

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

Abstrak: 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: *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

Nazwa Meisya Ananda¹, Akgis Cahya Ningtias²

¹Program Studi D3 Administrasi Perkantoran FISIP Universitas Lampung
(Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Kec. Rajabasa, Bandar Lampung, Lampung 35141)
E-mail korespondes*: nazwameisya97@gmail.com
E-mail: akgiscahyaningtias@fisip.unila.ac.id

Diterima: 12 April 2025

Direvisi: 30 Mei 2025

Disetujui: 6 Juni 2025

PENDAHULUAN

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).

21 – Analisis Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) Gen 2 Pada PT Askrindo Cabang Lampung

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.**

TINJAUAN TEORI

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 dana nya 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).

Klaim

Klaim adalah tuntutan pembayaran oleh penerima jaminan (Bank) kepada perusahaan penjamin (Askrindo) yang diakibatkan terjamin tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian (Juniar & 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).

Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat (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.

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.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan menggunakan 3 teknik pengumpulan data antara lain: 1). Teknik wawancara yaitu dilakukan untuk memperoleh informasi dari narasumber secara langsung. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin yang artinya dalam melakukan interview peneliti membawa pedoman yang berisi pertanyaan-pertanyaan sehingga wawancara tidak menyimpang dari tujuan penelitian. 2.) Teknik observasi yaitu dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung. 3). Teknik dokumentasi

merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Hasil dari teknik dokumentasi dapat berupa tulisan atau gambar. Teknik ini juga merupakan pendukung serta pelengkap dari data yang telah diperoleh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Gen 2

Pengajuan klaim KUR merupakan suatu proses pengelolaan klaim untuk memonitoring kelayakan suatu klaim yang diajukan yang dilakukan oleh divisi Klaim pada PT. Askrindo Cabang Lampung. Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program pemerintah yang didalam pelaksanaannya sumber dana sepenuhnya berasal dari Bank. PT. Askrindo adalah salah satu perusahaan yang menjadi penjamin yang bekerja sama dengan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Prosedur pengajuan klaim KUR gen 2 dapat dijadikan sebagai landasan dasar untuk memonitoring kelayakan sebuah pengajuan asuransi disebuah perusahaan asuransi. Suatu perusahaan asuransi yang mempunyai produk pinjaman KUR harus melewati prosedur persetujuan klaim dengan benar untuk keberhasilan dan kelancaran suatu asuransi yang telah disetujui. Keberhasilan suatu klaim dapat dipengaruhi oleh kelancaran debitor membayar.

Kredit Usaha Rakyat (KUR) Generasi 2 diproses secara *host to host* dengan Bank penyalur yang mempermudah proses pengajuan klaim. Pada KUR gen 2 dipantau melalui *dashboard* yang menjadikan kredit ini dalam pengawasan yang ketat dan tidak mudah diubah datanya. Berbeda dengan generasi sebelumnya KUR generasi 2 lebih transparan dalam pengajuan dokumen untuk memproses klaim yang menjadikan hal tersebut memperkuat keamanan data dari penyalahgunaan.

Pada pengajuan klaim KUR gen 2 memerlukan dokumen yang menjadi syarat utama untuk melanjutkan proses analisa. Dokumen-dokumen tersebut akan dikumpulkan melalui Bank yang telah bekerja sama dengan PT. Askrindo. Pihak Bank akan melanjutkan dokumen-dokumen tersebut melalui WhatsApp atau akan dikirimkan melalui jasa pengiriman. Dokumen yang telah terkirim di Bank akan otomatis terdaftar pada sistem yang telah terhubung atau *host to host* antara Bank dan PT. Askrindo. Ada 2 sistem yang digunakan oleh PT. Askrindo yaitu *Askrindo Core System* (ACS) dan *Askrindo Operating System* (AOS).

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional di PT. Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

“Kedua sistem tersebut mempermudah dalam menganalisis data debitor, pihak Askrindo akan lebih mudah mengetahui kerugian dan total pembayaran debitor”.

Sistem-sistem tersebut bertujuan untuk mempermudah dalam menganalisis data diperusahaan, dikarenakan telah *host to host* maka hal ini meminimalisir adanya kebocoran data. Sistem-sistem tersebut dipakai oleh bagian Underwriting, Pemasaran, Klaim, dan Subrogasi. Dengan adanya kedua sistem tersebut, divisi klaim menjadi lebih mudah untuk mengajukan permintaan dokumen/data jika ada kekurangan.

