

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan dan Saran untuk PT.Bank Tabungan Negara Cabang Pemuda di Surabaya

Dalam bab ini akan dijelaskan secara menyeluruh mengenai kesimpulan yang dapat diambil mulai dari awal Pengertian SDB (*Safe Deposit Box*), Syarat-syarat kepemilikan SDB (*Safe Deposit Box*), Prosedur pembukaan SDB (*Safe Deposit Box*), Benda-benda apa saja yang boleh disimpan dalam kotak SDB (*Safe Deposit Box*), Biaya yang melekat atas penyewaan SDB (*Safe Deposit Box*), Prosedur penggunaan SDB (*Safe Deposit Box*), Prosedur berakhirnya atau Penutupan SDB (*Safe Deposit Box*), Prosedur Perpanjangan SDB (*Safe Deposit Box*), Keuntungan atas penyewaan SDB (*Safe Deposit Box*) hingga Resiko apa saja yang melekat pada SDB (*Safe Deposit Box*) beserta alternative pemecahannya pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda di Surabaya.

Selain kesimpulannya, pada bab ini juga akan diberikan saran untuk pihak PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda di Surabaya. Adapun saran yang diberikan tersebut diberikan dengan harapan untuk dapat menjadi pertimbangan perbaikan agar pelayanan jasa SDB (*Safe Deposit Box*) kepada nasabah akan semakin baik lagi dari tahun ke tahun.

5.1.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai salah satu jasa pelayanan dalam bidang perbankan yang ada pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda di Surabaya yakni SDB (*Safe Deposit Box*) dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. SDB (*Safe Deposit Box*) adalah tempat penyimpanan barang-barang berharga dan surat-surat berharga milik nasabah atau penyewa. Pihak bank memberikan jaminan perlindungan keamanan dari resiko banjir maupun kebakaran dan kerusakan barang maupun surat yang disimpan nasabah dalam SDB (*Safe Deposit Box*). Selain itu, SDB (*Safe Deposit Box*) sangat terjamin kerahasiaannya mengingat sudah menjadi peraturan di dunia perbankan bahwa pejabat bank tidak diperkenankan untuk mengetahui barang apa saja yang disimpan nasabah atau penyewa dalam SDB (*Safe Deposit Box*) miliknya.
2. Syarat-syarat kepemilikan SDB (*Safe Deposit Box*) bagi perorangan adalah Menyerahkan fotokopi KTP , SIM atau Passport, Menyerahkan foto berwarna 4 x 6 terbaru, Mengisi dan menandatangani formulir permohonan penyewaan SDB dan Membayar biaya sewa dan biaya jaminan kunci. Adapun syarat-syarat kepemilikan SDB (*Safe Deposit Box*) bagi Badan Usaha adalah mengisi formulir permohonan penyewaan *Safe Deposit Box*, Menyerahkan fotokopi akta pendirian Usaha, Struktur Organisasi perusahaan, fotokopi akta perubahan apabila ada, fotokopi NPWP, Menandatangani surat kuasa bermaterai

untuk mewakili perusahaan yang bersangkutan. Menyerahkan fotokopi KTP , SIM atau Passport wakil dari perusahaan dan kuasa yang telah ditunjuk pihak perusahaan dimana masing-masing pengurus yang mewakili perusahaan dan yang tercantum dalam surat kuasa menandatangani specimen sebagai contoh tanda tangan.

