

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini masyarakat semakin manja terhadap kebutuhan yang tidak pernah puas terpenuhi. Maksudnya adalah masyarakat sebagai penggerak ekonomi yang tidak pernah merasa puas terhadap kebutuhan sehari-harinya selalu ingin dilengkapi dengan berbagai kebutuhan. Kebutuhan tersebut sangat beragam dan dapat dipenuhi dengan berbagai kemudahan dan fasilitas.

Bank merupakan satu dari sekian banyak fasilitas yang bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Jaman sekarang kebanyakan masyarakat tidak lagi menyimpan uang mereka di rumah. Mereka memilih menyimpan uang mereka di Bank. Bahkan tidak hanya uang, barang berhargapun dapat disimpan dengan aman pada bank. Selain faktor keamanan, masyarakat juga merasa nyaman terhadap pelayanan bank yang memuaskan nasabah dengan berbagai pelayanan. Mulai dari simpan pinjam sampai urusan pembayaran lainnya.

Bank adalah salah satu badan usaha financial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. (Herman 2011; 1). Kegiatan menghimpun dana tersebut terdapat beberapa fasilitas yang ditawarkan yaitu tabungan, giro, deposito dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu (pandusamamaya.wordpress.com). Dengan tiga fasilitas penghimpun dana

tersebut, bank bisa memperoleh dana dari masyarakat. Selain itu bank juga memberikan jasa bank lainnya kepada masyarakat (nasabah).

Kegiatan menghimpun dan meyalurkan dana merupakan kegiatan pokok perbankan, sedangkan kegiatan memberikan jasa-jasa bank lainnya hanyalah merupakan pendukung dari dua kegiatan bank. Jasa-jasa ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Salah satu dari jasa yang ditawarkan bank adalah *Safe Deposit Box* (SDB). Jenis jasa ini cukup diminati oleh masyarakat yang ingin menyimpan berkas maupun barang-barang berharga tertentu yang dinilai aman terhadap risiko yang mungkin terjadi saat menyimpan sendiri di rumah.

Safe Deposit Box, merupakan salah satu jasa pelayanan yang ditawarkan oleh bank umum, berdasarkan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1998 tentang Perbankan, yaitu Pasal 1 (Angka 14) :

Penitipan adalah penyimpanan harta berdasarkan perjanjian atau kontrak antara Bank Umum dan penitip, dengan ketentuan Bank Umum yang bersangkutan tidak mempunyai hak kepemilikan atas harta tersebut.

Safe Deposit Box sudah banyak diterapkan di bank-bank besar namun perlu diketahui bahwa hanya sedikit masyarakat yang memilih investasi dalam bentuk barang-barang berharga, yang menuntut penyimpanan aman (safety) tersebut. *Safe Deposit Box* sebagai salah satu jasa pelayanan perbankan kurang gencar dipromosikan, dibandingkan dengan jasa pelayanan perbankan lainnya

seperti kartu kredit, tabungan, deposito dan berbagai jenis fasilitas pinjaman (kredit).

Faktor-faktor yang mendasari beroperasinya jasa *Safe Deposit Box* antara lain, adalah kepekaan bisnis pihak bank dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat pemilik barang-barang berharga, terhadap kebutuhannya akan tempat penyimpanan yang aman atas barang-barang berharga miliknya. Dari sisi kepentingan bank, penyelenggaraan jasa *Safe Deposit Box* juga merupakan diversifikasi usaha yang menguntungkan bank, sebab bisa mengoptimalkan luas ruangan yang ada. Dari sisi kepentingan masyarakat pemilik barang-barang berharga (nasabah), pemakaian jasa *Safe Deposit Box* akan menekan rasa kekhawatirannya, atas risiko yang mengancam keselamatan barang-barang berharga miliknya. Banyak bank yang sudah menerapkan jasa *Safe Deposit Box* termasuk bank BTN Cabang Surabaya.

Berdasarkan situs resmi BTN, Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Bank BTN Cabang Surabaya dikenal sebagai bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan. Namun tidak hanya itu, bank BTN Cabang Surabaya juga melayani jasa kotak penyimpanan (*Safe Deposit Box*).

