

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia merupakan sebuah Negara berkembang di Asia Tenggara dan salah satu di dunia. Pada saat ini Indonesia sedang berusaha melakukan pembangunan di segala sektor untuk menjadi sebuah negara yang maju , makmur dan menjadi Macan Asia. Dalam satu hal pemerintah harus aktif dalam bidang perekonomian. Salah satu bidang perekonomian yang dibangun melalui lembaga keuangan yang ada. Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 tahun 1990 tentang “lembaga keuangan”, menyatakan lembaga keuangan diberi batasan sebagai semua badan yang bergerak dibidang keuangan, melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat guna membiayai investasi perusahaan.

Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokan dalam dua bentuk, yaitu Bank dan Bukan Bank. Bank adalah lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan yang berorientasi bisnis. Bank merupakan suatu badan usaha yang memiliki kegiatan untuk menghimpun dana masyarakat umum yang kelebihan dana untuk selanjutnya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Penyaluran dana tersebut dilakukan bank melalui jasa pemberian pinjaman atau kredit. Jenis – jenis bank antara lain bank Sentral, bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Bank menghimpun dana langsung dari masyarakat berupa simpanan seperti tabungan, giro dan deposito.

Lembaga keuangan bukan bank mempunyai kegiatan yang tidak jauh berbeda dengan Bank. Bergerak dibidang jasa keuangan yang berorientasi bisnis, namun hanya menghimpun dana secara tidak langsung melalui surat-surat berharga jangka menengah

dan panjang, serta juga dalam bentuk pinjaman/kredit serta penyertaan bantuan modal untuk perusahaan yang memiliki ekonomi lemah. Bentuk lembaga keuangan bukan bank antara lain meliputi Asuransi, Pegadaian, Modal Ventura, Koperasi Simpan Pinjam, Reksadana, Multifinance, Anjak piutang.

Dalam praktik penyaluran dana ini dibutuhkan peran asuransi sebagai proteksi atau perlindungan. Secara umum, asuransi didefinisikan sebagai alat untuk mengurangi risiko yang melekat pada sistem perekonomian, dengan cara menggabungkan sejumlah unit yang terkena risiko yang sama, dalam jumlah yang cukup besar, agar probabilitas kerugiannya dapat diramalkan dan bila kerugian yang telah diramalkan terjadi maka akan dibagi secara proporsional oleh semua pihak dalam gabungan itu. Secara hukum, menurut KUHD Pasal 246: “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang di harapkan, yang mungkin akan diderita karena sesuatu yang tak tertentu.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Berdiri sebagai bank umum yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan perbankan dan membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat, khususnya para pensiunan dan calon penerima pensiun. Secara spesifik BTPN memberi berbagai fasilitas produk dan layanan perbankan, seperti: produk tabungan taseto premium/tabungan setara deposito, deposito, giro dan tabungan, produk pensiun berupa jasa pembayaran Tunjangan Hari Tua (THT), jasa pembayaran uang pensiun bulanan, serta pemberian kredit pensiun.

Salah satu dari layanan produk di BTPN KC. Surakarta adalah pemberian kredit pensiun bagi mereka pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), pensiunan Telkom, pensiunan Perhutani, pensiunan Pertamina, dan pensiunan ABRI, dengan jaminan

berupa Surat Keputusan (SK) Pensiun yang keberadaannya sejajar dengan SK pengangkatan pegawai negeri pensiunan. Dalam hal ini pemberian kredit dengan jaminan SK Pensiun ini, diramalkan akan terdapat risiko yang kemungkinan terjadi, mengingat salah satunya yang dalam hal ini adalah pensiun berusia lanjut meninggal dunia. Untuk itu sangat dibutuhkan fungsi asuransi untuk memperkecil kemungkinan risiko tersebut.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Surakarta Bekerjasama dengan beberapa pihak asuransi diantaranya PT. Asuransi Allianz Life Indonesia, PT. Avrist Insurance Life, PT. Generali Insurance untuk *mencovering* semua kerugian kredit yang ditimbulkan pada saat debitur atau nasabah meninggal dunia. Pelunasan / *covering* itu sendiri pastinya memiliki ketentuan serta syarat khusus yang harus dipenuhi baik sehubungan dengan keadaan fisik debitur yang meninggal dunia maupun secara administratif para debitur.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengambil judul **“Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Jiwa Kredit Pensiun Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. Kantor Cabang Surakarta”**.

