BAB III

DATA HASIL PENELITIAN

PERPUSTAKAAN IGI • STKB • STIE • IGI

3.1 Tinjauan Umum

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Ratu

Keberadaan Bank Ratu yang dahulu bernama Bank Sinergy, bermula pada awal tahun 1993 sebagai bangsa yang lahir disaat perbankan Indonesia sedang berada pada tahap konsolidasi. Bank Ratu merupakan usaha pertama dibidang keuangan dalam group yang berada dibawah *holding* PT. KUSUMA INVESTINDO INTRANUSA. Dengan kondisi makro yang sedemikian rupa justru merupakan cela bagi perbankan serta perkembangan Bank Ratu untuk tumbuh dengan konservatif dan sehat.

Pada pertengahan tahun 1995, bank ini resmi masuk Drassindo Group setelah keluar surat izin Menteri Keuangan No. 51-205/MK/1995 pada tanggal 12 September 1995 dan RUPS tanggal 16 September 1995 di Jakarta dibawah kepemimpinan Ir. Djoko Ramiadji, MSc, CE. Melakukan akuisisi atas seluruh kepemilikan Bank Ratu. Langkah ini dilakukan bersama-sama dengan Ir. Soedibyo dan Dra. Mooryati Soedibyo.

Kiprah group Drassindo sendiri mulai dalam bidang infrastruktur khususnya dalam bidang investasi pembangunan dan pengeluaran jalan tol, yang kemudian merambat pula kedalam bidang-bidang usaha-usaha lainnya seperti properti. Perhotelan (bekerjasama dengan group Mustika Ratu dan ITT Sheraton), jasa manajemen dan aneka usaha lainnya.

Yang menjadi tulang pungggung Drassindo adalah infrastruktur yaitu dalam investasi pembangunan serta pengelolaan beberapa ruas jalan tol di wilayah Jakarta dan sekitarnya. Kini Group Drassindo melakukan diversifikasi usaha dalam jasa keuangan. Kiprah pertama adalah dengan melakukan akuisisi atas bank. Bank Ratu yang sejak awal pendirinannya telah memiliki pertumbuhan yang baik dan sehat. Langkah ini akan terus dilanjutkan dengan merambah kebidang usaha lain seperti sekuritas dan perusahaan pembiayaan.

3.1.2 Identitas Bank Ratu

Tahun 1996, Bank Ratu memperluas cakrawala memandang kedepan dengan memperkenalkan dengan identitas baru. Visi serta misi Bank Ratu diselaraskan dengan tujuan perusahaan untuk dapat memberikan pelayanan paripurna kepada nasabah. Bank Ratu terus-menerus dipersiapkan untuk berkembang dengan pengelolaan dengan profesional, sehat serta memegang teguh asas kehati-hatian pengelolaan guna melayani para nasabah dan masyarakat. Pertumbuhan yang selama ini sehat telah menjadi modal yang kuat bagi pembangunan selanjutnya. Nuansa visi serta misi dari pemilik manajemen akan lebih tercermin dengan penggunaan nama Bank Ratu.

Sedangkan logo sebagai salah satu identitas baru Bank Ratu yang melambangkan dinamika pertumbuhan dan terus berkembang dengan memperhatikan pada konsep kehati-hatian dalam pengelolaan perbankan. Hal ini dicerminkan dengan lambang Cakra yang terus menerus berputar dinamis kedepan yang merupakan salah satu inti dari basic manajemen. Cakra Menggilingan adalah perlambang usaha yang terus menerus bergerak secara dinamis kedepan serta

pembangunan inovasi tiada henti. Padi dan kapas terdapat pada logo Bank Ratu menandakan bahwa dinamika tersebut ditujukan untuk mencapai kesejahteraan, kemakmuran serta kebahagiaan kehidupan seluruh masyarakat. Bentuk Bintang yang terdapat pada puncak logo Bank Ratu mencerminkan semua usaha Bank Ratu dilandasi dengan kepercayaan dan keimanan pada Sang Pencipta.

3.1.3 Visi dan Misi Bank Ratu

1. Visi Bank Ratu

   Menjadi bank yang ideal didalam kancah kegiatan dunia perbankan di Indonesia serta menjadi katalisator dalam meningkatkan kesejahteraan yang tinggi dan merata bagi bangsa Indonesia.

