apabila masa penyewaan telah jatuh tempo dan penyewa ingin memperpanjang masa penyewaan. Perpanjangan penyewaan ini memiliki tahap-tahap prosedur yang sama dengan pembukaan. Namun yang membedakannya adalah pada saat perpanjangan tidak diminta untuk tanda tangan di kartu contoh tanda tangan lagi dan tidak ada penyerahan kunci karena penyewa sudah mempunyai kunci. Yang terakhir dari

prosedur ini adalah penutupan atau berakhirnya kontrak. Berakhirnya kontrak terjadi apabila penyewaan telah jatuh tempo dan penyewa tidak lagi memperpanjang masa penyewaan. Sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan, pada saat penutupan, penyewa wajib mengambil seluruh isi yang ada dalam SDB nya dan telah menyelesaikan semua kewajiban sebagai penyewa.

Pembahasan keempat mengenai risiko maupun hambatan dari pelayanan jasa SDB di Bank BTN Cabang Surabaya, terdapat risiko yang muncul dari keuntungan penyewaan SDB itu sendiri. Risikonya adalah pihak bank tidak dapat mengetahui apakah penyewa melanggar ketentuan jenis barang yang disimpan atau tidak. Selain risiko juga terdapat hambatan, mulai dari ketidaktaatan penyewa dalam melaksanakan kewajibannya sampai nasabah yang tidak aktif melaporkan perubahan informasi.

Pada pembahasan masalah yang terakhir yaitu mengenai cara menanggulangi risiko dan solusi dari hambatan pelaksanaan jasa SDB telah dijelaskan bahwa bank perlu tegas dalam menjalankan prosedur dan penuh pertimbangan dalam menyelesaikan hambatan. Mulai dari melakukan pendekatan dengan penyewa, sampai penyelesaian hambatan yang menegaskan sanksi.

6. Kesimpulan dan Saran

KESIMPULAN

Dari semua pembahasan bab 1 sampai bab 4 telah dijabarkan secara rinci sehingga tujuan penulisan yang disusun oleh penulis tercapai. Mulai dari tujuan untuk

mengetahui peranan CS dalam pelayanan jasa SDB, ketentuan, prosedur hingga risiko dan hambatan serta solusinya.

SARAN

1. Bank BTN memiliki alat pendeteksi semua jenis barang yang dilarang untuk disimpan dalam khasanah SDB seperti pendeteksi narkoba maupun bahan peledak tanpa harus membuka kotak SDB Penyewa.
2. Pihak bank perlu melakukan peringatan jatuh tempo satu bulan dan ditambah peringatan $\frac{1}{2}$ bulan sebelum selesai masa sewa/jatuh tempo.
3. Selain membangun komunikasi yang baik seperti yang sudah diterapkan di Bank BTN Cabang Surabaya, mungkin pihak bank juga bisa memberikan hadiah atau *dorprize* bagi penyewa yang rutin mengunjungi SDB mereka.
4. Untuk hambatan yang ketiga, pihak bank atau petugas yang melayani Penyewa yang mengunjungi SDB diwajibkan selalu meng-*update* perubahan informasi data Penyewa maupun kuasa dan menambah dokumen-dokumen untuk persyaratan diawal pembukaan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Totok Budi Santoso, Sigit Triandaru, dan Y. Sri Susilo. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.
- Darmawi, Herman. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dinda Nurlysa. 2012. *Pengertian, Tugas, dan Tujuan, Jenis Serta Ruang Lingkup Bank*, (Online) (<http://dindanurlysa.blogspot.com>, diakses 9 Desember 2014)
- Djaslim Saladin. 2007. *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)
- Kasmir, 2003. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Rajagrafindo persada
- , 2004. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT.Rajagrafindo persada
- , 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Rajagrafindo persada
- . 2012. *Dasar-Dasar Perbankan. Edisi Revisi 2012*. Jakarta: PT .Rajagrafindo Persada
- Kuliah Ade. 2010. *Hukum Perbankan. Asas dan Prinsip Perbankan*, (Online). (<http://kuliahade.wordpress.com>, diakses 9 Desember 2014)
- Maizul Albar. 2012. *Pelatihan Perbankan. Apa Fungsi, Tugas dan Wewenang Customer Service Bank*, (Online) (<http://pelatihanbank.wordpress.com>, diakses 3 Desember 2014)
- Pandu Samamaya. 2012. *Tugas, Pengertian Bank, Klasifikasi Fungsi Serta Kegiatan Pada Bank*, (Online) (Pandusamamaya.wordpress.com, diakses 30 September 2014)
- Ratih Hurriyati. 2010. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- www.btn.co.id, diakses 10 Juni 2014