

**ANALISIS PENGAJUAN KLAIM KREDIT USAHA  
RAKYAT (KUR) GEN 2 PADA PT. ASKRINDO CABANG LAMPUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh:**

**NAZWA MEISYA ANANDA**

**NPM: 2206061015**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

**ANALISIS PENGAJUAN KLAIM KREDIT USAHA  
RAKYAT (KUR) GEN 2 PADA PT. ASKRINDO CABANG LAMPUNG**

**Oleh  
NAZWA MEISYA ANANDA**

**Tugas Akhir**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
**AHLI MADYA (A.Md)**

Pada  
Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERKANTORAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2025**

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGAJUAN KLAIM KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) GEN 2 PADA PT. ASKRINDO CABANG LAMPUNG

Oleh

Nazwa Meisya Ananda

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim kredit usaha rakyat (KUR) pada PT. Askrindo Cabang Lampung. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kesimpulan dari penelitian ini adalah dalam melakukan prosedur pengajuan klaim kredit usaha rakyat (KUR) diawali dengan pihak Bank mengajukan klaim dan mengupload berkas di sistem atau dikirim secara online atau offline, PT. Askrindo Cabang Lampung akan mencetak polish, penilaian kelengkapan dokumen (KTP, KK, SKU, SPH, Rekening Koran, Pay Off, SLIK OJK, dan Bukti lunas), analisa kevalidan berkas/dokumen klaim, jika sudah lengkap selanjutnya akan dibuatkan berita acara, keputusan kepala bagian klaim, persetujuan/penolakan, jika disetujui, debitur melakukan pembayaran dan subrogasi, hal tersebut telah sesuai dengan *Standar Operating System* (SOP) yang telah ditetapkan oleh PT. Askrindo Cabang Lampung akan tetapi pada sistem yang digunakan ditemukan kekurangan. Rekomendasi yang diberikan kepada PT. Askrindo Cabang Lampung yaitu melakukan penambahan akun pada sistem yang dipakai.

**Kata Kunci: Analisis, Prosedur, Klaim, Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

## ABSTRACT

### ***ANALYSIS OF THE SUBMISSION OF PEOPLE'S BUSINESS CREDIT CLAIMS (KUR) GEN 2 AT PT. ASKRINDO CABANG LAMPUNG BRANCH OFFICE***

*By*

Nazwa Meisya Ananda

*This research aims to determine the procedure for submitting claims for people's business credit (KUR) at PT Askrindo Lampung Branch. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques using interview techniques, observation, and documentation. The conclusion of this research is that in carrying out the procedure for submitting claims for people's business credit (KUR) begins with the Bank submitting a claim and uploading files on the system or sent online or offline, PT. Askrindo Lampung Branch will print polish, assess the completeness of documents (KTP, KK, SKU, SPH, Current Account, Pay Off, SLIK OJK, and Proof of settlement), analyze the validity of the claim file / document, if it is complete, then the minutes will be made, the decision of the head of the claims section, approval / rejection, if approved, the debtor makes payments and subrogation, this is in accordance with the Standard Operating System (SOP) set by PT Askrindo Lampung Branch but the system used is found wanting. The recommendation given to PT Askrindo Lampung Branch is to add accounts to the system used.*

***Keywords: Analysis, Procedures, Claims, KUR***

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) Gen 2 Pada PT. Askrindo Cabang Lampung

Nama Mahasiswa : **Nazwa Meisya Ananda**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2206061015

Program Studi : Diploma III Administrasi Perkantoran

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd

**NIK. 231602920820201**

2. Ketua Program Studi DIII Administrasi Perkantoran

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Mediya". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke extending to the right.

Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B

**NIP. 198512152008122002**

## LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji

Ketua

: Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd  
NIK. 231602920820201

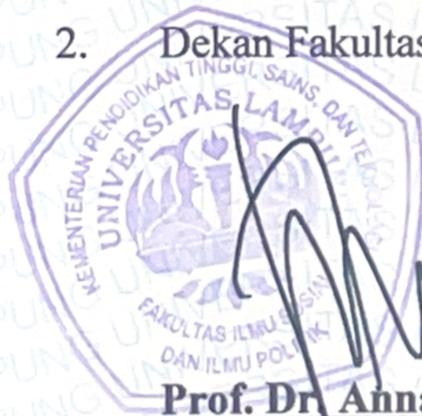


Penguji Utama

: Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.  
NIP. 198004262005011002



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si  
NIP. 197608212000032001

**Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir : 16 – 06 - 2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nazwa Meisya Ananda  
NPM : 2206061015  
Jurusan : Diploma III Administrasi Perkantoran  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGAJUAN KLAIM KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) GEN 2 PADA PT. ASKRINDO CABANG LAMPUNG” adalah benar hasil karya sendiri, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Bandar Lampung. 02 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nazwa Meisya Ananda

NPM. 2206061015

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) Gen 2 Pada PT. Askrindo Cabang Lampung”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Universitas Lampung.

Penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai Analisis Pengajuan Klaim di PT. Askrindo Cabang Lampung dan memberi manfaat untuk penulis secara khusus dan bagi para pembaca laporan ini secara umum untuk menambah pengetahuan serta menjadi referensi bagi para pembaca. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan dan dorongan semangat dari banyak pihak, terutama orang tua penulis yang memberikan doa dan bantuan, baik secara material maupun non material. Selain itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
2. Ibu Mediya Destalia, S.A.B., M.A.B. selaku Ketua Program Studi D3 Administras Perkantoran
3. Ibu Akgis Cahya Ningtias, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir.
4. Seluruh dosen D3 Administrasi Perkantoran yang telah memberikan ilmu selama penulis menjalani perkuliahan.
5. Orang tua penulis tersayang, Ayahanda Ari Dwi Payana dan Ibunda Lisa Daniel, yang selalu memberikan dukungan penulis berupa moril maupun materil yang tak terhingga. Terimakasih banyak atas segala pengorbanan,

dukungan, nasehat, motivasi, serta do'a tulus kasih yang telah di berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir hingga selesai.

