



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KREDIT KONSUMTIF PADA PT ASURANSI KREDIT INDONESIA CABANG CIKINI



ELVIRA AUFA

NIM: 1905311041

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan

Diploma III Politeknik

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2022



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Elvira Aufa
Nim : 1905311041
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit
Konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia
Cabang Cikini

Depok, 08 Juli 2022

Pembimbing II

Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP. 196203061990032001

Pembimbing I

Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M.
NIP. 195908261990032002

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP. 196501311989032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Elvira Aufa
Nim : 1905311041
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit
Konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia
Cabang Cikini

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta pada:


Hari : Senin
Tanggal : 15 Agustus 2022
Waktu : 10.30 – 11.30 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar., M.M
NIP : 195908261990032002
Penguji I : Hafniza Amir, S. Sos., M.Si.
NIP : 196002261989032001
Penguji II : Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd
NIP : 198711122019032011

()

()

()



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini berjudul “**Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit Konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini**” disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Diploma III Politeknik Negeri Jakarta, Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Administrasi Bisnis.

Penulisan tugas akhir ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. sc. H., Zainal Nur Arifin, Dipl-Ing, HTL., M. T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra., Iis Mariam, M. Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2021-2025.
3. Taufik Akbar, SE., M.S.M selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis periode 2021-2025.
4. Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M. selaku dosen pembimbing materi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si selaku dosen pembimbing teknis yang telah bersedia mengecek dan mengoreksi penulisan tugas akhir ini sehingga tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis, sehingga penulis mendapatkan ilmu pengetahuan yang bisa diterapkan di dalam dunia kerja nanti.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Seluruh bapak dan ibu dari Bagian Klaim PT Asuransi Kredit Indonesia, khususnya bapak Doddy selaku mentor dan pembimbing penulis yang membantu penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini. Ibu Yuliani Toha, Ibu Leni Marissa, Bapak Suhendro Pramono, Ibu Yanti, Mba Dewi, Mba Lala, Bapak Yohanes, Bapak Faisal, Bapak Nico, Bapak Manta dan Kak Ivanka yang telah banyak memberikan bantuan serta dukungannya kepada penulis selama kegiatan praktik kerja lapangan sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua Ibu Elihartati dan Bapak Eddi dan saudara-saudari Kak Elza, Kak Vica, Bg Aldi, dan Kak Rira yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman kelas AB-6A angkatan 2019 yang telah membantu, menghibur dan memberikan semangat kepada penulis dari awal mulai perkuliahan hingga saat sekarang ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan senang hari menerima kritik dan saran yang membangun dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Depok, 08 Juli 2022

Penulis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	2
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6 Metode Analisis Data.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Prosedur.....	6
2.2 Pengertian Asuransi	6
2.2.1 Jenis-Jenis Asuransi	7
2.3 Pengertian Asuransi Kredit	9
2.3.1 Jenis-Jenis Kredit	10
2.3.2 Objek Pertanggungan Asuransi Kredit Konsumtif	10
2.4 Pengertian Premi Asuransi.....	11
2.5 Pengertian Klaim	11
2.5.1 Hak Klaim.....	11
2.5.2 Syarat Pengajuan Klaim.....	12
BAB III	13
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
3.1 Sejarah Perusahaan	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	13
3.3	Logo PT Asuransi Kredit Indonesia.....	14
3.4	Struktur Organisasi Perusahaan	14
3.5	Tugas dan Tanggung Jawab.....	15
BAB IV	18
PEMBAHASAN	18
4.1	Ketentuan dan Persyaratan dalam Pengajuan Klaim Asuransi Kredit Konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia	18
4.1.1	Mulai dan Berakhirnya Risiko	19
4.1.2	Ketentuan Premi.....	19
4.1.3	Timbulnya Hak Klaim	20
4.1.4	Besarnya Klaim.....	20
4.1.5	Daluwarsa Klaim.....	21
4.2	Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit Konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.....	22
BAB V	41
PENUTUP	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	44