2. Misi Bank Ratu

   Diarahkan untuk menciptakan layanan paripurna demi kepuasan nasabah dan *stake holder*. Layanan paripurna Bank Ratu dibentuk melalui penyediaan aneka produk jasa perbankan yang inovatif dengan tunjangan suatu tingkat profesionalisme dan teknologi yang tinggi.

3.1.4 Falsafah Yang Dianut Dalam Pengelolaan dan Pengembangan Bank Ratu

Falsafah tersebut dituangkan dalam 4 (empat) bagian, yaitu :

1. Kebersamaan

   Merupakan semangat persatuan dan kesatuan serta kerjasama, pandangan hidup bermasyarakat serta menggalang tekad dalam satu wadah.

2. Kekeluargaan

   Mewujudkan keterkaitan antara usaha kecil, menengah, dan besar tanpa membedakan asal keturunan dan kemampuan ekonomis yang terhimpun dalam suatu wadah.

3. Kemandirian

   Secara mandiri mengatakan kebijaksanaan dalam pelaksanaan operasional perbankan dalam rangka membantu antara mewujudkannya usaha kecil Indonesia yang sehat, berkembang dan mandiri berdasarkan prinsip perbankan yang sehat.

4. Kebudayaan

   Secara kebijaksanaan mengggali, melestarikan, mengimplementasikan nilai-nilai budaya yang harmonis sesuai dengan budaya luhur yang dimiliki Indonesia demi terwujudnya kesejahteraan bersama. Segala upaya yang dilakukan Bank Ratu maupun jajaran perusahaan dalam Group Drassindo yaitu "In God We Love and Trust".

3.1.5 Jasa Layanan

Berbagai produk jasa keuangan yang disediakan Bank Ratu diantaranya adalah :

1. Produksi Dana
   a. Rekening Giro
   b. Tabungan Progressif
   c. Tabungan Ratu
   d. Deposito Berjangka
   e. Sertifikat Deposito

f. Deposito On Call

2. Produk Kredit

a. Kredit Gress

b. Kredit Kepemilikan Rumah

c. Kredit Usaha Kecil (KUK)

d. Kavling Siap Bangun (KSB)

e. Letter of Credit

f. Bank Garansi

3. Layanan Jasa Perbankan

a. Payroll

b. Kiriman Uang

c. Referensi Bank

d. Inkaso

3.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Ratu Cabang Bandung

Struktur organisasi suatu bank merupakan susunan yang khusus dirancang sedemikian rupa yang digunakan oleh suatu individu bank untuk memungkinkan melaksanakan fungsi perbankan dalam melayani masyarakat.

Struktur organisasi yang mana didalam penulisan ini dibahas adalah struktur organisasi PT. Bank Ratu Cabang Bandung.

Masing-masing bagian dari struktur organisasi PT. Bank Ratu Cabang Bandung mempunyai tanggung jawab tersendiri yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Kepala Cabang adalah direksi dikantor cabang dan bertanggung jawab atas maju mundurnya kantor cabang yang dipimpinnya. Kepala Cabang membawahi legal/ Administrasi Kredit, *Account Officer, Funding Officer*, Sekretaris, serta Kepala Bidang Operasi.

2. Legal/ Administrasi Kredit

   Legal /Administrasi Kredit bertanggung jawab kepada Kepala Cabang (Direksi) dan pejabat bank dalam melakukan tindakan hukum yang dipersyaratkan sebagai penyelesaian transaksi kredit bermasalah termasuk eksekusi jaminan.