Prosedur Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat Gen 2.

Menurut Kasmir (2016), perusahaan penjamin dan bank memiliki prosedur dan penilaian yang sama, namun dibedakan oleh persyaratan yang telah ditetapkan oleh perusahaan, berikut adalah prosedur pemberian kredit klaim sesuai dengan teori Kasmir (2016):

1. Pengajuan berkas-berkas

Pengajuan berkas bertujuan untuk memberikan bukti legal yang sah dan menegaskan serta memvalidasi atas kebenaran informasi. Pada proses ini menjadi langkah dalam pengambilan keputusan klaim yang akan ditinjau kebenarannya. Adapun dokumen-dokumen atau berkas yang diperlukan dalam pengajuan klaim antara lain, sebagai berikut:

1. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
2. Kartu Keluarga (KK)

3. Surat Keterangan Usaha (SKU)
4. Surat Pengakuan Hutang (SPH)
5. Rekening Koran
6. Pay Off
7. BI Checking Kolektibilitas 4 / BI Code / SLIK OJK

Bukti Lunas Pada Pinjaman Sebelumnya

Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional PT Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

“Persyaratan pengajuan klaim telah tertulis dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang berisi hal-hal yang berkaitan dengan KUR, siapa saja yang dapat menerima KUR dan lainnya. PKS ini menjadi landasan utama untuk kami memvalidasi dan memverifikasi pengajuan klaim. Akan tetapi, ada syarat utama dalam pengajuan klaim yaitu dokumen-dokumen persyaratan pengajuan klaim yang harus diberikan kepada penjamin. Dokumen-dokumen tersebut antara lain seperti KTP, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Pengakuan Hutang (SPH), Rekening Koran, Pay Off, Slik OJK, dan Bukti Lunas”.

Setelah mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung tersebut, akan dibuatkan Berita Acara dan PT. Askrindo Cabang Lampung akan langsung menganalisa dan menyesuaikan data pada sistem, jika debitur tidak ada masalah pada pinjaman sebelumnya dapat memungkinkan klaim akan diterima akan tetapi tidak sedikit klaim di tolak karena banyak debitur yang menipu atau memalsukan dokumen.

2. Penyelidikan berkas pinjaman

Dalam penyelidikan berkas penjaminan bertujuan untuk mengetahui kelengkapan berkas yang telah dikumpulkan. Proses ini membutuhkan waktu sehari sampai tiga hari untuk memverifikasi kelengkapan berkas. Dalam proses ini pada PT. Askrindo Cabang Lampung mengalami kendala yang dikarenakan berkas yang dikumpulkan belum lengkap dikarenakan debitur yang telat mengumpulkan atau berkas tertahan di Bank, berkas yang biasanya yang mengalami kendala dalam pengumpulan antara lain seperti SLIK OJK Terbaru, Kartu Keluarga dan Bukti Lunas.

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional di PT. Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

“Waktu dalam verifikasi kelengkapan berkas tidak dapat ditentukan lamanya hal tersebut kembali kepada debitur yang mengirimkan dokumen persyaratan, jika langsung dikirimkan secara lengkap maka proses akan lebih cepat jika dokumen dikirimkan secara bertahap maka akan memakan waktu yang cukup lama. belum lagi jika sistem error yang memperlambat proses verifikasi data. Jika dokumen tidak lengkap maka kami akan membuat surat tambahan data”.



Gambar 1. Surat Tambahan Data

Sumber: PT. Askrindo Cabang Lampung

Surat tambahan data merupakan surat yang dibutuhkan jika dokumen yang diberikan atau dikumpulkan oleh debitur kurang. Dokumen yang kurang biasanya dikarenakan beberapa faktor antara lain yaitu karena debitur yang telat mengirim dan pihak Bank yang secara tidak sengaja tidak melampirkan dokumen tersebut karena dokumen yang baru datang atau dokumen tertimbun.

Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional PT Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

“Surat tambahan data biasanya dibuat karena ada kekurangan dalam pengiriman dokumen oleh pihak Bank, jadi pihak Askrindo akan melampirkan keluhan atau memberitahu dokumen apa yang kurang di surat tersebut. Tambahan data akan dibuat sesuai dengan kebutuhan analisa, jika surat sudah sampai pada pihak Bank maka mereka akan segera mengirimkan dokumen yang dibutuhkan melalui WhatsApp maupun akan dikirimkan dokumen salinan melalui jasa ekspedisi”.