3. Prosedur Pembukaan SDB (*Safe Deposit Box*) adalah mula-mula calon nasabah harus datang ke Bank untuk menemui pihak *Customer Service* untuk mengetahui informasi seputar SDB (*Safe Deposit Box*). Apabila calon nasabah sudah memahaminya dan merasa tertarik untuk menjadi nasabah SDB (*Safe Deposit Box*) pada Bank yang bersangkutan, maka nasabah diharuskan melengkapi semua persyaratannya. Setelah semua persyaratan terpenuhi petugas *Customer Service* akan membawa berkasnya ke *Customer Service Care Head* untuk diperiksa kembali dan ditandatangani. Apabila proses ini selesai , nasabah akan diberikan anak kunci dan di antar menuju ruang Khasanah untuk menyimpan barang-barang maupun surat-surat berharganya pada kotak SDB (*Safe Deposit Box*).
4. Ketentuan umum mengenai benda-benda maupun surat-surat yang boleh disimpan pada kotak SDB (*Safe Deposit Box*) diantaranya Sertifikat, surat nikah, ijazah, emas, berlian dan sebagainya. Adapun barang-barang yang tidak diperbolehkan untuk disimpan dalam kotak SDB (*Safe Deposit Box*) adalah semua jenis narkoba, bahan peleda, senjata api dan lain sebagainya yang dilarang

oleh perundang-undangan. Untuk pembukaan, penyimpanan dan pengambilan barang kotak SDB (*Safe Deposit Box*) hanya dapat dilakukan selama jam kerja bank berlangsung saja dan kepemilikan kotak SDB (*Safe Deposit Box*) ini tidak dapat dialihkan maupun dijual kembali oleh nasabah.

5. Biaya yang melekat pada SDB (*Safe Deposit Box*) adalah biaya sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) itu sendiri, dimana besarnya biaya sewa sesuai dengan ukuran kotak SDB (*Safe Deposit Box*) yang disewa nasabah. Untuk ukuran yang kecil yakni 7cm x 25cm x 60cm sebanyak 138 unit harganya Rp 250.000,- Untuk ukuran sedang 12cm x 25 cm x 60 cm sebanyak 932 unit harganya Rp 450.000,- Untuk ukuran besar 25cm x 25cm x 60cm harganya Rp 650.000,-. Ada juga biaya jaminan kunci, dimana besarnya sama untuk semua ukuran kotak SDB (*Safe Deposit Box*) yang disewakan kepada nasabah. Dana ini akan digunakan untuk membongkar dan membuat kunci baru apabila anak kunci yang dibawa nasabah rusak atau hilang. Yang terakhir adalah pajak, dimana besarnya pajak yang dibebankan juga sama untuk semua ukuran kotak SDB (*Safe Deposit Box*) yang disewakan kepada nasabah.
6. Prosedur penggunaan kotak SDB (*Safe Deposit Box*) sangatlah mudah. Adapun prosedurnya adalah nasabah mendatangi bank untuk menemui petugas *Customer Service*. Selanjutnya nasabah menyampaikan tujuan kedatangannya. Kemudian petugas *Customer Service* akan mengantarkan nasabah menuju ruang Khasanah, dimana sebelumnya

nasabah harus mengisi daftar masuk terlebih dahulu, barulah nasabah dan petugas *Customer Service* membuka SDB (*Safe Deposit Box*) secara bersama-sama. Petugas *Customer Service* akan meninggalkan nasabah saat nasabah memanfaatkan kotak SDB (*Safe Deposit Box*) yang telah disewanya.

7. Prosedur penutupan SDB (*Safe Deposit Box*) adalah satu minggu sebelum berakhirnya jangka waktu penyewaan SDB (*Safe Deposit Box*) petugas *Customer Service* mengirimkan surat kepada nasabah untuk memberitahukan bahwa masa sewa SDB (*Safe Deposit Box*) nasabah akan segera berakhir dan tak lupa untuk menawarkan kepada nasabah untuk memperpanjang masa sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) miliknya. Apabila nasabah tidak berkenan untuk memperpanjangnya maka akan diminta untuk datang ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda di Surabaya untuk menemui petugas *Customer Service* guna mengutarakan maksudnya. Selanjutnya petugas *Customer Service* akan mengantarkan nasabah menuju ruang Khasanah. Nasabah diminta untuk mengisi daftar masuk terlebih dahulu lalu bersama-sama membuka kotak SDB (*Safe Deposit Box*) untuk mengambil barang maupun surat berharga yang telah disimpannya. Kemudian kembali ke counter *Customer Service* untuk pengembalian anak kunci yang dibawa nasabah dan pengembalian dana setoran jaminan kunci yang telah nasabah serahkan pada saat awal melakukan pembukaan SDB (*Safe Deposit Box*).

