



© 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

**PERSYARATAN DAN PROSEDUR TEKNIS  
PENYELESAIAN KLAIM KUR GENERASI 2 BRI  
PADA PT ASURANSI KREDIT INDONESIA KC  
CIKINI**



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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Hayatun Nisa  
NIM : 1905311016  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Persyaratan dan Prosedur Teknis Penyelesaian  
Klaim KUR Generasi 2 BRI Pada PT Asuransi  
Kredit Indonesia KC Cikini

Depok, 17 Agustus 2022

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



**Dr. Dra. Iis Mariam, M. Si**  
NIP. 196501311986032001



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

**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA**  
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Hayatun Nisa  
NIM : 1905311016  
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Persyaratan dan Prosedur Teknis Penyelesaian  
Klaim KUR Generasi 2 BRI pada PT Asuransi  
Kredit Indonesia KC Cikini

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian 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 : Rabu  
Tanggal : 03 Agustus 2022  
Waktu : 08.00 – 09.00 WIB

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**  
**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M.  
NIP : 195908261990032002

Penguji 1 : Dr. M. Ikhsan, M.Si  
NIP : 196309131988031002

Penguji II : Drs. Anwar Mustofa., M.Hum  
NIP : 196410161991031003



**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

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan segala rahmat, karunia dan nikmatNya sehingga penulis mampu menyelesaikan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan Laporan Tugas Akhir yang berjudul **“Persyaratan dan Prosedur Teknis Penyelesaian Klaim Asuransi KUR Generasi 2 BRI Pada PT Asuransi Kredit Indonesia Kc Cikini”** dengan lancar dan tepat waktu sebagai syarat sidang kelulusan dan perolehan gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta Tahun 2022.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini tentu tidak lepas dari bantuan, doa dan dukungan pihak-pihak terkait yang turut berpartisipasi mendukung maupun membimbing penulis secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Maka dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam 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 Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta periode 2017 s.d 2021.
4. Taufik Akbar S.E., M.S.M., selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta.
5. Dr. Narulita Syarweni, S.E., M.E selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta Periode 2017 s.d 2021.
6. Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar, M.M. selaku dosen pembimbing materi yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan tulus dan sabar dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.



**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

7. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si., selaku dosen pembimbing teknis yang telah memeriksa teknis penulisan Laporan Tugas Akhir ini sehingga menjadi lebih baik.
8. Seluruh Dosen Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah mengajarkan dan memberikan banyak ilmu serta pengalaman yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staf Administrasi Niaga yang tidak dapat penulis sebutkan namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis.
10. PT Asuransi Kredit Indonesia Kc Cikini khususnya Staff divisi Klaim; Ibu Lenny Marissa, Bapak Nicholas Theo Siagian, Bapak Muhamad Faisal, Ibu Imelda Amelia Rala Sudrajat sekaligus seluruh Karyawan PT Asuransi Kredit Indonesia yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan serta memberikan saran untuk Penulis selama Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
11. Seluruh keluarga tercinta Ayah Fauzi Mustafa, Umi Daswati M. Taeb, Kaka Zahara Difa, Abang Ragil Ahmad Ramadhan dan Adik Azazil Afwa dan Keponakan Nadira Cut Iqlima yang tidak pernah putus dalam hal mendoakan dan mendukung penulis dengan tulus.
12. Rina Priyatna, Tari Listina, Fika Alwiyah, Kintannia Aulia Salsabilla, keluarga seperjuangan AB 6A serta keluarga besar seperjuangan Administrasi Bisnis Angkatan 2019 Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan dukungan serta motivasi untuk kesuksesan Penulis dalam menyusun laporan ini baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Saudara, sahabat dan seluruh pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penulis dalam penulisan laporan akhir ini.

Penulis tidak dapat menyebutkan secara keseluruhan, nama-nama di atas hanya sebagian dari banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan Laporan tugas akhir ini. Penulis tidak dapat membalas kebaikan kalian, semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala dapat memberikan yang terbaik untuk kita semua.