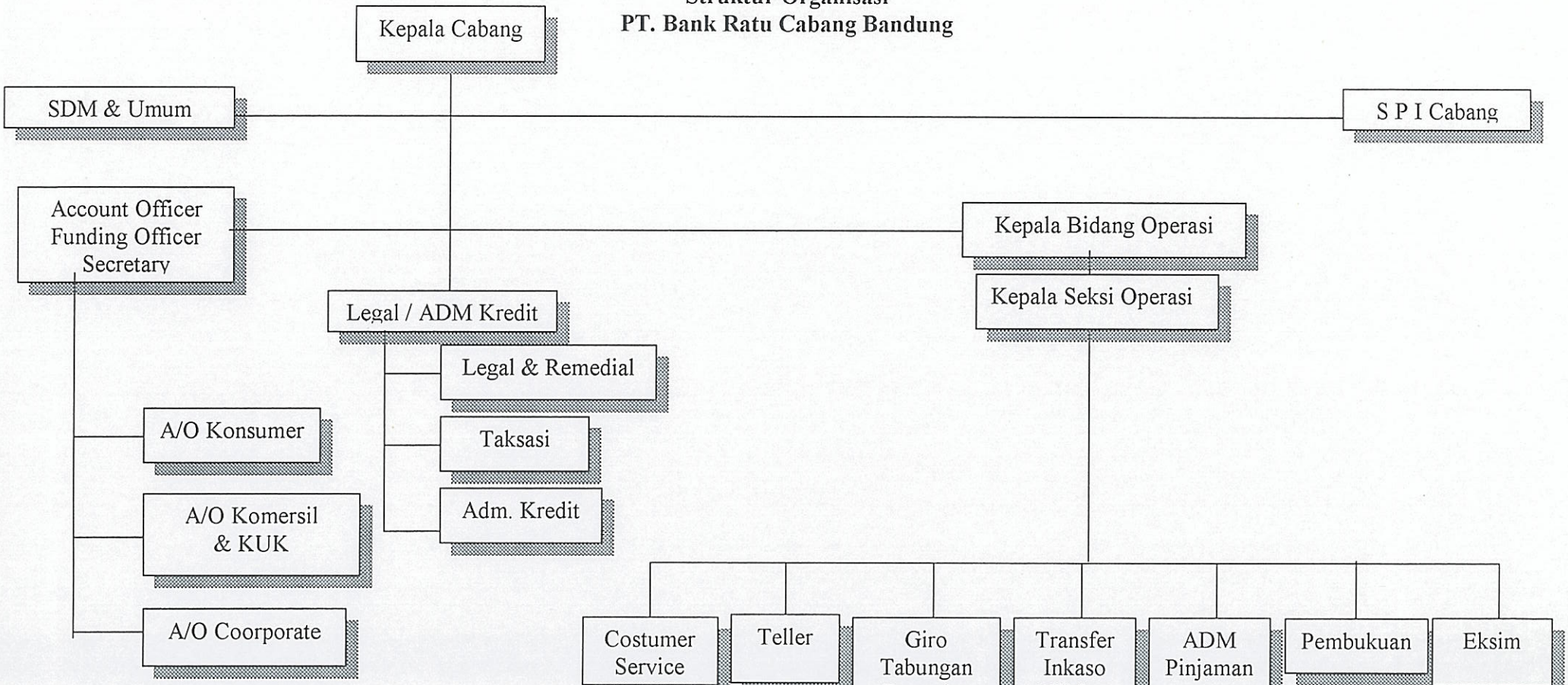
3. *Account Officer, Funding Officer,* Sekretaris

   Account Officer, Funding Officer, Sekretaris ini bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

4. Kepala Bagian Operasi

   Kepala Bidang Operasi ini bertanggung jawab kepada kepala cabang serta membawahi Kepala Seksi Operasi yang terdiri dari *Costumer Service*, Teller, Giro, Tabungan, Deposito, Transfer, Inkaso, Kliring, Administrasi Pinjaman, Pembukuan, dan Ekspor Impor.

Struktur Organisasi
PT. Bank Ratu Cabang Bandung



Keterangan :

---------- : Garis Koordinasi

_____ : Garis Interupsi

A/O : Account Officer

KUK : Kredit Usaha Kecil

3.1.7 Job Description

1. Kepala Cabang bertugas :

   Kepala Cabang ini mempunyai tugas mengawasi seluruh karyawan serta bertanggung jawab dalam maju mundurnya kantor cabang.

2. Legal Administration bertugas :

   a. Mendukung kelancaran semua aktifitas yang berkaitan dengan kegiatan perkreditan yang menyangkut aspek yuridis

   b. Melaksanakan fungsi *supporting* terdapat aktifitas penyelesaian di luar atau di dalam pengadilan.

   c. Membantu Kepala Cabang dan mengamankan dokumen debitur serta memfilekannya.

   d. Melakukan pengecekan keabsahan dokumen dan atau surat-surat sehubungan dengan permohonan kredit.

   e. Mempersiapkan dan melaksanakan perjanjian kredit, pengikatan jaminan atau agunan dan perjanjian lainnya.

   f. Melakukan pengikatan kredit.

   g. Melakukan pemasangan pembebanan hak tanggungan atas obyek jaminan berupa tanah dan bangunan.