6. Keluarga besar PT. Askrindo Cabang Lampung terutama Bagian Klaim yang telah bersedia memberikan ilmu dan informasi yang saya butuhkan.
7. Adik-adik penulis, Annisa Bilqis Sisilia, Azlia Queen Patricia dan Muhammad Ocxavier yang tanpa henti memberikan penulis semangat dan dorongan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir.
8. Keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir.
9. Teman-teman terdekat penulis, Ageng Nugrahanny, Belva Egalita, Maudy Chika Almaidera dan Krisdiana yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini.
10. Vergiawan Aldi Wibowo, lelaki yang penulis sayang dan cintai. Yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan doa kepada penulis. Serta memberikan ruang untuk penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Beyoncé, Na Jaemin dan Kim Jennie yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Milo, Opu, Katel, Abu, Blue dan Kucing-kucing yang penulis rawat dan sayangi yang menjadi penyemangat dan penghilang stress di saat proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung, 02 Juni 2025

Penulis

## RIWAYAT HIDUP



Nazwa Meisya Ananda lahir di Bandar Lampung pada tanggal 18 Mei 2004. Penulis lahir dari pasangan Ari Dwi Payana dan Lisa Daniel. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara, yakni Annisa Bilqis Sisilia, Azlia Queen Patricia, dan Muhammad Ocxavier. Penulis sekarang menetap di wilayah Kedamaian, Bandar Lampung. Tahun 2010 penulis masuk Sekolah Dasar Negeri 1 Tukmudal Sumber, lalu pada tahun yang sama penulis pindah sekolah ke Sekolah Dasar Kartika XIX-2, lalu pada tahun 2011 penulis pindah sekolah ke Sekolah Dasar Negeri 01 Palapa. Kemudian lulus pada tahun 2016. Selanjutnya, menempuh pendidikan di SMP Negeri 25 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019. Kemudian, masuk ke SMA Negeri 03 Bandar Lampung dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) dan lulus pada tahun 2022. Di tahun 2022 penulis juga berhasil menjadi mahasiswa di Jurusan D3 Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Semasa kuliah, penulis aktif mengikuti organisasi yakni menjadi Sekretaris Umum Himpunan Mahasiswa Diploma Administrasi Perkantoran pada tahun 2024. Pada tanggal 01 Juli 2024 hingga 31 Desember penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Divisi Klaim dan Subrogasi pada PT. Askrindo Cabang Lampung.

## MOTTO

“Selalu ada harga dalam setiap proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(Boy Chandra)

“Tidak ada mimpi yang gagal yang ada hanyalah mimpi yang tertunda. Cuma sekiranya kalau teman-teman merasa gagal dalam mencapai mimpi jangan khawatir mimpi-mimpi lain bisa diciptakan”

(Windah Basudara)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah, 2:286)

“Di setiap proses pasti ada ujiannya, tapi disetiap ujian pasti ada pembelajarannya.

Allah SWT lebih tau yang terbaik”

(Nazwa Meisya Ananda)

## PERSEMBAHAN

Tiada lembar yang paling indah dalam laporan Tugas Akhir ini kecuali lembar persembahan, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan penuh kerendahan hati dan kesabaran yang luar biasa. Tugas akhir ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua saya, Ayahanda Ari Dwi Payana dan Ibunda Lisa Daniel orang tua yang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya dan pembimbing dengan segala ketulusan dan kerendahan hatinya untuk membimbing saya berjuang di dunia ini. Terima kasih atas pengorbanan yang dengan tulus dan sabar yang telah diberikan. Orang tua saya tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan saya yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan sehingga saya mampu menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar. Untuk Bapak dan Mama sehat selalu dan hidup lebih lama lagi ya Pak, Ma. Saya masih butuh bantuan dari uluran tangan kalian, saya tidak sanggup jika harus berjalan sendiri tanpa kalian yang mendampingi. Bapak dan Mama selalu ada disetiap perjalanan dan pencapaian hidup saya, *I love you more than tommorrow, i love you to the moon and back* Pak, Ma.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                              | iii  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                             | iv   |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....                   | v    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                    | vi   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....              | vii  |
| <b>PRAKATA</b> .....                              | viii |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                        | x    |
| <b>MOTTO</b> .....                                | xi   |
| <b>PERSEMBAHAN</b> .....                          | xii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                           | xiii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                         | xv   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                        | xvi  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                      | xvii |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                    | 1    |
| 1.1. Latar Belakang.....                          | 1    |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                         | 4    |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                       | 4    |
| <b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....               | 6    |
| 2.1. Kredit Usaha Rakyat (KUR).....               | 6    |
| 2.2. Tujuan Kredit.....                           | 7    |
| 2.3. Unsur-unsur Kredit.....                      | 7    |
| 2.4. Jenis – jenis Kredit Usaha Rakyat (KUR)..... | 8    |
| 2.8. Pengertian Klaim.....                        | 12   |
| 2.9. Persetujuan Klaim KUR.....                   | 13   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.10. Pengajuan Klaim KUR.....                   | 13        |
| <b>BAB 3 GAMBARAN UMUM LOKASI.....</b>           | <b>14</b> |
| <b>3.1. Gambaran Umum Lokasi Perusahaan.....</b> | <b>14</b> |
| 3.1.1. Sejarah PT. Askrindo (Persero).....       | 14        |
| 3.1.2. Lokasi Kegiatan Penelitian.....           | 15        |
| 3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....             | 15        |
| 3.1.4. Logo Perusahaan.....                      | 16        |
| 3.1.5. Makna Logo.....                           | 17        |
| 3.1.6. Makna Warna.....                          | 17        |
| 3.1.7. Produk-produk Asuransi PT. Askrindo.....  | 17        |
| 3.2. Struktur Organisasi Institusi.....          | 18        |
| 3.3. Stuktur Organisasi Bidang.....              | 19        |
| <b>BAB 4 PEMBAHASAN.....</b>                     | <b>22</b> |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>           | <b>35</b> |
| A. Kesimpulan.....                               | 35        |
| B. Saran.....                                    | 36        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                       | <b>37</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                             | <b>39</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 1.</b> Struktur Organisasi PT. Askrindo.....            | 18 |
| <b>Tabel 2.</b> Strukur Organisasi di Kantor Cabang Lampung..... | 19 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 1.</b> Gedung PT. Askrindo Cabang Lampung.....                                | 15 |
| <b>Gambar 2.</b> Logo PT. Askrindo.....   | 16 |
| <b>Gambar 3.</b> Sistem Askrindo Operating System (AOS).....                            | 23 |
| <b>Gambar 4.</b> Sistem Askrindo Core System (ACS).....                                 | 23 |
| <b>Gambar 5.</b> Cek List Dokumen Persyaratan Klaim KUR Gen 2 & Pengajuan<br>Klaim..... | 28 |
| <b>Gambar 6.</b> Surat Persetujuan Klaim KUR Gen 2.....                                 | 31 |
| <b>Gambar 7.</b> Surat Keputusan Klaim atau Tolakan Klaim KUR Gen 2.....                | 32 |
| <b>Gambar 8.</b> Surat Tambahan Data.....   | 27 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| <b>Lampiran 1.</b> Foto Bersama Kepala Bagian Klaim dan Staff Klaim Subrogasi..... | 40 |
| <b>Lampiran 2.</b> Foto Bersama Pimpinan Cabang PT. Askrindo Cabang Lampung...     | 40 |
| <b>Lampiran 3.</b> Penulis Melakukan Observasi.....                                | 41 |
| <b>Lampiran 4.</b> Hasil Wawancara.....  | 42 |

