

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan aktivitas ekonomi di masyarakat pada zaman sekarang telah meningkatkan pentingnya keberadaan pihak perantara seperti lembaga keuangan, sebagai penghubung antara pihak yang memerlukan dana dan pihak yang mengalami kelebihan dana. Lembaga keuangan adalah pihak perantara yang menghubungkan antara pihak yang mengalami surplus uang dengan pihak yang memerlukan tambahan uang (Triandaru dan Budisantoso, 2006 : 4).

Situasi eksternal dan internal mengalami perkembangan pesat yang diikuti dengan semakin kompleksnya risiko kegiatan usaha perbankan sehingga dilakukan penerapan manajemen risiko yang matang. Penerapan manajemen risiko akan memberikan manfaat baik kepada perbankan maupun otoritas pengawasan perbankan. Manajemen risiko diperlukan untuk mengidentifikasi, mengukur dan mengendalikan berbagai macam risiko (Veitzal dan Arifin, 2010). Risiko dihubungkan dengan kemungkinan terjadinya kerugian tak diinginkan yang kejadiannya tanpa bisa kita duga, sehingga ketidakpastian tersebut dapat menimbulkan adanya suatu risiko atau menyebabkan tumbuhnya risiko yang akan berdampak pada perusahaan itu sendiri. Risiko yang terjadi dapat dikendalikan dengan menerapkan manajemen risiko. Manajemen risiko merupakan kegiatan atau proses manajemen yang terarah dan bersifat proaktif untuk mengakomodasi kemungkinan gagal dari sebuah transaksi atau instrument Tampubolon(2004:34).

Peran perbankan dalam menggerakkan perekonomian nasional sangat besar pasalnya perbankan berperan disemua aktivitas ekonomi, termasuk sektor penggerak utama Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Hal itu disampaikan oleh Direktur *Riset Center Of Reform on Economics (CORE)* Indonesia Piter Abdullah. Ia menjelaskan, penggerak utama ekonomi nasional adalah konsumsi, investasi, serta kegiatan ekspor impor. Perbankan memiliki peran besar dalam ketiga kegiatan tersebut. Kontribusi konsumsi dan investasi menyumbang 80% terhadap ekonomi. (Kontan.co.id, senin 17/80)

Menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 792 tahun 1990 tentang “Lembaga Keuangan” mengungkapkan bahwa lembaga keuangan merupakan semua badan usaha yang berada di suatu bidang keuangan yang melakukan suatu penghimpunan dana, menyalurkan dana pada masyarakat, dan yang paling utama adalah dalam memberikan biaya investasi pembangunan. Secara umum lembaga keuangan dapat dikelompokkan menjadi dua bentuk, yaitu Lembaga Keuangan Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank.

Lembaga Keuangan Bank adalah suatu badan usaha yang memiliki fungsi dan wewenang untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito yang kemudian nantinya dana tersebut akan disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan tambahan dana dalam bentuk kredit. Berdasarkan Undang-Undang jenis-jenis bank antara lain Bank Sentral, Bank Umum, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Lembaga Keuangan Bukan Bank adalah suatu badan usaha yang melakukan suatu kegiatan di bidang keuangan seperti menghimpun dana secara tidak langsung

melalui kertas berharga jangka menengah dan jangka panjang, serta memberikan kredit dan penyertaan. Bentuk lembaga keuangan bukan bank antara lain yaitu Koperasi Simpan Pinjam, Asuransi, *Multifinance*, Pegadaian, Reksadana, dan Modal Ventura.

Untuk menghindari risiko yang timbul dalam praktik penyaluran dana maka dibutuhkan peran asuransi sebagai lembaga yang bertugas mengantisipasi datangnya risiko tersebut terutama dalam penyaluran dana secara kredit. Definisi asuransi itu sendiri merupakan alat untuk mengurangi risiko yang ada di dalam perekonomian, dan merupakan salah satu bentuk pengendalian risiko yang dilakukan dengan cara mengalihkan risiko dari satu pihak ke pihak lain dalam hal ini adalah perusahaan asuransi. Secara hukum, menurut KUHD pasal 246 disebutkan bahwa “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diderita karena sesuatu yang tak tertentu”.

