

## **ABSTARCT**

### ***PENSION CREDIT SETTLEMENT PROCEDURE (PURNA BHAKTI) FOR CUSTOMERS WHO HAVE DEATH AT PT BANK PEMBANGUNAN REGIONAL WEST JAVA AND BANTEN TBK CIAMIS BRANCH OFFICE***

By:

**SUSAN NURUL FITRI SETIADI**

203404089

*Guidance :*

Guidance I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Guidance II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

*The purpose of this research is to find out how the procedure for settlement of pension credit for customers who have died at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk, Ciamis Branch Offices, and to find out the obstacles and solutions in the settlement of pension credit for customers who have died. The research approach used by the author is a descriptive qualitative approach, with data collection methods used namely the method of library research, in-depth interviews, and direct observation. Based on the results of the discussion of this final assignment, which starts when the heirs collect the requirements needed in submitting a credit insurance claim to the bank, and then the bank will hand it over to the insurance party, then it will be examined, reviewed, then surveyed, after being surveyed it will then a survey report is made that is used for filing and approval by the head of the section from which the credit insurance claim process will enter the disbursement process at the branch office and the bank will receive coverage. As for internal obstacles such as lack of information provided to heirs, information on heirs that is changing and external obstacles such as heirs being late in reporting claims to the bank, calamities or risks experienced by the debtor are not guaranteed or mentioned in the insurance policy.*

*Keywords : Procedure, Credit, Bank, Customer.*

## **ABSTRAK**

### **PROSEDUR PENYELESAIAN KREDIT PENSIUN (PURNA BHAKTI) PADA NASABAH MENINGGAL DUNIA DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK KANTOR CABANG CIAMIS**

Oleh :

**SUSAN NURUL FITRI SETIADI**

203404089

#### **Dibawah Bimbingan :**

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur penyelesaian kredit pensiun pada nasabah meninggal dunia pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis, dan mengetahui hambatan serta solusi dalam penyelesaian kredit pensiun pada nasabah meninggal dunia. Pendekatan penelitian yang digunakan penulis yaitu pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode pengumpulan data yang digunakan yakni metode studi kepustakaan, wawancara mendalam, dan observasi langsung. Berdasarkan hasil dari pembahasan tugas akhir ini yaitu dimulai pada saat ahli waris mengumpulkan syarat-syarat yang dibutuhkan dalam mengajukan klaim asuransi kredit kepada bank, dan selanjutnya bank akan menyerahkannya kepada pihak asuransi, lalu akan diperiksa, ditinjau, lalu disurvei, setelah disurvei selanjutnya akan dibuat laporan survei yang digunakan untuk pemberkasan dan persetujuan oleh kepala bagian dari situlah proses klaim asuransi kredit akan memasuki proses pencairan di kantor cabang dan bank akan menerima pertanggunggaan. Adapun hambatan internal seperti kurangnya informasi yang diberikan kepada ahli waris, informasi ahli waris yang berubah-ubah dan hambatan eksternal seperti ahli waris terlambat melaporkan klaim kepada bank, musibah atau risiko yang dialami debitur tidak dijamin atau disebutkan dalam polis asuransi.

Kata Kunci : Prosedur, Kredit, Pensiun, Bank, Nasabah.