   h. Mengecek secara langsung dan tidak langsung keabsahan dokumen yang akan diterima sebagai obyek jaminan kredit.

   i. Melakukan pemblokiran dan pencabutan pemblokiran atas obyek berupa BPKB.

   j. Memantau surat atau tanda jaminan atau PPAT, developer, dealer.

k. Memeriksa keabsahan dan pengawasan bea materai di lingkungan kerja bagian legal.

l. Membantu melaksanakan cover asuransi kerugian dan asuransi jiwa atas obyek jaminan dan jiwa debitur.

m. Menghubungi notaris atau PPAT.

n. Menyampaikan opini-opini tentang kemungkinan yang terjadi atas pengambilan keputusan.

o. Mendampingi Kepala Cabang atau Direksi dan pejabat bank dalam melakukan tindakan hukum yang dipersyaratkan sebagai penyelesaian dan transaksi kredit bermasalah termasuk eksekusi jaminan.

p. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan langsung / Kepala Cabang / Direksi sepanjang masih dalam ruang lingkup tugas dan bagian legal.

3. Kepala Seksi Operasi bertugas :

a. Memastikan kelancaran keamanan arus lalu lintas uang tunai harian, baik untuk transaksi di *counter* dan layanan *cash* intransit, termasuk di dalamnya pengamanan melalui asuransi.

b. Bertindak sebagai *checker* dan verifikator atas transaksi harian dibidang operasi.

c. Mengupayakan keakuratan data yang disajikan.

d. Memastikan semua laporan harian, mingguan, maupun bulanan yang harus disampaikan pada pihak intern maupun ekstern dapat dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

e. Menciptakan produktifitas yang tinggi serta keseimbangan kerja sehingga tercipta suasana kerja yang dinamis tanpa mengabaikan prosedur yang berlaku serta faktor akurasi.

f. Memastikan posisi saldo di Bank Indonesia maupun di Bank koresponden lainnya untuk kepentingan rekonsiliasi bank.

g. Meningkatkan kemampuan teknis operasional staf agar setiap individu memperoleh kesempatan yang sama untuk meningkatkan prestasinya.

4. *Account Officer* bertugas :

a. Mencari nasabah potensial secara aktif.

b. Melayani setiap nasabah dan calon nasabah dengan pelayanan sebaik-baiknya.

c. Menganalisa secara menyeluruh terhadap permohonan kredit.

d. Memberikan rekomendasi dan putusan terhadap proses kredit yang diusulkan.

e. Melakukan monitoring dan pembinaan terhadap debitur.

f. Melakukan pembinaan terhadap debitur.

g. Melakukan solusi terbaik bagi permasalahan yang mungkin ada.

h. Memberikan laporan lengkap secara berkala kepada Kepala Cabang dan atasan lainnya melalui Kepala Cabang.

5. *Funding Officer* bertugas :

a. Bertanggung jawab sepenuhnya terhadap layanan nasabah dan kelancaran semua transaksi.

b. Melayani pembukaan rekaning giro, tabungan, deposito dan sertifikat deposito serta melayani penutupan rekening tersebut.

c. Menerima tolakan rekening dan menghubungi nasabah yang bersangkutan, apabila kliringnya ditolak maupun adanya KU dan HI masuk.

d. Melayani permintaan buku cek atau B/G.

e. Menerima resi pengembalian buku cek atau B/G lalu diinput.

f. Menginput data pembuatan rekening giro, tabungan, deposito dan perubahan suku bunga.

g. Melayani pengambilan statement rekening giro.

h. Melayani permintaan nasabah dalam hal menanyakan saldo.

i. Menyerahkan bilyet deposito.

j. Melayani komplain nasabah.

k. Menjelaskan kepada nasabah mengenai produk-produk.

l. Suatu *section* yang secara struktural organisasi berada di bawah bagian operasional banking, *section* ini merupakan penghubung antara nasabah dengan Bank Ratu. *Funding Officer* dituntut untuk mengetahui semua produk yang dimiliki oleh Bank Ratu.