## © 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

Penulis menyadari bahwa tentunya terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini, oleh karena itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan isi laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang berkepentingan.

Depok, 02 Agustus 2022

Penulis

**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 ISI**

<b>COVER</b> .....	<b>1</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan.....	2
1.4 Manfaat Penulisan.....	2
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	3
1.6 Metode Analisis Data.....	3
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengertian Teknis dan Prosedur.....	6
2.2 Definisi Klaim.....	7
2.2.1 Syarat Pengajuan Klaim.....	7
2.2.2 Timbulnya Hak Klaim.....	8
2.3 Pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR).....	8
2.4 Pengertian Asuransi Kredit.....	9
2.5 Kredit Macet.....	9
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>10</b>
3.1 Sejarah Singkat PT Asuransi Kredit Indonesia.....	10
3.2 Visi dan Misi.....	12
1. Visi.....	12
2. Misi .....	12
3.3 Struktur Organisasi .....	13
3.4 Logo Perusahaan.....	14



**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>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>15</b>
4.1 Syarat Dalam Pengajuan Klaim Asuransi KUR BRI Pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini .....	16
4.1.1 Kriteria Calon Terjamin atau Debitur Kredit Usaha Rakyat (KUR).....	17
4.1.2 Syarat Berlakunya Penjaminan .....	18
4.1.3 Timbulnya Hak Klaim .....	18
4.1.4 Daluwarsa Hak Klaim .....	19
4.2 Prosedur Teknis Penyelesaian Klaim Asuransi Kredit Usaha Rakyat (KUR) BRI dan hambatan yang timbul serta penyelesaiannya pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini (Studi Kasus Penyelesaian Klaim KUR BRI Gen 2) .....	20
4.2.1 Pengajuan Klaim .....	22
4.2.2 Registrasi dan Verifikasi Permohonan.....	23
4.2.3 Analisa Pengajuan Klaim Oleh Penjamin .....	24
4.2.4 Tambahan Data .....	24
4.2.5 Persetujuan Klaim .....	33
4.2.6 Pembayaran Persetujuan Klaim .....	35
4.2.7 Keputusan Penolakan Klaim .....	37
4.2.8 Hambatan – hambatan yang timbul dalam prosedur penyelesaian klaim pada PT Askrindo .....	41
4.2.9 Solusi Penyelesaian dari hambatan yang timbul .....	41
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>42</b>
5.1 Kesimpulan .....	42
5.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>46</b>





**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 GAMBAR**

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini.....	13
Gambar 3. 2 Logo PT Asuransi Kredit Indonesia.....	14
Gambar 4. 1 Tampilan Flow Chart Prosedur Teknis Penyelesaian Klaim KUR PT Askrindo KC Cikini.....	21
Gambar 4. 2 Tampilan Berita Acara Klaim KUR.....	25
Gambar 4. 3 Tampilan Copy Rekening Nasabah.....	26
Gambar 4. 4 Tampilan Copy Surat Peringatan .....	27
Gambar 4. 5 Tampilan Copy Surat Pengakuan Hutang .....	29
Gambar 4. 6 Tampilan Surat Pernyataan Kepemilikan Usaha.....	30
Gambar 4. 7 Form Analisis Kepemilikan Usaha .....	31
Gambar 4. 8 Payoff Report .....	32
Gambar 4. 9 Dokumen Persetujuan Klaim .....	34
Gambar 4. 10 Dokumen Pembayaran Klaim .....	36
Gambar 4. 11 Dokumen Penolakan Klaim .....	38

**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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara .....	46
Lampiran 2 Data Pengajuan Klaim Nasabah per Juni 2022 .....	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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Perbandingan Teori dan Praktik Penyelesaian Klaim KUR Generasi 2 BRI pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini..... 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu kegiatan usaha memerlukan penjaminan dalam hal menekan risiko yang dapat terjadi sewaktu - waktu. Salah satu kegiatan usaha yang memiliki risiko dalam situasi tertentu adalah perbankan. Risiko yang dapat dialami oleh perbankan salah satunya adalah dengan tidak memperoleh kembali kredit yang telah dipinjamkan kepada debitur. Salah satu cara untuk menekan risiko yang ada bagi pihak perbankan yaitu dengan mengenal Asuransi Kredit.

