

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

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Akuntansi/Manajemen



Oleh :

PRATINI ODE
2012110446

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2015**

TUGAS AKHIR

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

Diajukan Oleh :

PRATINI ODE

NIM : 2012110446

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 7 Januari 2015



Anggraeni, SE., M.Si

TUGAS AKHIR

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

Dipresentasikan Oleh :

PRATINI ODE

NIM : 2012110446

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 7 Februari 2015

Tim Evaluasi,

Evaluator I

Evaluator II



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM



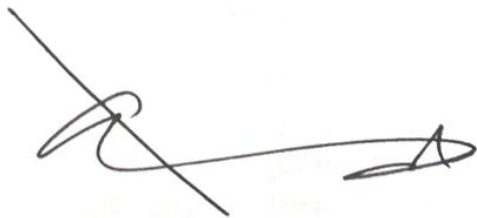
Drs. M. Nadjib Usman, MM

PENGESAHAN 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.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Live is Music”

Hidup seperti musik yang memiliki irama, alunan nada yang bersemangat, sedih, bahagia, dan beribu ekspresi lainnya, yang mana semua itu terpadu dalam satu harmonisasi, yaitu “Lagu”.

Samahalnya hidup. Hidup selalu penuh tantangan yang harus dihadapi dengan penuh semangat dan keyakinan akan kesuksesan.

Hidup terkadang dihiasi dengan suasana sedih maupun bahagia yang harus diambil hikmahnya dari apa yang terjadi, sehingga lebih mengerti arti hidup. Pemahaman hidup membuat kita lebih paham menyiapkan bekal ke kehidupan selanjutnya.

“Persembahan”

Saya persembahkan karya ini kepada keluarga saya, Kakak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan kesuksesan saya ditanah rantau.

Tak lupa pula saya persembahkan untuk semua dosen STIE Perbanas maupun seluruh petingginya yang telah mengajar dan mendidik saya penuh dengan kasih dan cinta.

Dan yang terakhir kepada seluruh sahabat EINHEIT'12, kepada Keluarga UKM Band STIE Perbanas Surabaya, dan Keluarga besar D III Manajemen angkatan 2012 yang senangtiasa saling memberi dukungan untuk terus bersama-sama berjuang menggapai kesuksesan.

Kata Pengantar

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa atas segala kebesaran yang telah dilimpahkan-Nya, sehingga dapat dilaksanakan Penulisan Tugas Akhir sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Dan berkat rahmat dan karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir dengan judul PELAYANAN JASA SAFE DEPOSIT BOX OLEH CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CABANG SURABAYA. Program Penulisan Tugas Akhir ini merupakan suatu kewajiban kegiatan yang harus dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa Diploma 3 Manajemen Keuangan Perbankan & Akuntansi dengan tujuan sebagai persyaratan kelulusan di STIE Perbanas Surabaya.

Penulis telah berusaha menyelesaikan penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini semaksimal mungkin dengan menggunakan metode-metode penelitian maupun referensi-referensi yang relevan. Namun masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh Penulis.. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak yang membaca dan mencermati Tugas Akhir ini guna penyempurnaan karya-karya ilmiah lain yang mungkin akan Penulis tulis dilain waktu.

Penulis juga berterimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah berperan dalam proses penulisan Tugas Akhir ini. Mereka antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bapak Lutfi, SE.,M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya,
2. Bapak Drs. Ec. Moch. Farid., M.M selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya sekaligus Dosen Wali Penulis atas bantuan dan nasehatnya,
3. Ibu Anggraeni, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing Penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik,
4. Pimpinan, Karyawan dan jajaran staf di Bank BTN Kantor Cabang Surabaya terutama Unit Customer Care (Ibu Erna Erawati selaku Customer Care Head, Mbak Fika, Mbak Ika, Mbak Layli, Mbak Irma, Mas Budyo, Mas Hadma, Mas Feri, dan yang lain yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu). Terima kasih atas ilmu, dan bimbingan yang Penulis peroleh selama pelaksanaan Penelitian,
5. Ibu Asti Sari dan (Alm) Bapak Ane Ode selaku orang tua Penulis juga Pramitasary Ode selaku Kakak Penulis yang mana mereka telah memberikan do'a restu, dukungan semangat disaat Penulis mulai merasa putus asa dan tidak tau harus berbuat apa, serta mereka juga adalah motivasi terbesar yang Penulis miliki sehingga Penulis selalu berusaha, bersemangat dan dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik, dan
6. Semua sahabat D III Manajemen 2012, Keluarga UKM Band STIE Perbanas, kerabat, saudara, dan teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan atas penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Semoga segala kebaikan yang kalian berikan kepada penulis dapat dibalas dengan kebaikan yang setimpal oleh Allah SWT. Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan baik itu akademisi STIE Perbanas, maupun akademisi-akademisi lainnya dan semoga ilmu yang terkandung didalamnya dapat diterima dan diterapkan dalam dunia kerja khususnya perbankan pada umumnya.

