

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat sekarang ini, jasa-jasa perbankan berperan penting bagi masyarakat di Indonesia dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Tidak sedikit diantara masyarakat Indonesia yang menggunakan jasa bank dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Hal ini juga didukung oleh perkembangan dunia perbankan yang terjadi pada saat skarang ini. Perkembangan dunia perbankan terlihat dengan banyaknya bank yang beroperasi di Indonesia, sehingga menimbulkan persaingan antar bank-bank yang ada. Dilihat dari segi persaingan bank-bank di Indonesia saat ini berperan aktif dalam menarik minat nasabah yang dapat kita lihat dengan banyaknya produk-produk unggulan dari bank-bank yang ada.

Yang menjadi perhatian masyarakat adalah perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perbankan.. Hal ini dapat dilihat dari persaingan kualitas produk, pelayanan jasa yang ditawarkan dan harga promosi diantara sekian banyaknya perusahaan perbankan. Untuk memenangkan persaingan maka bank harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, misalnya dengan memberikan layanan prima dengan kualitas layanan produk/jasa yang dapat diandalkan daripada pesaingnya.

Peranan suatu bank adalah sebagai perantara keuangan yang mengambil posisi diantara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Prinsip yang mendasari usaha bank ialah kepercayaan dari masyarakat. Dalam menjalankan

fungsinya sebagai financial intermediary, bank akan berhubungan dengan semua lapisan masyarakat yaitu berupa tabungan, deposito, pinjaman lainnya dan penggunaan jasa yang disediakan oleh bank. Jasa-jasa bank ini diberikan sebagai pendukung dari kegiatan bank yang semakin berkompetisi satu sama lain, dengan tujuan untuk memberi kepuasan dan menarik para nasabahnya. Semakin lengkap jasa-jasa yang dapat dilayani oleh suatu bank, maka akan semakin baik bank tersebut.

Yang harus diperhatikan dalam dunia perbankan adalah layanan dan kualitas serta pemasaran produk. Pada saat sekarang ini, dunia perbankan berlomba-lomba untuk memuaskan dan memberi apa yang dibutuhkan para nasabahnya, apabila nasabah terpuaskan diharapkan bisa memacu keinginan nasabah untuk menyimpan dananya ke bank. Dengan demikian akan tercipta keseimbangan antara kepuasan yang diterima oleh nasabah, dan keuntungan yang diperoleh bank.

Layanan inilah yang ingin diberikan oleh bank untuk para nasabahnya. Layanan yang diberikan oleh bank adalah dalam bentuk jasa. Definisi tentang jasa bank yang dikemukakan Lovelock (2005) adalah:

“Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya tidak terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi.”

Hampir serupa dengan definisi Lovelock, definisi jasa bank juga dikemukakan oleh Wright (2007) yaitu:

“Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberi manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil tindakannya berwujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.”

Sedangkan menurut Zeithaml (1996) :

“Jasa mencakup semua aktivitas ekonomi yang keluarannya bukanlah produk atau konstruksi fisik, yang secara umum produksi dan konsumsinya dilakukan pada waktu yang sama, dan nilai tambah yang diberikan dalam bentuk kenyamanan,hiburan,kecepatan, dan kesehatan yang secara prinsip bersifat intangible(tidak dapat dilihat).”

Dari definisi-definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah produk pengembangan yang disediakan oleh perusahaan yang bisa dijual belikan tetapi tidak bisa dilihat dan dipegang, hanya bisa dirasakan manfaatnya oleh konsumen.

Yang diinginkan oleh banyak nasabah untuk sekarang ini adalah bank memberikan jasa yang cepat dan akurat. Masyarakat modern sekarang ini banyak kekurangan waktu dalam per harinya, sehingga mereka banyak melakukan alternatif-alternatif dalam menghemat waktu. Maka dari itu, bank-bank yang ada di Indonesia harus melakukan inovasi baru dalam lembaga keuangan, dan memerlukan strategi pemasaran yang efektif untuk produk yang dihasilkannya

Jasa-jasa yang diberikan oleh bank bisa seperti tabungan, transfer lebih mudah, penarikan dana bank dapat dilakukan hanya dengan memiliki kartu ATM/kredit, dan lain-lain. Keuntungan yang diperoleh dari jasa ini adalah keuntungan yang pasti walaupun relative kecil, tetapi resiko kerugian yang mungkin dihadapi lebih kecil daripada resiko yang dihadapi dalam pemberian kredit pada nasabah.