Asuransi Kredit merupakan suatu bentuk perlindungan bagi perbankan dalam hal kemacetan kredit suatu debitur. Dalam prosesnya asuransi kredit bertindak sebagai pihak penanggung kerugian debitur kredit suatu perbankan. Salah satu perusahaan yang berperan selaku penyedia asuransi kredit yaitu PT Asuransi Kredit Indonesia.

PT Asuransi Kredit Indonesia merupakan Badan usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan selaku penjamin asuransi bagi perbankan pertama di Indonesia. PT Askrindo memiliki beragam jenis produk asuransi finansial yang salah satu jenisnya berfokus pada penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR). PT Asuransi kredit Indonesia bertugas selaku penjamin KUR untuk pembiayaan modal kerja yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia selaku pihak perbankan.

Dalam prosedur pelaksanaannya masih terdapat hambatan yang terjadi pada PT Askrindo. Hambatan yang terjadi yaitu seperti *case double data* yang terkirim terkait keputusan penyelesaian kepada pihak perbankan dan sistem penyimpanan arsip data klaim yang perlu dibenahi. Berdasarkan hambatan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan peninjauan lebih lanjut dengan membuat laporan tugas akhir yang berjudul **“Persyaratan dan Prosedur Teknis Penyelesaian Klaim KUR Generasi 2 BRI pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC 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

## 1.2 Rumusan Masalah

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas yaitu:

- 1) Bagaimana syarat dalam pengajuan klaim Asuransi KUR BRI pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini?
- 2) Bagaimana prosedur teknis penyelesaian klaim asuransi KUR BRI
- 3) Bagaimana hambatan yang timbul serta penyelesaiannya pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini?

## 1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang diharapkan dari penulisan Laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Menjelaskan syarat yang harus dipenuhi oleh tertanggung dalam mengajukan klaim KUR BRI pada PT Asuransi Kredit Indonesia KC Cikini.
2. Menjelaskan prosedur teknis penyelesaian klaim asuransi KUR BRI.
3. Menjelaskan hambatan yang timbul serta penyelesaiannya pada PT Asuransi Kredit Indonesia.

## 1.4 Manfaat Penulisan

Adapun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini, Penulis berharap mendapatkan manfaat, yaitu:

1. Penulis melihat aplikasi mata kuliah yang didapat selama proses perkuliahan seperti mata kuliah Administrasi, Kesekretariatan serta Aplikasi Komputer dalam menjalankan proses prosedur teknis penyelesaian Klaim KUR pada PT Asuransi Kredit Indonesia.
2. Divisi Klaim PT Asuransi Kredit Indonesia mendapatkan kesempatan untuk dievaluasi dalam hal kendala yang timbul saat prosedur pelaksanaan penyelesaian klaim dilakukan.



**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

3. Laporan tugas akhir ini dapat menambah wawasan dalam bidang asuransi KUR bagi Pembaca dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi mahasiswa lain dimasa yang akan datang.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan, penulisan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui pedoman kerja sama (PKS) antara PT Askrindo dengan Bank terkait yang telah ditetapkan sejak awal sebagai acuan pedoman perusahaan dalam pelaksanaan penyelesaian klaim.

#### 2. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan proses wawancara tanya jawab secara langsung dengan Kepala Seksi Klaim Ibu Lenny Marisa beserta Staff divisi klaim Bapak Muhamad Faisal selaku narasumber pada divisi Klaim PT Asuransi Kredit Indonesia. (Daftar pertanyaan dapat dilihat pada lampiran 1)

#### 3. Metode Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen-dokumen yang diperlukan dalam alur dan prosedur teknis proses penyelesaian klaim KUR yang telah disetujui oleh pihak perusahaan pada divisi klaim PT Asuransi Kredit Indonesia.