6. *Back Office*

a. Melaksanakan transaksi bagian transfer domestik baik *incoming* maupun *outgoing*.

b. Melakukan transaksi bagian deposito untuk proses pencairan bunga.

c. Melaksanakan transaksi inkaso domestik baik *incoming* maupun *outgoing*.

d. Melaksanakan transaksi bagian pinjaman, untuk dropping pinjaman maupun angsuran pinjaman.

e. Melakukan transaksi bagian giro dan tabungan *non cash* sesuai instruksi dari pihak nasabah.

f. Melaksanakan transaksi *accounting*, pembukuan untuk melaksanakan laporan neraca.

g. Mendistribusikan untuk kepentingan nasabah rekening giro.

h. Membuat laporan harian deposito dan pinjaman dalam bentuk *print out* yang dihasilkan oleh sistem otomasi.

i. Melaksanakan transaksi antar cabang *non cash* dalam bentuk setoran maupun tarikan.

7. *Customer Service*

a. Memberikan layanan kepada nasabah sehubungan dengan produk yang dimiliki oleh Bank Ratu.

b. Mengingat fungsinya dalam menjembatani hubungan antar nasabah dan perusahaan.

c. Memelihara kepercayaan yang diberikan nasabah serta membantu kelancaran transaksi.

3.2 Inti Bahasan

3.2.1 Pelaksanaan Asuransi Kebakaran

Guna mengurangi salah satu resiko kredit diperlukan jasa pihak ketiga yaitu perusahaan asuransi untuk memberi perlindungan. Resiko kredit bermasalah akibat meninggalnya debitur ataupun kerugian hilangnya/turunnya nilai barang jaminan.

Untuk mendukung kegiatan perkreditan, Bank Ratu telah menentukan perusahaan asuransi yang digunakan oleh Bank Ratu, khusus bagi asuransi

kebakaran ditunjuk 2 (dua) perusahaan asuransi yaitu PT. Asuransi Astra Buana dan PT. Asuransi Wahana Tata.

Dalam pengajuan permohonan asuransi kebakaran, nasabah Bank Ratu harus memenuhi beberapa persyaratan yang diajukan oleh Bank Ratu, yaitu :

- Setiap barang jaminan harus diasuransikan kecuali diatur secara khusus dan atau atas persetujuan direksi.
- Asuransi harus ditutup dengan syarat 'banker's clause' untuk keuntungan bank.
- Asuransi harus ditutup pada perusahaan asuransi yang ditunjuk oleh Bank Ratu, kecuali barang jaminan yang telah diasuransikan nasabah sebelumnya.
- Polis asuransi berikut kuitansi sepenuhnya harus disimpan oleh bank, demikian juga atas perpanjangannya.
- Asuransi harus ditutup selambat-lambatnya pada hari yang sama dengan pengikatan kredit.

Dalam pembuatan kontrak (perjanjian) tersebut harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu sebagai berikut :

a. Insuring Clause, artinya perusahaan asuransi akan menjamin semua kerugian yang terjadi atas hak milik (property) seseorang, yaitu kerugian-kerugian yang disebabkan oleh kebakaran.

b. Stipulations Conditom, artinya harus ditentukan dimana tempat atau lokasi serta alat/barang yang ada didalamnya. Kemudian harus ditentukan pula apakah yang hendak dijamin bila terjadi kerugian karena kebakaran, apakah hanya gedung atau termasuk segala benda yang ada didalamnya.

c. Form of Contracts, artinya harus dinyatakan jenis atau bentuk kontrak yang digunakan dalam perjanjian asuransi, sehingga menggambarkan tentang jenis kerugian yang hendak diasuransikan. Umpamanya, di dalam pertanggungan selain kebakaran yang dijamin disebutkan pula kerugian karena peledakan, perampokan dan sebagainya.

d. Insurable Interest, artinya harus ditulis atas nama seseorang atau suatu badan hukum yang bertujuan memberikan jaminan kepada yang berkepentingan, 'insurable interest' berarti suatu jaminan kepada yang berkepentingan.

Dari syarat pembuatan kontrak (perjanjian) tersebut diatas, maka dapat ditarik beberapa hal yang menjadi dasar pertimbangan suatu penutupan asuransi kebakaran, antara lain adalah :

A. Nilai Pertanggungan

Besar nilai suatu pertanggungan/asuransi kebakaran atas suatu jaminan kredit haruslah sesuai dengan filosofi daripada diadakannya pertanggungan/asuransi oleh bank, yaitu menutup dan mengalihkan resiko.

