

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan moneter melibatkan bidang keuangan mempunyai peranan yang penting dikarenakan kegiatan mendasar dari bank adalah mengumpulkan uang dari masyarakat dan mengalihkannya kembali kepada masyarakat, administrasi mediator adalah kualitas bank yang akan mengontrol berapa banyak uang yang disalurkan kepada masyarakat. Dimana uang merupakan media pembayaran jika terjadinya transaksi jual atau beli (Wulandari, 2023) dari kegiatan ini perbankan adalah sebuah industri atau sebagai titik fokus dari sistem keuangan itu sendiri.

Sesuai peraturan Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat umum dalam bentuk simpanan dan mengedarkannya kembali kepada masyarakat umum dalam bentuk kredit serta berbagai sarana untuk menunjang hajat hidup orang banyak (*Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, 1998*). Bank mengumpulkan dana masyarakat, kemudian mengedarkan dananya kepada masyarakat dengan tujuan bahwa dengan adanya intermediasi, maka bank dapat mendorong peningkatan taraf hidup banyak orang.

Pergantian peristiwa dan kemajuan jasa pelayanan perbankan dari tahun ketahun telah menjadi perhatian Publik. Hal ini terlihat dari persaingan dalam kualitas barang, layanan yang ditawarkan dan harga promosi diantara banyaknya lembaga keuangan yang ada. Dengan demikian, untuk memenangkan persaingan bank harus mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, misalnya memberikan

kepuasan kepada nasabanya, dengan cara memberikan kualitas layanan berkualitas dalam hal produk atau jasa yang lebih dapat diandalkan dibandingkan pesaingnya (Kasmir, 2008). Peranan bank adalah sebagai perantara keuangan berada diantara pihak surplus (pihak yang kelebihan dana) dengan pihak defisit (pihak yang membutuhkan dana). Aturan yang menjadi landasan bisnis bank adalah kepercayaan dari pihak yang berkepentingan (masyarakat). Dalam melengkapi kemampuan perantara keuangan, bank akan berhubung dengan seluruh lapisan masyarakat baik berupa simpanan tabungan, simpanan deposito, atau pinjaman lain jasa yang disediakan oleh bank. Layanan bank ini diberikan untuk membantu aktivitas bank yang semakin bersaing antara satu sama lain, dengan tujuan penuh untuk memberi kepuasan dan menarik nasabahnya. Semakin lengkap jasa yang disediakan oleh suatu bank, maka bank tersebut kan semakin baik.

Salah satu layanan keuangan yang saat ini banyak dibutuhkan adalah *Safe Deposit Box* yang merupakan salah satu layanan keuangan yang memberikan keuntungan pasti dan praktis. *Safe Deposit Box* merupakan layanan persewaan kotak untuk menyimpan berbagai jenis dokumen atau surat-surat berharga dan benda lainnya yang dianggap berharga, jasa dikenal juga dengan counter terlindungi. *Safe Deposit Box* dapat digunakan oleh siapa saja, namun lebih umum digunakan oleh pembisnis kecil atau pengusaha besar yang memiliki lebih banyak dokumen atau surat-surat berharga dibandingkan dengan masyarakat lain pada umumnya. Oleh karena itu diperlukan suatu cara bagi bank nagari pulau punjung untuk meningkatkan minat masyarakat agar tertarik menggunakan layanan penyimpanan yang aman ini. *Safe Deposit Box* sangat terlindungi dari berbagai hal seperti pencurian dan kebakaran.

Untuk membuka kotak penyimpanan yang aman ini harus menggunakan dua buah anak kunci yaitu kunci unit (kedua) yang diberikan kepada nasabah dan kunci utama (pokok) tetap dipegang bank. Apabila salah satu kunci yang dipegang oleh bank atau nasabah hilang, maka kotak penyimpanan aman ini tidak dapat dibuka dan harus dibongkar (Kasmir, 2002).