Pada saat sekarang ini, salah satu jasa perbankan yang diperlukan adalah *Safe Deposit Box*. *Safe Deposit Box* termasuk salah satu jasa bank lainnya yang memberikan keuntungan pasti dan hampir tidak mengandung resiko. *Safe Deposit Box* merupakan persewaan kotak untuk menyimpan dokumen atau surat-surat berharga, jasa ini juga dikenal sebagai safe loket. *Safe Deposit Box* dapat digunakan oleh siapa saja, tetapi lebih banyak digunakan oleh pengusaha kecil/pengusaha besar yang memiliki dokumen/surat-surat berharga yang relative banyak dibandingkan dengan perorangan. *Safe Deposit Box* sangat aman dari berbagai hal seperti pencurian dan kebakaran. Untuk membuka *Safe Deposit Box* harus dilakukan dengan menggunakan dua buah kunci, yaitu kunci unit (kedua) yang diserahkan kepada nasabah dan kunci masternya (utama) tetap dipegang oleh pihak bank. Jika salah satu kunci hilang, maka *safe deposit box* tidak dapat dibuka.

Salah satu bank yang memiliki *Safe Deposit Box* adalah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Bank BNI memberikan pelayanan *safe deposit box* yang lebih privat, nyaman dan aman bagi nasabahnya. Bagi nasabah yang ingin membuka SDB pada PT Bankk Negara Indonesia (Persero) Tbk tidak akan melewati banyak prosedur dan tidak memakan waktu yang lama.. Fasilitas *safe deposit box* PT Bank Negara

Indonesia (Persero) Tbk menjamin kerahasiaan barang-barang/surat berharga yang disimpan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mengangkat kedalam laporan kerja praktek atau magang yang diberi judul: Pengelolaan Safe Deposit Box Sebagai Salah Satu Jasa Bank Lainnya pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bukittinggi.

1.2 Perumusan Masalah

Dilihat dari latar belakang masalah diatas bank mempunyai berbagai macam produk dan jasa yang dihasilkan, baik itu dalam bentuk tabungan, deposit, giro, kredit dan jasa lainnya. Masalah yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penyewaan *safe deposit box* yang ada pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bukittinggi ?
2. Bagaimana perkembangan *safe deposit box* selama 4 tahun terakhir di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penyewaan *safe deposit box* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bukittinggi dan bagaimana cara mengatasinya ?

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan magang adalah:

- 1 Untuk mengetahui prosedur penyewaan *safe deposit box* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bukittinggi.

- 2 Untuk mengetahui perkembangan *safe deposit box* selama 4 tahun terakhir pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bukittinggi.
- 3 Untuk mengetahui masalah yang dihadapi pihak bank dalam melakukan penyewaan *safe deposit box* dan cara mengatasinya.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Bagi akademisi: Dapat menjadi referensi dan menambah ilmu pengetahuan akademisi, terutama mengenai cara pengelolaan *safe deposit box* sebagai salah satu jasa bank lainnya pada PT. Bank Negara Indonesia
2. Bagi praktisi: Dapat membantu pihak bank dalam pengelolaan *safe deposit box* yang lebih baik, dan mengatasi kendala-kendala yang dialami dalam pengelolaan *safe deposit box* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bukittinggi.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Sesuai dengan kebijakan fakultas yang memberikan kriteria tempat-tempat magang bagi mahasiswa, maka penulis merasa perlu mencari tempat yang sesuai dengan jurusan penulis dalam hal ini adalah Jurusan Keuangan Perbankan.

Adapun kegiatan magang ini dilaksanakan pada PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk Cabang Bukittinggi. Waktu pelaksanaan magang

adalah 40 hari masa kerja yang dimulai pada tanggal 04 Januari 2017 sampai dengan tanggal 28 Februari 2017.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mendapatkan gambaran singkat mengenai isi dari laporan kerja praktek ini, maka berikut sistematika pembahasannya :

BAB I

PENDAHULUAN

Yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan system penulisan laporan.

BAB II

LANDASAN TEORI

Berisikan pengertian bank, defenisi bank umum, jenis-jenis layanan bank, jasa-jasa pada bank, pengertian pengelolaan, pengertian *safe deposit box*, jenis barang yang dapat disimpan pada *safe deposit box*, jenis kunci *safe deposit box*, keuntungan *safe deposit box*.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk CABANG BUKITTINGGI

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, arti dan makna logo perusahaan, budaya perusahaan, struktur organisasi perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pembahasan tentang prosedur penyewaan *safe deposit box* pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Bukittinggi, kendala dan cara mengatasi permasalahan pada SDB, dan perkembangannya 4 tahun terakhir.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil- hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang telah dilakukan oleh penulis.

