



**PROPOSAL
PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI AKUNTANSI DAN PELAYANAN JASA
SAFE DEPOSIT BOX (SDP) PADA PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR (BANK JATIM) CABANG JEMBER**

Disusun Oleh :

Koko Yahya

NIM 130803101040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



**PROPOSAL
PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI AKUNTANSI DAN PELAYANAN JASA
SAFE DEPOSIT BOX (SDP) PADA PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR (BANK JATIM) CABANG JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Disusun Oleh :

Koko Yahya

NIM 130803101040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2017



PROPOSAL
THE REAL WORKING PRACTICE

**IMPLEMENTATION OF ACCOUNTING ADMINISTRATION AND
SERVICES OF THE SAFE DEPOSIT BOX (SDP) AT THE BRANCH
OFFICE OF PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR BANK (JATIM
BANK) IN JEMBER**

*lent as one of condition to get Ahli Madya tittle in Study Program Diploma III
Management Company Of Management Ecomonic And Busines Faculty in Jember
University*

By :
Koko Yahya
NIM 130803101040

**STUDY PROGRAM DIPLOMA III MANAGEMENT COMPANY
OF MANAGEMENT
ECONOMIC FACULTY AND BUSINESS
UNYVERSITY OF JEMBER
2017**

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PROSEDUR ADMINISTRASI AKUNTANSI DAN PELAYANAN JASA
SAFE DEPOSIT BOX (SDB) PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TIMUR (BANK JATIM) CABANG JEMBER**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Koko Yahya
NIM : 130803101040
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal :

13 Juli 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar ahli madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Imam Suroso M.Si.
NIP. 19591013 198802 1 001

Dr. Handriyono M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

Anggota,

Drs. Budi Nurhardjo M.Si.
NIP. 19570310 198403 1 002

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Foto 4x6

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M.,Ak.,CA
NIP. 19710727 199512 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : KOKO YAHYA
NIM : 130803101040
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINISTRASI AKUNTANSI DAN
PELAYANAN JASA *SAFE DEPOSIT BOX* (SDB)
PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA
TIMUR (BANK JATIM) CABANG JEMBER

Jember, 27 April 2017

Mengetahui,

Ketua Program studi
Manajemen Perusahaan,

Laporan Praktek Kerja Nyata telah
Disetujui oleh Dosen Pembimbing,

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
NIP. 19660408 199103 1 001

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

MOTTO

“Kamu seharusnya tidak menyerah terhadap apapun yang terjadi padamu.
Maksudku, kamu seharusnya menggunakan apapun yang terjadi padamu sebagai
alat untuk naik, bukan turun.”

*“you never know how strong you are until being strong, is the only choice you
have”*

(Bob Marley)

“ Menuju tak terbatas dan melampauinya.! ”

(Buzz lightyear)

PERSEMBAHAN

Karya tulis ini saya buat dan saya persembahkan kepada:

1. Seluruh anggota keluarga saya terutama kepada mama tercinta Jumiarsih yang telah membesarkan dan memberikan curahan kasih sayang yang tiada batasnya kepada saya dan beliau juga tidak pernah berhenti memberi ilmu, nasehat, dan semangat kepada saya. Kasih sayang mu tidak akan pernah terganti.
2. Semua Guru-guru yang pernah mendidik dan memberikan pengajaran ilmu kepada saya dari Sekolah Dasar sampai sekarang dan juga guru-guru diluar sekolah yang juga banyak memberikan saya pengajaran.
3. Teman-teman saya baik di sekolah atau di manapun kalian berada khususnya kepada teman terbaik saya Ali ridho dan juga teman yang selalu menemani saya selama kuliah Siti Bunga Sari.
4. Almamaterku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja nyata yang berjudul “prosedur pelayanan jasa *save deposit box* (SDP) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diplona III, Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini tentunya tidaklah lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, SE, MM, AK. selaku dekan Fakultas dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto MBA, PhD. selaku Ketua Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Ibu Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik dan nasehat demi terselesaikan laporan ini.
4. Pimpinan Bank Jatim Cabang Jember dan Mbak Reni selaku Penyelia Umum-SDM yang telah menerima penulis untuk melaksanakan praktek kerja nyata ini.
5. Seluruh karyawan PT. Bank Jatim Cabang Jember khususnya Ibu Amelia Dwi. P yang telah membimbing saya selama kegiatan Praktek Kerja Nyata berlangsung dan semua karyawan lain yang telah banyak membantu dalam mengumpulkan data penyusunan laporan praktek kerja nyata ini.

6. Seluruh anggota keluarga saya yang selaku memberi doa dan semangat untuk saya demi meraih cita-cita saya.
7. Seluruh teman-teman saya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya kepada Siti Bunga Sari, terimakasih atas bantuan dan kerja samanya selama ini.
8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Dalam penyusunan laporan ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan dari laporan ini, semoga laporan ini dapat bermakna khususnya bagi penulis dan pembaca serta perekonomian perbankan pada umumnya.

Jember, 27 April 2017

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3.3 Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.4 Landasan Bidang Ilmu Praktek Kerja Nyata	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Bank	6
2.1.1 Pengertian Bank.....	6
2.1.2 Pengertian Bank Pembangunan Daerah	7
2.1.3 Tugas dan Fungsi Bank Pembangunan Daerah	7
2.2 Prosedur	9

2.2.1	Pengertian Prosedur.....	9
2.3	Pelayanan dan Jasa.....	9
2.3.1	Pengertian Pelayanan.....	9
2.3.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.3.3	Pengertian Jasa	12
2.3.4	Karakteristik Jasa.....	13
2.3.5	Pengertian Pelayanan Jasa.....	13
2.4	<i>Safe Deposit Box</i>	14
2.4.1	Pengertian <i>Safe Deposit Box</i>	14
2.4.2	Kegunaan dan keuntungan <i>Safe Deposit Box</i>	15
2.4.3	Barang – barang yang disimpan dalam <i>Safe Deposit Box</i> ...	15
2.4.4	Mekanisme <i>Safe Deposit Box</i>	15
BAB III.	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
3.1	Gambaran Umum PT. Bank Pembangunan Daerah	
Jawa Timur		17
3.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur	17
3.1.2	Visi dan Misi dan Arti Logo Bank Jatim.....	18
3.1.3	Arti logo Bank Jatim	18
3.2	Struktur Organisasi	19
3.2.1	Uraian Tugas.....	21
3.2.2	Jumlah Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember	28
3.2.3	Jam Kerja Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember	29
3.3	Kegiatan Pokok	29
3.3.1	Penyaluran Dana.....	29
3.3.2	Jenis Produk.....	31
3.3.3	Jasa-jasa Perbankan Lainnya	34
3.4	Kegiatan Bagian Pelayanan Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	35

BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	36
4.1 Kegiatan Administrasi Akuntansi.....	36
4.1.1 Administrasi Akuntansi.....	36
4.1.2 Uraian Tugas Bagian Administrasi Akuntansi.....	36
4.2 Prosedur Pelayanan Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	41
4.2.1 Ketentuan dan Daftar Biaya Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	41
4.2.2 Tahap Pengajuan Permohonan Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	43
4.2.3 Tahap Penggunaan Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	47
4.2.4 Tahap Penutupan Jasa <i>Safe Deposit Box</i>	48
BAB V. KESIMPULAN	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Logo Bank Jatim	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	20
Gambar 4.1 Contoh beberapa BO23 K yang akan dikoreksi	38
Gambar 4.2 Contoh list BO23 pada box arsip	39
Gambar 4.3 Contoh BO23 yang diarsipkan	40
Gambar 4.4 Alur Flowchart Pembukaan <i>Safe Deposit Box</i>	44
Gambar 4.5 Alur Flowchart Pembukaan <i>Safe Deposit Box</i>	45
Gambar 4.6 Alur Flowchart Pembukaan <i>Safe Deposit Box</i>	46
Gambar 4.7 Alur Flowchart Penutupan <i>Safe Deposit Box</i>	49
Gambar 4.8 Alur Flowchart Penutupan <i>Safe Deposit Box</i>	49
Gambar 4.9 Alur Flowchart Penutupan <i>Safe Deposit Box</i>	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
Tabel 3.1 Jumlah Pegawai PT Bank Jatim Cabang Jember	28
Tabel 4.1 Lembaran list BO23 K yang masuk	37
Tabel 4.2 Daftar harga <i>Safe Deposit Box</i> PT Bank Jatim	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan <i>Safe Deposit Box</i>	54
Lampiran 2 Surat Pernyataan <i>Safe Deposit Box</i>	55
Lampiran 3 Surat Kuasa <i>Safe Deposit Box</i>	56
Lampiran 4 Surat Kuasa Pendebetan <i>Safe Deposit Box</i>	57
Lampiran 5 Surat Penutupan <i>Safe Deposit Box</i>	58
Lampiran 6 Permohonan Tempat PKN.....	59
Lampiran 7 Daftar Hadir PKN.....	60
Lampiran 8 Permohonan Nilai PKN.....	61
Lampiran 9 Nilai Hasil PKN.....	62
Lampiran 10 Lembar Persetujuan laporan PKN	63
Lampiran 11 Kartu Konsultasi Bimbingan PKN	64