Dengan demikian, maka besaran nilai pertanggungan/asuransi atas barang jaminan/agunan, idealnya adalah 125–150% dari plafond kredit yang diberikan kepada debitur yang bersangkutan atau minimal sebesar plafond kredit tersebut.

Contoh kasus :

Seorang debitur mengajukan kredit dalam bentuk KPR kepada Bank Ratu untuk membayar sisa pembelian rumah sebesar Rp. 80. 000. 000,-.

Didalam perjanjian antara debitur dengan Bank Ratu tersebut memuat ketentuan agar rumah tersebut diasuransikan dalam bentuk asuransi kebakaran. Dalam perhitungan polis asuransi tersebut terdapat kebijaksanaan intern yang telah ditentukan oleh Bank Ratu yaitu sebesar 125% dari nilai plafond kredit. Misalnya, nilai plafond kredit sebesar :

= Rp. 80. 000. 000,- x 125 %

= Rp. 100. 000. 000,-

Kemudian tarif /rate yang telah ditentukan oleh Dewan Asuransi Indonesia (DAI) berlaku bagi seluruh bank-bank di Indonesia yang memberikan fasilitas KPR kepada nasabah sebesar 0.58 0/00 (tarif/rate tersebut dapat berubah setiap saat). Sehingga premi yang dibebankan kepada nasabah sebesar :

= Rp. 100. 000. 000,- x 0,58 0/00

= Rp. 58. 000,- / th

Keterangan :

Tarif premi minimum Rp. 30. 000,- / th, jika perhitungan premi < Rp. 30. 000,- tarif ditentukan sama atau sebanding.

B. Objek Pertanggungan

Objek pertanggungan/asuransi yang dimaksud disini adalah barang yang akan diasuransikan karena terikat sebagai suatu jaminan kredit.

Apabila bank akan menutup asuransi suatu gedung/bangunan yang terikat sebagai suatu jaminan/agunan kredit, maka sebaiknya penutupan tersebut termasuk segala isi/barang-barang yang ada di dalam gedung/ bangunan tersebut. Hal ini dengan pertimbangan bahwa:

1. Apabila terjadi kebakaran maka hampir dapat dipastikan isi gedung tersebut ikut terbakar.
2. Isi barang-barang yang ada di dalam gedung tersebut juga merupakan barang yang dapat dinilai dengan uang.

C. Jenis Pertanggungan Yang Dipersamakan

Dalam jenis asuransi kebakaran terdapat beberapa jenis yang dikategorikan atau dipersamakan dengan jenis kebakaran ini, antara lain, peletusan mesiu, petir, peledakan ataupun akibat-akibat yang ditimbulkan dari suatu kebakaran.

Jaminan polis kebakaran dapat juga diperluas terhadap bahaya-bahaya, antara lain :

- Kerusakan dan pemogokan (riot dan strike), kerusakan akibat perbuatan jahat (malicious damage), tertabrak kendaraan (impact of vehicles), asap (smoke).
- Gempa bumi dan letusan gunung berapi (earhquake dan volcanic eruption).
- Angin topan (windstorm), badai (tempest), banjir (flood) dan kerusakan akibat air (water damage).
- Biaya-biaya pembersihan (clearance expenses).
- Gangguan usaha akibat kebakaran (loss of profit following fire).
- Resiko terbakar sendiri (self combustion).
- Arus pendek (electrical short circuit).
- Tanah longsor (landslide).

Yang dikecualikan dari pertanggungan adalah segala kerusakan / kerugian pada harta benda yang dipertanggungkan disebabkan oleh :

1. Kebakaran atau peledakan yang disebabkan dari suatu cacat, kebusukan sendiri atau itikad yang tidak baik dari pihak debitur yang dengan sengaja melakukan pembakaran bangunan yang dipertanggungkan atau yang langsung ditimbulkan dari sifat dan macam barang itu sendiri.
2. Perang, penyerbuan, aksi musuh asing, permusuhan atau kegiatan suasana perang, termasuk akibat dari hal-hal tersebut baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung.
3. Kerusakan, pemogokan, akibat perbuatan jahat, tertabrak kendaraan, asap, gempa bumi, letusan gunung berapi, banjir, genangan air,angin topan, badai, kerusakan karena air, biaya-biaya pembersihan, gangguan usaha akibat kebakaran, kecuali ada penutupan khusus untuk itu.
4. Reaksi nuklir, radiasi nuklir atau pencemaran radio aktif, tanpa memandang apakah itu terjadi di dalam atau di luar bangunan.
5. Kehilangan barang selama terjadi kebakaran.