Salah satu bahaya menyimpan dokumen-dokumen penting seperti ijazah, surat-surat berharga, sertifikat tanah maupun surat lainnya adalah risiko kehilangan atau risiko kerusakan belum lagi risiko kerusakan akibat terkena air, dimakan rayap atau terbakar merupakan risiko yang dapat merusak nilai dari dokumen penting tersebut. Kerusakan dokumen tentunya akan sangat merugikan pemiliknya, karena mengakibatkan dokumen itu tidak berharga lagi. Selain itu untuk menggantinya akan mengeluarkan banyak waktu dan biaya.

Untuk mengatasi masalah kerusakan atau kehilangan dokumen, bank menyediakan pelayanan penyimpanan dengan sistem sewa. Pelayanan penyimpanan dokumen ini biasanya dikenal dengan nama *Safe Deposit Box* (SDB). Dimana ruangan *Safe deposit box* dirancang secara khusus, kokoh, terbuat dari baja dan memberikan sensasi kenyamanan dan keamanan bagi pengguna untuk menyimpan harta benda berharga (Kasmir, 2008).

Safe Deposit Box dibandingkan dengan layanan keuangan lainnya belum terlalu dikenal oleh masyarakat. Disebabkan oleh beberapa hal yaitu, pertama, dikarenakan fasilitas penyimpanan yang aman ini termasuk layanan perbankan yang mahal dan canggih sehingga hanya beberapa bank saja yang menyediakannya, kedua tidak banyak masyarakat yang menyadari kalau barang berharga miliknya merupakan

salah satu alat investasi jangka panjang sehingga mereka tidak memerlukan penyimpanan yang aman ini (Supartayana, 2020) Ketiga, kotak penyimpanan aman ini (SDB) kurang dipromosikan dibandingkan dengan layanan jasa perbankan lainnya seperti tabungan, deposito, card credit dan fasilitas pinjaman dalam bentuk kredit.

Berikut *Safe Deposit Box* yang tersedia di Bank Nagari Cabang Pulau Punjung mempunyai beberapa tipe diantaranya :

Tabel 1.1 Tarif Layanan *Safe Deposit Box* Bank Nagari

Tipe	Kode Listing Harga	Ukuran (cm)			Sewa	PPN 11%	Jaminan Kunci	Materai	Total
		T	L	P					
Kecil (A)	A1	6	13	52	400.000	44.000	1.000.000	10.000	1.454.000
	A2	6	25	50	700.000	77.000	1.000.000	10.000	1.787.000
Sedang (B)	B1	6	25	52	700.000	77.000	1.000.000	10.000	1.787.000
	B2	10	25	50	1.000.000	110.000	1.000.000	10.000	2.120.000
Besar (C)	C1	11	25	52	1.000.000	110.000	1.000.000	10.000	2.120.000
	C2	12	25	50	1.500.000	165.000	1.000.000	10.000	2.675.000

Sumber: Bank Nagari Cabang Pulau Punjung 2024

Proses penyewaan *Safe Deposit Box* di bank nagari pulau punjung diselesaikan setiap tahun dan biaya sewa juga ditentukan setiap tahun. Besarnya biaya sewa tergantung dari jenis (ukuran) yang dipilih. Untuk semua tipe *Safe Deposit Box* dikenakan biaya jaminan kunci dengan nominal yang sama, sebesar RP. 1.000.000. Jaminan kunci digunakan sebagai biaya pengganti jika kunci yang dipegang nasabah hilang. Namun, jika kunci sampai masa sewa selesai tidak hilang maka biaya jaminan kunci akan dikembalikan kepada nasabah. Apabila kunci yang dipegang nasabah hilang, nasabah pada dasarnya melaporkannya kepada bank dengan membawa surat kehilangan dari kepolisian. Kemudian, pada saat itu pihak bank akan membongkar box dengan disaksikan oleh pihak yang berkepentingan. Kemudian, jika nasabah ingin

memperpanjang kembali masa sewa nasabah akan dikenakan setoran jaminan kunci yang baru (Kasmir, 2003). Untuk menjadi nasabah *Safe Deposit Box* ternyata sangat mudah dan sederhana. Nasabah hanya perlu ke bank mengisi formulir dan menyerahkan foto copy KTP atau SIM serta pas photo. Begitu pula saat ingin membuka atau menyimpan barangnya nasabah cukup melaporkan dan menunjukkan kartu identitas *Safe Deposit Box*nya.