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan PT Asuransi Kredit Indonesia.....	14
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini..	15
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit Konsumtif	23
Gambar 4. 2 Surat Klaim PT Bank Neo Commerce Tbk.....	26
Gambar 4. 3 Polis Asuransi Kredit	27
Gambar 4. 4 Daftar Debitur	28
Gambar 4. 5 Copy Bukti Pembayaran Premi	29
Gambar 4. 6 Surat Keputusan Golongan/Pangkat Terakhir.....	30
Gambar 4. 7 Surat Kuasa	31
Gambar 4. 8 Surat Kematian.....	32
Gambar 4. 9 Memorandum Penilaian Kredit Pensiun	33
Gambar 4. 10 Perjanjian Kredit	34
Gambar 4. 11 Bukti Pencairan Kredit.....	35
Gambar 4. 12 Jadwal Angsuran	37
Gambar 4. 13 Persetujuan Klaim Asuransi Kredit.....	39



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	44
Lampiran 2 Tarif Premi untuk Kredit Konsumtif	45
Lampiran 3 Surat Penolakan Klaim Karena Umur	46
Lampiran 4 Surat Penolakan Klaim Daluwarsa Tamdat	47





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap orang harus memiliki perlindungan pribadi untuk dirinya sendiri dan keluarganya agar jika suatu saat nanti terjadi masalah, maka mereka mempunyai perlindungan atau bantuan atas risiko yang dialaminya. Risiko tidak dapat dihindari atau dipisahkan dari kehidupan manusia karena setiap kegiatan yang dilakukan manusia pasti mempunyai risiko. Oleh karena itu, banyak pihak perusahaan asuransi menawarkan berbagai produk asuransi yang dapat mengatasi risiko yang dialami oleh masyarakat salah satunya PT Asuransi Kredit Indonesia. Asuransi adalah jaminan perlindungan risiko dimana saat debitur mengalami masalah, maka akan dialihkan kepada pihak perusahaan asuransi. Dengan adanya asuransi, pihak lembaga perbankan terhindar dari risiko kerugian yang timbul dari adanya ketidakpastian atas pelunasan pembayaran kredit yang telah diberikan kepada nasabahnya.

Pembahasan kredit perbankan tidak lepas dari asuransi kredit. Asuransi kredit merupakan jenis asuransi yang memberikan perlindungan dan menjamin jika debitur mengalami gagal bayar atau tidak mampu melunasi pinjaman kepada bank atau pemberi kredit (kreditur). Biasanya, jenis asuransi ini menanggung risiko gagal bayar akibat debitur meninggal dunia karena sakit atau kecelakaan, PHK, maupun sebab lainnya. Jika debitur meninggal dunia atau PHK dan belum selesai melunasi kreditnya maka, pihak perbankan dapat mengajukan klaim kepada perusahaan asuransi. Sisa pokok kredit ditambah dengan bunga kredit tersebut yang akan dapat dilunasi dengan asuransi kredit.

Dalam klaim asuransi kredit tersebut tidak sedikit yang ditolak oleh pihak asuransi, di antaranya disebabkan oleh debitur meninggal dunia karena bunuh diri, melakukan perbuatan tindak kriminal, mengundurkan diri, pemberontakan,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengisian data tidak benar atau palsu, tidak lengkapnya persyaratan dokumen saat mengajukan klaim asuransi sehingga menyebabkan proses pengajuan klaim menjadi terhambat atau tertunda, dan adanya nasabah yg mengaku telah meninggal dunia agar kredit dianggap lunas.

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan menjelaskan lebih lanjut mengenai masalah yang ada dan akan dibahas dalam Tugas Akhir yang berjudul **“Prosedur Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit Konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan di atas, penulis dapat merumuskan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana ketentuan dan persyaratan dalam pengajuan klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini?
- b. Bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan ketentuan dan persyaratan dalam pengajuan klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.
- b. Menjelaskan prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Laporan ini dapat memberikan manfaat yaitu menambah ilmu pengetahuan penulis, dengan melihat aplikasi dari teori yang telah didapat penulis selama di bangku perkuliahan. Khususnya mata kuliah administrasi perkantoran. Dimana penulis terlibat langsung dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.
- b. Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan bahan evaluasi serta saran bagi PT Asuransi Kredit Indonesia dalam menerapkan prosedur atau tata cara penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini untuk mengembangkan kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.
- c. Penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dalam bidang asuransi bagi mahasiswa lain di masa yang mendatang.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi

Penulis melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dalam menangani prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif dalam bentuk Praktek Kerja Lapangan atau Magang mulai dari tanggal 24 Januari – 22 April 22 yang dilaksanakan secara *full offline* di PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Wawancara

Penulis mengumpulkan data menggunakan metode wawancara secara langsung dengan Kepala Seksi Klaim Ibu Leni Marissa dan juga staf Bagian Klaim bapak Doddy Atmaja yang bertanggung jawab dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini. (Daftar Pertanyaan Dapat Dilihat pada Lampiran 1)

c. Dokumentasi

Pengumpulan data berupa dokumentasi penulis mencatat, dan mendapatkan salinan dokumen yang berkaitan dengan prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.