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pada era modern yang semakin berkembang ini pertumbuhan ekonomi dalam rangka pembangunan nasional berperan sangat penting bagi suatu negara. Pelaksanaan usaha dari berbagai negara menjadi salah satu faktor pendorong bagi pembangunan nasional. Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan salah satu program pemerintah yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Semakin bertambahnya tahun, semakin banyak masyarakat yang membuka usaha dengan tujuan membangun ekonomi, dengan banyaknya permintaan tersebut pemerintah membuat Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang akan membantu masyarakat yang ingin membangun usaha atau yang telah mempunyai usaha untuk bersama-sama membangun ekonomi nasional.

Belakangan ini Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan tulang punggung perekonomian Indonesia. Sektor ini dapat menciptakan lapangan kerja, mengurangi pengangguran serta kemiskinan, dan mempromosikan pertumbuhan ekonomi yang terintegrasi. Untuk mendukung keberlanjutan dan pengembangan UMKM maka pemerintah telah meluncurkan program Kredit Usaha Rakyat (KUR).

Dengan kenyataan bahwa tidak semua masyarakat menengah kebawah memiliki modal yang cukup untuk membuka usaha yang akan dijadikan ladang penghasilan, karena itu sebagian besar masyarakat memilih untuk mencari bantuan berupa kredit yang akan dijadikan sebagai modal usaha. Modal usaha yang diperoleh biasanya melalui lembaga perbankan. Dengan adanya program Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat membantu masyarakat untuk membangun dan mengembangkan usaha mereka, dengan bunga yang rendah yaitu sekitar 6% pertahun. Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyalur dana kepada masyarakat, perbankan menjalankan usahanya memberikan kredit kepada debitur, pemberian kredit oleh bank pada dasarnya harus dilandasi keyakinan

atas kemampuan dan kesanggupan debitur untuk melunasi hutangnya (Pardede & RI, 2006).

Seiring dengan perkembangan zaman pemerintah membuat program yang bertujuan untuk mengurangi risiko yang tidak diinginkan seperti risiko macet pinjaman kredit, karena itu, setiap risiko yang dihadapi harus segera ditanggulangi sehingga tidak menimbulkan kerugian yang lebih besar maka diperlukan perusahaan yang mau menanggung risiko tersebut (Kasmir, 2016). Salah satu perusahaan yang berperan sebagai menanggung risiko tersebut adalah PT Asuransi Kredit Indonesia yang berperan sebagai penyedia asuransi kredit.

PT. Asuransi Kredit Indonesia atau Askrindo diharapkan dapat membantu UMKM untuk mendapatkan pembiayaan atau pinjaman modal kerja dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank maupun lembaga non bank. Dengan hal ini dapat mendukung penguatan ekonomi dan menciptakan landasan ekonomi yang stabil yang diharapkan memiliki dampak positif pada pertumbuhan UMKM sehingga dapat membuka lapangan pekerjaan serta meningkatkan nilai usaha. PT. Askrindo Cabang Lampung memiliki peran penting dalam program Kredit Usaha Rakyat (KUR) sebagai perusahaan penjamin kredit, maka dari itu PT. Askrindo Cabang Lampung akan menghadapi risiko yang berasal dari Bank penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR).

PT. Asuransi Kredit Indonesia atau PT. Askrindo merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang asuransi dan penjaminan, tidak dapat dipisahkan dari pembangunan ekonomi Bangsa dan Negara Republik Indonesia. PT. Askrindo Cabang Lampung merupakan salah satu kantor cabang Askrindo yang memiliki peran pendukung penyalur Kredit Usaha Rakyat di wilayah Lampung. Namun, dalam pelaksanaannya proses persetujuan klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) tidak selalu berjalan dengan lancar dikarenakan ada faktor penghambat seperti kelengkapan dokumen, jangka waktu pengajuan kredit dan kondisi keuangan debitur.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah salah satu penyalur kredit guna meningkatkan pendapatan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang bertujuan untuk mengakselerasi pengembangan kegiatan perekonomiannya disektor riil dalam rangka penanggulangan dan pengentasan kemiskinan serta perluasan kesempatan kerja dalam meningkatkan pendapatannya (Elliyana, Paerah, & Musdayanti, 2020). Dalam perjalanannya, Kredit Usaha Rakyat (KUR) terus mengalami penyempurnaan, termasuk pembaharuan kebijakan yang dikenal menjadi KUR Generasi 2 atau Gen 2. Hal ini bertujuan untuk menaikkan efektivitas penyaluran KUR dan memperluas jangkauan penerima manfaat. KUR Gen 2 disalurkan sejak Agustus 2015 sampai dengan saat ini, disalurkan dengan skema subsidi bunga (KPPN Palangkaraya Berita, 2019). Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. Askrindo Cabang Lampung memiliki beberapa jenis antara lain Kredit Usaha Rakyat (KUR) Gen 2 dan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro.

Dengan adanya penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari PT. Askrindo Cabang Lampung membuat bank yang telah bekerja sama menjadi lebih berani untuk menyalurkan kredit, karena dapat meminimalisir risiko kredit macet dikarenakan akan ditanggung oleh pihak Askrindo. Namun, proses pengajuan klaim tidak selalu mendapatkan persetujuan, ada kalanya klaim ditolak atau tertunda dikarenakan prosesnya yang terhambat dan membutuhkan waktu yang lama. PT. Askrindo Cabang Lampung memiliki tanggung jawab untuk memproses permohonan pengajuan penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dari bank-bank penyalur di wilayah Lampung, membantu para UMKM lokal agar mendapatkan akses dalam pembiayaan. Secara tidak langsung PT. Askrindo Cabang Lampung turut membantu menggerakkan roda ekonomi di provinsi Lampung dengan memfasilitasi pertumbuhan UMKM dengan membantu pembiayaannya sebagai penjamin kredit.

Berdasarkan permasalahan diatas, selama penulis melakukan penelitian pada PT. Askrindo Cabang Lampung penulis tertarik dalam mengambil judul penelitian yaitu **Analisis Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT. Askrindo Lampung.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana prosedur pengajuan klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) gen 2 pada PT. Askrimdo Cabang Lampung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pengajuan klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) gen 2 pada PT. Askrimdo Cabang Lampung.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan informasi mengenai prosedur persetujuan klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) gen 2.
2. Menambah wawasan mengenai Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang menjadi salah satu faktor pembangunan ekonomi nasional.

