

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil studi dan pembahasan pada bab sebelumnya, untuk menjawab permasalahan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur penyelesaian klaim asuransi jiwa nasabah kredit yang meninggal oleh pihak penanggung yaitu Asuransi Bangun ASKRIDA terhadap pihak tertanggung yaitu Bank bjb KCP Cijerah dan debitur nasabah yang meninggal adalah dengan menyertakan Surat pengajuan klaim dari kantor cabang/kantor cabang pembantuyang isinya memuat (nama tertanggung/debitur, tanggal lahir tertanggung/debitur, status kepegawaian, penyebab klaim, nilai pertanggungan/penjaminan, jangka waktu pertanggungan/penjaminan, *Plafond* kredit, tanggal realisasi kredit, tanggal jatuh tempo kredit, jumlah klaim pertanggungan/penjaminan yang dihitung dari saldo pokok akhir kredit ditambah bunga 1 bulan), Surat pemberitahuan meninggal dunia baik dari kelurahan, rumah sakit maupun surat kematian dari kepolisian, salinan KTP, salinan KK, Salinan mutasi Rekening Koran kredit yang ditandatangani dan disahkan oleh kantor cabang/kantor cabang pembantu, salinan buku tabungan atas nama tertanggung/debitur di bank bjb.

2. Penerapan peran & fungsi asuransi sebagai *coverage* (penutupan) kredit nasabah yang meninggal dapat ditunjukkan dengan kerjasama antara Bank bjb KCP Cijerah dengan perusahaan yang secara profesional memberikan jasa dalam penutupan pertanggungan/penjaminan dan penanganan penyelesaian ganti rugi dan/atau penjaminan yaitu dengan Asuransi Bangun Askrida. Selain itu penerapan *coverage* (penutupan) yang dilakukan oleh Bank bjb KCP Cijerah diharapkan pula dapat meningkatkan tata kelola administrasi kredit terutama yang terkait dengan proses atau mekanisme pertanggungan/penjaminan kredit di Bank bjb KCP Cijerah sehingga peran dan fungsi asuransi sebagai *coverage* kredit dapat dirasakan baik bagi Bank bjb KCP Cijerah maupun bagi debitur.
3. Kendala yang terjadi mengenai penyelesaian klaim asuransi nasabah kredit yang meninggal yaitu dari pihak ahli waris terlambat memberitahukan kepada pihak bank jika nasabah kredit bank tersebut meninggal dunia yang disebabkan karena dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim belum lengkap ataupun bisa saja pihak ahli waris tidak mengetahui jika debitur memiliki pinjaman kepada bank. Selain kendala tersebut, kendala lainnya yang biasanya terjadi adalah keterlambatan pihak asuransi dalam melakukan pembayaran klaim, hal itu bisa terjadi karena mungkin terjadi masalah keuangan pihak asuransi tersebut atau juga bisa saja terjadi dokumen yang diperlukan belum lengkap sehingga pihak asuransi akan mengirimkan surat pemberitahuan kepada pihak tertanggung jika dokumen yang diperlukan belum lengkap dan harus segera dilengkapi agar penyelesaian pembayaran dapat

segera diselesaikan. Dan upaya penanggulangan masalah yang terjadi terkait dengan klaim asuransi jiwa kredit nasabah yang meninggal jika pihak asuransi yang telat mengganti atau melakukan penutupan klaim asuransi, maka pihak bank harus terus memberikan peringatan sampai pihak asuransi tersebut telah melunasi kewajibannya dan bank harus lebih teliti dalam pemeriksaan dokumen yang dibutuhkan dalam pencairan klaim sebelum dikirimkan kepada pihak asuransi, selain itu bila bank tidak mengetahui debitur yang bersangkutan telah meninggal dunia, pihak bank tetap akan memotong gaji dari rekening debitur tersebut setiap bulannya sebagai tanggungjawabnya membayar angsuran kredit. Sehingga upaya penanggulangannya adalah pihak ahli waris dari debitur segera melapor ke pihak bank jika debitur kredit meninggal beserta menyertakan berkas-berkas yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan mengajukan klaim dari pihak bank ke pihak asuransi.

## **5.2 Saran**

Pada bagian akhir laporan ini, penulis bermaksud mengemukakan beberapa pokok pikiran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan bank bjb KCP Cijerah dengan memberikan saran-saran berkaitan dengan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Sebelum menyerahkan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk pengajuan klaim kepada pihak asuransi, pihak bank harus teliti dalam pemeriksaan berkas-berkas yang diajukan dari pihak ahli waris debitur kredit yang meninggal, sehingga

dapat memperlancar proses penyelesaian klaim dari tertanggung kepada penanggung.

2. Pihak bank agar selalu menerapkan peran dan fungsi asuransi sebagai *coverage* (penutupan) kredit dalam setiap produk kredit yang disalurkan kepada masyarakat agar meminimalisir risiko jika terjadi kredit bermasalah dan manfaat asuransi dapat dirasakan tidak hanya oleh pihak bank tetapi juga oleh pihak debitur.
3. Menjaga komunikasi baik dengan pihak debitur misalnya dengan cara mengawasi usaha debitur maupun menjaga komunikasi dengan pihak asuransi dimana pada saat terjadi pengajuan klaim asuransi, pihak asuransi dapat bertindak cepat dan tidak mengulur-ulur waktu dalam pembayaran klaim sehingga masalah yang terjadi dapat segera terselesaikan.