

**PERMASALAHAN DAN PENYELESAIAN MASALAH DALAM
PENGAJUAN KLAIM ASURANSI OLEH AHLI WARIS NASABAH KREDIT
PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) TBK
PURNA BHAKTI KANTOR CABANG PEMBANTU
KARANGANYAR**



Tugas Akhir

**Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan**

Oleh:

Puri Enggar Ningtyas

NIM F3614079

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

ABSTRAK

PERMASALAHAN DAN PENYELESAIAN MASALAH DALAM PENGAJUAN KLAIM ASURANSI OLEH AHLI WARIS NASABAH KREDIT PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) TBK PURNA BHAKTI KANTOR CABANG PEMBANTU KARANGANYAR

Puri Enggar Ningtyas
F3614079

Penelitian ini dilakukan dengan alasan banyaknya nasabah pensiun PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar yang mengajukan kredit. karena usia nasabah yang telah senja terkadang nasabah meninggal dunia sebelum melunasi pinjamannya di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar. Oleh karena itu, ahli waris nasabah perlu mengajukan klaim asuransi supaya pinjaman nasabah tersebut dapat ditutup. Akan tetapi sering terdapat permasalahan pada saat pengajuan klaim asuransi tersebut.

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah wawancara dengan *operation SPV* dan *back office* PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar untuk mendapatkan data terkait dengan permasalahan serta informasi secara akurat. Selain itu penulis juga melakukan studi kepustakaan dengan membaca beberapa buku untuk menambah referensi.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan pada saat ahli waris mengajukan klaim asuransi ke PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar. Permasalahan tersebut antara lain: 1) Adanya keterlambatan pelaporan oleh ahli waris nasabah dan bahkan tidak dilaporkan sehingga terjadi *collect*. 2) Tidak lengkapnya persyaratan saat mengajukan klaim asuransi sehingga menyebabkan proses pengajuan klaim ke pihak asuransi menjadi terlambat. 3) Adanya perebutan hak ahli waris nasabah. 4) adanya nasabah yang mengaku telah meninggal dunia supaya kreditnya pada BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar dianggap telah lunas.

Kata Kunci: Permasalahan, Klaim Asuransi, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar, Ahli waris.

ABSTRACT

PROBLEMS AND THE SETTLEMENT OF PROBLEMS IN THE INSURANCE CLAIM BY THE HEIRS OF CREDIT CUSTOMERS IN KARANGANYAR SUBSIDIARY OFFICE OF PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) TBK PURNA BHAKTI

Puri Enggar Ningtyas
F3614079

This research is done by reason of many pension customer of PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar applying for credit. Because the age of customers who have dusk sometimes customers die before paying off the loan at PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar. Therefore, the heirs of customers need to apply for insurance claim in order to cover the customer's loan. However, there are often problems at the time of submission of insurance claims.

The method used by the authors in this study is an interview with SPV operation and back office PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar to obtain data related to problems and information accurately. In addition the authors also do literature study by reading some book to add a reference.

From the research that has been done by the authors can be concluded that there are some problems at the time the heirs filed an insurance claim to PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar. These problems include: 1) The existence of delay in reporting by customer heir and even not reported so that happened collect. 2) Incomplete requirements when filing insurance claims that cause the process of claim claiming to the insurance becomes too late. 3) There is a seizure of the rights of the customer heirs. 4) the existence of a customer claiming to have died so that his credit at BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar is considered to have been paid off.

Keywords: Problems, Insurance Claims, Subsidiary Office of PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti, Heirs.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul:

**PERMASALAHAN DAN PENYELESAIAN MASALAH DALAM
PENGAJUAN KLAIM ASURANSI OLEH AHLI WARIS NASABAH KREDIT
PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) TBK
PURNA BHAKTI KANTOR CABANG PEMBANTU KARANGANYAR.**

Disusun oleh:

Nama : Puri Enggar Ningtyas

Nim : F3614079

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dihadapkan Penguji Tugas Akhir Program studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.

Surakarta,

Dosen Pembimbing

Ariyanto Adhi Nugroho, SE., M.Ec, Dev.

NIP. 1984062720150301

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PERMASALAHAN DAN PENYELESIAN MASALAH DALAM PENGAJUAN
KLAIM ASURANSI OLEH AHLI WARIS NASABAH KREDIT PADA PT.
BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) TBK PURNA
BHAKTI KANTOR CABANG PEMBANTU KARANGANYAR.**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Nugroho Saputro, S.E., M.Ec., Dev.

NIP. 1982021420160301

Penguji

Ariyanto Adhi Nugroho, S.E., M.Ec., Dev.