## **1.5. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti (ANISA, 2020). Penulis mengamati secara langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana prosedur persetujuan klaim KUR Gen 2 pada PT. Askrimdo Cabang Lampung.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah pendekatan dalam penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan sebuah objek atau situasi sesuai dengan fakta yang ada.

## C. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

### 1. Sumber Data

- a. Data primer, di peroleh dengan survei lapangan yang berhubungan langsung dengan masalah pokok sebagai bahan informasi. Data tersebut diperoleh dari responden yang berhubungan dengan PT. Askrindo berbentuk observasi dan wawancara terkait dengan variable penelitian.
- b. Data Sekunder, data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain dan dipublikasikan kepada masyarakat untuk penggunaan data. Data yang di dapat PT. Askrindo Cabang Lampung seperti buku, jurnal dan yang berhubungan dengan penelitian.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui prosedur persetujuan klaim KUR Gen 2 pada PT. Askrindo Cabang Lampung

#### b. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka di mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu (Fadhallah, 2021). Penelitian ini akan mewawancarai pihak-pihak terkait yaitu kepala bagian klaim dan staf klaim PT. Askrindo Cabang Lampung.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh penitian/kegiatan (ANISA, 2020). Penulis menggunakan dokumentasi saat melakukan penelitian berupa foto dan rekaman suara.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Sedangkan, kredit usaha rakyat (KUR) adalah program pembiayaan/kredit bersubsidi pemerintah dengan bunga rendah, yang 100% dana milik Bank/Lembaga Keuangan Bukan Bank (LKBB) Penyalur KUR dan disalurkan dalam bentuk dana keperluan modal kerja serta investasi (KUR Kredit Usaha Rakyat, 2016).

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah program kredit yang disalurkan menggunakan pola penjaminan dan kredit ini diperuntukkan bagi pengusaha mikro dan kecil yang tidak memiliki agunan tetapi memiliki usaha yang layak dibiayai oleh Bank (Anggraini & Nasution, 2013). Program Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah sektor primer dan pemberdayaan usaha skala kecil dapat berkembang dengan pesat yang mempermudah dalam hal aksesibilitas terhadap kredit dan lembaga keuangan lainnya (Sujarweni & Utami, 2015). Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah program yang dirancang oleh pemerintah namun dananya 100% dari Bank.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) diluncurkan pada November 2007. Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan kredit/pembiayaan dalam bentuk modal kerja yang ditujukan kepada UMKM-K (Usaha Mikro Kecil dan Menengah serta Koperasi) pada bidang produktif dan layak namun belum *bankable* dengan *plafond* pinjaman sampai dengan Rp. 500.000.000,00 yang dijamin oleh perusahaan penjamin (Uskara, 2021).

## **2.2. Tujuan Kredit**

Adapun tujuan kredit menurut Kasmir pada Buku Bank dan Lembaga Lainnya, yaitu sebagai berikut:

a. Mencari Keuntungan

Untuk memperoleh hasil dari pemberian pinjaman tersebut. Keuntungan itu penting bagi kelangsungan hidup bank.

b. Membantu Usaha Nasabah

Untuk membantu nasabah yang sedang memerlukan dana, baik dana investasi maupun untuk modal kerja.

c. Membantu Pemerintah

Bagi pemerintah semakin banyak kredit yang disalurkan, maka semakin baik. Karena kredit dapat membuahi keuntungan bagi pemerintah dalam penerimaan pajak, kesempatan kerja, meningkatkan jumlah barang dan jasa, menghemat devisa negara dan meningkatkan devisa negara.

Dengan adanya Kredit Usaha Rakyat (KUR) dapat membantu Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang sedang memproduksi barang konsumsi dan jasa. Pemberian fasilitas kredit memiliki tujuan seperti diatas, tujuan dari pemberian kredit tersebut tak terlepas dari misi bank tersebut yang telah di didirikan.

## **2.3. Unsur-unsur Kredit**

Menurut Kasmir pada buku Bank dan Lembaga Lainnya, ia menjelaskan bahwa terdapat unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit, yaitu sebagai berikut:

a. Kepercayaan

Suatu keyakinan oleh Bank untuk memberikan kredit bahwa kredit yang diberikan akan benar-benar diterima kembali di masa datang atau pada jangka waktu yang telah disepakati. Sebelumnya Bank akan melakukan

penelitian dan penyelidikan tentang nasabah yang akan menerima kredit baik secara internal maupun eksternal.

b. Kesepakatan

Kesepakatan di tuangkan dalam sebuah perjanjian kredit yang dimana kedua belah pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

c. Jangka Waktu

Dalam kredit apapun pasti memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu yang dimaksud adalah masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu tersebut bisa berbentuk jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang. Kredit Usaha Rakyat (KUR) mempunyai jangka waktu 3-7 tahun terganti jenis yang disepakati.

d. Risiko

Dikarenakan adanya jangka waktu pengembalian akan menyebabkan risiko tidak tertagih/macet pemberian kredit. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja maupun tidak sengaja oleh nasabah.

e. Balas Jasa

Keuntungan atas pemberian suatu kredit atau biasa dikenal dengan sebutan bunga.

#### **2.4. Jenis – jenis Kredit Usaha Rakyat (KUR)**

Kredit Usaha Rakyat (KUR) program yang menarik banyak nasabah, maka itu KUR memiliki beberapa jenis, yakni:

a. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro

Kredit modal kerja dengan *plafond* kredit dibawah Rp. 20.000.000,- sampai dengan Rp. 50.000.000,- kredit tanpa jaminan dan dapat dilayani di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit (Apriani, 2018).

b. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Ritel/Bisnis

Kredit dengan skala besar yang ditujukan kepada debitur yang sudah memiliki usaha produkti dengan *plafond* kredit antara Rp. 20.000.000,- sampai Rp. 500.000.000,- dilayani di BRI Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu.

c. Kredit Tenaga Kerja Indonesia (TKI)

Kredit yang ditujukan untuk calon Tenaga Kerja Indonesia (TKI) dengan *plafond* kredit mencapai Rp. 25.000.000,- dan dapat dilayani di BRI Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu (Ain, Suprpto, & Prasetyo, 2022).