8. Satu bulan sebelum masa sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) berakhir , petugas *Customer Service* akan mengirimkan surat kepada nasabah untuk menginfirmasikan bahwa masa sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) nya akan segera berakhir dan menawarkan untuk memperpanjang masa sewanya lagi. Apabila nasabah tidak berkenan maka satu minggu sebelum masa sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) berakhir, pihak *Customer Service* mengirimkan surat kepada nasabah kembali untuk menginformasikan lagi bahwa masa sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) nya akan segera berakhir dan menawarkan perpanjangan lagi barangkali nasabah beerubah pikiran sehingga berkenan untuk memperpanjang masa sewanya. Apabila nasabah sudah berkenan untuk memperpanjang masa sewanya, maka akan diminta untuk mendatangi bank dan menemui petugas *Customer Service* guna mengutarakan maksud kedatangannya. Kemudian nasabah menuju teller untuk membayar kembali biaya sewa dan pajak untuk perpanjangan masa sewanya. Adapun sumber dana untuk membayar biaya tersebut bisa berasal dari dana tunai maupun pendebitan dari rekening nasabah yang bersangkutan.
9. Setiap produk dan jasa perbankan yang ditawarkan pada nasabah pasti memiliki keuntungan, baik bagi pihak bank maupun bagi pihak nasabah itu sendiri. Adapun keuntungan yang akan diperoleh pihak bank adalah mendapatkan biaya sewa atas SDB (*Safe Deposit Box*) tersebut, mendapatkan dana mengendap dari dana setoran jaminan

yang disetor kan oleh nasabah sebagai antisipasi jikalau anak kunci yang dibawa nasabah mengalami kerusakan maupun kehilangan. Yang terakhir nasabah dapat menggunakan jasa SDB (*Safe Deposit Box*) ini sebagai sarana *Cross Selling*.

10. Selain keuntungan tentu ada juga resiko yang melekat pada setiap produk maupun jasa perbankan yang ditawarkan kepada nasabah.

Adapun resikonya adalah sebagai berikut :

- resiko kerusakan atau kehilangan anak kunci yang dibawa oleh pihak nasabah. Namun resiko ini dapat ditanggulangi dengan cara langsung melaporkan kehilangan kepada pihak kepolisian untuk mendapatkan surat kehilangan lalu melaporkannya kepada pihak bank sehingga pihak bank dapat langsung mengatur jadwal pertemuan dengan nasabah dan notaris untuk membongkar paksa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) dan membuatnya kunci baru. Adapun dana yang digunakan adalah mengambil dari setoran jaminan kunci yang dibayarkan nasabah pada saat awal melakukan pembukaan SDB (*Safe Deposit Box*).
- Resiko yang selanjutnya adalah nasabah meninggal dunia saat masa sewa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) masih berjalan yang dapat diselesaikan dengan cara menghubungi pihak ahli waris dari nasabah untuk pengalihan kepemilikan atas kotak SDB (*Safe Deposit Box*) tersebut. Namun hal ini baru dapat dilakukan setelah

pihak ahli waris menyerahkan fotokopi surat kematian nasabah yang dikeluarkan oleh kelurahan tempat nasabah tinggal.

- Resiko yang terakhir adalah nasabah tidak datang untuk mengakhiri atau memperpanjang masa sewanya sampai tiga bulan berselang dan setelah dikirimkan surat pemberitahuan sebanyak tiga kali. Tindakan yang dilakukan adalah membongkar paksa kotak SDB (*Safe Deposit Box*) menggunakan dana setoran jaminan yang telah nasabah serahkan pada saat awal pembukaan SDB (*Safe Deposit Box*) , apabila dana setoran jaminan masih kurang untuk menutup segala biaya yang dikeluarkan nasabah maka pihak bank akan menjual barang-barang yang disimpan nasabah pada kotak SDB (*Safe Deposit Box*) , namun apabila sudah cukup maka barang-barang yang disimpan oleh nasabah akan dikembalikan kepada pihak nasabah yang bersangkutan.