NIP. 1984062720150301

Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama	:Puri Enggar Ningtyas
NIM	: F3614079
Program Studi	: Diploma 3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir	: Permasalahan dan Penyelesaian Masalah dalam Pengajuan Klaim Asuransi Oleh Ahli Waris Nasabah Kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti Kantor Cabang Pembantu Karanganyar.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun ini adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiridan bukan merupakan hasilsalinan atau saduran dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, Mei 2017

Mahasiswa,

Puri Enggar Ningtyas

NIM. F3614079

HALAMAN MOTTO

“Yang membuatku terus berkembang adalah tujuan – tujuan hidupku.”

(Muhammad Ali)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.”

(Aristoteles)

“Kami berhak untuk tidak menjadi bodoh.”

(Kartini)

“Seorang wanita harus memiliki ilmu pengetahuan, karena kelak ia akan menjadi guru bagi anak – anaknya.”

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas karunia Allah SWT Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.

Ku persembahkan Tugas Akhir ini kepada:

1. Bapak Suswanto dan Ibu Sri Kuntari. Terima kasih untuk segala pengorbanan yang kalian berikan. Semoga pencapaianku saat ini dapat membuat kalian bangga.
2. Prima Dwi Yulianto dan Setyawan Wibowo yang telah memberikan hiburan selama penulisan Tugas Akhir ini.
3. Rizka Dyah Febriyanti dan Sella Hayu Kaesti. Terima kasih untuk persahabatannya, semoga tetap seperti ini seterusnya.
4. Teman – teman seperjuangan D3 Keuangan dan Perbankan 2014.
5. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Permasalahan dan Peyeleaian Masalah Dalam Pengajuan Klaim Asuransi Oleh Ahli Waris Nasabah Kredit Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar”** secara tepat waktu.

Atas terselesaikannya Tugas Akhir ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu, mendukung, serta memberikan arahan kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat tersusun. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. IbuDr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Kresno Sarosa Pribadi, M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.
3. Bapak Ariyanto Adhi Nugroho, SE, M.Ec, Dev. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan serta bimbingannya.
4. Bapak Yogi Pasca Pratama, S.E., M.E. selaku Pembimbing Akademis penulis.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, semoga ilmu yang telah diberikan kepada penulis dapat bermanfaat.
6. Bapak Wijiana, S.E., M.Si. selaku *Branch head* PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar yang telah memberikan tempat bagi penulis untuk melakukan magang dan penelitian.

7. Bapak Nanang Hendi Nugroho, S.E selaku *operation SPV* dan Bapak Tommy Sidharta selaku *back office* yang telah bersedia menjadi narasumber penulis.
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar yang telah membantu memberikan data dan membimbing penulis pada saat pelaksanaan magang.
9. Seluruh keluarga dan teman – teman yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan.

Surakarta, Mei 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumuan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metodologi Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Bank	11
1. Pengertian Bank	11
2. Jenis Bank	12
3. Fungsi Bank	17
B. Kredit.....	19
1. Pengertian Kredit	19
2. Unsur – unsur Kredit.....	20
3. Jenis Kredit.....	21
4. Tujuan dan Fungsi Kredit.....	24

C. Pensiun	25
1. Pengertian Pensiun	25
2. Jenis Pensiun	25
3. Manfaat Pensiun.....	26
D. Asuransi.....	27
1. Pengertian Asuransi	27
2. Manfaat Asuransi	28
3. Jenis Usaha Asuransi.....	30
4. Prinsip – prinsip Asuransi	32
5. Premi Asuransi	35
6. Asuransi Kredit	36
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
1. Sejarah BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar.....	37
2. Visi dan Misi	38
3. Nilai – nilai Perusahaan	38
4. Struktur Organisasi	39
5. Deskripsi Jabatan dan Fungsi Jabatan.....	40
6. Produk BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar	48
B. Pembahasan Masalah	53
1. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi oleh Ahli Waris Nasabah Kredit pada BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar	53
2. Permasalahan dan Penyelesaian Masalah dalam Pengajuan Klaim Asuransi oleh Ahli Waris Nasabah Kredit pada BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar	58
BAB IV PENUTUP	65
1. Kesimpulan	65
2. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Sejarah BTPN Tbk Purna Bhakti KCP Karanganyar	37
3.2 Persyaratan Pengajuan Klaim Asuransi	56

DAFTAR GAMBAR

1.1 Pengajuan Klaim Asuransi pada BTPN Tbk Purna Bhakti.....	5
3.1 Struktur Organisasi BTPN Tbk Purna Bhakti	39
3.2 Alur Pengajuan Klaim Asuransi oleh Ahli Waris	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Monitoring Dosen Pembimbing
- Lampiran 2. Formulir Pendaftaran Magang Kerja
- Lampiran 3. Daftar Hadir Peserta Kegiatan Kuliah Magang Kerja
- Lampiran 4. Surat Keterangan
- Lampiran 5. Laporan Kegiatan Harian Peserta Kuliah Magang Kerja
- Lampiran 6. Surat Keterangan Ahli Waris
- Lampiran 7. Daftar Wawancara
- Lampiran 8. Dokumentasi Magang