## 2.5. Prosedur Penilaian Kolektibilitas Kredit

Dalam penilaian kredit harus sesuai dengan ketentuan BI dalam SE No.23/12/BPPP- 28 Februari 1991, dalam ketentuan tersebut waktu dipakai sebagai ukuran untuk jangka waktu pembayaran / kolektibilitas kredit tersebut. Dengan demikian, bank menyusun jenjang kolektibilitas sebagai berikut (Tjoekam, 1990):

- Kredit Lancar  
Kredit yang pembayaran pokok, bunga, biaya serta seluruh dana yang ditanamkan diterima kembali sebelum 3 bulan sesuai dengan ketentuan jenis kredit.
- Kredit Kurang Lancar  
Kredit yang pembayaran-pembayaran wajib telah melewati jangka waktu 3 bulan, tetapi tidak melampaui 6 bulan.
- Kredit diragukan  
Kredit yang pembayaran-pembayaran wajib telah melewati 6 bulan, tetapi masih kurang dari 12 bulan.
- Kredit macet

Bila pembayaran wajib telah melewati 12 bulan, kredit macet tersebut harus dikeluarkan dari portofolio kredit bank tersebut (neraca) dan masuk portofolio kredit yang dihapusbukukan.

## **2.6. Prosedur dalam Pemberian Kredit**

Menurut Kasmir, 2016 Prosedur dan penilaian kredit oleh perbankan atau perusahaan penjamin secara umum tidak memiliki perbedaan yang signifikan, yang menjadi perbedaan adalah prosedur dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh Bank maupun perusahaan terjamin. Secara umum akan dijelaskan prosedur pemberian kredit oleh badan hukum sebagai berikut:

### 1. Pengajuan berkas-berkas.

Pengajuan kredit hendaknya berisi antara lain sebagai berikut:

- a. Identitas diri.
- b. Latar belakang usaha atau keterangan usaha.
- c. Besarnya kredit dan jangka waktu.
- d. Jaminan kredit.
- e. Fotokopi jaminan.
- f. NPWP.

### 2. Penyelidikan berkas penjaminan

Tujuan dari penyelidikan ini adalah untuk mengetahui kelengkapan berkas. Jika berkas tidak lengkap maka pihak penjamin akan menghubungi bank untuk memberitahu debitur agar segera melengkapi berkas pengajuan.

### 3. Wawancara I

Pada tahap ini, debitur akan langsung berhadapan dengan penjamin dan akan ditanyakan mengenai berkas-berkas yang telah dikumpulkan apakah sesuai atau tidak, wawancara ini juga bermaksud untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari debitur.

### 4. *On The Spot*

Tahap ini adalah kegiatan pemeriksaan yang langsung turun ke lapangan, untuk memvalidasi kebenaran dari berkas yang diberikan oleh debitur.

5. Wawancara II

Kegiatan ini dilakukan setelah terlaksananya *on the spot* dengan tujuan untuk perbaikan berkas, jika mungkin ada kekurangan setelah dilakukan *on the spot* di lapangan. Pada kegiatan ini hasil dari wawancara I akan dicocokkan dengan pada saat kegiatan *on the spot*.

6. Keputusan Kredit

Dalam hal ini akan ada penentuan dalam keputusan kredit apakah kredit akan diberikan atau ditolak, jika diterima, maka akan dipersiapkan administrasinya. Biasanya keputusan kredit akan diputuskan secara bersama/keputusan tim. Bagi kredit yang ditolak, maka akan dikirimkan surat penolakan sesuai dengan alasannya.

7. Penandatanganan Akad Kredit.

Kegiatan ini merupakan lanjutan dari keputusan kredit, maka sebelum kredit dicairkan maka terlebih dulu calon nasabah menandatangani akad kredit, mengikat jaminan dan surat perjanjian yang dianggap perlu.

8. Realisasi Kredit

Realisasi kredit akan diberikan setelah penandatanganan surat-surat yang diperlukan dengan membuka rekening di bank yang bersangkutan.

9. Penyaluran dana

Kegiatan ini merupakan pencairan dana dari rekening sebagai realisasi dari pemberian kredit dan dapat diambil sesuai dengan ketentuan dan tujuan kredit.

## 2.7. Kualitas Kredit

Menurut Kasmir (2016) pada bukunya semakin banyak kredit yang yang disalurkan semakin besar pula perolehan laba. Semakin berkualitasnya suatu kredit yang diberikan akan memperkecil risiko terhadap kemungkinan kredit tersebut bermasalah, Kasmir, 2016 menjelaskan bahwa ada dua unsur yang perlu diperhatikan, yaitu sebagai berikut:

- Tingkat perolehan laba (*return*)  
Jumlah laba yang akan diperoleh atas penyalutan kredit. Jumlah laba tersebut harus memenuhi ketentuan apabila ingin dinilai baik.
- Tingkat risiko (*Risk*)  
Tingkat risiko yang akan dihadapi kemungkinan melesetnya perolehan laba bank dari kredit yang disalurkan.

Bank yang menyalurkan kredit harus memisahkan fungsi sehingga bank menyalurkan kualitas kredit mereka. Pemisahan ini dilakukan sehingga setiap fungsi berfungsi dengan baik dan ketidakkonsistenan diminimalkan. Ini tidak objektif karena berbagai alasan yang memiliki potensi penyimpangan yang didistribusikan pada akhirnya

## 2.8. Pengertian Klaim

Klaim adalah tuntutan pembayaran oleh penerima jaminan (Bank) kepada perusahaan penjamin (Askrindo) yang diakibatkan terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian (Junior & Maulana, 2016). Klaim asuransi adalah perjanjian yang dimana penanggung mengikat diri terhadap tertanggung dengan memperoleh premi untuk memberikan ganti rugi karena suatu kehilangan, kerusakan atau tidak mendapatkan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dapat diderita karena suatu peristiwa yang tidak pasti (KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG (KUHDG Pasal 246). Klaim merupakan pengajuan hak yang

dilakukan penjamin kepada penerima jaminan untuk mendapatkan haknya berupa pertanggungan atas kerugian yang telah disesuaikan dalam perjanjian yang dibuat atau disepakati (Amrin, 2011).

Definisi klaim adalah suatu permintaan dari salah satu pihak yang mempunyai ikatan, agar hak nya terpenuhi (Ilyas, 2011). Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia klaim merupakan tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak memiliki atas sesuatu.

## **2.9. Persetujuan Klaim KUR**

Keputusan untuk memberikan pinjaman berupa KUR diputuskan oleh Bank pelaksana sesuai dengan kelayakan usaha dengan asas-asas perkreditan yang sehat dan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Sujarweni & Utami, 2015). UMKM yang mengajukan kredit KUR pada bidang usaha produkti dan layak namun *bankable* dengan *plafond* pinjaman sampai dengan Rp. 500.000.000,00 yang akan dijamin oleh perusahaan penjamin (Sujarweni & Utami, 2015). Perusahaan penjamin adalah pihak ketiga atau perusahaan asuransi yang bekerja sama dengan Bank tersebut.