PT. Bank Mandiri Taspen merupakan bank swasta yang berdiri sebagai bank umum dan mempunyai fungsi memberikan pelayanan perbankan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank Mantap juga memberikan berbagai fasilitas seperti Tabungan siMantap Gold, Simpanan tabunganku, Tabungan siMantap berjangka, Tabungan SiMantap Pensiun, Tabungan Deposito Mantap, Giro, Kredit Mantap Pensiun, Kredit Pra Pensiun, dan produk lainnya.

Salah satu produk kredit unggulan di Bank Mantap adalah produk Kupon (kredit umum pensiunan) dan Kupeg (kredit umum pra pensiun). Kredit ini diberikan khusus untuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang masih aktif atau pensiunan PNS, dengan jaminan berupa SK PNS atau SK Pensiun.

Dalam setiap kegiatan penyaluran kredit tidak akan lepas dari hal-hal yang disebut risiko, salah satu risiko yang mungkin terjadi yaitu debitur pensiunan berusia lanjut meninggal dunia. Oleh sebab itu fungsi asuransi sangat dibutuhkan untuk memperkecil kemungkinan terjadinya risiko yang timbul dan bisa merugikan bank dikemudian hari.

PT. Bank Mandiri Taspen (Mantap) bekerjasama dengan beberapa perusahaan Asuransi untuk meminimalisir risiko, diantaranya ada PT. Taspen, PT. Asuransi Askrida, ASABRI, dan PT. Prudential untuk *covering* kerugian kredit yang ditimbulkan pada saat debitur meninggal dunia. Setiap perusahaan asuransi pastinya memiliki ketentuan-ketentuan dan syarat khusus yang harus dipenuhi baik sehubungan dengan keadaan fisik debitur yang meninggal dunia maupun secara administratif. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“MEKANISME PENGAJUAN KLAIM ASURANSI TASPEN ATAS NASABAH MENINGGAL DUNIA PADA PT. BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG TASIKMALAYA”** untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, adapun pokok permasalahan yang akan di identifikasi dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mekanisme pengajuan klaim asuransi TASPEN atas nasabah meninggal dunia pada PT. BANK MANDIRI TASPEN Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Apa hal-hal yang menyebabkan pengajuan klaim asuransi gagal serta proses apa yang akan dilakukan bank ketika pengajuan klaim asuransi gagal
3. Apa hambatan yang dihadapi serta solusi yang dilakukan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya dalam proses pengajuan klaim asuransi kredit.

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi masalah diatas, secara spesifik tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui :

1. Mekanisme pengajuan klaim asuransi TASPEN atas nasabah meninggal dunia pada PT. BANK MANDIRI TASPEN Kantor Cabang Tasikmalaya
2. Hal-hal yang menyebabkan pengajuan klaim asuransi gagal serta proses apa yang akan dilakukan bank ketika pengajuan klaim asuransi gagal
3. Hambatan yang dihadapi serta solusi yang dilakukan oleh PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya dalam proses pengajuan klaim asuransi

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap hasil dari penulisan tugas akhir nantinya dapat bermanfaat bagi pihak-pihak berikut ini.

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yaitu mengetahui dan dapat memahami bagaimana sistem dan prosedur pengajuan klaim asuransi atas debitur yang meninggal dunia pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat dijadikan informasi mengenai prosedur pengajuan klaim asuransi atas debitur yang meninggal dunia dalam menunjang perkuliahan dan juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan agar prosedur pengajuan klaim asuransi atas debitur yang meninggal dunia di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya dapat berjalan lebih efektif.

4. Bagi Masyarakat Umum

Hasil dari penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian yang serupa, serta dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi masyarakat mengenai prosedur pengajuan klaim asuransi taspen life atas debitur meninggal dunia pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya yang beralamat di Jl. IR. H. Juanda No. 1 & 2 Tasikmalaya, Sukamulya, Bungursari, Tasikmalaya, Jawa Barat 46151, Indonesia.

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Penelitian 2022

No.	Kegiatan	Bulan Ke:											
		Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul ke Pembimbing 1			■		■	■	■					■
2	ACC Judul oleh Pembimbing 1			■									
3	ACC Judul oleh Pembimbing 2		■										
4	Proses Bimbingan Untuk Menyelesaikan TA												
5	Seminar Tugas Akhir												
6	Revisi Tugas Akhir dan Persetujuan Revisi												

Sumber: data diolah oleh penulis, 2022