### 1.6 Metode Analisis Data

Data hasil analisis yang Penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah dengan menggunakan Metode Deskriptif. Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul selama melakukan pengamatan dan peninjauan secara langsung yang berkaitan dengan penerapan alur penyelesaian



**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

prosedur teknis klaim KUR pada PT Asuransi Kredit Indonesia sebagaimana adanya tanpa bermaksud menggeneralisasi atau membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Agar penulisan laporan Tugas Akhir ini lebih terarah serta memiliki keterkaitan yang erat satu sama lainnya sehingga tujuan dari penulisan dapat tercapai maka diperlukannya sistematika. Sistematika laporan tugas akhir ini terbagi menjadi 5 bab dimana terdapat beberapa sub bab pada setiap babnya, adapun pembagiannya sebagai berikut :

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Landasan Teori**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan serta mendukung pembahasan yaitu: pengertian teknis dan prosedur, definisi klaim,, syarat pengajuan klaim, timbulnya hak klaim, pengertian Kredit Usaha Rakyat (KUR), pengertian asuransi kredit dan kredit macet.

### **BAB III : Gambaran Umum Perusahaan**

Pada bab ini penulis membahas terkait gambaran umum PT Asuransi Kredit Indonesia meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, budaya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, produk perusahaan, serta logo perusahaan.

### **BAB IV : Pembahasan**

Bab ini menguraikan pembahasan tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh tertanggung dalam mengajukan klaim KUR beserta prosedur teknis penyelesaian klaim KUR PT Askrido.

## BAB V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dari penulis sehubungan dengan pembahasan penulisan serta saran penulis yang mungkin akan berguna sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan di masa yang akan datang.



© 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





**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

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja praktik lapangan yang dilakukan penulis pada PT Asuransi Kredit Indonesia mengenai teknis dan prosedur dalam proses Penyelesaian klaim kur, maka dalam hal ini penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Persyaratan klaim KUR BRI pada PT Askrindo KC Cikini dari pihak terjamin dalam hal ini dinyatakan telah tepat dan terpenuhi sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan maka dapat mempercepat proses penyelesaian pengajuan klaim. Sebaliknya apabila dalam hal penyerahan persyaratan tidak sesuai dengan kualifikasi, atau telah daluwarsa, maka akan menyebabkan risiko penolakan klaim. Sehingga pihak BRI harus memenuhi seluruh persyaratan dari pihak Askrindo KC Cikini apabila ingin klaim yang diajukan segera diproses sesuai prosedur yang berlaku.
2. Prosedur teknis penyelesaian klaim asuransi KUR BRI pada PT Askrindo KC Cikini sudah terlaksana dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Namun, pada pelaksanaannya masih terdapat sedikit kendala yang dihadapi oleh PT Askrindo KC Cikini.
3. Masih terdapat sedikit hambatan dalam proses penyelesaian klaim pada PT Askrindo sehingga dapat memperlambat proses penanganan penyelesaian klaim. Dalam menangani hal ini, PT Askrindo KC Cikini telah menerapkan solusi dari salah satu hambatan yang ada guna memperlancar proses penyelesaian klaim asuransi KUR BRI agar tetap berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

**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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**5.2 Saran**

Setelah penulis melakukan praktik kerja lapangan yang dilaksanakan di PT Askrindo KC Cikini, maka penulis ingin mengemukakan saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang bermanfaat untuk perusahaan. Yaitu perusahaan Askrindo KC Cikini diharap dapat melakukan pembenahan terhadap penyusunan arsip dokumen pengajuan klaim debitur dengan lebih terstruktur dan sistematis agar dapat mempermudah serta mempercepat proses pencarian dokumen fisik debitur jika sewaktu-waktu diperlukan.



