

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                             | i    |
| <b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI</b> .....                     | ii   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....            | iii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                 | iv   |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....                             | vi   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                       | vii  |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | viii |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                     | ix   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                   | xii  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                  | xiii |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                              | 1    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                         | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                               | 5    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                 | 5    |
| 1.4 Kegunaan Penelitian .....                               | 6    |
| 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                       | 7    |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH</b> ..... | 9    |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                                   | 8    |
| 2.1.1 Pengertian Bank .....                                 | 8    |
| 2.1.2 Fungsi Bank.....                                      | 10   |
| 2.1.3 Jenis-Jenis Bank .....                                | 11   |
| 2.1.4 Kegiatan Usaha Bank .....                             | 13   |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.1.1 Asuransi .....  | 13        |
| 2.1.2 Mekanisme .....   | 26        |
| 2.2 Pendekatan Masalah .....  | 27        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN .....</b>  | <b>28</b> |
| 3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....   | 28        |
| 3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....  | 28        |
| 3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....   | 34        |
| 3.1.4 Struktur Organisasi .....   | 35        |
| 3.2 Metode Penelitian .....   | 51        |
| 3.2.2 Jenis dan Sumber Data.....  | 51        |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....  | 52        |
| 3.2.3 Teknik Analisis Data.....   | 53        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>56</b> |
| 4.1 Hasil Penelitian .....  | 56        |
| 4.1.1 Mekanisme pengajuan klaim asuransi TASPEN atas nasabah<br>meninggal dunia pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang<br>Tasikmalaya .....                   | 56        |
| 4.1.2 Hal-hal yang Menyebabkan Gagalnya Pengajuan Klaim Asuransi dan<br>Cara yang Ditempuh Bank Ketika Terjadi Gagal Klaim .....                                  | 63        |
| 4.1.3 Hambatan yang Dihadapi Serta Solusi yang dilakukan Oleh PT. Bank<br>Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya dalam proses Pengajuan<br>Klaim Asuransi ..... | 65        |
| 4.2 Pembahasan .....  | 67        |

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b> | <b>70</b> |
| 5.1 Simpulan .....                   | 70        |
| 5.2 Saran .....                      | 71        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>           | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                 | <b>75</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |   |
|--|---|
| <b>Tabel 1.1</b> Waktu Pelaksanaan Penelitian 2022 ..... | 8 |
|--|---|

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 3.1</b> Struktur Organisasi..... | 35 |
|--|----|