## **2.10. Pengajuan Klaim KUR**

Pengajuan klaim dapat terjadi dikarenakan pihak debitur tidak melaksanakan kewajiban dalam pembayaran kredit kepada pihak Bank penyalur, maka pihak mengajukan klaim kepada perusahaan yang telah bekerja sama dengan syarat yang telah disepakati (Anastasya, 2020). Pengajuan klaim adalah proses awal pemegang polis asuransi untuk meminta pembayaran atas kerugian yang sudah ditanggung didalam polisnya. Berdasarkan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengajuan berasal dari kata “aju” yang memiliki arti memajukan atau mengajukan. Pengajuan adalah permohonan atas sesuatu yang bertujuan mendapatkan sebuah hak atau kepemilikan yang harus melewati proses sesuai dengan prosedur dan persyaratan yang telah di tetapkan.

## BAB 3

### GAMBARAN UMUM LOKASI

#### 3.1. Gambaran Umum Lokasi Perusahaan

##### 3.1.1. Sejarah PT. Askrindo (Persero)

PT. Asuransi Kredit Indonesia atau PT. Askrindo (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak didalam bidang asuransi/peminjaman dan tidak dapat dipisahkan dari pembangunan ekonomi Bangsa dan Negara Republik Indonesia. PT. Askrindo (Persero) berdiri pada tanggal 06 April 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomo 1/1971 tanggal 11 Januari 1971, untuk mengemban misi dalam pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) guna menunjang pertumbuhan perekonomian Indonesia. Sesuai dengan Visi dan Misinya, PT. Askrindo senantiasa menjalankan peran dan fungsinya sebagai *Collateral Subtitution Institution*, yaitu lembaga penjamin yang menjembatani kesenjangan antara UMKM yang layak namun tidak memiliki agunan yang cukup untuk memperoleh kredit dari lembaga keuangan, baik perbankan maupun lembaga keuangan non-bank.

Pada tanggal 31 Maret 2020 berdasarkan keputusan Mentri BUMN, PT. Askrindo bergabung dengan Holding BUMN asuransi dan penjaminan, Indonesia *Financial Group* (IFG). PT. Askrindo memiliki kantor cabang yang berjumlah 60 kantor yang tersebar di 34 Provinsi di seluruh Indonesia. Dalam rangka mencapai sasaran ini pemerintah mengambil langkah konkrit antara lain dengan mengembangkan usaha kecil dan menengah dengan cara mengatasi salah satu aspek usaha yang penting yaitu aspek pembiayaan.

### 3.1.2. Lokasi Kegiatan Penelitian



**Gambar 1.** Gedung PT. Askrindo Cabang Lampung

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Alamat : Jalan Prof. Mr. HM. Yamin No.32 G-H, Rawa Laut,  
Tanjung Karang Timur, Rw. Laut, Enggal, Kota  
Bandar Lampung, Lampung 35213.

Fax/Telpon : - / (0721)268667

Provinsi : Lampung

Website : <https://askrindo.co.id>

### 3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi pada PT. Askrindo Cabang Lampung yaitu:

a. Visi

“Menjadi penyedia solusi pengelola risiko terpercaya dengan layanan bernilai tambah yang berkesinambungan guna mendukung perekonomian nasional:.

b. Misi

1. Menjalankan kegiatan usaha penanggungan risiko yang mendukung pembangunan ekonomi nasional terutama program

- Pemerintah dalam pengembangan UMKMK dan usaha korporasi lainnya;
2. Memberikan solusi pengelola risiko dengan layanan bernilai tambah kepada pelanggan dan mitra bisnis secara komprehensif dan berkesinambungan;
  3. Memberikan manfaat kepada para pemangku kepentingan (stakeholders) dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, Sistem Pengendalian Intern dan Manajemen Risiko yang didukung oleh teknologi dan Sumber Daya Manusia yang handal.

#### 3.1.4. Logo Perusahaan

Logo menjadi salah satu simbol bagi perusahaan. PT. Askrindo mempunyai logo perusahaan yang mendukung pertumbuhan perusahaan kedepannya. Lingkaran pada logo PT. Askrindo melambangkan kesatuan, kebersamaan, bergerak tanpa batasan dan terus berputar. Selain itu Askrindo juga mengubah slogan lamanya dari “Askrindo Partnership For Growth” menjadi “Askrindo Melayani Lebih Baik”. Logo biru tua yang baru menggambarkan Askrindo sebagai perusahaan keuangan yang stabil.



**Gambar 2.** Logo PT. Askrindo

Sumber: <https://askrindo.co.id/>

### **3.1.5. Makna Logo**

Bentuk logo Askrindo berasal dari huruf alpha ( $\alpha$ ) dan Kappa yang menyimbolkan PT. Askrindo sebagai asuransi kredit nomor satu di Indonesia dan juga menyimbolkan bahwa layanan PT. Askrindo yang menyeluruh. Dengan memperlihatkan sebuah bentuk ikatan erat yang melambangkan kemitraan yang solid untuk tumbuh dan mencapai tujuan bersama. Adapun penganalan dari huruf K berwarna oranye yang melambangkan sikap progresif untuk mengembangkan dan membuka diri di kancah dunia.

### **3.1.6. Makna Warna**

Adapun makna warna dibalik logo diatas, yaitu:

- Biru : Menyimbolkan kedalaman visi-misi dan juga pengetahuan serta pengalaman.
- Orange : Menyimbolkan energi, semangat dan juga inovasi kreatif PT. Askrindo Cabang Lampung merupakan perusahaan yang berbentuk PT (Perseroan Terbatas). PT. Askrindo bergerak di- asuransi dan kredit. Dimana cakupan asuransi-nya ada dua yaitu asuransi finansial dan asuransi umum.