Pastinya dalam menjalankan pelayanan SDB, bank BTN Cabang Surabaya perlu meningkatkan kepercayaan nasabah agar mau menyimpan barang berharganya di bank mereka. Mulai dari segi keamanan sampai pelayanan prima

harus diperhatikan secara jelas. Namun perlu diperhatikan bagaimanakah pelayanan baik yang dapat diberikan oleh pihak bank BTN Cabang Surabaya khususnya *Customer Service* selaku *front office* yang menangani langsung pelayanan SDB pada Bank BTN Cabang Surabaya.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* diharapkan dapat melakukan “*One Stop Service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan Bank. Selanjutnya *Customer Service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini akan meningkatkan kepuasan nasabah karena merasa akan kepentingannya dilaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab dan tidak perlu berhubungan dengan banyak orang untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam kedudukannya sebagai *centre & contact point* antara bank dengan nasabah, *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik.

Hal ini menjadikan penulis untuk mengetahui secara lebih jelas mengenai pelayanan yang dilaksanakan oleh *Customer Service* terkait produk SDB serta Jasa SDB yang ada di Bank BTN Cabang Surabaya, dengan menuangkanya dalam Tugas Akhir yang sedang penulis kerjakan, maka timbul keinginan untuk

mengambil judul “**Pelayanan Jasa *Safe Deposit Box* oleh *Costumer Service* Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Surabaya**”.

1.2 Penjelasan Judul

Pelayanan

Pengertian pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Jasa

Pengertian jasa menurut Kotler yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2010:27) ialah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan.

Menurut Djaslim Saladin (2007:71) bahwa definisi jasa ialah kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dari beberapa pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Safe Deposit Box

Kasmir (2012:134), *Safe Deposit Box* merupakan jasa-jasa persewaan kotak untuk menyimpan dokumen atau surat-surat berharga.

Customer Service

Kasmir (2003:216), *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan atau diperuntukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah.

PT. Bank Tabungan Rakyat (Persero) Cabang Surabaya

PT. Bank Tabungan Rakyat (Persero) Cabang Surabaya atau PT. BTN cabang surabaya adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berdiri di daerah surabaya berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan.

Jadi, yang dimaksud dengan judul “Pelayanan Jasa Safe Deposit Box oleh Costumer Service di Bank BTN Cabang Surabaya” secara keseluruhan adalah pelayanan jasa kotak penyimpanan atau SDB yang dilaksanakan oleh *costumer service* selaku front office yang menangani jasa SDB di Bank BTN Cabang Surabaya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah :

1. Apa saja peranan *Customer Service* terhadap pelayanan kepada nasabah, yaitu pelayanan jasa *Safe Deposit Box* di Bank BTN Cabang Surabaya ?
2. Apa saja ketentuan Penyewaan *Safe Deposit Box* Di Bank BTN Cabang Surabaya ?
3. Bagaimana prosedur pembukaan hingga penutupan *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya?
4. Apa saja Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa *safe deposit box* bagi Bank BTN Cabang Surabaya ?
5. Bagaimana cara menanggulangi risiko dan solusi dari hambatan pelaksanaan jasa *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari pengamatan ini adalah :

1. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* terhadap pelayanan kepada nasabah, yaitu pelayanan jasa *Safe Deposit Box* di Bank BTN Cabang Surabaya.
2. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan Penyewaan *Safe Deposit Box* Di Bank BTN Cabang Surabaya.
3. Untuk mengetahui prosedur pembukaan hingga penutupan *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Untuk mengetahui Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa *safe deposit box* bagi Bank BTN Cabang Surabaya.

5. Untuk mengetahui cara menanggulangi risiko dan solusi dari hambatan pelaksanaan jasa *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat yang diperoleh dari adanya pengamatan, yakni :

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis tentang Prosedur Pelayanan Customer Service terhadap Produk Jasa Safe Deposit Box di Bank BTN Cabang Surabaya

2. Bagi Bank BTN Cabang Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perbankan khususnya pelayanan jasa sewa menyewa atau *safe deposit box*.