I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Dewasa ini dapat diketahui bahwa perkembangan dalam dunia bisnis yang semakin pesat dan cepat seiring berjalannya waktu pasti membutuhkan jasa perbankan yang dapat memadai. Hal ini berarti bahwa dunia perbankan dituntut untuk turut berkembang seiring perkembangan dunia bisnis saat ini. Menurut undang-undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang memiliki fungsi utama untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jadi, bank merupakan lembaga yang sangat penting peranannya dalam masyarakat sesuai dengan fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai financial intermediary. Jika dijelaskan lebih spesifik lagi, fungsi bank dapat dibagi menjadi *agent of trust*, *agent of development* dan *agent of services*. *Agent of Services* merupakan salah satu fungsi bank yang mengatakan bahwa disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya kepada masyarakat berupa layanan jasa-jasa. Dimana dari jasa-jasa yang ditawarkan tersebut erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian masyarakat secara umum. Telah diketahui jenis-jenis jasa dan layanan bank cukup beragam, dimana dari kegiatan-kegiatan tersebut merupakan suatu kegiatan atau jasa-jasa bank yang menghasilkan *fee based income* bagi bank. Dan bentuk dari jasa-jasa tersebut antara lain berupa *safe deposit box*, transfer, inkasso, *internet banking* dan *SMS banking*.

Safe Deposit Box Adalah salah satu jasa pelayanan yang di tawarkan oleh Bank-bank umum, hal ini berdasarkan isi dari undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa

salah satu usaha bank umum menurut pasal 6 (butir h) adalah menyediakan tempat untuk menyimpan barang atau surat-surat berharga.

Segi yang menarik dari *Safe Deposit Box* adalah keberadaannya yang belum begitu dikenal oleh masyarakat luas. Dan hal ini disebabkan oleh beberapa hal yakni yang pertama, hanya sejumlah kecil bank yang menyelenggarakan usaha ini karena sehubungan dengan canggih dan mahalnnya fasilitas yang diperlukan. Kedua, hanya sedikit dari masyarakat yang memilih untuk berinvestasi dalam bentuk barang-barang berharga, dimana hal tersebut menuntut untuk menyimpan barang-barang tersebut secara aman. Ketiga, *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 lainnya seperti fasilitas pinjaman (Kredit).

Faktor-faktor yang mendasari beroperasinya jasa pelayanan *Safe Deposit Box* antara lain, adalah kepekaan bisnis pihak bank dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat pemilik barang-barang berharga, terhadap kebutuhan akan tempatnya penyimpanan yang aman atas barang-barang berharga miliknya. Dan dari sisi kepentingan bank, penyelenggaraan jasa *Safe Deposit Box* juga merupakan diversifikasi usaha yang menguntungkan bagi bank, hal ini dikarenakan dapat mengoptimalkan luas ruangan yang ada. Dari sisi kepentingan masyarakat pemilik barang-barang berharga, pemakaian jasa *Safe Deposit Box* juga akan menekan rasa kekhawatiran, atas resiko yang mengancam keselamatan barang-barang berharga miliknya.

Berdasarkan dari adanya penyelenggaraan *Safe Deposit Box*, maka sangat menarik sekali untuk diteliti lebih lanjut dan diuraikan bagaimana prosedur pelayanannya terhadap nasabah, terutama pada PT. Bank Jatim yang juga berikut serta menyediakan Jasa Perbankan tersebut. Jadi berdasarkan dari uraian diatas penulis tertarik untuk menulis tentang : “Prosedur Pelayanan Jasa *Safe Deposit Box* (SDP) Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui secara langsung mengenai prosedur dalam Administrasi Akuntansi Dan Pelayanan Jasa Safe Deposit Box pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.
- b. Untuk memperoleh pengalaman praktis dan wawasan tentang dunia perbankan khususnya pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk Memperoleh wawasan, pengetahuan, dan pengalaman praktis secara langsung pada lingkungan kerja di kantor PT Bank Jatim Kabupaten Jember.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada Kantor PT Bank Jatim Kabupaten Jember yang beralamat di Jl. A. Yani no 3A, Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan dari tanggal 27 Februari sampai 24 Maret atau minimal 144 jam kerja efektif, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, adapun jam kerja pada Kantor PT Bank Jatim Kabupaten Jember.

- | | |
|-------------------|--|
| a. Senin – Jumat | : 07:30 - 17:00 |
| b. Istirahat | : 12:00 - 13:00 (Senin - Kamis)
11:00 - 13:00 (Jumat) |
| c. Sabtu – Minggu | : Libur |

1.3.3 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Daftar Kegiatan Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu Ke-				Jumlah Jam
		1	2	3	4	
1	Pengajuan Surat Permohonan PKN kepada Instansi yang terkait, mengurus surat ijin PKN dan membuat Prosedur PKN	X				5
2	Perkenalan dengan Pimpinan dan Karyawan Bank Jatim Kabupaten Jember	X				3
3	Pengarahan dan Penjelasan tentang gambaran umum dari Bank Jatim Kabupaten Jember	X	X			2
4	Pelaksanaan PKN serta mengumpulkan data-data dan informasi untuk digunakan dalam menyusun Laporan PKN		X	X	X	84
5	Konsultasi dengan Dosen Pembimbing secara periodik	X	X	X	X	15
6	Penyusunan Laporan PKN				X	20
7	Penggandaan Laporan PKN				X	5
	Total jam kegiatan PKN					144

Sumber :PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

1.3.4 Landasan Bidang Ilmu Praktek Kerja Nyata

Bidang ilmu yang dipakai sebagai dasar atau sebagai pedoman dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan Penyusunan Laporan adalah sebagai berikut :

- a. Pengantar Manajemen
- b. Manajemen Perbankan
- c. Pengantar Hukum Bisnis
- d. Sistem Informasi Manajemen
- e. Referensi dari Kantor PT Bank Jatim Kabupaten Jember

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia yaitu *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Secara umum pengertian bank adalah sebuah intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote.

Mengenai pengertian dari bank sudah bisa dipastikan semua orang sudah mengerti, baik yang sudah pernah mengenyam pendidikan di sekolah ataupun yang tidak sekolah pasti sudah tahu arti umum dari bank. Meskipun tidak semua orang mempunyai tabungan di bank, akan tetapi kata bank sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari seperti iklan di TV yang sering menampilkan iklan tentang bank, atau ketika bepergian kita seringkali melihat gedung bank. Dan arti umum dari bank adalah tempat menyimpan atau menabung uang dan juga tempat untuk meminjam uang.

Sedangkan pengertian bank menurut (Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan) yang menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana dan melurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya dimana kegiatan pokok dari bank adalah menghimpun dana, yang berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti simpanan giro, tabungan, dan deposito. dari kegiatan tersebut biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah yang diberikan sebagai rangsangan bagi masyarakat agar lebih senang menabung di bank. Kegiatan penyaluran dana, berupa pemberian pinjaman

kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Adapun pengertian bank menurut beberapa ahli yang mengatakan pengertian dari bank adalah sebagai berikut:

Menurut (Lukman Dendawijaya,2003:25) bank adalah suatu badan usaha yang memiliki tugas utama sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang bertugas menyalurkan dana dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak lain yang kekurangan dana pada waktu yang ditentukan.

Menurut (Abdurrachman,2001:1) bank adalah yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan barang-barang berharga, membiayai perusahaan dan lain-lain.