Adapun Cek List yang dapat mempermudah dalam proses menganalisa dokumen pengajuan klaim KUR Gen 2, berikut ini contohnya:

NO	DOKUMEN PENGAJUAN KLAIM KUR GEN 2	CEK LIST
1	Surat Pengantar Pengajuan Klaim KUR Gen 2 dari unit dan Cabang	
2	Berita Acara Klaim	
3	Copy Rekening Koran Dan pay off	
4	BI Checking Kolektibilitas 4 / BI Code	
5	Copy Surat Peringatan 1,2 dan 3	
6	Copy E-KTP	
7	Copy SKU	
8	Copy Perjanjian Kredit atau Surat Pengakuan Hutang (SPH)	
9	Hasil SID BI / SLIK OJK pada saat permohonan Kredit KUR	
10	Bukti Lunas (jika terdapat kolektibilitas di atas 2) pada pinjaman sebelumnya	
11	Hasil SID BI / SLIK OJK pada saat permohonan Restrukturisasi	

DALUARSA KLAIM

1. Pengajuan Klaim secara online dalam waktu paling lambat 6 bulan sejak KUR jatuh tempo
2. Pemenuhan Tambahan Data Klaim paling lambat 6 Bulan dari surat permintaan tambahan data
3. Sanggah/Bantahan dapat dilakukan paling lambat 6 bulan sejak tanggal surat penolakan Klaim

Gambar 2. Cek List Dokumen Persyaratan Klaim & Pengajuan Klaim.

Sumber: PT Askrindo Cabang Lampung.

Cek list dibutuhkan untuk mempermudah dalam penyusunan dokumen yang diajukan, pihak Bank mengirimkan hard file/soft file secara acak dan tidak dalam satu waktu. Cek list dapat melihat kekurangan dokumen dari debitur yang mengajukan klaim.

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional di PT. Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

”Dalam proses verifikasi berkas, staff askrindo akan dibantu dengan lembar Ceklist. Cek List digunakan supaya staff yang menganalisa mengetahui kelengkapan dokumen, dengan adanya cek list staff akan mengetahui jika terdapat dokumen yang kurang. Cek list dibutuhkan saat proses penyusunan dokumen, dikarenakan pihak Bank yang mengirimkan dokumen tidak secara berurutan, maka pihak Askrindo menggunakan Cek list agar mempermudah dan cek list akan dilampirkan diberkas saat akan diproses keputusan klaim. Cek list dibutuhkan saat proses penyusunan dokumen, dikarenakan pihak Bank yang mengirim dokumen tidak secara berurutan, maka pihak Askrindo menggunakan Cek List agar mempermudah dan cek list akan dilampirkan di berkas saat akan proses keputusan klaim”.

3. Wawancara I

Dalam proses wawancara I, debitur akan dihadapkan dengan pihak penjamin dan akan ditanyakan mengenai berkas yang telah dikumpulkan untuk memvalidasi keaslian dari berkas-berkas tersebut. Dalam tahap ini PT. Askrindo Cabang Lampung tidak mengalami kendala karena debitur yang kooperatif jadi mempermudah dalam proses wawancara tahap pertama.

4. *On The Spot*

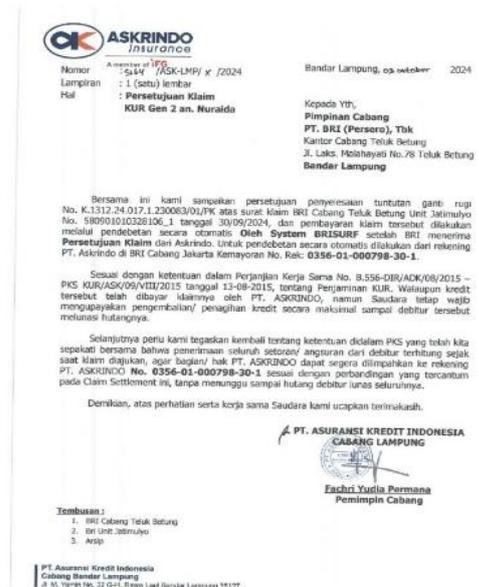
Proses ini bertujuan untuk memberikan validasi dari berkas yang telah dikumpulkan, staff akan langsung turun ke lapangan dan memeriksa kesesuaian informasi yang telah diberikan. Dalam tahap ini PT. Askrindo Cabang Lampung tidak memiliki kendala hanya saja untuk *on the spot* biasanya staff harus ke tempat yang jauh dan membutuhkan waktu sampai tiga hari dan biasanya proses ini langsung dibarengi dengan proses Wawancara I dan II.