1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah metode dengan cara menggambarkan atau menjabarkan data yang diperoleh secara sistematis mengenai kegiatan yang berhubungan dengan prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar tugas akhir ini mudah dipahami, penulis menyajikan sistematika penulisan yaitu sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari 7 (tujuh) bagian yaitu; latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat dari penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang relevan sesuai dengan topik yang akan dibahas di tugas akhir ini. Bab ini menjelaskan tentang pengertian prosedur, pengertian asuransi, jenis asuransi, asuransi kredit, jenis-jenis kredit, objek pertanggungan asuransi kredit konsumtif, pengertian premi asuransi, pengertian klaim, hak klaim dan syarat pengajuan klaim.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum perusahaan antara lain yaitu: sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas dan tanggung jawab organisasi perusahaan.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan tentang pembahasan pokok masalah yang dibahas mengenai ketentuan dan persyaratan dalam pengajuan klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini dan prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.

Bab V : Penutup

Pada bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan Bab IV serta saran untuk prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia Cabang Cikini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya mengenai prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi kredit Indonesia, kesimpulan yang dapat penulis ambil dari penulisan tugas akhir ini di antaranya sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Perjanjian Kerjasama (PKS) antara PT Asuransi Kredit Indonesia (penjamin) dengan PT Bank Neo Commerce Tbk (terjamin), pengajuan klaim yang dilakukan oleh terjamin harus tercakup dalam syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam perjanjian. Ketentuan dan persyaratan tersebut, yaitu mulai dan berakhirnya risiko, ketentuan premi, timbulnya hak klaim, besarnya klaim, dan daluwarsa klaim. Hal ini sesuai dengan teori Keputusan Menteri Keuangan dalam Umam. Di dalam persyaratan pengajuan klaim, sering kali ditemukan pengajuan klaim yang dilakukan oleh terjamin yang tidak memenuhi, seperti dokumen yang diberikan oleh terjamin masih belum lengkap sehingga proses klaim menjadi terhambat.
- b. Pengajuan klaim kredit konsumtif terjadi dikarenakan kredit macet disebabkan debitur terjamin meninggal dunia, maka PT Bank Neo Commerce Tbk mengajukan klaim kepada PT Asuransi Kredit Indonesia untuk membayar 100% dari total klaim yang diajukan. Prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif ini, dimulai dari pengajuan klaim oleh terjamin, registrasi dan verifikasi permohonan klaim, proses analisa dan *survey* jika diperlukan dan jika dokumen sudah lengkap maka proses selanjutnya yaitu, persetujuan klaim oleh PT Askrindo. Jika dokumen pengajuan tidak lengkap maka akan diminta tambahan data dalam

batas waktu yang telah ditentukan. Apabila melewati batas waktu, maka klaim tersebut menjadi daluwarsa dan klaimpun ditolak. Proses yang terakhir yaitu, pembayaran klaim yang akan diproses oleh bagian keuangan PT Askrindo. Prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Askrindo sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan teori Sula dalam Nugraha. Dalam pengajuan klaim pada PT Askrindo hanya dilakukan secara *offline* saja, sehingga terjadinya penumpukan dokumen yang masuk setiap harinya.

5.2 Saran

Saran yang diberikan penulis dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia, di antaranya sebagai berikut:

- a. Untuk mempercepat proses penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif, kerjasama terjamin dalam memberikan dokumen persyaratan klaim debitur sangat diperlukan. Seharusnya, terjamin dapat menyerahkan dokumen secara lengkap kepada PT Askrindo agar tidak ada lagi permintaan surat tambahan data atas pengajuan klaim oleh terjamin, sehingga proses klaim berjalan dengan cepat.
- b. Pada pengajuan klaim asuransi kredit konsumtif, disarankan pengajuan klaim dapat juga dilakukan secara online agar tidak terjadi penumpukan dokumen di ruangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Astuti, Yuli dan Yuli Rahayu. 2019. *“Layanan Lembaga Keuangan Syariah”*. Jakarta: PT Gramedia.