### **3.1.7. Produk-produk Asuransi PT. Askrindo**

#### **A. Asuransi Finansial**

Asuransi finansial menawarkan berbagai produk, yaitu:

1. Penjaminan Kredit Usaha Rakyat (KUR)
2. Penjaminan Kredit Modal Kerja (KMK)
3. Asuransi Kredit serba guna
4. Asuransi Kredit Perdagangan
5. *Surety Bond*
6. Kontra Bank

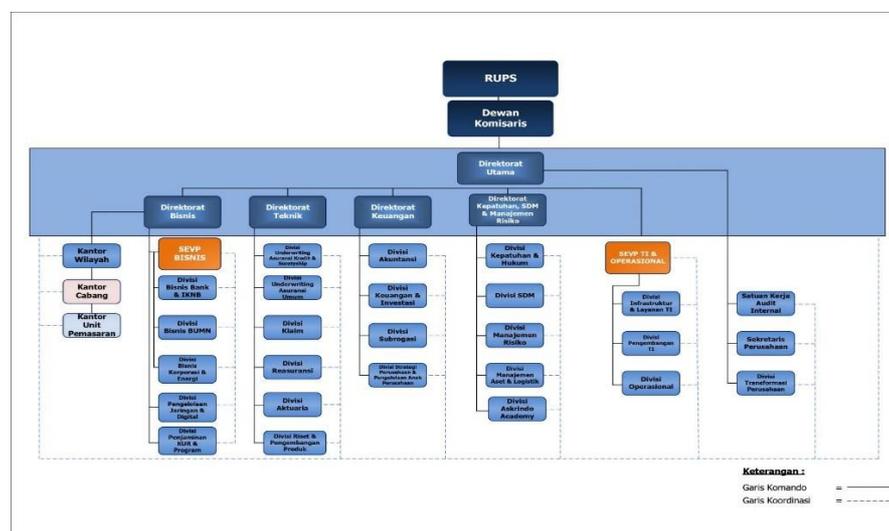
## 7. Customer Bonds

### B. Asuransi Umum

Selain Asuransi finansial adapun asuransi umum yang PT. Askrindo tawarkan, yaitu:

1. Asuransi Kecelakaan Diri
2. Asuransi Kebakaran
3. Asuransi Kontruksi
4. Asuransi Tanggung Gugat
5. Asuransi Pengangkutan Barang
6. Asuransi *Property All Risk*
7. Asuransi Uang
8. Asuransi Kerusakan Mesin
9. Asuransi Alat Berat
10. Asuransi Perjalanan

### 3.2. Struktur Organisasi Institusi



**Tabel 1.** Struktur Organisasi PT. Askrindo

Sumber: <https://askrindo.co.id/struktur-organisasi> data milik PT. Askrindo

### 3.3. Stuktur Organisasi Bidang

#### 1. Stuktur Organisasi PT. Askrindo Cabang Lampung



**Tabel 2.** Strukur Organisasi di Kantor Cabang Lampung

Sumber: Data Internal

#### 2. Daftar Nama Organisasi di PT. Askrindo Cabang Lampung dan KPPM

Struktur organisasi PT. Askrindo Cabang Lampung yang dipimpin oleh Bapak Fachri Yudia Permana. Kabag Keuangan dan Umum yang dipegang oleh Bapak Sudirman dan staffnya Bapak Akbar dan Ibu Veronicha Rahmawati. Kabag Klaim dan Subrogasi yang dipegang oleh Erwin Susanto bersama staffnya Ibu Rohaya, Bapak Tri, Bapak Khairul Anwar, Bapak Yusuf Ilham M. dan Ibu Dewi Nurmalasari. Kabag Underwriting dipegang oleh Ibu Adhe Eria Atiya bersama staffnya Ibu Santi, Bapak Andre, Ibu Prisda Ayu, Ibu Dita, dan Ibu Sherina. Kabag Pemasaran oleh Bapak Hari beserta staffnya Bapak Rizki dan Ibu Selina. Serta *office boy* dan petugas keamanan. Selain itu, dikantor KPPM Lampung di pegang oleh Bapak Doni.

##### A. Kepala Cabang

Bertanggung jawab penuh terhadap jalannya operasi perusahaan yang dipimpinnya ke pusat. Melaksanakan rencana kerja perusahaan yang telah di tetapkan untuk

mengelola, mengatur dan mengawasi seluruh sumber daya yang ada di perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

#### **B. Kasie Keuangan dan Umum**

Bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan pendistribusian, pengelolaan arus surat masuk untuk memperlancar penerimaan informasi. Menyelenggarakan urusan pemeliharaan kendaraan dinas agar selalu dalam keadaan siap untuk digunakan dan juga menyelenggarakan administrasi biaya pemeliharaan kendaraan dinas sebagai bahan pertanggungjawaban penggunaan kendaraan dinas. Melaksanakan urusan kearsipan dengan mengatur kegiatan penyediaan, pelayanan peminjaman, penyimpanan dan pemeliharaan arsip surat-surat dari kantor.

#### **C. Kasie Klaim dan Subrogasi**

Merencanakan penyelesaian klaim cepat waktu dan mengelola surat keluar klaim agar tetap terhubung dengan bank. Mengamati pelayanan untuk menanggapi keluhan debitur agar dapat diteliti untuk diberikan klaim.

#### **D. Kasie Underwriting**

Melaksanakan verifikasi data nasabah untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah, berkontribusi dalam pengajuan jaminan serta memberikan informasi dan menangani keluhan yang masuk untuk melakukan verifikasi ulang terhadap polis sesuai dengan kewenangan kepala cabang.

#### **E. Kasie Pemasaran**

Merencanakan strategi pemasaran dengan memperhatikan *trend* pasar dan sumber daya perusahaan. Merencanakan strategi marketing dengan cara mengikuti perkembangan pasar dan mengamati pasar yang dituju oleh pesaing.

#### **F. Anak Perusahaan**

PT. Askrindo Cabang Lampung memiliki anak perusahaan yaitu PT. Askrindo Syariah Cabang Lampung yang bertujuan untuk menjalankan aktifitas operasional agar menjadi lebih efisien.

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ialah bahwa proses pengajuan klaim KUR Gen 2 pada PT. Askrindo Cabang Lampung, pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur Pengajuan Klaim pada PT. Askrindo Cabang Lampung sudah memiliki alur yang sistematis dan mudah dimengerti oleh calon debitur yang mengajukan klaim KUR gen 2, seperti pengumpulan dokumen berupa KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengakuan Hutang, Bukti Lunas Pinjaman Sebelumnya, SLIK OJK, Payoff, dan Rekening Koran. Prosedur pengajuan klaim telah sesuai dengan SOP.
2. Persyaratan dalam pengajuan klaim pada PT. Askrindo Cabang Lampung dianggap telah mengikuti standar pengajuan klaim pada umumnya.
3. Dalam proses klaim PT. Askrindo Cabang Lampung telah menggunakan dua sistem yaitu *Askrindo Operating System (AOS)* dan *Askrindo Core System (ACS)*.
4. Adapun kendala yang terjadi saat proses pengajuan klaim KUR Gen 2 yang tergolong kendala yang berulang dan sering terjadi yang disebabkan oleh dua faktor yang itu internal dan eksternal. Kendala yang disebabkan oleh faktor internal biasanya terjadi akibat sistem perusahaan yang bermasalah (Error) yang diakibatkan oleh pengguna pemakaian sistem yang berlebih dan tidak jarang dikarenakan internet yang tiba-tiba terputus. Sedangkan dalam faktor eksternal yaitu pihak dari Bank penjamin telat mengirimkan dokumen persyaratan serta

sering mengirimkan dokumen atau berkas yang tidak lengkap yang menjadikan hal ini faktor penghambatnya proses klaim.