5. Wawancara II

Wawancara II bertujuan untuk memperbaiki berkas jika ada ketidakseuaian maupun kekurangan maka pada tahap ini dapat langsung memperbaikinya. Biasanya PT. Askrindo Cabang Lampung tidak mendapatkan kendala dalam tahap ini dikarenakan dibarengi dengan *on the spot* yang dapat menghemat waktu untuk lanjut ketahapan berikutnya.

6. Keputusan kredit

Keputusan kredit adalah tahap penentuan dalam keputusan kredit yang dimana kredit akan disetujui atau ditolak oleh pihak penjamin. Dalam proses keputusan kredit PT. Askrindo Cabang Lampung sesekali mendapatkan kendala dikarenakan pada proses validasi atau analisa berkas klaim ditemukan bahwa debitur masih terikat dengan pinjaman lain atau ada debitur yang tidak sesuai dengan surat Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang menjadi landasan utama persyaratan klaim di PT. Askrindo. Maka dari itu banyak klaim yang ditolak oleh PT. Askrindo Cabang Lampung, namun banyak juga yang perusahaan setuju klaimnya. Setelah diputuskan klaimnya jika disetujui maka debitur harus segera memproses pembayaran klaim sesuai dengan perintah pada surat yang dikirimkan. Setelah melakukan proses keputusan maka klaim yang disetujui maupun ditolak akan dikirimkan surat agar debitur segera melakukan pembayaran, adapun contoh surat persetujuan dan dikirimkan oleh PT. Askrindo Cabang Lampung kepada Bank, sebagai berikut:



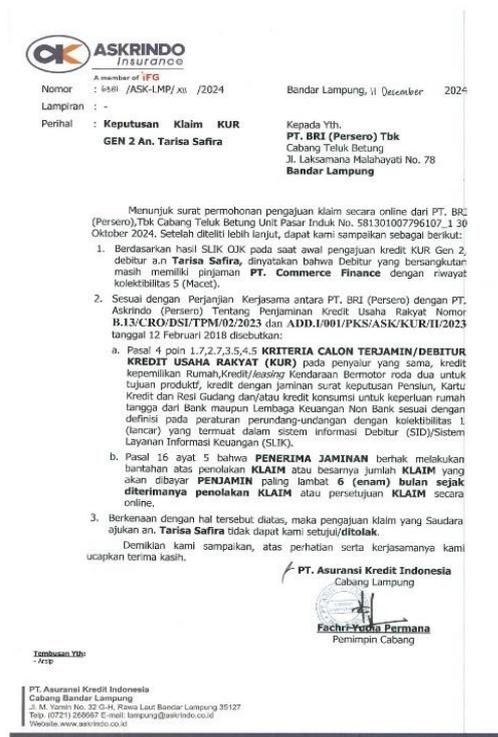
Gambar 3. Surat Persetujuan Klaim KUR Gen 2.

Sumber: PT Askrindo Cabang Lampung.

Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional PT Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

“Surat persetujuan klaim akan dikirimkan di akhir bulan setelah total biaya klaim masuk ke Bank, surat persetujuan klaim dikirimkan kepada debitur yang telah memenuhi syarat dan disetujui klaimnya. Surat ini berisikan nomor rekening untuk debitur melakukan pembayaran dengan lampiran dibelakangnya yang berisikan total klaim yang harus dibayarkan oleh debitur”.

Surat persetujuan klaim akan dikirimkan ke cabang/unit Bank sesuai dengan alamat yang tertera pada surat tersebut. Namun, biasanya surat persetujuan klaim dikirimkan langsung ke kantor cabang dan pihak Bank yang akan mengambil di cabang Bank tersebut. Selain surat persetujuan klaim adapun surat tolakan, berikut contoh surat tolakan/keputusan klaim KUR gen 2 PT. Askrindo:



Gambar 4. Surat Keputusan Klaim atau Tolakan Klaim KUR Gen 2.
Sumber: PT. Askrindo Cabang Lampung.