2.1.2 Pengertian Bank Pembangunan Daerah

Bank Pembangunan Daerah atau dapat disingkat dengan BPD adalah salah satu badan usaha milik daerah (sahamnya sebagian besar dimiliki pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota) yang berperan sebagai pemegang kas pemerintah daerah dan berfungsi untuk mengembangkan perekonomian dan menggerakkan pembangunan daerah melalui kegiatannya sebagai bank.

2.1.3 Tugas dan Fungsi Bank Pembangunan Daerah

a. Tugas Bank Pembangunan Daerah

Tugas Bank Pembangunan Daerah secara umum sama dengan tugas bank pembangunan milik negara, hanya saja bank pembangunan daerah lebih berperan sebagai pemegang kas pemerintah daerah. Lapangan usaha utamanya adalah menyediakan

pembiayaan bagi pelaksanaan usaha pembangunan di daerah dalam rangka pembangunan nasional, dengan cara :

- 1) Memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaruan proyek pembangunan daerah di daerah yang bersangkutan.
- 2) Memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaharuan perusahaan swasta yang merupakan proyek pembangunan daerah dengan persetujuan Menteri urusan Bank Indonesia.
- 3) Untuk kredit yang ditentukan pemerintah daerah, bank bertindak sebagai penyalur kredit untuk proyek pemerintah daerah.

b. Fungsi Bank Pembangunan Daerah

Fungsi Bank Pembangunan Daerah (BPD) adalah sebagai salah satu bank yang ada pada sistem perbankan nasional yang memiliki fungsi dan peran signifikan dalam konteks pembangunan ekonomi regional, hal ini karena Bank Pembangunan Daerah (BPD) mampu membuka jaringan pelayanan di daerah-daerah dimana secara ekonomis tidak mungkin dapat dilakukan oleh bank swasta. Diantaranya fungsi dari Bank Pembangunan Daerah adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai pengembang perekonomian daerah dan menggerakkan pembangunan ekonomi daerah untuk meningkatkan taraf kehidupan.
- 2) Menyediakan pembiayaan keuangan pembangunan daerah.
- 3) Menghimpun dana
- 4) Melaksanakan dan menyimpan kas daerah (pemegang dan penyimpan kas daerah).

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah aturan bermain atau serangkaian aksi yang spesifik, aturan berkoordinasi, serta tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, sehingga unit-unit dalam suatu sistem, subsistem, subsistem, dan seterusnya dapat berinteraksi satu sama lain secara efektif dan efisien.

Lebih tepatnya, kata prosedur dapat mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan, dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat, dimana sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.

Adapun pengertian Prosedur menurut beberapa ahli, adalah sebagai berikut :

- a. Menurut (Mulyadi,2010:5) Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departement atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.
- b. Menurut (Zaki,2009:30) Prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi.

2.3 Pelayanan dan Jasa

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun pelayanan sangatlah berarti dan perlu disadari oleh seorang manajer, oleh karena itu dalam usaha bisnis dikenal suatu ungkapan yang terkenal yaitu pembeli

adalah raja, yang artinya kita harus melakukan pelayanan sebaik mungkin seakan – akan kita melayani seorang raja.

Berikut ini ada beberapa pengertian Pelayanan yang dapat penulis sajikan adalah sebagai berikut :

- a. Dalam kamus ekonomi (winardi ,1991:93) dinyatakan bahwa kata pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan dari suatu produk atau suatu jasa sangat ditentukan dari baik buruknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produk atau jasanya baik dalam pelayanan dalam menawarkan maupun pelayanan saat pasca pembelian.
- b. Menurut (Assauri,1999:149) Definisi dari pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang di produksi maupun pelayanan terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menyajikan produk atau jasa.

Apabila pelayanan yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen maka produk atau jasa yang ditawarkan akan dibeli. Sedangkan apabila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dapat dipastikan produk atau jasa tersebut akan kurang diminati oleh konsumen.

2.3.2 Pengertian kualitas pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau

kinerja merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih suatu keunggulan yang berkesinambungan. Baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang.

Berikut ini ada beberapa pengertian Kualitas pelayanan yang dapat penulis sajikan adalah sebagai berikut :

- a. Menurut (Goets dan Davis,2000:81) Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan.
- b. Menurut (Hary,2000:90) Kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan.
- c. Menurut (Luhe,2000:118) Pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen, tetapi lebih dari itu, dimana pelayanan yang berkualitas merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan konsumen.

Pelayanan yang berkualitas dan memenuhi kepuasan konsumen terdiri dari komponen dasar yang harus dipahami bagi setiap perusahaan yaitu :

- a. Proses sebelum transaksi
Pada tahap ini perusahaan mempunyai kesempatan untuk membentuk hubungan dengan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan menginformasikan produk atau jasa pada konsumen dan menciptakan kepercayaan pada konsumen atas produk yang ditawarkan.
- b. Proses selama transaksi
Pada tahap ini perusahaan harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Agar konsumen tetap menjadi pelanggan setia. Komunikasi pada tahap ini sangat penting, sebab pada tahap ini konsumen

membutuhkan informasi lebih banyak lagi akan produk atau jasa yang dibeli. Jika pihak perusahaan tidak memahami tentang produk atau jasa yang ditawarkan, bisa saja konsumen beralih pada perusahaan lain.

c. Proses sesudah transaksi

Pada tahap ini perusahaan diharapkan mendengar atau menanggapi keluhan dari pihak konsumen atas produk atau jasa yang sudah di beli.

2.3.3 Pengertian Jasa

Berikut ini adalah beberapa pengertian Jasa yang dapat penulis sajikan, beberapa pengertian jasa antarlain adalah sebagai berikut:

Menurut (Djaslim,2004:134) Pengertian jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut (Zeithalm, Bitner dan Ratih Hurriyati,2005:28) Pengertian Jasa adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya.

Berdasarkan beberapa pengertian Jasa diatas, maka pada dasarnya jasa adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.

- c. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- d. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dan pengguna jasa.

2.3.4 Karakteristik Jasa

Jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, empat karakteristik tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa dilihat, dirasakan, dan didengar, diraba, atau dicium sebelum ada transaksi pembelian.

- b. Tidak dapat dipisahkan (*Inspirability*)

Suatu bentuk jasa tidak dapat dipisahkan dari sumbernya, apakah sumber itu merupakan orang atau mesin, apakah sumber itu hadir atau tidak, produk fisik yang berwujud tetap ada.

- c. Berubah – ubah (*Variabiolity*)

Jasa sesungguhnya sangat mudah berubah-ubah karena jasa ini sangat tergantung pada siapa yang menyajikan, kapan dan dimana jasa itu disajikan.

- d. Mudah lenyap (*Perishability*)

Daya tahan suatu jasa tidak akan menjadi masalah jika permintaan selalu ada dan mantap karena penghasilan jasa di muka dengan mudah. Bila permintaan turun, maka masalah yang sulit akan segera muncul.

2.3.5 Pengertian Pelayanan Jasa

Produk jasa atau pelayanan jasa memiliki sifat yang lebih kompleks dibandingkan dengan pelayanan dari suatu barang. Hal tersebut disebabkan karena dimensi kualitas pelayanan lebih sulit diidentifikasi. Tetapi beberapa pakar pemasaran sudah menemukan dimensi atau faktor utama yang menentukan kualitas dari suatu pelayanan jasa. Melalui

penelitian yang dilakukan oleh (Parasuraman, Zeithami, dan Bary,2000:72) terdapat lima faktor utama yang dapat menentukan kualitas pelayanan suatu jasa sekaligus sebagai ukuran dalam melihat kualitas jasa yang dipersepsikan konsumen adalah sebagai berikut :

a. Wujud atau bukti langsung (*Tangbility*)

Adalah dimensi yang mengukur aspek fisik dari suatu layanan, seperti kelengkapan fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan para karyawan.

b. Keadaan (*Reliability*)

Adalah dimensi yang mengukur kehadiran suatu layanan, berupa seberapa besar keakuratan perusahaan dalam memberi layanan dan, pemenuhan janji karyawan.

c. Keresponsifan atau daya tanggap (*Responsiveness*)

Adalah dimensi yang mengukur kecepatan layanan kepada pelanggan.

d. Keyakinan atau jaminan (*Assurance*)

Adalah dimensi yang mengukur kemampuan perusahaan (Khususnya para staf) untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

e. Empati (*Empathy*)

Adalah dimensi yang mengukur kemampuan produsen (Khususnya para staf) dalam mengetahui kebutuhan para pelanggan secara pribadi.