3. Bagi Pembaca

Dapat digunakan sebagai informasi dan wacana pengetahuan bagi pembaca tentang Prosedur Pelayanan Customer Service terhadap Produk Jasa Safe Deposit Box di Bank BTN Cabang Surabaya

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Dapat dipergunakan sebagai koleksi bacaan dan arsip penulisan mahasiswa/i setelah studi Diploma III di STIE Perbanas Surabaya.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis memberikan batasan terhadap penelitian tentang “Pelayanan Jasa *Safe Deposit Box* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Tabungan Rakyat (Persero) Cabang Surabaya”.

Batasannya yaitu sebagai berikut :

1. Penulis menjelaskan tentang tugas dan tanggung jawab *Customer Service* terhadap pelaksanaan pelayanan jasa SDB di Bank BTN Cabang Surabaya.
2. Penulis menjelaskan tentang ketentuan Penyewaan *Safe Deposit Box* Di Bank BTN Cabang Surabaya, yaitu ketentuan mengenai syarat-syarat sewa menyewa, kewajiban dan tanggung jawab penyewa, ketentuan sanksi, ketentuan berakhirnya perjanjian, ketentuan keadaan *Force Majeur*, dan ketentuan tambahan.
3. Penulis menjelaskan Prosedur pembukaan, kunjungan, perpanjangan, dan penutupan SDB di Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Penulis menjelaskan Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa safe deposit box bagi Bank BTN Cabang Surabaya.
5. Penulis menjelaskan cara menanggulangi risiko dan solusi dari hambatan pelaksanaan jasa *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya.

1.6.2 Metode Pengumpulan Data

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 :

1. Metode Interview

Metode ini dilaksanakan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan subjek, yaitu petugas bank khususnya *customer service* yang menangani pelayanan jasa bertujuan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan pelayanan jasa *safe deposit box* di bank BTN Cabang Surabaya.

2. Metode Data Sekunder

Teknik ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, artikel-artikel, yang berkaitan dengan pelayanan jasa *safe deposit box*

3. Metode Data Primer

Teknik ini dilaksanakan dengan mengumpulkan data tentang hal-hal yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dengan observasi atau pengamatan langsung pada data maupun laporan dan kegiatan pada Bank BTN Cabang Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul, dan metode penelitian serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori yang berkaitan dengan topik penulisan, yaitu landasan umum tentang perbankan mencakup pengertian perbankan, prinsip perbankan, jenis-jenis bank, tugas dan fungsi bank, manajemen jasa-jasa bank lainnya, sumber-sumber dana bank, dan Peranan CS terhadap pelayanan jasa SDB. Kemudian menjelaskan tentang landasan umum jasa *safe deposit box*, mencakup pengertian *safe deposit box*, larangan penggunaan, jenis barang yang diperbolehkan disimpan di *safe deposit box*, keuntungan penggunaan *safe deposit box* serta pengertian maupun wewenang *customer service*.

BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang profil atau gambaran umum dari bank BTN Cabang Surabaya yang meliputi sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasinya, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan serta jenis jasa yang ditawarkan oleh Bank BTN Cabang Surabaya.

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan secara sistematis tentang :

1. Peranan *Customer Service* terhadap pelayanan kepada nasabah, yaitu pelayanan jasa *Safe Deposit Box* di Bank BTN Cabang Surabaya.
2. Ketentuan Penyewaan *Safe Deposit Box* Di Bank BTN Cabang Surabaya.
3. Proses pelayanan pembukaan hingga penutupan *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya.
4. Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa *safe deposit box* bagi Bank BTN Cabang Surabaya.
5. Cara menanggulangi risiko dan solusi dari hambatan pelaksanaan jasa *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang seluruh pembahasan dari bab – bab yang terdahulu serta dikemukakannya saran-saran yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan terutama bagi Bank BTN Cabang Surabaya dan bank-bank penyelenggara Jasa SDB.