

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Industri perbankan saat ini telah menembus berbagai wilayah-wilayah di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat agar dapat berinteraksi secara langsung dengan dunia perbankan. Sesuai dengan salah satu tujuan perbankan yaitu untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Masyarakat saat ini dituntut untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi kebutuhan yang akan datang. Sehingga masyarakat benar-benar mempersiapkan kebutuhan dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Agar masyarakat lebih berjaga-jaga untuk kebutuhan yang tak terduga dimasa yang akan datang. Salah satunya dengan memanfaatkan jasa industri perbankan.

Disamping itu seiring dengan perkembangan zaman peranan perbankan sangatlah mempengaruhi kegiatan ekonomi masyarakat saat ini. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan pedoman untuk kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya (Kasmir, 2012:1).

*commit to user*

Sekarang banyak lembaga perbankan yang menyediakan pilihan kemudahan kepada nasabah berserta jaminannya, selain itu lembaga perbankan juga menyediakan jasa asuransi. Kegiatan asuransi merupakan suatu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang memberikan perlindungan kepada pihak tertanggung apabila pihak tersebut terjadi sesuatu dengan yang diasuransikan tersebut di masa mendatang, maka pihak tertanggung akan memperoleh uang untuk mengurangi kerugian yang terjadi (Subagyo 1997:77).

Adanya asuransi pada lembaga perbankan bertujuan apabila terjadi sesuatu kepada debitur setelah melakukan transaksi pinjaman kredit di lembaga perbankan tersebut. Misalkan debitur meminjam dana ke Bank, suatu ketika debitur meninggal dunia, maka pihak keluarga tidak akan dibebankan untuk melunasi pinjaman di bank, namun asuransi yang akan mengcover pinjaman tersebut. Selain itu asuransi juga memberikan keuntungan bagi perbankan itu sendiri yaitu perusahaan asuransi menutup sisa pinjaman pada nasabah yang meninggal dunia dengan melakukan pengajuan klaim asuransi kematian.

Dengan adanya asuransi akan memberikan perlindungan yang dibutuhkan dalam dunia perbankan. Secara umum, perbankan akan mempertimbangkan risiko yang akan dihadapi. Masyarakat saat ini menjadikan adanya jasa asuransi sebagai hal yang sangat penting, dengan tujuan melindungi diri baik jangka panjang maupun pendek. Karena masyarakat telah sadar akan pentingnya jasa asuransi, salah satunya asuransi mengurasi permasalahan ekonomi yang dihadapi apabila salah satu anggota keluarga mengalami risiko cacat atau meninggal dunia. Selain itu perkembangan asuransi di Indonesia saat

ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Berbagai perusahaan asuransi menawarkan program asuransi baik bagi masyarakat maupun perbankan.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) merupakan bank yang berfungsi memberikan pelayanan dan membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat khususnya para pensiunan dan calon pensiun. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) juga mempunyai produk tabungan yang bisa dipilih oleh nasabahnya diantaranya produk tabungan giro, deposito, tabungas. Bank Tabungan Pensiunan Nasional tidak hanya memberikan pinjaman, tetapi juga melaksanakan “Tri Program Taspen” yaitu pembayaran Tabungan Hari Tua (THT), Pembayaran (Jaminan Sosial Tenaga Kerja) JAMSOSTEK, dan Pembayaran Uang Pensiun.

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Pembantu Karanganyar merupakan bank cabang pembantu yang memfokuskan diri pada usaha Kredit Pensiunan, Produk kredit yang ada di Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah kredit pensiun sejahtera, kredit pensiun sejahtera plus (untuk pra-pensiun), dan kredit pensiun KMP 24 (untuk pegawai aktif). Salah satu pelayanan pada bank tabungan pensiun nasional adalah jasa pembayaran uang pensiun. Pembayaran uang pensiun diberikan kepada pegawai negeri sipil, pensiunan janda atau duda, pensiunan Asabri, pensiunan yatim piatu yang masih dibawah umur 21 tahun atau masih sekolah. Selain itu, dalam

*commit to user*

pembayaran uang pensiun Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti juga bekerja sama dengan PT Taspen dan Dana Pensiunan.

Dengan adanya asuransi di Bank Tabungan Pensiunan Nasional maka akan mempermudah kinerja perbankan dan keamanan pada debitur, contoh apabila debitur mempunyai pinjaman kredit di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) dan debitur tersebut meninggal dunia maka ahli waris melapor untuk pengajuan klaim asuransi kematian agar dilakukan penyelesaian pada pinjamannya. Klaim asuransi kematian ini bertujuan mempermudah ahli waris untuk tidak menanggung beban dalam mengangsur pinjaman kredit selanjutnya. Selain itu klaim asuransi tersebut hanya berlaku untuk debitur yang melakukan pinjaman baik debitur pensiunan maupun pegawai aktif di Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Karanganyar Purna Bakti.

Dengan kemudahan mendapatkan informasi dari Bank Tabungan Pensiunan Nasional maka penulis mengambil kesimpulan untuk mengetahui alur atau mekanisme pengajuan klaim asuransi kepada debitur meninggal dunia pada pinjaman di Bank Tabungan Pensiunan Nasional dan syarat apa saja yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim asuransi, serta ingin mengetahui apa kendala yang dihadapi oleh perbankan tersebut mengenai pengajuan klaim asuransi.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik mengambil judul ”  
**Mekanisme Pengajuan Klaim Asuransi Kepada Debitur Meninggal Dunia  
Pada Pinjaman Kredit Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)  
Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mekanisme pengajuan klaim asuransi serta syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi oleh debitur pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti?
2. Apakah kendala yang dihadapi Bank Tabungan Pensiunan Nasional pada saat debitur pengajuan klaim asuransi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui mekanisme klaim asuransi yang terdapat pada Bank Tabunagn Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi BTPN pada saat proses debitur mengajukan klaim asuransi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis maka akan diperoleh manfaat sebagai berikut:

*commit to user*

### 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 klaim asuransi 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 pengajuan klaim asuransi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

## E. Metode Penelitian

Adapun kelengkapan data yang dibutuhkan penulis dengan menggunakan metode sebagai berikut

### 1. Obyek Penelitian

Obyek penelitian Tugas Akhir dilakukan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti Jl. Raya Lawu



No.20 Cangakan, Karanganyar. Telepon (0271) 494515 pada tanggal 5 sampai 30 Januari 2015.

## 2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian berupa survey dengan melakukan pengamatan langsung pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Karanganyar Purna Bakti.

## 3. Sumber Data

sumber data terdiri dari :

### a. Data Primer

Data berupa informasi yang diperoleh dari narasumber langsung diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.

Dalam pengumpulan data ini penulis mengadakan pengamatan dan peninjauan langsung di Bank BTPN, di bagian *Back Office*. Data yang diperoleh mengenai pengajuan klaim asuransi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti.

### 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 Pembantu Karanganyar Purna Bakti.

*commit to user*

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara secara langsung atau tanya jawab dengan pihak yang memberikan informasi tentang obyek yang diteliti untuk mendapatkan data tentang perusahaan, khususnya mengenai pengajuan klaim 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 penulis melakukan kegiatan di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti 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 peneliti.

#### 5. Teknik Pembahasan

Tektik Pembahasan ini dilakukan dengan metode diskriptif yang menjelaskan objek yang dibahas peneliti yaitu tentang kegunaan klaim asuransi serta syarat apa yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim asuransi dalam kelengkapan data serta Kendala yang dihadapi oleh bank tersebut saat



memproses klaim asuransi pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional  
Kantor Cabang Pembantu Karanganyar Purna Bakti.