2.4 Safe Deposit Box

2.4.1 Pengertian Safe Deposit Box

Safe Deposit Box atau biasa disingkat dengan SDP adalah suatu Jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruangan khasanah yang kokoh, tahan bongkar, dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.

Kondisi ketidakpastian selalu menambah rasa khawatir, terutama menyangkut keamanan barang-barang yang tidak ternilai harganya. Dalam menentukan pilihan untuk tempat penyimpanan yang tepat, tentunya harus memilih tempat yang terpercaya.

2.4.2 Kegunaan dan Keuntungan dari *Safe Deposit Box*

a. Kegunaan *Safe Deposit Box*

- 1) Untuk menyimpan surat-surat berharga dan surat-surat penting seperti sertifikat-sertifikat, saham, obligasi, surat perjanjian, akte kelahiran, ijazah, dan lain-lain.

b. Keuntungan *Safe Deposit Box*

1) Bagi Bank

- a) Biaya sewa.
- b) Uang jaminan yang mengendap.
- c) Pelayanan Nasabah.

2) Bagi Nasabah

- a) Menjamin kerahasiaan barang-barang yang disimpan.
- b) Keamanan barang terjamin.

2.4.3 Barang-barang yang disimpan dalam *Safe Deposit Box*

- a. Semua jenis mata uang.
- b. Barang-barang berharga seperti : perhiasan, logam mulia, barang antik, dan sebagainya.
- c. Surat-surat berharga seperti : sertifikat, warkat, efek-efek, dan dokumen-dokumen lainnya.
- d. Barang-barang lain yang disetujui Bank secara tertulis.

2.4.4 Mekanisme *Safe Deposit Box*

- a. Kontrak *Safe Deposit Box* harus dilakukan secara selektif.
- b. Perjanjian kontrak *Safe Deposit Box* harus jelas dan mengikat.

- c. Penyimpanan dan pengambilan barang harus dalam ruangan *Safe Deposit Box*.
- d. *Safe Deposit Box* harus di desain sedemikian mungkin.
- e. *Master key* dan kunci box harus berbahan bagus dan sulit dipalsukan.
- f. *Master key* dipegang oleh karyawan bank sedangkan kunci dipegang oleh nasabah.
- g. Ruangan *Safe Deposit Box* hanya dapat dimasuki atau diakses oleh petugas bank dan nasabah yang berkepentingan.
- h. *Master key* harus disimpan dengan baik dikantor bank yang bersangkutan.

III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Latar Belakang Sejarah (*Historical Background*)

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur

Landasan hukum berdirinya PT. Bank Jatim adalah berdasarkan Akta Notaris Anwar Mahajudin No. 91 pada tanggal 17 Agustus 1961, sedangkan landasan operasionalnya adalah Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia no. BUMN 9-4-5 tanggal 5 Agustus 1961 dan bertindak sebagai pendiri pada waktu itu adalah Soewondo Ranuwidjojo (Gubernur KDH Tingkat I Propinsi Jawa Timur) dan Kolonel Surachman (Panglima Daerah Militer VII Brawijaya).

Perkembangan selanjutnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku pada saat itu. Dasar hukum pendiriannya disempurnakan melalui Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur dari status sebagai perseroan terbatas berubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Guna memantapkan langkah operasionalnya, PT. Bank Jatim memperoleh ijin berusaha sebagai Bank Devisa melalui surat Keputusan Bank Indonesia No. 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

PT. Bank Jatim dalam upaya untuk meningkatkan profesionalitas dan independensi sebagai pelayan masyarakat di bidang jasa keuangan, dipandang perlu untuk merubah bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Berdasarkan Akta Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, SH No. 1 tanggal 1 Mei 1999 dan telah mendapatkan pengesahan dari menteri kehakiman Republik Indonesia dengan surat keputusan No. C2-8277/HT.01.01 Th 1999 tanggal 5 Mei 1999. Selanjutnya secara resmi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur berstatus menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur dengan nama panggilan Bank Jatim.

3.1.2 Visi, Misi dan Arti Logo Bank Jatim

Visi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur adalah mampu berkembang secara mandiri. Menjadi perusahaan terbaik didaerahnya, memiliki manajemen yang professional.

Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur adalah mendorong pengembangan potensi ekonomi daerah melalui pengembangan usaha kecil dan menengah khususnya masyarakat Jawa Timur dan memperoleh laba secara wajar.

3.1.3 Arti Logo Bank Jatim

Untuk menunjukkan citra PT Bank Jatim mempunyai logo dan arti sebagai berikut :



Gambar 3.1 Gambar Logo Bank Jatim.

Sumber : Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, 2017

a. Bentuk Sayap Burung Garuda

Inspirasi bentukan dari logo Bank Jatim merupakan sayap burung garudayang mengepak ke atas sebagai tanda siap terbang. Sayap adalah anggota tubuh yang bersifat aerodinamis dan sebagai penyeimbang ketika hendak terbang. Fungsi inilah yang dicerminkan dalam logo Bank Jatim dengan harapan Bank Jatim dapat terbang tinggi menuju goal yang diinginkan, serta terjadi keseimbangan perekonomian dana yang diperoleh dari dinding yaitu dana pemerintah dan funding yaitu dana yang diperoleh dari public sehingga tercipta perekonomian berasaskan kerakyatan.

Burung Garuda adalah lambang nasional Indonesia. Dalam mitologi jawa burung garuda adalah “*The Bird of Life*” burung kehidupan yang membawa kemuliaan. Lima helai bulu yang ditampilkan merupakan cerminan 5 semangat baru Bank Jatim. Lima semangat baru itu terdiri dari 3 pilar serta 2 landasan utama perbankan. Tiga pilar terdiri dari : *Agent of Development, Institutional Endurance, Service*. Dua landasan utama perbankan adalah *Good Corporate Professionalism, Partnership, Care, Service* dan *Trustwothy*.

b. Warna Merah

Warna merah menggambarkan energi, semangat perjuangan yang tiada henti. Warna merah terang sebagai helai bulu teratas mencerminkan refreshment atau nafas baru Bank Jatim. Gradien warna menggambarkan transformasi bank jatim kearah yang lebih baik. Warna merah gelap merupakan transformasi perpaduan warna merah dan hitam menunjukkan kekokohan dan kematangan Bank Jatim yang telah berdiri selama 50 tahun.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting karena dengan adanya struktur organisasi, maka secara sistematis dapat diketahui wewenang, tanggung jawab dan pembagian tugas dari masing-masing karyawan dalam perusahaan. Dengan demikian diharapkan dapat terjadi kerja sama yang baik antar karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Struktur organisasi PT Bank Jatim Cabang Jember pada tahun 2012 dapat dilihat pada gambar 3.2.

Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember digunakan tipe organisasi garis dan staf karena perusahaannya yang besar, daerah kerjanya yang luas dan mempunyai bidang-bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit. Secara sistematis struktur organisasi yang ada di Bank Jatim Cabang Jember dapat dilihat dalam gambar 3.2.

3.2.1 Uraian Tugas

a. Pimpinan Cabang

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Memimpin dan membawahi Pimpinan Operasional dan seksi-seksi dibawah wewenangnya untuk mencapai sasaran dari tugas pokok.
- 2) Memanfaatkan, mengatur dan membina hubungan baik personil maupun peralatan yang berada di bawah wewenangnya untuk dapat mencapai produktivitas kerja yang setinggi-tingginya.
- 3) Memberikan petunjuk dan keterangan bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- 4) Sebagai staff direksi dalam meningkatkan usaha operasionalnya baik mengenai sistem dan prosedur maupun tata laksana pengolahan bank.
- 5) Dalam menjalankan tugasnya, wajib mengatur dan menjaga hubungan kerja sama sebaik-baiknya antar cabang yang dipimpinnya dengan cabang lain.
- 6) Demi kelancaran tugasnya dalam hal-hal yang berhubungan dengan fungsinya, Pimpinan Cabang berkewajiban mengadakan hubungan dengan instansi lain di luar bank setelah mendapatkan persetujuan dari Direksi.
- 7) Memberikan laporan secara berkala kepada Direksi mengenai keadaan, perkembangan dan atau hasil-hasil yang telah di capai oleh cabang yang telah dipimpinnya.