5.2 Saran-saran

Setelah melakukan penelitian dan mendapatkan data dari PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Pemuda di Surabaya, maka pada kesempatan ini akan diberikan saran. Adapun saran tersebut diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak bank untuk meningkatkan pelayanan jasa SDB (*Safe Deposit Box*) ini kepada nasabah yang lebih baik lagi dari tahun ketahun. Adapun saran itu adalah sebagai berikut:

1. Selain mencairkan dana setoran jaminan kunci, hendaknya pihak bank juga memberikan sanksi apabila nasabah merusak atau menghilangkan anak kunci yang dibawanya guna meminimalisir resiko kerusakan dan kehilangan kunci. Namun apabila kesalahan terjadi dari pihak bank sendiri maka pihak bank harus menanggung biaya pembuatan kunci baru dan memberikan ganti rugi kepada nasabah.
2. Hendaknya dibuatkan kebijakan baru dalam penyewaan SDB dimana setiap akan melakukan penyewaan kotak SDB diharuskan membawa ahli warisnya agar apabila nasabah yang bersangkutan meninggal dunia maka ada ahli waris yang akan segera menginformasikan kepada pihak bank mengenai kematian nasabah tersebut dan segera mengurus simpanan SDB yang dimiliki nasabah tadi.
3. Hendaknya pihak bank tidak sekedar mengirimkan surat pemberitahuan saja melainkan menghubungi nasabah melalui telepon secara berkala. Adapun tujuannya adalah untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai masa sewa kotak SDB yang akan segera berakhir, dapat menawarkan kepada nasabah untuk memperpanjang masa sewanya, untuk meminimalisir ketidak hadiran nasabah saat masa sewa SDB nya berakhir, dan dapat menjalin hubungan yang baik antara pihak bank dengan pihak nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Andre dan Lucky. 2013. Safe Deposit Box.(Online), (<http://andre-lucky.blogspot.com>, diakses 15 Mei 2013).
- Dahlan Siamat. 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta : Intermedia.
- Ferdinandwisnu. 2013. Pengertian Bank Jenis-jenis Bank Fungsi Bank dan Reformasi Bank.(Online), (<http://ferdinandwisnu.wordpress.com>, diakses 18 Mei 2013).
-----, 2013. Produk Bank Tabungan Negara. (Online) ,
(http://ferdinandwisnu.Produk/Bank_Tabungan_Negara, diakses 18 Mei 2013)
- Ir. Ade Arthesa, MM dan Ir. Edie Handiman, 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan bukan bank*.Jakarta :PT. INDEKS Kelompok Gramedia.
- Irina Rachmadianty. 2013. “Perlindungan Hukum dan Perpektif Ketidakadilan (*Unconscionability*) Pada PerjanjianSewa Menyewa *Safe Deposit Box*”.Thesis yang dipublikasikan, Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang
- Jusuf,Jopie.1997.*Paduan Dasar untuk Account Officer*.Bandung: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- , 2004. Panduan Dasar Untuk Account Officer. Edisi Ketiga.Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
-----,*Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2012.
- Necel.2009. Pengertian Prosedur (Online), (<http://necel.wordpress.com>, diakses 22 Mei 2013).
- Oshine dan freddy. 2010. Safe Deposit Box(<http://oshine-freddv-star.blogspot.com>, diakses 22 Mei 2013).
- Prasedyani, Ati. 2010. *Pelaksanaan Safe Deposit Box di bank “X”Cabang Surabaya Laporan : Laporan Kerja Praktek di STIE Perbanas Surabaya*. Surabaya.
- Undang-Undang RI No.7 Tahun 1992.*Tentang Perbankan*.Penerbit Citra Umbara Bandung, 2004.
- Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998.*Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.Sinar Grafika, 1998.