Fauziah, Faridatul. 2016. *Perlindungan Hukum Pemegang Polis Asuransi*. Fikra Publishing.

Ismanto, Hadi dkk. 2019. *Perbankan dan Literasi Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish.

Mulhadi. 2017. *Dasar-Dasar Hukum Asuransi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Nuraidah, Ade Novita Sari. 2020. *Cara Mudah Memahami Teks Prosedur*. Indonesia: Guepedia.

Rastuti, Tuti. 2016. *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*. Yogyakarta: MediaPressindo.

Ronaldo, Reza. 2018. *“Why is Insurance so Important? Cara Mudah Mengenal Asuransi”*. Gorontalo: Ideas Publishing.

Umam, Khotibul. 2013. *Memahami dan Memilih Asuransi*. Yogyakarta: Medpress Digital

Jurnal

Nugraha, Farid Setya. 2018. *“Prosedur Penanganan Klaim Asuransi Kredit Pada PT Asuransi Bangun Askrida Kantor Cabang Yogyakarta”*. (<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/9990/Farid%20Setya%20Nugraha%2015213080.pdf?sequence=1> diakses 18 Juni 2022).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana ketentuan dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia?
2. Apa saja syarat-syarat dalam prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia?
3. Apa saja dokumen yang harus disediakan oleh Terjamin untuk mengajukan klaim?
4. Bagaimana prosedur penyelesaian klaim asuransi kredit konsumtif pada PT Asuransi Kredit Indonesia?



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 2

Tarif Premi untuk Kredit Konsumtif

No.	Jangka Waktu (Tahun)	Tarif Premi	
		Pegawai Aktif %	Pensiun %
1.	s/d 1	0,20	0,23
2.	> 1 s/d 2	0,40	0,45
3.	> 2 s/d 3	0,60	0,65
4.	> 3 s/d 4	0,80	0,85
5.	> 4 s/d 5	1,00	1,10
6.	> 5 s/d 6	1,20	1,30
7.	> 6 s/d 7	1,40	1,50
8.	> 7 s/d 8	1,60	1,70
9.	> 8 s/d 9	1,80	1,90
10.	> 9 s/d 10	2,00	2,05
11.	> 10 s/d 11	2,10	2,15
12.	> 11 s/d 12	2,20	2,30
13.	> 12 s/d 13	2,30	2,40
14.	> 13 s/d 14	2,40	2,50
15.	> 14 s/d 15	2,50	2,60

Sumber: PT Asuransi Kredit Indonesia, 2022

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3

Surat Penolakan Klaim Karena Umur



Nomor : 433 / KCJC/VII/2021
 Lampiran : --
 Perihal : **Penolakan klaim BYB**
An. Jojo Suprajo

Jakarta, 27 Juli 2021

Kepada Yth,
Divisi Operasi
PT. Bank Neo Commerce Tbk
 Treasury Tower Lantai 60
 Kawasan District 8 LOT. 28
 Jl. Jend Sudirman Kav. 52 – 53
 Jakarta Selatan 12190

Menunjuk surat dari PT Bank Neo Commerce Tbk Nomor 109/ASS-KGD/BNC/V/2021 tanggal 27 Mei 2021 Perihal klaim asuransi atas nama Jojo Suprajo dengan tuntutan Klaim sebesar **Rp. 43.255.715,82** dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan perjanjian Kerjasama (PKS) antara PT.(Persero) PT. Asuransi Kredit Indonesia dengan PT. Bank Yudha Bhakti tentang Asuransi Kredit Konsumtif Nomor : 11/PKS/ASK/DIR/III/2014 dan Nomor : PK/015/SET/BYB/III/2014 tanggal, 26/03/2014 Pasal 2 ayat 3 butir C yaitu KREDIT diberikan berdasarkan norma norma perkreditan yang sehat dan berlaku umum" (c) "KREDIT diberikan kepada DEBITUR TERTANGGUNG dengan jangka waktu KREDIT berakhir pada saat DEBITUR TERTANGGUNG memasuki usia pensiun atau usia sampai dengan 75 th Untuk Pensiunan PNS, Pensiunan BUMN, Pensiunan TNI/POLRI, Janda Pensiun PNS, Janda Pensiunan TNI/POLRI"
2. Debitur atas nama Jojo Suprajo pada saat jangka waktu kredit berakhir diketahui berusia lebih dari 75 tahun, dengan data sebagai berikut :

No	Nama Debitur	Nomor PK	No Loan	Tuntutan Klaim	Tgl lahir	Jangka Waktu Akhir	Keterangan (Usia)
1	Jojo Suprajo			43.255.715,82		07/01/2024	88 tahun

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Pengajuan Klaim tidak dapat kami proses lebih lanjut, karena tidak sesuai dengan PKS pasal 2 ayat 3 butir (C).

