

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 KESIMPULAN

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). Dengan berbagai kebutuhan konsumen (nasabah) yang sudah semakin berkembang dan didukung oleh fasilitas Bank yang semakin memadai, bank mulai memenuhi kebutuhan nasabahnya, tidak hanya dibidang pengkreditan atau pembiayaan namun dalam pelayanan jasa yang memuaskan.

Bank menjalankan tugasnya sebagai badan keuangan sesuai dengan prinsip perbankan, yaitu prinsip kepercayaan, kehatihatian, kerahasiaan, dan prinsip mengenal nasabah. *Customer service* adalah salah satu petugas bank yang berada di *fornt office* yang turut melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Dalam melaksanakan semua pelayanan non tunai yang ada di bank, *customer service* harus menjalankan tugasnya penuh dengan tanggung jawab dan sesuai dengan prosedur yang ada. Salah satu jasa yang ditangani oleh CS adalah *safe deposit box* (SDB), yaitu jasa persewaan kotak untuk menyimpan dokumen atau surat-surat berharga. *Safe Deposit Box* memiliki berbagai keuntungan antara lain bagi bank adalah uang jaminan yang mengendap, memperoleh biaya sewa, dan suatu pelayanan untuk nasabah yang dapat

membuat nasabah sering mengunjungi bank atau membeli produk bank yang lain. Tidak hanya disisi bank, SDB juga memiliki keuntungan bagi nasabah, yaitu menjamin kerahasiaan barang-barang yang disimpan dan dokumen aman dari pencurian atau kebakaran.

Bank BTN Cabang Surabaya adalah badan usaha milik Negara Indonesia yang berdiri di daerah Surabaya berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Seperti bank pada umumnya yang sekarang melengkapi pelayanan jasanya untuk memenuhi kebutuhan nasabah, Bank yang dulunya bernama Postspaarbank ini memiliki tiga jenis produk, yaitu produk dana, produk kredit, serta jasa dan layanan. Dari ketiga jenis produk tersebut yang dibahas dalam penulisan ini adalah jasa sewa-menyewa yaitu *safe deposit box* (SDB). Jasa SDB yang ada di Bank BTN Cabang Surabaya dilayani oleh *Customer service* sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

Dalam penulisan ini terdapat 4 permasalahan yang dibahas sehingga tujuan dari permasalahan ini dapat terjawab. Adapun tujuan yang hendak dicapai dari pengamatan ini dan terjawab di bab 4 adalah :

1. Untuk mengetahui peranan *Customer service* terhadap pelayanan kepada nasabah, yaitu pelayanan jasa SDB di Bank BTN Cabang Surabaya.

Seperti yang telah dijelaskan pada bab pembahasan masalah, *customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan terutama perbankan. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* adalah membina hubungan baik dengan masyarakat dan memberi

pelayanan prima. Berkaitan dengan pelayanan jasa SDB *customer service* berperan sebagai petugas yang melayani mulai dari pembukaan sampai penutupan SDB dan menyelesaikan semua permasalahan. Secara keseluruhan tugas dan tanggung jawab *customer service* ada 3, yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku, *maintainance* data nasabah penyewa SDB, dan menginformasikan jatuh tempo.

Dengan penjelasan tersebut, maka tujuan pemecahan masalah mengenai peranan *customer service* berkaitan dengan SDB dapat terjawab.

2. Untuk mengetahui ketentuan-ketentuan Penyewaan *Safe Deposit Box* Di Bank BTN Cabang Surabaya.

Berkaitan dengan masalah yang ke dua, tentang ketentuan penyewaan SDB, pembahasan selanjutnya telah menjelaskan 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.

Dengan penjelasan tersebut, maka tujuan pemecahan masalah mengenai ketentuan pembukaan SDB yang harus dijelaskan oleh CS agar dapat menjadi perhatian calon penyewa dapat terjawab.

3. Untuk mengetahui prosedur pembukaan hingga penutupan *safe deposit box* di Bank BTN Cabang Surabaya.

Tujuan yang ke tiga berkaitan dengan masalah yang ke tiga yaitu prosedur SDB mulai pembukaan sampai dengan penutupan dilaksanakan oleh *customer service*. Adapun bagian yang terkait adalah petugas loket, penyewa, teller, SPN, dan petugas SDB. Pada penjelasan masalah ini telah dijelaskan tahapan yang harus dilakukan oleh masing-masing pihak yang terkait.

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.

Dengan penjelasan tersebut, maka tujuan pemecahan masalah mengenai prosedur pembukaan sampai penutupan penyewaan SDB dapat terjawab.

4. Untuk mengetahui Risiko dan hambatan dari pelayanan jasa safe deposit box bagi Bank BTN Cabang Surabaya.

Berkaitan dengan masalah yang ke empat, yaitu 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.

Dengan penjelasan tersebut, maka tujuan pemecahan masalah mengenai jenis risiko-risiko dan hambatan SDB dapat terjawab.

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

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.

Dengan penjelasan tersebut, maka tujuan pemecahan masalah mengenai penanggulangan risiko dan solusi terhadap hambatan penerapan jasa SDB dapat terjawab.

5.2 SARAN

Berdasarkan dari permasalahan mulai dari risiko maupun hambatan yang diuraikan di bab empat, maka dapat dikemukakan saran-saran ke Bank BTN Cabang Surabaya untuk membuat perusahaan lebih baik dari sebelumnya. saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Terhadap risiko jenis barang yang tidak diketahui oleh pihak bank, alangkah baiknya jika Pihak 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. Untuk hambatan yang pertama pihak bank perlu menegaskan perjanjian maupun ketentuan-ketentuan penyewaan mengenai denda sehingga dapat

menjadi perhatian bagi penyewa. Selain itu, jika peringatan ½ bulan sebelum jatuh tempo masih mengalami kendala dalam mengingatkan nasabah, maka pihak bank perlu melakukan peringatan jatuh tempo satu bulan dan ditambah peringatan ½ bulan sebelum selesai masa sewa/jatuh tempo.

3. Untuk hambatan yang kedua, pihak bank harus membangun komunikasi yang baik dengan penyewa sehingga pihak bank bisa mengetahui perkembangan maupun perubahan informasi Penyewa. Selain sistem komunikasi yang sudah diterapkan di Bank BTN Cabang Surabaya, mungkin pihak bank juga bisa memberikan hadiah atau *dorprize* bagi penyewa yang rutin mengunjungi SDB mereka. Sehingga dapat meningkatkan aktivitas kunjungan di Bank BTN Cabang Surabaya.
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. Selain itu, sebaiknya diawal pembukaan SDB, bank harus meminta *fotocopy* dokumen penting terkait antara penyewa dan kuasa. Seperti, Kartu Keluarga, Surat/ Buku Nikah, Surat Keterangan Susunan Organisasi Perusahaan dan atau dokumen lain yang dianggap perlu. Untuk meminimalisir tindakan pengalihan kuasa barang SDB kepada bank, maka pada saat pembukaan SDB, perlu dilaporkan data saksi-saksi (diluar kuasa) mulai dari nama, alamat, nomor telepon, status terkait, dan keterangan lain.

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