

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
KATA PENGANTAR	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRACK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1 Lokasi penelitian	6
1.5.2 Waktu penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Prosedur	9
2.1.2 Bank	10
2.1.2.1 Pengertian Bank	10
2.1.2.2 Tujuan, dan Fungsi Bank	11
2.1.2.3 Jenis - Jenis Bank	13
2.1.3 Kredit	18
2.1.3.1 Pengertian Kredit	18
2.1.3.2 Tujuan, Fungsi dan Manfaat Kredit	19
2.1.3.3 Prinsip – Prinsip Kredit	22
2.1.3.4 Unsur – Unsur Kredit	23
2.1.4 Kredit Pensiun	25
2.1.4.1 Pengertian Kredit Pensiun	25
2.1.5 Asuransi Kredit	26
2.2 Pendekatan Masalah	27

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	29
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	29
3.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	29
3.1.2 Struktur Organisasi	34
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	34
3.1.4 Statement Budaya Perusahaan	35
3.1.5 Logo dan Makna PT Bank BJB	37
3.1.6 Job Description	38
3.2 Metode Penelitian	44
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	45
3.2.1.1 Jenis Data	45
3.2.1.2 Sumber Data	45
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	47
3.2.3 Teknik Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Syarat - syarat dalam penyelesaian kredit pensiun (Purna Bhakti) pada nasabah meninggal dunia di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis	52
4.1.2 Prosedur dalam penyelesaian kredit pensiun (Purna Bhakti) pada nasabah meninggal dunia di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis	53
4.1.3 Hambatan – hambatan dalam penyelesaian kredit pensiun pada nasabah meninggal dunia di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis	58
4.1.4 Upaya yang ditempuh dalam penyelesaian hambatan kredit pensiun (Purna Bhakti) pada nasabah meninggal dunia di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis	59
4.2 Pembahasan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	66
DAFTAR LAMPIRAN	68
Surat Keterangan Kuasa Ahli Waris Dari Taspen	68
Surat Keterangan Ahli Waris Dari Desa	69
Surat Keterangan Permohonan Klaim Asuransi Bank BJB	70
Surat Keterangan Kematian Oleh Ahli Waris	71
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	72

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.1	Tabel Matriks Waktu Pelaksanaan Penelitian	7
3.1	Tabel Profil PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk	31

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Gambar Skema Pendekatan Masalah	28
3.1	Gambar Struktur Organisasi Perusahaan PT Bank BJB	34
3.2	Gambar Statement Budaya	34
3.3	Gambar Logo Bank BJB	37
4.1	Gambar Flowchart Proses Klaim Asuransi	57