Salah satu upaya yang dilakukan PT Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Dharmasraya dalam memasarkan *Safe Deposit Box* adalah dengan memberikan reward atau hadiah pada nasabah yang loyal atau yang sudah menggunakan *Safe Deposit Box*, misalnya kenang-kenangan yang diberikan kepada para nasabah baru ataupun nasabah lama, terkadang bank tidak memberikan imbalan atau hadiah yang sama kepada setiap nasabah tergantung besarnya dana investasi klien. Bank Nagari dalam menampilkan *Safe Deposit Box* yaitu dengan cara melakukan promosi melalui berbagai media cetak dan media elektronik, serta menyebarkan leaflet dan flyer yang diikuti dengan perwakilan bank untuk bekerjasama dengan nasabah diwilayahnya, sesekali dengan koneksi yang terjalin cukup lama antar bank dan nasabah, terkadang dengan adanya hubungan yang sudah terjalin sejak lama antar pegawai bank dengan nasabah sehingga tidak terlalu sulit untuk membujuk nasabahnya dan biasanya kedatangan pegawai bank juga diberi sambutan positif dari masyarakat, misalnya saja para pemudik minang yang sudah menjadi nasabah *Safe Deposit Box* Bank Nagari dan masyarakat lain pada umumnya atau para pengusaha besar atau kecil yang menyadari akan pentingnya memanfaatkan *Safe Deposit Box*.

Kemajuan teknologi juga mempengaruhi dunia perbankan, sehingga bank harus mampu melakukan inovasi di bidang pelayanan melalui jaringan internet yang bertujuan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Beberapa layanan tersebut seperti *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *Sms Banking*, dan *Cash Management System*.

Bank Nagari harus memahami dan mempertimbangkan beberapa hal jika mereka mempunyai keinginan untuk memberikan dukungan yang besar kepada nasabahnya, karena kebutuhan mereka semakin meningkat. Bank Nagari harus memberikan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah. Upaya terbaik dan menakjubkan dilakukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan klien sehingga klien merasa puas atau terpenuhi. Setiap perwakilan yang dipercaya untuk melayani klien harus mampu dan berani memanfaatkan kapasitasnya untuk melayani dan memenuhi kebutuhan nasabahnya. Layanan klien membantu nasabah dengan informasi data dan struktur, menyelesaikan protes nasabah, memperkenalkan barang dan jasa yang ada, memberikan informasi tentang fitur dan layanan organisasi, mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru.

Di Sumatera Barat ada bank lokal yang memberikan layanan *Cash Management System* kepada nasabah khususnya Bank Nagari. Bank Nagari sebagai bank daerah menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan informasi yang sudah semakin maju di dunia perbankan dengan meluncurkan layanan aplikasi berbasis online salah satunya disebut dengan aplikasi *Nagari Cash Management (NCM)*, yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2018. Aplikasi *Nagari Cash Management* diberikan untuk mempermudah pengguna dalam memperoleh data keuangan dan dapat

melakukan transaksi secara langsung tanpa harus ke bank. Aplikasi *Nagari Cash Management* adalah aplikasi bantuan keuangan yang ditujukan untuk nasabah perorangan dan non-perorangan, dimana nasabah yang bersangkutan dapat memperoleh data keuangannya. Aplikasi *Nagari Cash Management* dapat digunakan nasabah apabila nasabah telah melakukan pendaftaran melalui bank asal pembuatan rekening dengan mengikuti persyaratan yang sudah ditetapkan oleh Bank.