**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

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Yunus dkk, 2017, *Kemahiran Berbahasa Indonesia Untuk Perguruan Tinggi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Andrianto, 2020, *Manajemen Kredit Jawa Timur*: Qiara Media
- Gustika, R. 2016, Pengaruh Pemberian Kredit Usaha Rakyat Terhadap Pendapatan Masyarakat Ladang Panjang Kec. Tigo Nagari Kab. Pasaman (Studi Kasus Masyarakat pemilik UKM). *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 4(2), 107–115
- Herianto, Hendy. 2013, *Selamatkan Perbankan*, Jakarta: PT.Mizan Publika
- Kadju, D., & Bendesa, I. K. G. (2014). Efektivitas Program Bantuan Kredit Usaha Rakyat, 766–794
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online/Daring (Dalam Jaringan). (<https://kbbi.web.id/teknis> diakses pada 07 Agustus 2022)
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online/Daring (Dalam Jaringan). (<https://kbbi.web.id/klaim> diakses pada 07 Agustus 2022)
- Kasmir. 2012, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Muthohari, Nisrina. 2012, *Panduan Membeli dan Menjual*. Yogyakarta: Buku Pintar
- Nuraida, Ida. 2014, *Manajemen Administrasi Perkantoran*, Yogyakarta: Kanisius
- Rastuti, Tuti. 2016, *Aspek Hukum Perjanjian Asuransi*, Yogyakarta: Medpress Digital
- Tambunan R. M. 2013, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur (SOP) (Edisi Kedua)*. Jakarta: Maiestas Publishing
- Umam, Khotibul. 2013, *Memahami dan Memilih Produk Asuransi*, Yogyakarta: Medpress Digital

Wijaya, D., dan Irawan, R. 2018, Jurnal Ekonomi Sains dan Manajemen. Jakarta:  
LPPM BSI



© 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





© 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

### Lampiran 1

#### PERTANYAAN WAWANCARA

- a. Apa saja syarat yang dapat masuk kedalam timbulnya hak klaim bagi debitur?
- b. Bagaimana alur dan prosedur teknis bagi divisi klaim dalam menyelesaikan proses klaim?
- c. Apa saja dokumen yang diperlukan sebagai syarat pengajuan klaim?
- d. Apa Tindakan yang divisi klaim lakukan dalam hal menangani debitur yang tidak melengkapi data/dokumen yang diperlukan?