Dalam pertanggungan ada beberapa dasar-dasar perjanjian yang harus mendapat perhatian, karena ini yang menjadi dasar dalam berlakunya suatu kontrak perjanjian, yaitu :

1. Untuk membuat perjanjian asuransi harus ada persesuaian faham (meeting of mind) di antara pihak-pihak yang membuat persetujuan itu. Benda apa yang akan dipertanggungkan harus ada persesuaian pendapat antara tertanggung dan penanggung.

2. Bagi pihak-pihak yang mengadakan perjanjian asuransi, harus mempunyai wewenang dan mampu/cakap untuk membuat perjanjian tersebut. Oleh karena tidak semua subjek hukum boleh mengadakan perjanjian.
3. Dalam membuat perjanjian asuransi harus mempunyai tujuan tertentu atau konsiderasi yang berguna agar perjanjian berlaku.
4. Kontrak asuransi tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum yang bertentangan dengan moral, undang-undang dan lain-lain.

3.2.2 Pelaksanaan Penutupan Polis Asuransi Kebakaran Dalam Perjanjian KPR oleh PT. Bank Ratu QQ Debitur

Ada beberapa hal yang menjadi pertimbangan mengapa asuransi atau pertanggungan ini harus dilakukan oleh bank baik atas jiwa debiturnya (perorangan) maupun atas jaminan kredit yang dikuasainya. Salah satu pertimbangan yang paling mendasar adalah yang menyangkut kepentingan atas pengembalian kredit yang telah diberikan kepada debiturnya.

Untuk kepentingan tersebut, bank dalam melakukan penutupan asuransi, haruslah memasukkan adanya syarat-syarat "banker's clause" atas setiap pertanggungannya.

Untuk menentukan penutupan (coverage) suatu kontrak asuransi, ada beberapa aspek yang yang harus dipahami :

1. Bencana apa yang ditutup ?
2. Harta apa yang ditutup ?
3. Kerugian apa yang ditutup ?

4. Orang-orang mana yang ditutup ?
5. Lokasi-lokasi mana yang ditutup ?
6. Berapa lama jangka waktu yang ditutup ?
7. Bahaya-bahaya apa yang dikecualikan atau yang dapat menunda penggantian ?

Setelah aspek-aspek diatas terjawab, maka pelaksanaan penutupan polis asuransi kebakaran bagi KPR adalah sebagai berikut :

1. Bank memberitahukan kepada perusahaan asuransi bahwa akan dilaksanakan penutupan pertanggungan untuk kepentingan barang jaminan nasabahnya.
2. Pihak asuransi segera melakukan survey on the spot ke lokasi objek pertanggungan untuk melihat keadaan bangunan yang akan diasuransikan.
3. Pihak asuransi membuatkan cover note (aplikasi permohonan). Atas dasar cover note ini dibuatkan polis sesuai dengan :
   a. Bahaya yang dipertanggungkan.
   b. Luas pertanggungannya.
   c. Resiko yang diminta.
   d. Jangka waktu.
   e. Dan persyaratan lainnya yang dianggap perlu.

3.2.3 Penanganan Permohonan Klaim Dari Pihak Bank Ratu Terhadap Perusahaan Asuransi

Dalam asuransi kebakaran, seseorang mengasuransikan rumahnya kepada perusahaan asuransi. Dalam hal ini Bank Ratu sebagai pihak tertanggung menjaminkan KPR nasabahnya selaku pihak yang berhak menerima tanggungan tersebut kepada perusahaan asuransi selaku pihak penanggung, sehingga bilamana terjadi kebakaran perusahaan asuransi akan mengganti kerugian yang disebabkan oleh kebakaran tersebut.

Prinsip utama dalam pengambilalihan resiko nasabah oleh perusahaan asuransi adalah jenis resiko untuk kejadian yang tidak pasti.

Asuransi tidak secara mudah membayar klaim, tanpa dipengaruhi berbagai persyaratan yang sudah ditentukan, adalah demi kepentingan semua pemegang polis.