Meskipun pengelolaan transaksi *Nagari Cash Management* dilakukan menggunakan inovasi dan teknologi yang canggih dan kompleks, namun bahaya yang ditimbulkan juga semakin besar, dimana akan terjadinya pemerentasan saldo atau peristiwa lainnya. Oleh karena itu diperlukan kerangka keamanan yang kuat, dan jika terjadi suatu masalah dengan layanan transaksi nasabah, maka nasabah harus menyampaikan keluhannya melalui bantuan Call center atau customer service pada pihak dibank bersangkutan.

Mengingat gambaran dasar diatas, penulis tertarik untuk mengkaji dan mengumpulkannya sebagai tugas akhir dengan judul “ Strategi Dalam Meningkatkan Minat dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Penggunaan *Safe Deposit Box* dan Aplikasi NCM Pada PT Bank Nagari Cabang Pulau Punjung ”.

1.2 Rumusan Masalah

Dilihat dari landasan permasalahannya, maka permasalahan dalam laporan ini dibentuk sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Dalam Meningkatkan Minat dan Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan *Safe Deposit Box* pada Bank Nagari Pulau Punjung Dharmasraya?

2. Apa Kelebihan dan Kekurangan layanan Aplikasi *Nagari Cash Management* (NCM) pada Bank Nagari Pulau Punjung Dharmasraya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian memiliki tujuan diantaranya:

1. Untuk mengetahui Strategi Dalam Meningkatkan Minat dan Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan *Safe Deposit Box* pada Bank Nagari Pulau Punjung Dharmasraya.
2. Untuk mengetahui Kelebihan dan Kekurangan layanan Aplikasi *Nagari Cash Management* (NCM) pada Bank Nagari Pulau Punjung Dharmasraya.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan informasi, pengalaman, kapasitas dan kemampuan siswa.
2. Bagi Organisasi, untuk membantu pelajar dalam melakukan kegiatan magang dan sebagai salah satu komitmen organisasi untuk mendorong kemajuan pembangunan dibidang Pendidikan.
3. Bagi fakultas, untuk memperkenalkan program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas khususnya bidang keuangan perbankan agar dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas yang mempunyai pengalaman dan informasi yang luas.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan yang digunakan oleh penulis adalah dengan mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara dan menelusuri berbagai bahan bacaan yang mencakup buku teks dan bahan perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas oleh penulis guna membantu dalam melengkapi studi lapangan.

1.6 Waktu Dan Tempat Penelitian

Pada penelitian ini penulis memilih PT. Bank Nagari Cabang Pulau Punjung sebagai tempat penelitian dan penentuan waktu penelitian dimulai pada tanggal 22 januari s/d 28 Maret 2024 selama 42 hari kerja.

1.7 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan pengelolaan data dengan menampilkan data apa adanya tanpa proses manipulasi atau perlakuan lain-lain. Tujuan metode penelitian ini menggambarkan sebuah kejadian atau mengekspos proses strategi yang dilangsungkan oleh Bank Nagari yang dapat menghasilkan data yang lebih terukur.

1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan penelitian hasil magang terdapat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menjelaskan diantaranya adalah, Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, metode analisis data dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada Bab ini berisikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam pelandasan pembahasan tugas akhir.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab ini berisikan gambaran umum PT Bank Nagari meliputi Sejarah berdirinya Perusahaan, visi dan misi, sikap dan perilaku kerja,

motto dan logo, serta struktur organisasi PT. Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Dharmasraya.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang Strategi Dalam Meningkatkan Minat dan Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan *Safe Deposit Box* pada Bank Nagari Pulau Punjung Dharmasraya dan Kelebihan serta Kekurangan layanan Aplikasi *Nagari Cash Management* (NCM) pada Bank Nagari Pulau Punjung Dharmasraya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran kepada PT. Bank Nagari Cabang Pulau Punjung Dharmasraya.