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA



## © 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

## Lampiran 2

### Data Pengajuan Klaim Nasabah per Juni 2022

Askrindo BRI - Klaim						
No	No. Rekening	Nama Debitur	Jml Tuntutan/Kerugian	Cabang Bank	Tgl STGR	Tgl Kirim
1		SITI MUTIAH	Rp 10,021,462	BRI, UNIT KEBAYORAN LAMA RADIO DALAM	20220630	30/06/2022
2		KOPERASI MINA PERDANA SAMUDERA	Rp 152,940,066	BRI, CABANG JAKARTA SEGITIGA SENEN	20220630	30/06/2022
3		ZAINAL PIKRI	Rp 13,197,347	BRI, UNIT CIPULIR RADIO DALAM	20220630	30/06/2022
4		NENI	Rp 7,872,529	BRI, UNIT CITARUM JAKARTA	20220629	29/06/2022
5		WARSITI	Rp 30,463,870	BRI, UNIT KEBON NANAS RADIO DALAM	20220629	29/06/2022
6		DARUL ALAMSYAH BIN TATAN	Rp 9,648,452	BRI, UNIT KARANG ANYAR JAKARTA	20220629	29/06/2022
7		HANAFI	Rp 5,050,416	BRI, UNIT MAYESTIK RADIO DALAM	20220629	29/06/2022
8		WINDA WIJAYANTI	Rp 11,490,106	BRI, UNIT KARET WAHID HASYIM	20220629	29/06/2022
9		ASMURI	Rp 20,067,337	BRI, UNIT KARET WAHID HASYIM	20220629	29/06/2022
10		HENI SURTIAH	Rp 19,224,077	BRI, UNIT KEBON NANAS RADIO DALAM	20220628	28/06/2022
11		NURSIYAH	Rp 6,093,276	BRI, UNIT KEBON NANAS RADIO DALAM	20220628	28/06/2022
12		DWIYANTO NUGRAHA	Rp 2,832,845	BRI, UNIT PANGERAN JAYAKARTA	20220628	28/06/2022
13		LIDIYA SOLIHIN	Rp 76,478,413	BRI, CABANG JAKARTA PANTAI INDAH KAPUK	20220627	27/06/2022
14		TAUFIK INDRA KUDUS	Rp 81,287,649	BRI, KCP KAPUK INDAH	20220627	27/06/2022
15		HASAN	Rp 12,420,259	BRI, UNIT HASYIM ASHARI JAKARTA	20220627	27/06/2022
16		MARIAM	Rp 5,384,832	BRI, UNIT JAKARTA TANGKI	20220627	27/06/2022
17		ADITYA WIBISONO	Rp 15,565,519	BRI, UNIT KEBON NANAS RADIO DALAM	20220627	27/06/2022
18		DIKI APRIYANTO	Rp 6,337,988	BRI, UNIT KEBON NANAS RADIO DALAM	20220627	27/06/2022
19		LINA	Rp 17,841,629	BRI, UNIT JAKARTA TANGKI	20220627	27/06/2022
20		SRI WAHYUNI	Rp 4,484,400	BRI, UNIT MAYESTIK RADIO DALAM	20220627	27/06/2022
21		SUSIENI	Rp 4,657,798	BRI, UNIT PANGERAN JAYAKARTA	20220627	27/06/2022
22		FATIMAH ZAHRA	Rp 186,283,278	BRI, CABANG KELAPA GADING 3	20220627	27/06/2022
23		YAYAN YOANA	Rp 661,905,300	BRI, UNIT PANGERAN JAYAKARTA	20220623	23/06/2022
24		ACHROJI	Rp 3,539,081,300	BRI, UNIT KEBON NANAS RADIO DALAM	20220623	23/06/2022
25		SANTOSO	Rp 1,678,837,200	BRI, UNIT BENDUNGAN HILIR JAKARTA	20220622	22/06/2022
26		SITI MARIYAM	Rp 91,698,800	BRI, UNIT CIPULIR RADIO DALAM	20220622	22/06/2022
27		ANISSA	Rp 1,616,716,700	BRI, UNIT CITARUM JAKARTA	20220618	18/06/2022
28		MARIYATI IDA LESTARI	Rp 209,516,400	BRI, UNIT BLOK A RADIO DALAM	20220618	18/06/2022
29		KATINI	Rp 1,231,604,800	BRI, UNIT CIPULIR RADIO DALAM	20220617	17/06/2022
30		RIONO SUWITO	Rp 830,094,600	BRI, UNIT PANGERAN JAYAKARTA	20220617	17/06/2022
31		SOPANDI	Rp 1,657,028,300	BRI, UNIT KEBAYORAN LAMA RADIO DALAM	20220616	16/06/2022
32		KHOIRUDDIN	Rp 1,855,625,300	BRI, UNIT BLOK A RADIO DALAM	20220614	14/06/2022



## © 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

50	RAHMAWATI	Rp 317,725,200	BRI, UNIT PANGERAN JAYAKARTA	20220604	04/06/2022
51	NUR PURWANTI	Rp 921,773,600	BRI, UNIT SERDANG	20220602	02/06/2022
52	MUHAMMAD APRIYADI	Rp 1,464,000,200	BRI, UNIT PADEMANGAN TIMUR	20220602	02/06/2022
53	SITI AISYAH	Rp 33,291,397,700	BRI, CABANG JAKARTA CUT MUTIAH	20220602	02/06/2022
54	SITI ROSITA	Rp 42,288,128,100	BRI, CABANG JAKARTA CUT MUTIAH	20220602	02/06/2022
55	SUSIYANAH	Rp 605,077,500	BRI, UNIT PANGERAN JAYAKARTA	20220602	02/06/2022
56	DEDI S IMRAN	Rp 1,464,807,500	BRI, UNIT KARANG ANYAR JAKARTA	20220602	02/06/2022
57	WARYANA	Rp 732,932,000	BRI, UNIT SERDANG	20220602	02/06/2022
		Rp 119,205,012,448			