8) Setiap laporan yang diterima dari bawahan diolah dan dipergunakan sebagai bahan laporan lebih lanjut atau untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahannya, atas segala tugas dan kewajiban yang telah dilaksanakan. Pimpinan cabang bertanggung jawab kepada Direksi.

b. Pimpinan Bidang Operasional

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Membantu pimpinan cabang dalam melaksanakan koordinasi tugas-tugas intern cabang.
- 2) Memimpin dan membawahi kegiatan penyelia dalam bidangnya.
- 3) Mewakili pimpinan cabang dalam hal jika pimpinan cabang berhalangan sesuai dengan petunjuk Direksi.
- 4) Atas segala tugas dan kewajiban yang telah dilaksanakan, pimpinan bidang operasional bertanggung jawab pada pimpinan cabang.

c. Kontrol Intern

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan masing-masing unit kerja (penyelia) agar sesuai dengan ketentuan.
- 2) Melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di masing-masing penyelia serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 3) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masing-masing berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas.

d. Penyelia Nasabah dan Teller

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Melayani pembayaran dan penyetoran nasabah dan bukan nasabah sesuai wewenang yang diberikan.

- 2) Menyediakan uang kas untuk kepentingan operasional sesuai ketentuan.
- 3) Mengambil dan menyetor uang kas ke Bank Indonesia atau Bank lainnya untuk keperluan penyediaan uang kas dan kerja sama dengan cabang pembantu.
- 4) Membuat laporan keadaan uang kas.
- 5) Menyelenggarakan kegiatan uang kas, kas keliris atau kas mobil penyimpanan uang kas.
- 6) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 7) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi dibawah lingkungan wewenangnya.
- 8) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok diatas.

e. Pemasaran Kredit

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menghimpun dan mengelola dana dalam bentuk perkreditan dalam batas wewenang cabang serta memantau kredit macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.
- 2) Menganalisa permohonan kredit atau Bank garansi diluar penawaran dan *full cover* dengan jumlah plafon sesuai wewenangnya.
- 3) Melakukan koordinasi dengan kantor pusat berkaitan dengan penyaluran kredit dengan jumlah plafon tertentu yang pemrosesan dan permohonan kreditnya dilaksanakan oleh kantor pusat.

- 4) Mengadakan supervise dan penagihan atas kredit-kredit menengah yang tergolong lancar dan dalam perhatian khusus yang telah direalisasi.
 - 5) Menyelenggarakan administrasi debitur yang kreditnya tergolong kurang lancar, diragukan macet dan telah dihapus bukukan tetapi masih tercantum dalam rekening administrasi.
 - 6) Memantau aktifitas pemberian kredit dan penagihan kredit yang bermasalah.
 - 7) Melaksanakan administrasi, laporan kredit, mengelola dan memantau perkembangan daftar hitam dan kredit macet yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia.
 - 8) Membuat laporan Bank Indonesia dan pihak lainnya.
 - 9) Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain dalam melaksanakan perhitungan dan pelaporan penyisihan penghapusan aktiva produktif sesuai wewenang.
 - 10) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya serta sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan dalam pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan bila dipandang perlu.
 - 11) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
 - 12) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan.
- f. Penyelia Umum dan SDM
- Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
- 1) Menyelenggarakan usaha-usaha Kesekretariatan. Personalialia, Umum dan usaha-usaha lain yang sejenis sepanjang usaha tersebut menjadi wewenang kantor Cabang.

- 2) Menyelenggarakan kegiatan perhitungan atau pembayaran gaji pegawai, pajak, asuransi serta hak-hak pegawai lainnya.
- 3) Mengadakan pencatatan dan pendistribusian barang-barang persediaan kepada seluruh Penyelia yang membutuhkan serta membuat pertanggung jawaban setiap akhir bulan.
- 4) Mengelola persediaan-persediaan.
- 5) Mengelola barang-barang investasi dan asset bank serta pengamanannya termasuk asuransi.
- 6) Menyusun laporan secara berkala atas kegiatan.
- 7) Mengusahakan dan menyelenggarakan kas kecil yang jumlahnya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- 8) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbulnya kesalahan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 9) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi di bawah lingkungan wewenangnya.
- 10) Melakukan tugas dan pekerjaan lainnya yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atasnya.

g. Penyelia Akuntansi

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Menyelenggarakan pembukuan atas transaksi semua aktivitas yang terjadi.
- 2) Membuat bukti-bukti pembukuan.
- 3) Membuat neraca dan laba rugi serta laporan-laporan ke Bank Indonesia.
- 4) Mengadakan analisa dan laporan keuangan cabang.
- 5) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan

pencegahan timbulnya kesalahan dan pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.

- 6) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi dibawah lingkungan wewenangnya.
- 7) Melaksanakan tugas dan pekerjaan lain yang masih berkaitan dengan fungsi dasar uraian jabatannya yang belum dijabarkan dalam tugas-tugas pokok di atas.

h. Penyelia Luar Negeri

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Mengadakan pelayanan, penyelesaian pembayaran transaksi-transaksi ekspor-impor dan usaha valuta asing.
- 2) Mengadakan kerja sama dengan bank-bank koresponden.
- 3) Melaksanakan semua kegiatan bidang luar negeri dan valuta asing.
- 4) Mengadakan pengamatan posisi valuta asing bank dan mutasi rekening valuta asing.
- 5) Membuat laporan-laporan ke Bank Indonesia.
- 6) Melakukan pengawasan dan penelitian atas semua kegiatan di unit kerjanya agar sesuai dengan ketentuan, melakukan pencegahan timbul kesalahan dan pelaksanaan tugas di unit kerjanya serta membuat laporan atas hasil pengamatan yang dilakukan bila dipandang perlu.
- 7) Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan biaya yang terjadi dibawah lingkungan wewenangnya.

i. Personalia

Dalam rangka mencapai tujuan Pembangunan Nasional pada PT Bank Jatim Cabang Jember sebagaimana telah disebutkan dalam alenia keempat Pembukaan UUD 1945 dan GBHN bahwa pegawai di tuntutan untuk mempunyai kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan UUD 1945, bermental baik, berdaya guna bersih,

berkualitas dan sadar akan tanggung jawabnya sebagai dimaksud di atas yaitu pelaksanaan pembangunan.

Untuk mewujudkan pegawai sebagaimana disebut maka perlu pembinaan misalnya, memulai pelatihan-pelatihan terhadap pegawai dengan sebaik-baiknya, maka PT Bank Jatim Cabang Jember menganut dua macam pembinaan pegawai yaitu:

- 1) Sistem Karir yaitu suatu sistem kepegawaian dimana pengangkatan pertama didasarkan atas kecakapan pegawai yang bersangkutan, sedangkan dalam pengembangan selanjutnya didasarkan pada masa kerja, kestiaan, pengabdian, dan syarat-syarat lain menentukan.
- 2) Parameter Prestasi Kerja yaitu suatu penilaian atau kualifikasi kepegawaian dimana pengangkatan seseorang untuk menduduki suatu jabatan didasarkan pada kecakapan dan prestasi nyata yang dicapai pegawai yang bersangkutan.

Pembinaan pegawai PT Bank Jatim Cabang Jember diatur secara menyeluruh. Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan penyelenggaraan keseragaman perlakuan dan kepastian hukum bagi segenap karyawan. Dalam rangka kewibawaan pegawai bank maka tindakan penyelesaian secara intern tidak membuahkan hasil. Maka tindakan kepolisian perlu diambil berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Teknologi juga digunakan untuk mendukung kegiatan operasional pada PT Bank Jatim Cabang Jember. Pengembangan teknologi informasi ini diarahkan kepada sistem jaringan perbankan secara terpadu dan hal ini akan dilakukan secara bertahap yang bekerja sama dengan pihak konsultan. Dengan demikian teknologi operasi diharapkan mutu pelayanan kepada nasabah dan para pengguna jasa bank lainnya dapat ditingkatkan lebih baik, sehingga meningkatkan bisnis dan kepuasan nasabah dalam jangka panjang.