Demikian kami sampaikan atas perhatian serta kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

PT ASURANSI KREDIT INDONESIA
Kantor Cabang Jakarta Cikini


Adria
 Pimpinan Cabang

Tembusan Yth :
 - Arsip

PT Asuransi Kredit Indonesia (Persero)
 Jl. Cikini Raya No. 101 Cikini, Jakarta 10330, INDONESIA
 ☎ : +6221 2305682/83, ☎ : +6221 3900550/31907176, @ : www.askrindo.co.id, Call Center : 1500-405



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4

Surat Penolakan Klaim Daluwarsa Tamdat



Nomor : 124 / KJC/II/2021

Lampiran : 1

Perihal : **Penolakan Daluarsa Tambahan Data
Klaim Bank Neo Commerce**

Jakarta, 25 Februari 2021

Kepada Yth,
Bpk. Michael Jonathan
Divisi Operasi
PT Bank Neo Commerce Tbk
Gedung Gozco
Jl. Raya Pasar Minggu Kav. 32
Jakarta Selatan

Menunjuk surat dari PT Bank Neo Commerce Tbk, nomor 005/As-OPR/BYB/I/2021 tanggal 6 Januari 2021 perihal Revisi Surat No. 003/AS-OPR/I/2021 dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan perjanjian Kerjasama (PKS) antara PT.(Persero) PT. Asuransi Kredit Indonesia dengan PT. Bank Yudha Bhakti tentang Asuransi Kredit Konsumtif Nomor : 11/PKS/ASK/DIR/III/2014 dan Nomor : PK/015/SET/BYB/III/2014 tanggal, 26/03/2014 Pasal 2 ayat 3 butir C yaitu KREDIT diberikan berdasarkan norma norma perkreditan yang sehat dan berlaku umum" (c) "KREDIT diberikan kepada DEBITUR TERTANGGUNG dengan jangka waktu KREDIT berakhir pada saat DEBITUR TERTANGGUNG memasuki usia pensiun atau usia sampai dengan 75 th Untuk Pensiunan PNS, Pensiunan BUMN, Pensiunan TNI/POLRI, Janda Pensiun PNS, Janda Pensiunan TNI/POLRI".
2. Setelah kami verifikasi dan analisa lebih lanjut, didalam pengajuan klaim ada 35 debitur tidak dapat kami proses karena debitur bersangkutan telah masuk dalam katagori daluarsa tambahan data (rincian data terlampir).

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Pengajuan Klaim tidak dapat kami proses lebih lanjut, karena tidak sesuai dengan PKS pasal 14 ayat 2.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

PT Asuransi Kredit Indonesia
Kantor Cabang Jakarta Cikini



Pimpinan Cabang

Tembusan :
- Arsip

PT Asuransi Kredit Indonesia (Persero)

Jl. Cikini Raya No. 101 Cikini, Jakarta 10330, INDONESIA

☎: +6221 2305682/83. 📠: +6221 3900550/31907176. 🌐: www.askrindo.co.id. Call Center: 1500-105