Dalam mengajukan klaim asuransi kebakaran, nasabah Bank Ratu harus mengetahui prosedur pengajuan klaimnya, yaitu :

1. Melaporkan segera ke perusahaan asuransi yang telah ditunjuk oleh Bank Ratu, dalam jangka waktu selambat-lambatnya 48 jam setelah kejadian.
2. Akan diadakan survey langsung ke lokasi
3. Membawa dokumen-dokumen yang dianggap perlu, antara lain :
   - Berita acara kronologis kejadian, atau perincian kerugian, keterangan teknis peralatan yang rusak, surat keterangan dari RT/RW.
   - Untuk kerugian besar (>30% dari nilai harta benda) atau disebabkan oleh perbuatan jahat atau menyebabkan kerugian pada

pihak ketiga, maka dibutuhkan surat keterangan pemeriksaan kepolisian.

- Bila ada klaim dari pihak ketiga, maka dibutuhkan Surat Tuntutan Pihak Ketiga dan perincian kerugian pihak ketiga.

Dalam hal ini penanganan permohonan klaim yang dilakukan pihak perusahaan asuransi adalah :

1. Memeriksa penutupan asuransi

   Untuk mengambil tindakan lebih lanjut, beberapa pertanyaan yang harus dijawab dengan 'ya' jika penyelesaian kerugian itu hendak diproses, yaitu antara lain :

   - Sudahkah berlaku suatu proses untuknya dan apakah polis itu masih berlalu ?
   - Adakah kerugian itu disebabkan oleh suatu bencana yang diasuransikan ?
   - Adakah kerugian harta itu ditanggung oleh polis tersebut ?
   - Adakah kerugian yang diklaim itu merupakan jenis kerugian yang diliputi oleh kontrak polis ?
   - Adakah claimant (yang mengajukan klaim) orang yang berhak memperoleh pembayaran ?
   - Adakah kerugian itu terjadi di tempat yang diliputi oleh kontrak?

Setiap pertanyaan diatas harus dijawab berdasarkan fakta yang diserahkan oleh yang mengajukan klaim, jika waktu menginspeksi setiap pertanyaan diatas, penanggungan yakin akan adanya basic untuk klaim tersebut, maka kepada

claimant dikirimkan formulir bukti kerugian. Jika perusahaan asuransi mendapatkan bahwa klaim itu tidak memenuhi salah satu syarat pokok diatas maka proses penyelesaian klaim tidak dilanjutkan.

2. Menyelidiki Klaim

Penyelidikan meliputi pembenaran fakta-fakta yang diserahkan dalam bukti kerugian. Penyelidikan ini meliputi :

a. Memastikan bahwa memang ada suatu kerugian.
b. Menentukan apakah tindakan-tindakan tertanggung membatalkan klaimnya.
c. Menentukan jumlah kerugian.

3. Mengajukan laporan-laporan dan surat-surat klaim yang dibutuhkan.

Segera setelah penyelidikan selesai dilakukan, dan jika tidak ada ternyata hal-hal yang membatalkan klaim tertanggung, maka disiapkanlah dokumen terakhir (bukti kerugian) yang diajukan kepada perusahaan asuransi. Apabila pihak tertanggung telah menandatangani bukti kerugian atau menguangkan ceknya, maka hak-hak selanjutnya untuk klaim tersebut dilepas.

3.2.4 Manfaat Yang Diperoleh Debitur Dari Penutupan Asuransi Kebakaran Oleh Pihak Bank Ratu Kepada Pihak Asuransi

Dalam hal penutupan asuransi kebakaran, manfaat yang didapat oleh debitur antara lain :

1. Debitur memiliki rasa aman yang tidak dapat dibayar/dinilai dengan uang.

2. Debitur dapat memandang asuransi kebakaran tersebut sebagai sumber pendapatan (caring power).
3. Dilihat dari segi positif, asuransi merupakan alat untuk menabung (saving).
4. Sebagai dasar pemberian kredit.
5. Debitur tidak akan merasa khawatir karena seluruh hutangnya terlindungi. Keluarga debitur tidak akan pernah diwariskan beban hutang, jika sesuatu yang tidak terduga terjadi.
6. Meringankan beban finansial atau keuangan yang dialaminya karena berbagai peritiwa.
7. Memberikan kepuasan bagi debitur karena melalui asuransi dapat diciptakan perlindungan yang sesuai kebutuhan, sehingga kemungkinan terjadinya resiko yang akan mengganggu kelancaran usaha sudah dialihkan kepada pihak lain tanpa harus menyisihkan dana khusus dalam jumlah besar.