3.2.2 Jumlah Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

Secara keseluruhan saat ini jumlah karyawan yang terdapat di Bank Jatim Cabang Jember berjumlah 115 orang, dengan pegawai tetap sebanyak 63 orang dan tenaga kontrak sebanyak 52 orang. Distribusi karyawan berdasarkan jabatan dan status pada PT Bank Jatim Cabang Jember disajikan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jumlah Pegawai PT Bank Jatim Cabang Jember

Jabatan	Status Pegawai Tetap			Jumlah Karyawan
		Pegawai Tetap	Pegawai Kontrak	
1.	Pimpinan Cabang	1	-	1
2.	Pimpinan Bidang Operasional	1	-	1
3.	Pimpinan Capem Tanggul	1	-	1
4.	Pimpinan Kantor Kas dan Staf	10	10	20
5.	Peny. Umum dan SDM	2	-	2
6.	Peny. PN dan Teller	2	-	2
7.	Peny. Akuntansi	1	-	1
8.	Peny. Luar Negeri	2	-	2
9.	Peny. Pemasaran	2	-	2
10.	Staff Peny. Pemasaran	10	5	15
11.	Staff Peny. Akuntansi	1	1	2
12.	Staff Peny. PN dan Teller	7	15	22
13.	Staff Peny. Umum dan SDM	6	3	9
14.	Pramubakti	5	-	5
15.	Satpam	4	7	11
16.	Pengemudi	8	11	19
	Jumlah	63	52	115

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

3.2.3 Jam Kerja Karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember

Berikut ini adalah uraian jam kerja karyawan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember.

- a. Senin s/d Jumat : 07.30 - 17.00 WIB
- b. Istirahat : 12.30 - 13.30 WIB (Senin - Kamis)
: 11.30 - 13.00 WIB (Jumat)
- c. Sabtu - Minggu : Libur

3.3 Kegiatan Pokok

3.3.1 Penyaluran Dana

Salah satu bentuk keberhasilan bank apabila bank tersebut berhasil dibidang pengolahan kreditnya karena usaha perkreditan memberikan kontribusi pendapatan yang paling besar bagi usaha suatu bank. Oleh karena itu, pengelolaan kredit yang sehat sangat diperlukan oleh Bank Jatim Cabang Jember untuk :

- a. Memaksimalkan rentabilitas jangka panjang dalam usaha perkreditan dengan mempertahankan portapel yang sehat dan operasi perkreditan yang efisien.
- b. Menegakkan Bank Jatim Cabang Jember sebagai lembaga keuangan yang menjaga kualitas dan pelayanan yang baik dalam operasi perkreditan.

Sejalan dengan misi Bank Jatim, fungsi kredit mempunyai arti yang sangat penting. Kredit akan dapat mendorong pengembangan usaha, mendorong pengembangan usaha, mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, memberikan sumbangan pendapatan usaha bank dan demikian merupakan salah satu kunci keberhasilan pengelolaan dana Pemerintah Daerah yang dipercayakan pada Bank Jatim.

Jenis-jenis produk kredit yang disalurkan oleh Bank Jatim Cabang Jember adalah :

- a. Kredit Investasi Umum yaitu kredit investasi yang dikeluarkan di luar kredit program pemerintah oleh Bank Jatim Cabang Jember yang tingkat bunganya ditetapkan sendiri oleh Bank Jatim dan diperuntukkan baik pada perorangan, perusahaan, pemerintah daerah, perusahaan daerah dalam rangka pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan guna rehabilitas modernisasi, ekspansi, renovasi proyek dan atau pendirian proyek baru jangka waktu maksimal 3 tahun.
- b. Kredit Ekspor Impor yaitu kredit yang diberikan untuk menunjang kelancaran usaha dari perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang dan jasa dengan tujuan untuk diekspor dan membantu memperlancar perusahaan yang membutuhkan barang-barang impor.
- c. Kredit Modal Kerja Umum yaitu kredit non program pemerintah yang dikeluarkan oleh Bank Jatim Cabang Jember dengan suku bunga yang ditetapkan oleh Bank tersebut dan diperuntukkan bagi perusahaan perseorangan, perusahaan yang berbentuk CV, PT, dan Perusahaan Daerah.
- d. Kredit Pensiunan yaitu kredit yang diberikan kepada para pensiunan pegawai Pemerintah Daerah Tingkat I dan Tingkat II Propinsi Jawa Timur yang pembayaran pensiunan melalui PT Bank Jatim.
- e. Kredit Modal Kerja kepada KUD (Kredit Usaha Tani) yaitu pinjaman yang diberikan oleh Bank Jatim dengan syarat lunak-lunak dan cara-cara yang disederhanakan kepada KUD yang mempunyai kegiatan usaha memberikan pinjaman kepada para petani dalam kaitannya dengan usaha-usaha pertanian.
- f. Kredit Legislatif yaitu kredit yang diberikan kepada anggota Dewan Legislatif Pemerintah Daerah Tingkat I dan Propinsi Jawa Timur.

- g. Kredit Deposito yaitu kredit yang diberikan kepada nasabah yang mempunyai simpanan deposito berjangka yang membutuhkan dana sebelum jatuh tempo depositonya dan simpanan deposito nasabah tersebut dijadikan jaminan atau pinjaman atau kredit yang diperoleh.
- h. Kredit Multi Guna yaitu kredit yang terdiri dari kredit Pegawai Negeri dan kredit sepeda motor, kredit Pegawai Negeri diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil Daerah Otonom yang hal ini khususnya di lingkungan Pemerintah Daerah Tingkat II Jember dan Pegawai Negeri Pusat yang gajinya diberikan pada Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) dan instansi terkait dengan Bank Jatim misalnya KPKN dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
Fasilitas kredit ini diberikan dengan tujuan untuk :
 - a. Pembiayaan sekolah, kuliah untuk diri sendiri maupun putra putrinya
 - b. Renovasi rumah dan pemberian perabot rumah tangga
 - c. Pembelian sepeda motor.
- i. Kredit KPR-BPD yaitu kredit fasilitas yang diberikan kepada masyarakat yang berminat mengambil kredit kepemilikan rumah mulai dari tipe 21 dengan bantuan dari pemerintah.
- j. Kredit Pengusaha Kecil dan Mikro yaitu kredit yang merupakan produk Bank Jatim yang berupa kredit likuiditas bagi perusahaan kecil dan pengusaha mikro untuk peningkatan usahanya.

3.3.2 Jenis Produk

a. Giro

Undang-Undang perbankan No.10 Tahun 1998 memperlihatkan bahwa giro adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan setiap saat dengan

menggunakan cek, bilyet giro, sarana pemerintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahanbukuan. Giro memberikan kemudahan dalam transaksi penyetoran maupun pengambilan baik secara tunai maupun kliring atau pemindahbukuan (tersedia dalam bentuk rupiah maupun valuta asing).

b. Deposito berjangka

Deposito berjangka merupakan salah satu diantara jenis simpanan yang mempunyai spesifikasi yang tidak dimiliki oleh produk simpanan lainnya. Sehingga spesifikasi inilah yang memberikan keuntungan bagi nasabah yaitu berupa pilihan jangka waktu dan suku bunga yang pasti akan sesuai dengan pilihan nasabah. Deposito berjangka menawarkan beberapa pilihan sesuai jangka waktu dan suku bunga yang bersaing. Masing-masing jangka waktu memberikan keuntungan tersendiri dengan suku bunga kompetitif yang menarik, keuntungan yang diperoleh lebih besar jika deposito berjangka nominalnya semakin besar. Keunggulan deposito berjangka adalah dapat dipergunakan sebagai jaminan kredit (tersedia dalam bentuk rupiah maupun valuta asing)

c. Sertifikat deposito

Sertifikat deposito adalah produk bank jatim yang mirip dengan deposito namun berbeda prinsipnya. Sertifikat deposito adalah instrumen hutang yang dikeluarkan oleh bank dan lembaga lain ke investor. Sebagai pertukaran pinjaman institusi untuk masa waktu yang ditentukan, investor mendapatkan hasil berupa suku bunga yang cukup tinggi. Sertifikat deposito dapat dipindahtangankan dan dapat dicairkan di seluruh kantor Cabang Bank Jatim pada waktu jatuh tempo. Sertifikat deposito menawarkan suku bunga yang menarik dan dibayar dimuka dan dapat juga dipergunakan sebagai jaminan kredit.

d. Tabungan

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya dilakukan dengan syarat tertentu dan tidak dengan cek atau bilyet giro atau alat lain yang dapat dipersamakan dengan itu. Bank Jatim Cabang Jember menawarkan lima produk perbankan, yaitu :

1) Tabungan Siklus (Tradisi Keluarga Sejahtera)

Tabungan eksklusif dengan menarik dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit. Siklus merupakan produk tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat-syarat tertentu sesuai ketentuan yang diterapkan oleh pihak bank dan tidak dapat dipersamakan.

2) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Simpeda merupakan suatu produk yang berfungsi sebagai salah satu sarana untuk membantu mengembangkan pertumbuhan ekonomi daerah dan membantu membiayai usaha pembangunan. Simpeda adalah tabungan dengan bunga harian yang sangat menguntungkan dan sekaligus memberikan kesempatan untuk mendapatkan hadiah yang diundi setiap triwulan yang diikuti oleh nasabah pada seluruh lapisan masyarakat dan didukung dengan fasilitas ATM bersama.

3) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang di terbitkan secara bersama bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4) Tabungan Haji

Tabungan haji merupakan simpanan guna membantu meringankan masyarakat Jawa Timur yang beragama islam, khususnya bagi mereka yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci Mekkah. Langkah paling mudah

dan tepat untuk memenuhi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji.

5) Rekening Giro

Rekening giro merupakan produk simpanan bank yang sudah lama dikenal masyarakat. Produk ini banyak memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap transaksi keuangan. Sebagai usahawan, untuk kebutuhan transaksi sehari-hari tentu lebih aman bila harus membawa uang tunai kemana-mana. Cukup menggunakan Cek/Bilyet Giro atas Rekening Bank Jatim yang telah disediakan.

3.3.3 Jasa-jasa Perbankan Lainnya

a. Transfer

Transfer adalah salah satu pelayanan bank kepada masyarakat dengan bersedia melaksanakan amanat nasabah untuk mengirimkan sejumlah uang baik dalam rupiah maupun valuta asing yang ditujukan kepada pihak lain (perusahaan, lembaga, atau perorangan) di tempat lain baik dalam maupun luar negeri.

b. Inkaso

Inkaso adalah pemberian kuasa pada bank oleh perusahaan atau perseorangan untuk menagihkan atau persetujuan pembayaran (akseptasi) atau menyerahkan begitu saja kepada pihak yang bersangkutan (tertarik) ditempat lain (dalam ataupun luar negeri) atau surat berharga dalam rupiah atau valas asing seperti wesel, cek, surat akseptasi.

c. Bank Garansi

Bank garansi adalah kesanggupan tertulis yang diberikan bank kepada pihak penerima jaminan bahwa bank akan membayar sejumlah uang kepadanya pada waktu tertentu jihak pihak yang dijaminakan tidak memenuhi kewajibannya.

d. Referensi bank

Referensi bank merupakan jasa yang diberikan oleh Bank Jatim sebagai jaminan moral kepada nasabah yang telah mempunyai hubungan baik dengan bank atas terlaksanakannya suatu pekerjaan yang dijanjikan namun menjamin adanya resiko kerugian.

e. *Money Changer*

Money changer merupakan jasa penukaran mata uang asing yang disediakan oleh Bank Jatim Cabang Jember.

f. *Safe Deposito Box*

Bank Jatim juga menyediakan *Safe Deposito Box* dengan menggunakan ini maka nasabah akan terhindar dari musibah yang terjadi di luar dugaan seperti pencurian, perampokan dll.

g. Melaksanakan pembayaran gaji Pegawai Negeri

h. Menerima pembayaran PDAM, Pajak, Telepon dan Listrik

3.4 Kegiatan Bagian Pelayanan Jasa *Safe Deposito Box*

Pelayanan Jasa *Safe Deposito Box* dilaksanakan oleh penyelia Pelayanan Nasabah dan Teller dimana pada Pelayanan jasa *Safe Deposito Box* ini mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan *Safe Deposito Box* dengan menggunakan ini maka nasabah akan terhindar dari musibah yang terjadi di luar dugaan seperti pencurian, perampokan dan lain-lain.

Pada pelayanan jasa *Safe Deposito Box*, perusahaan menyediakan suatu ruangan untuk tempat beberapa kotak yang terbuat dari bahan yang berkualitas sangat bagus dimana untuk membuka kotak tersebut menggunakan 2 buah kunci secara bersamaan, satu kunci untuk dipegang nasabah dan satu kunci lagi dipegang oleh pihak perusahaan, hal ini bertujuan demi keamanan penyimpanan dalam bentuk barang berharga untuk nasabah yang menggunakan jasa *Safe Deposito Box*.

V. KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember Tanggal 27 Februari sampai 24 Maret Tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pihak bank Jatim khususnya mengenai prosedur pelayanan jasa *Safe Deposit Box*. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

a. *Safe Deposit Box (SDB)* Pada PT Bank Jatim.

PT Bank Jatim memberikan sebuah pelayanan jasa berupa *Safe Deposit Box* dimana pada prosedur pelayanannya PT.Bank Jatim memiliki alur dan ketentuan yang berbeda dengan bank-bank lainnya yang juga memberikan jasa sejenis, lebih tepatnya perbedaan tersebut terdapat pada tarif perbox dan biaya sewanya, dan untuk kualitas pelayanannya pun PT. Bank Jatim melakukannya dengan baik sesuai dengan pengertian dari suatu pelayanan jasa yang berarti “Pelayanan yang baik adalah kunci untuk menarik banyak konsumen”.

b. Prosedur Pelayanan Jasa *Safe Deposit Box* Pada PT.Bank Jatim Meliputi.

1) Prosedur Pembukaan *Safe Deposit Box*

Prosedur Pembukaan *Safe Deposit Box* dimulai dari nasabah yang telah memiliki buku tabungan di bank jatim dengan mendatangi Pelayanan Nasabah dan mengajukan permohonan untuk membuka sewa *Safe Deposit Box* dan juga melampirkan beberapa surat seperti Surat Permohonan *Safe Deposit Box*, Surat Kuasa *Safe Deposit Box*, Surat Kuasa Pendebitan, dan Surat Pernyataan pembukaan *Safe Deposit Box*. Lalu kemudian pihak bank memproses data-data tersebut dan melakukan pendebitan pada rekening nasabah sebagai biaya sewa periode pertama dan memberikan kunci kepada nasabah.

2) Prosedur Penggunaan *Safe Deposit Box*

Dalam Prosedur penggunaan layanan jasa ini, nasabah telah memiliki hak untuk menyimpan maupun mengambil barang yang tersimpan dalam box yang sudah disewa, dan kegiatan tersebut dapat dilakukan oleh nasabah sendiri maupun orang lain yang namanya tercantum dalam surat kuasa *Safe Deposit Box*, tetapi dalam penggunaannya tersebut nasabah memiliki tanggungan biaya perpanjangan sewa yang dilakukan dengan mendebit dari rekening nasabah, dan pendebitan tersebut berlaku selama satu periode sekali sampai proses penutupan sewa dilakukan.

3) Prosedur Penutupan *Safe Deposit Box*

Dalam prosedur ini, nasabah langsung menuju Pelayanan Nasabah dengan membawa Surat Penutupan *Safe Deposit Box* dan mengembalikan kunci kepada pihak bank, lalu pihak bank memproses penutupan tersebut dan menghentikan pemotongan pada rekening nasabah, dengan arti tidak ada lagi pembebanan biaya sewa *Safe Deposit Box* pada rekening Nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Buku Pedoman PT. BANK JATIM.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2002, Jakarta: Gramedia.

Lukman, Sampara, 2002, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.

Malayu S.P Hasibuan, 2008. *Dasar – dasar Perbankan*. PT Bumi Aksara: Jakarta.