5. Solusi dari kendala Internal yang terjadi biasanya pihak Askrindo akan menunggu beberapa waktu untuk tidak menggunakan sistem dan proses akan dilakukan secara manual sampai sistem membaik, sedangkan eksternal pihak Askrindo akan segera menghubungi pihak Bank terkait untuk segera mengirimkan berkas yang tidak lengkap agar segera diproses atau PT. Askrindo Cabang Lampung akan mengirimkan surat tambahan data kepada pihak bank terkait.

Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu prosedur telah berjalan dengan baik dan telah sesuai dengan *Standar Operating Procedure (SOP)* yang ada namun pada sistem *Askrindo Operating System (AOS)* memiliki kekurangan yaitu data yang masuk tidak sama dengan soft file yang dikirimkan di WhatsApp sehingga mengalami gangguan dikarenakan digunakan oleh lebih dari 3 orang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan dan beberapa kesulitan yang ditemukan selama penulis melakukan observasi dan wawancara maka penulis dapat memberikan saran, antara lain:

1. Saran untuk kendala internal yaitu sebaiknya PT. Askrindo Cabang Lampung menambahkan akun agar tidak terjadi sistem error lagi dan semua staff klaim dapat mengakses sistem dengan akun mereka masing-masing, atau jika karena internet yang sering terputus yaitu rapihkan kabel internet agar tidak terputus dikarenakan tersenggol.
2. Sedangkan saran untuk kendala eksternal yaitu sebaiknya PT. Askrindo memberikan arahan kepada pihak bank agar kendala seperti kurangnya berkas tidak sering terjadi dan pihak bank jika mengirimkan berkas yang tertinggal seharusnya dalam keadaan tersusun dan tidak berantakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ain, K. S., Suprpto, & Prasetyo, H. B. (2022). SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PEMBERIAN KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) MIKRO PADA BRI UNIT MARGOAGUNG CABANG BOJONEGORO. *JAJA : Jurnal Ilmiah Akuntansi, Finance, & Auditing*, 1, 98-109. Retrieved from <https://jurnalilmiah.stiekia.ac.id/index.php/JAJA/article/view/27/21>
- Amrin, A. (2011). *Apa bedanya asuransi syariah dengan asuransi konvensional*. Unit Pelaksana Teknis Percetakan dan Penerbitan, S.T. Mediakom Trisakti.
- Anastasya, R. (2020). *PROSEDUR PENGAJUAN PENCAIRAN PENJAMINAN KLAIM KREDIT USAHA RAKYAT (KUR) MIKRO PADA PT. ASURANSI KREDIT INDONESIA (PERSERO) CABANG SURAKARTA*. Surakarta: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA.
- Anggraini, D., & Nasution, S. H. (2013). Peranan kredit usaha rakyat (KUR) bagi pengembangan UMKM di Kota Medan (studi kasus Bank BRI). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 108.
- ANISA. (2020). *ANALISIS PENERAPAN CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY DALAM PERUSAHAAN ASURANSI DITINJAU DARI EKONOMI ISLAM*. Bengkulu: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU.
- Apriani, R. (2018). KLAIM ASURANSI KREDIT USAHA RAKYAT TERHADAP PT. ASKRINDO (STUDI TIDAK DIBAYARNYA KLAIM OLEH BANK RAKYAT INDONESIA UNIT LAMARAN). *Lambung Mangkurat Law Journal*, 3(1), 108-119. Retrieved from <https://lamlaj.ulm.ac.id/index.php/abc/article/view/73/68>
- Elliyana, E., Paerah, A., & Musdayanti. (2020). KreditUsaha RakyatBankRakyatIndonesiaDanPeningkatanPendapatanUMKM. *Jurnal Administrasi Kantor*, 8, 153-162.
- Fadhallah, R. (2021). *Wawancara*. Unj Press.
- Ilyas, Y. (2011). *Mengenal Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, Manajemen Klaim dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan)*. Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM) Universitas Indonesia.
- Juniar, S., & Maulana, H. (2016). PROSEDUR PROSES KLAIM JAMKRINDOTERHADAP KREDIT KUPEDES RAKYAT STUDI KHASUS PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. *Moneter : Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 4(1). doi: <https://doi.org/10.32832/moneter.v4i1.962>

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (n.d.). Retrieved from Kamus versi online/daring (dalam jaringan).
- Kasmir. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Edisi Revisi 2014*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- (n.d.). *KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG (KUHDG Pasal 246*. Biro Hukum dan Humas Badan Urusan Administrasi Mahkamah Agung RI.
- KPPN Palangkaraya Berita*. (2019, September 30). Retrieved from Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan RI KPPN Palangkaraya: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/palangkaraya/id/data-publikasi/berita-terbaru/2839-mengenal-kredit-program-pemerintah-kur-atau-umi.html>
- KUR Kredit Usaha Rakyat*. (2016). Retrieved from FAQ ( Pertanyaan Yang Sering Ditanyakan ): <https://kur.ekon.go.id/faq-pertanyaan-yang-sering-ditanyakan#:~:text=Jawaban:,keperluan%20modal%20kerja%20serta%20investasi>.
- Pardede, M., & RI, d. T. (2006). IMPLEMENTASI JAMINAN FIDUSIA DALAM PEMBERIAN KREDIT INDONESIA. 6.
- Rusidi. (2006). Metodologi Penelitian. *Diktat Perkuliahan. Bandung: PPS UNPAD*, 3.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2015). ANALISIS DAMPAK PEMBIAYAAN DANA BERGULIR KUR (KREDIT USAHA RAKYAT) TERHADAP KINERJA UMKM (Studi Kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 22, 11-24.
- Sumardiono, A. (2014). *Apa itu Homeschooling: 35 Gagasan Pendidikan Berbasis Keluarga*. Jakarta: Panda Media.
- Tjoekam, M. (1990). *PERKREDITAN BISNIS INTI BANK KOMERSIAL Konsep, Teknik dan Kasus*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Uskara, A. (2021). *UMKM ADALAH KUNCI*. Jakarta: RM Books.