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penulisan tugas akhir ini, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi pada ketiga pihak asuransi yang bekerjasama dengan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (BTPN) KC. Surakarta ?

2. Apakah manfaat yang diterima oleh debitur atau nasabah jika mengikuti asuransi dan pinjaman ditutup oleh asuransi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (BTPN) KC Surakarta ?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Mengacu pada perumusan masalah diatas, tujuan penulisan tugas akhir sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana prosedur pengajuan klaim asuransi pada ketiga pihak asuransi yang bekerjasama dengan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (BTPN) KC. Surakarta.
2. Mengetahui manfaat yang diterima oleh debitur atau nasabah jika mengikuti asuransi dan pinjaman ditutup oleh asuransi di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (BTPN) KC. Surakarta.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Bedasarkan dari yang dilakukan oleh peneliti maka akan diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
  - a. Memperluas dan memperdalam pengetahuan tentang permasalahan yang terjadi sebenarnya pada dunia kerja.
  - b. Menjadikan ilmu dan pengalaman yang dapat di aplikasikan di dalam perkuliahan serta menjadi evaluasi untuk menentukan kinerja yang kompeten.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Sebagai bahan pertimbangan dalam penerapan Asuransi Jiwa Kredit Pensiun untuk perkembangan perusahaan.
  - b. Sebagai sarana membangun kerjasama dengan lembaga pendidikan.
3. Bagi Pembaca

- a. Sebagai pandangan untuk bahan pertimbangan bagi mereka yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan mekanisme pengajuan asuransi.
- b. Sebagai pandangan untuk bahan memilih salah satu dari ketiga asuransi terbaik sesuai kebutuhan dan keinginan.

## **E. METODE PENELITIAN**

Adapun kelengkapan data yang dibutuhkan peneliti dengan menggunakan metode sebagai berikut :

### **1. Objek Penelitian**

Objek penelitian Tugas Akhir dilakukan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Surakarta. Jl. Brigjen Slamet Riyadi No. 526 Surakarta. No. Telepon/Fax +62 271 719 203 / +62 271 715 668. Pada tanggal 5 Januari 2015 s/d 30 Januari 2015.

### **2. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian berupa survei dengan pengamatan secara langsung pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Surakarta.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang didapat melalui berbagai cara, antara lain sebagai berikut:

#### **a. Data Primer**

Data yang diperoleh dari para narasumber langsung diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Dalam pengumpulan data ini peneliti mengadakan pengamatan

dan peninjauan langsung di Bank Tabungan Pensiunan Nasional, di bagian Back Office. Data yang diperoleh mengenai mekanisme pemberian kredit dan asuransi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Surakarta.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari pustaka, literatur, dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder meliputi segala dokumen seperti Prosedur Kerja Karyawan, SOP Perusahaan, dan lain - lain serta literatur yang diperoleh dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Surakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung atau tanya jawab dengan pihak yang memberikan informasi tentang objek yang diteliti untuk mendapatkan data tentang perusahaan khususnya mengenai prosedur kredit dan asuransi. Dengan teknik wawancara ini untuk mendapatkan informasi dimana pewawancara melontarkan pertanyaan - pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai.

b. Observasi

Salah satu pengumpulan data secara langsung tentang data- data yang sesuai penelitian. Dalam observasi ini peneliti melakukan kegiatan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Surakarta pada bagian Back Office.

### c. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data - data serta buku - buku yang berhubungan dengan materi yang akan dibahas penelitian.

### 5. Teknik Pembahasan

Metode yang dilakukan bersifat diskriptif kualitatif yang fokus pada penjelasan objek yang diteliti yaitu mekanisme pelayanan dalam peningkatan nasabah pengguna kredit pensiun sejahtera pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Surakarta.