Surat tolakan / keputusan klaim adalah surat yang berisi penolakan serta alasan klaim ditolak, debitur yang bermasalah pada SLIK OJK atau dokumen lainnya akan segera ditolak oleh PT. Askrindo untuk mengurangi debitur yang macet saat proses pembayaran. Dokumen lengkap tidak menjadi hal utama untuk diterimanya klaim, karena proses analisa yang panjang akan menemukan kekurangan dalam pengajuan klaim.

Hal ini sesuai dengan pemaparan dari Erwin Sumanto selaku kepala bagian klaim & fungsional PT Askrindo Cabang Lampung sebagai berikut:

“Surat tolakan akan dikirimkan jika debitur pada pinjaman sebelumnya ada macet atau debitur tersebut masih terikat dengan pinjaman lainnya, hal itu bisa menjadi alasan klaim ditolak. Dokumen lengkap tidak jadi landasan utama untuk saya terima klaim tersebut, karena sudah banyak mafia atau orang yang tidak bertanggung jawab yang dengan sengaja tidak membayarkan pinjaman tersebut”.

7. Penandatanganan akad kredit

Penandatanganan Akad Kredit dilakukan saat klaim yang diajukan disetujui oleh pihak penjamin. Sebelum kredit dicairkan maka debitur diharuskan untuk menandatangani akad kredit guna untuk mengikat jaminan yang telah diberikan. Dalam tahap ini PT. Askrindo tidak mendapatkan kendala karena PT. Askrindo Cabang Lampung hanyalah pemberi jaminan dikarenakan hal tersebut pada proses ini tidak menjadi bagian PT. Askrindo Cabang Lampung, Perusahaan penjamin hanya berperan dalam mengurangi risiko pada Bank. Pada proses ini pihak Bank yang akan membuat akad. Jika telah penandatanganan akad kredit maka PT. Askrindo akan mengeluarkan polis asuransi kredit kepada Bank pemohon dan polis lah yang akan ditandatangani oleh PT. Askrindo Cabang Lampung.

8. Realisasi Kredit

Realisasi kredit atau realisasi penjaminan kredit merupakan tahap PT. Askrindo Cabang Lampung menerbitkan polis asuransi kredit kepada Bank pemohon yang menyalurkan kredit kepada debitur. Dalam tahap ini PT. Askrindo Cabang Lampung sering mengalami kendala dikarenakan sistem penerbitan polis yang sering mengalami error. Hal tersebut menghambat proses realisasi kredit dikarenakan polis yang berada di sistem harus di download dan di print agar segera di tandatangani oleh pimpinan PT. Askrindo Cabang Lampung. Dalam proses ini penulis tidak dapat memberikan contoh polis yang diterbitkan dikarenakan menjaga kerahasiaan data debitur.

9. Penyalur dana

Dalam proses ini merupakan pencairan dana dari rekening sebagai realisasi dari penjamin dan dapat diambil sesuai dengan ketentuan. Dalam hal ini PT. Askrindo Cabang Lampung berperan dalam memfasilitasi dan mendukung penyaluran dana kredit dari Bank pemohon, PT. Askrindo tidak menyalurkan dana namun menjamin penyaluran dana tersebut. Dan pada tahap ini tidak ditemukan kendala

SIMPULAN

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.

DAFTAR RUJUKAN

- 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.
- 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.

31 – Analisis Pengajuan Klaim Kredit Usaha Rakyat (KUR) Gen 2 Pada PT Askrindo Cabang Lampung

(n.d.). *KITAB UNDANG-UNDANG HUKUM DAGANG (KUHDG Pasal 246*. Biro Hukum dan Humas Badan Urusan Administrasi Mahkamah Agung RI.

KUR Kredit Usaha Rakyat. (2016). Retrieved from FAQ (Pertanyaan Yang Sering Ditanyakan):

[https://kur.ekon.go.id/faq-pertanyaan-yang-sering-](https://kur.ekon.go.id/faq-pertanyaan-yang-sering-ditanyakan#:~:text=Jawaban%20keperluan%20modal%20kerja%20serta%20investasi)

[ditanyakan#:~:text=Jawaban%20keperluan%20modal%20kerja%20serta%20investasi](https://kur.ekon.go.id/faq-pertanyaan-yang-sering-ditanyakan#:~:text=Jawaban%20keperluan%20modal%20kerja%20serta%20investasi).

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.

Uskara, A. (2021). *UMKM ADALAH KUNCI*. Jakarta: RM Books.