

ABSTRACT

THE PROCEDURE OF CREDIT DISBURSEMENT INSURANCE CLAIMS FOR RURAL AND URBAN BUSINESS LOANS (Kupedes) in PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Nagarasari Kota Tasikmalaya

By:

Amelia Aura Suci Nurani

203405069

Guidance I : Agi Rosyadi, S.E., M.M

Guidance II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

The purpose of this study is to find the procedures of credit disbursement insurance claims for rural and urban business loans (Kupedes) in PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Nagarasari Kota Tasikmalaya. Objects of research selected are clients of local or urban business loans (kupedes) at his BRI Unit Nagarasari Bank which have the BRllife services. The data sources used are primary data. The methods used are participant observer, deep interview, and documentation. Assurance claim is a claim submitted by a policyholder to a company as an insurer, to satisfy the policyholder's rights. The procedure for insurance claims of credit disbursement involves an initial stage of finding information about the deceased debtor, a filing stage, a claims submission, and the final stage is claim. As for some of the obstacles caused by several factors, including obstacles from heirs because they are not cooperative, causing a slow process to be carried out, as for other obstacles such as loss of files. The solution to these obstacles is that the bank visits the heirs' house, and for the solution to the loss of files, the claim officer can request the customer's soft file to customer service.

Keyword: Procedures, assurance claims, credit disbursement insurance claims

ABSTRAK

PROSEDUR PENCAIRAN DANA KLAIM ASURANSI KREDIT USAHA PINJAMAN PEDESAAN DAN PERKOTAAN (KUPEDES) PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT NAGARASARI KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

Amelia Aura Suci Nurani

203404069

Pembimbing I : Agi Rosyadi S.E.,M.M

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur pencairan dana klaim asuransi kredit usaha pinjaman pedesaan dan perkotaan (Kupedes) pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Nagarasari Kota Tasikmalaya. Objek penelitian yang dipilih yaitu nasabah yang memilih kredit usaha pinjaman pedesaan atau perkotaan (Kupedes) di bank BRI Unit Nagarasari yang mempunyai layanan *BRILife*. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa data yang diperoleh langsung dari penelitian dan data sekunder. Metode yang digunakan adalah metode *participant observer*, wawancara mendalam dan dokumentasi. Klaim asuransi merupakan tuntutan yang diajukan oleh pemegang polis asuransi kepada perusahaan asuransi selaku penanggung asuransi untuk memenuhi hak pemegang polis. Pada prosedur pencairan dana klaim asuransi, tahapan yang dilakukan diantaranya tahapan awal dalam mencari info debitur yang meninggal, tahap pemberkasan, tahap pengajuan klaim asuransi dan tahap akhir klaim asuransi. Adapun beberapa hambatan yang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain hambatan dari ahli waris karena tidak kooperatif sehingga menyebabkan lambatnya proses yang akan dilakukan, adapun hambatan lain seperti hilangnya berkas. Solusi dari hambatan tersebut yaitu pihak bank melakukan kunjungan ke rumah ahli waris, dan untuk solusi dari hilangnya berkas yaitu petugas klaim dapat meminta soft file milik nasabah ke *customer service*.

Kata kunci : Prosedur, klaim asuransi, pencairan dana klaim asuransi