Moenir, H. AS, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Edisi Keenam, Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyanto, 2001, *Konsepsi dan Pedoman Penyusunan Pelayanan Prima*, Jakarta: Universitas Terbuka.


www.bankjatim.co.id

LAMPIRANLampiran 1 : Surat Permohonan *Safe Deposit Box*

PERMOHONAN PENYIMPANAN BARANG DALAM SAFE DEPOSIT BOX PADA BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR	
<p>Kepada Yth, :</p> <p>PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur</p> <p>Cabang Jember</p> <p>Jl. A. Yani 3 A</p> <p>Dengan Hormat,</p> <p>Yang bertanda tangan di bawah ini :</p> <p>Nama :</p> <p>Alamat :</p> <p>No. Tlp :</p> <p>No. KTP :</p> <p>Dengan ini mengajukan permohonan untuk menyimpan barang dalam Safe Deposit Box di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dalam jangka waktu 1 (satu) tahun.</p> <p>Sehubungan dengan permohonan tersebut, kami bersedia tunduk pada peraturan yang berlaku.</p> <p>Demikian permohonan kami untuk mendapatkan persetujuan</p> <p style="text-align: right;">Jember, 17 Januari 2017 Hormat kami</p> <p style="text-align: center;">-----</p>	

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 2 : Surat Pernyataan *Safe Deposit Box*

BANK JATIM CABANG JEMBER Jl. A Yani No. 3A Jember	
<u>SURAT PERNYATAAN</u>	
<p>Yang bertanda tangan di bawah ini :</p> <p>Nama : Alamat : No. Rekening :</p>	
<p>Telah menyimpan dalam Safe Deposit Box pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur sebuah simpanan tertutup dengan no. box 0 Dengan ini menyatakan bahwa :</p>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Isi simpanan kami tersebut tidak melanggar ketentuan pasal 3 Ayat 4 peraturan umum tentang penyimpanan barang dalam Safe Deposit Box PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Tidak mudah meledak / terbakar sendiri b. Tidak mudah mencair / meleleh c. Tidak mudah membusuk / berubah bentuk d. Tidak mudah menguap / menimbulkan gas e. Tidak membahayakan lingkungan / dapat menimbulkan kerusakan / kerugian bagi bank / masyarakat f. Tidak merupakan barang terlarang atau barang yang dilarang hukum g. Tidak merupakan barang yang diperoleh dari perbuatan melawan hukum 2. Apabila kunci Safe Deposit Box yang telah kami terima kemudian hilang, maka akan menjadi tanggung jawab kami sepenuhnya dan tidak menuntut kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. 	
<p>Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar – benarnya, apabila dikemudian hari terbukti tidak benar, kami bersedia untuk bertanggung jawab dan membebaskan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember dari segala tuntutan yang timbul.</p>	
<p>Jember, 17 Januari 2017 Hormat kami,</p>	
<p>Materai 6000</p>	


Sumber : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember, 2017

Lampiran 3 : Surat Kuasa *Safe Deposit Box*

<u>SURAT KUASA</u>	
Yang bertanda tangan di bawah ini :	
Nama :	
Alamat :	
No. KTP :	
No. Tlp :	
Dengan ini memberi kuasa kepada :	
1. Nama :	
Alamat :	
No. KTP :	
No. Tlp :	
2. Nama :	
Alamat :	
No. KTP :	
No. Tlp :	
KHUSUS	
Untuk ikut serta dalam hal :	
<ul style="list-style-type: none"> ◆ Penggunaan Kunci SDB ◆ Tanggung jawab terhadap isi SDB ◆ Penutupan Sewa SDB 	
Dengan SDB No. _____ Ukuran _____	
Yang berlokasi di Bank Jatim Cabang Jember Jl. A Yani No 3A Jember, baik secara bersama – sama maupun sendiri.	
Dengan surat kuasa ini kami membebaskan Bank Jatim atas segala sesuatu yang berkaitan dengan penggunaan SDB tersebut.	
Surat kuasa ini berlaku sejak ditanda tangani dan tidak dapat dibatalkan secara sepihak.	
Yang menerima Kuasa	Jember, Yang memberi Kuasa
1.	
(_____)	Materai 6000
2.	
(_____)	(_____)
(_____)	

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 5 : Surat Penutupan *Safe Deposit Box*

BANK JATIM CABANG JEMBER Jl. A Yani No. 3A Jember	
<p>Kepada Yth, PIMPINAN BANK JATIM Cabang Jember Jl. A Yani No. 3A Jember</p>	
<p>Perihal : Penutupan Sewa SDB</p>	
<p>Dengan hormat,</p>	
<p>Yang bertanda tangan di bawah ini :</p>	
<p>Nama :</p>	
<p>Alamat :</p>	
<p>No. Locker SDB/Ukuran :</p>	
<p>Dengan ini kami mengundurkan diri sebagai penyewa SDB di Bank Jatim Cabang utama terhitung mulai tanggal dan bersama ini kami serahkan kunci locker SDB sejumlah satu (1) Anak Kunci</p>	
<p>Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih</p>	
<p>Jember,</p>	
<p>(.....) Petugas Bank Jatim</p>	<p>(.....) Nasabah</p>

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 6 : Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : 8866/UN.25.1.4/PM/2016 30 Desember 2016
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan Bank Jatim Cabang Jember
 Jl. A. Yani No. 3A

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Novi Prasasti	140803101069	D3 Manajemen Perusahaan
2	Siti Bunga Sari	140803101079	D3 Manajemen Perusahaan
3	Koko Yahya	130803101040	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 27 Februari 2017 - 27 Maret 2017

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan
 Pembantu Dekan I,
 Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si
 NIP. 19661020 199002 2 001

Tembusan kepada Yth :
 1. Yang bersangkutan;
 2. Arsip

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 7 : Daftar Hadir PKN

DAFTAR HADIR PRAKTEK KULIAH KERJA NYATA

MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI DIH MANAJEMEN PERUSAHAAN
UNIVERSITAS JEMBER
Periode 27 Februari 2017 sampai dengan 24 Maret 2017

No.	Nama	NIM	TANDA TANGAN											
			27 Feb	28 Feb	1 Mar	2 Mar	3 Mar	6 Mar	7 Mar	8 Mar	9 Mar	10 Mar	13 Mar	
1.	Koko Yalya	130803101040												
2.	Siti Bunga Sari	140803101079												

No.	Nama	NIM	TANDA TANGAN										
			14 Mar	15 Mar	16 Mar	17 Mar	20 Mar	21 Mar	22 Mar	23 Mar	24 Mar		
1.	Koko Yalya	130803101040											
2.	Siti Bunga Sari	140803101079											

JEMBER, 24 Maret 2017

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR
CABANG JEMBER


 RENEY ARDIYUANA
 Pjs. Penyelelta Um-Sdm


Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 8 : Permohonan Nilai PKN

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121
	<hr/> Nomor : /UN25.1.4/KR/2017 Lampiran : 1 (satu) lembar Perihal : Permohonan Nilai PKN
Yth. Pimpinan PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER di - Jember	
Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.	
Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.	
a.n. Dekan, Pembantu Dekan I  Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si. NIP 19661020 199002 2 001	

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 9 :Nilai Hasil PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**


NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	Delapan puluh Lima
2.	Ketertiban	82	Delapan puluh dua
3.	Prestasi Kerja	85	Delapan puluh Lima
4.	Kesopanan	85	Delapan puluh Lima
5.	Tanggung Jawab	83	Delapan puluh Tiga

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Koko Yahya
 N I M : 130803101040
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *Amelia Dwi. P*
 Jabatan : *Pes. Penyelat Akuntansi*
 Institusi : PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 10 : Lembar Persetujuan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 - Fax. (0331) 332150
Email : feb@unsj.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : Koko Yahya
NIM : 130803101040
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT KEPEMILIKAN KENDARAAN BERMOTOR (KKB)
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER

(Revisi)

PROSEDUR PELAYANAN JAGA SAFE DEPOSIT BOX (SDP) PADA PT. BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER.

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.	19730908 200003 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 17 Februari 2017 s.d 17 Juli 2017. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 17 Februari 2017
Kaprod. Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
NIP. 19660408 199103 1 001

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017

Lampiran 11 : Kartu Konsultasi Bimbingan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 Kampus Humi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : fkb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Koko Yahya
NIM : 130803101040
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT KEPEMILIKAN KENDARAAN BERMOTOR (KKB) PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR CABANG JEMBER

Dosen Pembimbing : Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
TMT_Persetujuan : 17 Februari 2017 s/d 17 Juli 2017
Perpanjangan : 17 Juli 2017 s/d 17 September 2017

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	28-2-2017	Acc judul PKN	1.
2.	12 April 2017	Revisi Bab I - IV	2.
3.		Finalisasi Penulisan	3.
4.	17 April 2017	Revisi Bab I - V	4.
5.		Gambaran Umum	5.
6.	26 April 2017	Revisi Bab I - V	6.
7.		Hasil Kegiatan	7.
8.	28 April 2017	Revisi Bab I - V	8.
9.	2 Mei 2017	Pembahasan	9.
10.	5 Mei 2017	Lampiran 1	10.
11.	9 Mei 2017	Revisi Bab I - V	11.
12.	18 Mei 2017	Acc 4/ujian PKN	12.
13.			13.
14.			14.
15.			15.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
NIP. 19660408 199103 1 001

Jember.....
Dosen Pembimbing

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

Sumber : PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Jember,2017