Surabaya, 9 Desember 2014

Penulis

Pratini Ode

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN..... | ii |
| HALAMAN LULUS PRESENTASI TUGAS AKHIR..... | iii |
| HALAM PENGESAHAN TUGAS AKHIR..... | iv |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL DAN GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| ABSTRACT..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Penjelasan Judul..... | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.6 Metode Penelitian..... | 9 |
| 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir..... | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 13 |
| 2.1 Landasan Umum Tentang Perbankan..... | 13 |
| 2.2 Landasan Umum Tentang Jasa <i>Safe Deposit Box</i> | 25 |
| 2.3 Pengertian, Tugas dan Wewenang <i>Customer Service</i> | 27 |
| Bab III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN..... | 32 |
| 3.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan..... | 32 |
| 3.2 Visi dan Misi Bank BTN..... | 35 |
| 3.3 Struktur Organisasi Bank BTN..... | 36 |
| 3.4 <i>Job Description</i> Bank BTN..... | 37 |
| 3.5 Profil Usaha..... | 42 |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..... | 55 |
| 4.1 Peranan <i>Customer Service</i> Terhadap Pelayanan Kepada Nasabah, yaitu Pelayanan Jasa <i>Safe Deposit Box</i> Di Bank BTN Cabang Surabaya..... | 55 |
| 4.2 Ketentuan Penyewaan <i>Safe Deposit Box</i> Di Bank BTN Cabang Surabaya..... | 56 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.3 | Proses Pelayanan Pembukaan Hingga Penutupan <i>Safe Deposit Box</i> | 64 |
| 4.4 | Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa <i>safe deposit box</i> bagi Bank BTN Cabang Surabaya..... | 84 |
| 4.5 | Cara Menanggulangi Risiko Dan Solusi Yang Menjadi Hambatan Pelaksanaan Jasa <i>Safe Deposit Box</i> Di Bank BTN Cabang Surabaya..... | 86 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 88 |
| 5.1 | KESIMPULAN..... | 88 |
| 5.2 | SARAN..... | 93 |
| | DAFTAR PUSTAKA | |
| | LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 3.1 : Sejarah BTN | 32 |
| Gambar 3.2 : Struktur Organisasi Bank BTN Cabang Surabaya Periode Agustus 2014 (diolah) | 36 |
| Tabel 4.1 : Biaya dan Tipe SDB | 57 |
| Gambar 4.1 : SDB Bank BTN Cabang Surabaya | 57 |
| Gambar 4.2 : Pintu Gril SDB Bank BTN Cabang Surabaya | 57 |
| Gambar 4.3 : <i>Flow Chart</i> Prosedur Pembukaan SDB | 65 |
| Gambar 4.4 : <i>Flow Chart</i> Kunjungan SDB | 72 |
| Gambar 4.5 : <i>Flow Chart</i> Prosedur Perpanjangan SDB | 75 |
| Gambar 4.6 : <i>Flow Chart</i> Prosedur Penutupan SDB | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari instansi / lembaga.
- Lampiran 2. Formulir Permohonan Persetujuan Penyewaan SDB
- Lampiran 3. Berita Acara Serah Terima Kunci SDB
- Lampiran 4. Kartu Kunjungan SDB
- Lampiran 5. Kartu Contoh Tanda Tangan Penyewa SDB Bank BTN
- Lampiran 6. Tanda Setoran SDB (Lembar 1)
- Lampiran 7. Tanda Setoran SDB (Lembar 2)
- Lampiran 8. Tanda Setoran SDB (Lembar 3)

***THE SERVICE OF SAFE DEPOSIT BOX BY CUSTOMER
SERVICE IN PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
SURABAYA BRANCE OFFICE***

2012110446@students.perbanas.co.id

**Pratini Ode
STIE Perbanas Surabaya**

ABSTRACT

The students' Final Project at the Diploma III Management Department of Perbanas Surabaya is an important part of a curriculum unity, that it has the same importance as the role of other lectures. Academically, the Final Project gives a wider overview and positive values for the students, because by writing The students' Final Project, the students have an opportunity to write scientific work which give benefit for students, writers, banks, and campus. This student final project talk about general banking and specific product from the bank. that is service of safe deposit box by customer service in BTN branch office of Surabaya.. A safe deposit box, otherwise known as safety deposit box is an individually secured container, usually held within a larger safe or bank vault. Safe deposit boxes are used to store valuable possessions, such as gemstones, precious metals, currency, marketable securities, important documents such as wills, property deeds, and birth certificates, or computer data storage that need protection from theft, fire, flood, tampering, or other perils. Presenting abstract in English in the research article or the Final Project precisely and accurately will much benefit for the readers in local, national, and or international scope to understand the important points of the research Final Project, and motivate to read further the details of that Finale Project.

Keywords : Safe Deposit Box, Customer Service.