REKAPITULASI TOLAK KADALUARSA TAMBAHAN DATA KLAIM BANK NED COMMERCE

No	Nama Debitur	Tuntutan Klaim	Tanggal Pengajuan Klaim	Tanggal Berkas Klaim Diterima	Tanggal Surat Tambahan Data	Tambahan Data Belum Terpenuhi	Daluwarsa Tambahan Data
1	Nurhayati Amin	55.401.290	22/04/2019	17/01/2019	12/04/2019	19/02/2021	1 Tahun 10 Bulan
2	Ulris Suryati	38.900.357,00	22/03/2019	27/03/2019	16/07/2019	19/02/2021	1 Tahun 7 Bulan
3	Bambang Hariyanto	143.659.393,00	27/06/2019	04/07/2019	16/07/2019	19/02/2021	1 Tahun 7 Bulan
4	Susmono Santoso	145.045.787,35	23/11/2018	13/12/2018	19/07/2019	19/02/2021	1 Tahun 7 Bulan
5	Adang Sutisna	17.837.539,00	11/10/2018	11/10/2018	19/07/2019	19/02/2021	1 Tahun 7 Bulan
6	Sumiyati	18.435.785,23	20/12/2018	27/12/2018	19/07/2019	19/02/2021	1 Tahun 7 Bulan
7	Maryamah	87.842.948,25	27/03/2019	27/03/2019	16/07/2019	19/02/2021	1 Tahun 7 Bulan
8	Soelvyanto	20.336.638,45	25/07/2019	26/07/2019	02/09/2019	19/02/2021	1 Tahun 5 Bulan
9	Soeljatno	121.986.318,14	26/09/2018	03/10/2018	05/09/2019	19/02/2021	1 Tahun 5 Bulan
10	Setyo Budi Wahyuni	87.807.039	12/08/2019	15/02/2019	02/09/2019	19/02/2021	1 Tahun 5 Bulan
11	Agus Saheri	193.413.824,79	30/04/2019	03/05/2019	15/10/2019	19/02/2021	1 Tahun 4 Bulan
12	Cucu Suhayati	93.649.355,45	26/09/2019	27/09/2019	10/10/2019	19/02/2021	1 Tahun 4 Bulan
13	Odih Saodih	8.474.910,31	24/10/2019	30/10/2019	07/10/2019	19/02/2021	1 Tahun 4 Bulan
14	Dioko Susilo	160.714.180,32	25/10/2019	25/10/2019	31/10/2020	19/02/2021	0 Tahun 3 Bulan
15	Kosir	79.380.444,06	18/11/2019	20/11/2019	11/12/2019	19/02/2021	1 Tahun 2 Bulan
16	Kartini Anas	29.980.138,40	02/12/2019	02/12/2019	20/12/2019	19/02/2021	1 Tahun 1 Bulan
17	Suartono	200.902.955,52	11/12/2019	12/12/2019	20/12/2019	19/02/2021	1 Tahun 1 Bulan
18	Sukeni	65.710.347,83	11/11/2019	01/11/2019	20/12/2019	19/02/2021	1 Tahun 1 Bulan
19	Supardi	146.360.392,51	06/01/2020	14/01/2020	31/01/2020	19/02/2021	1 Tahun 0 Bulan
20	Ferry Kusen	55.890.994,41	11/05/2020	29/05/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
21	Timbul Halomoan Sinaga	226.724.270,35	09/06/2020	22/06/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
22	Hensel Rika Margaritha Engel	60.531.189,86	03/06/2020	16/06/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
23	Lestari Raharjo	24.618.084,93	09/06/2020	16/06/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
24	Ri Marlyam BT Ra Soedja	4.942.627,34	11/03/2020	13/03/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
25	Ery Sukoesih	42.725.249,30	07/01/2020	13/01/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
26	Kasno	10.656.325,56	13/04/2020	22/04/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
27	E Maesarah	24.638.858,74	16/03/2020	30/03/2020	14/07/2020	19/02/2021	7 Bulan 5 Hari
28	Narwati	54.042.928,26	14/07/2020	16/07/2020	24/08/2020	19/02/2021	5 Bulan 26 Hari
29	Purnomo	186.950.113,49	16/07/2020	29/07/2020	27/08/2020	19/02/2021	5 Bulan 23 Hari
30	Made Mirah Nunung	71.309.418,00	29/06/2020	30/06/2020	23/09/2020	19/02/2021	4 Bulan 27 Hari
31	Mohamad Yusup	109.599.930,34	05/02/2020	16/06/2020	23/09/2020	19/02/2021	4 Bulan 27 Hari
32	Asther Thamrin Marpaung	35.931.169,22	29/06/2020	03/07/2020	23/09/2020	19/02/2021	4 Bulan 27 Hari
33	Umar Hasyim	141.819.979,95	28/08/2020	02/09/2020	23/09/2020	19/02/2021	4 Bulan 27 Hari
34	Ulris Nengsih	69.912.820,00	14/09/2020	14/09/2020	23/09/2020	19/02/2021	4 Bulan 27 Hari
35	Purnomo	186.950.113,49	16/07/2020	29/07/2020	27/08/2020	19/02/2021	5 Bulan 23 Hari

Sumber: PT Asuransi Kredit Indonesia, 2022


Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta