

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dewasa ini dunia perbankan terus bergerak dengan sangat cepat. Menurut IBI bahwa pergerakan ini didukung dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks dengan diiringi perkembangan teknologi perbankan yang semakin pesat. Situasi seperti ini mendorong industri perbankan harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, terutama dalam memperoleh kepercayaan masyarakat serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan perbankan yang aman, nyaman, dan berkualitas. Namun, banyak sekali permasalahan ekonomi yang menjadi kendala dalam berbagai kegiatan maupun kebutuhan masyarakat yang selalu dan terus meningkat. Sementara kemampuan untuk mencapai sesuatu yang diinginkan sangat terbatas sehingga mengakibatkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan dan keinginan.

Mengingat pentingnya kebutuhan hal tersebut, maka perbankan menjadi salah satu lembaga untuk membantu permasalahan yang ada di era sekarang ini. Dimana dalam hal ini bank tidak hanya mempunyai fungsi sebagai lembaga yang menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan saja, tetapi juga sebagai lembaga intermediasi antara anggota masyarakat yang kelebihan dana dengan anggota masyarakat yang kekurangan atau memerlukan dana.

Bank disebut sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup. Sehingga peran perbankan pada saat ini sangat penting bagi kemajuan industri perekonomian, tak terkecuali perbankan syariah yang saat ini pertumbuhannya semakin pesat di Indonesia. Bank syariah atau yang sering disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan landasan kepada kitab Al-Qur'an dan Hadist". Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Pada umumnya, pengembangan produk bank syariah dikelompokkan menjadi tiga yaitu produk penghimpunan dana, penyaluran dana, dan produk jasa. Produk penyaluran dana atau pembiayaan (*financing*) merupakan istilah yang dipergunakan dalam bank syariah dengan berbasis margin atau keuntungan sedangkan pada bank konvensional disebut dengan kredit (*lending*) dengan berbasis bunga (*interest based*).

Dalam kegiatan usahanya, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari sebagai salah satu lembaga perbankan yang akan memaksimalkan kinerjanya dalam melakukan daya tarik tersendiri terhadap produk penyaluran dana atau pembiayaan (*financing*) agar target dapat tercapai. Sehingga dalam menunjang hal tersebut dibutuhkannya berbagai macam strategi pemasaran dan pelayanan

yang dilakukan oleh pegawai bank khususnya *sales force* agar nasabah atau calon nasabah memiliki ketertarikan dimana pada kenyataannya mereka akan memilih bank yang memberikan keuntungan yang lebih banyak.

Ketertarikan nasabah maupun calon nasabah ketika hendak memutuskan untuk memilih dan tertarik terhadap produk penyaluran dana sangat ditentukan oleh baik buruknya pelayanan dalam penyampaian informasi yang diberikan. Oleh sebab itu, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari harus mempersiapkan pegawai banknya yang kompeten, handal, dan dapat dipercaya serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya terutama dalam hal pelayanan yang merupakan salah satu peran *sales force* sebagai senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan seiring banyaknya perusahaan perbankan lainnya yang mempunyai produk dana serupa khususnya produk pembiayaan pensiunan untuk ditawarkan kepada nasabah maupun calon nasabah yang sedang menjalani masa pra pensiun maupun yang sudah pensiun.

Sales force atau biasa disebut *marketing* merupakan pegawai bank yang akan berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah selain petugas *customer service*, *teller* dan *security*. *Sales force* juga berfungsi sebagai sumber informasi suatu bank dan sebagai penghubung antara bank dengan nasabah yang ingin membeli produk bank maupun mendapatkan jasa pelayanan bank dengan maksud untuk meyakinkan nasabah maupun calon nasabah agar dapat ikut bergabung ke dalam perusahaan keuangan tersebut.

Dengan begitu, seorang *sales force* harus melayani nasabah dengan prima layaknya *customer service* yaitu meliputi kemudahan, kecepatan,

ketepatan, kehandalan, dan empati dalam penyampaian dan pemberian layanan kepada nasabah maupun calon nasabah. Selain itu *sales force* harus dapat menjalankan perannya sebagai *marketing* untuk mengenalkan produk-produk perbankan kepada nasabah maupun calon nasabah agar tertarik untuk menggunakan produk tersebut sesuai dengan kebutuhannya. Strategi ini disebut sebagai strategi *cross selling*, sehingga akan memaksa *sales force* untuk dapat mengetahui dan memahami secara umum dan luas produk pembiayaan pensiunan dan produk pelayanan jasa dengan baik yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari. Maka untuk menjalankan hal tersebut, dibutuhkan kemampuan komunikasi yang baik dan lebih aktif dalam penyampaian informasi serta pelayanan khususnya pada produk penyaluran dana atau produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri Wonosari.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka judul Tugas Akhir ini adalah “PROSEDUR PEMBERIAN LAYANAN PEMBIAYAAN PENSIUNAN DAN STRATEGI *CROSS SELLING* PADA UNIT *SALES FORCE* DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP WONOSARI”

1.2 Tujuan Magang

Tujuan yang penulis harapkan dari aktivitas magang di PT. Bank Syariah Mandiri adalah:

1. Untuk mengetahui tentang produk pembiayaan pensiunan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari;

2. Untuk mengetahui prosedur layanan pemberian produk pembiayaan pensiunan kepada calon nasabah maupun nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari;
3. Untuk mengetahui strategi *cross selling* yang dilakukan oleh unit *sales force* dalam menjual produk pembiayaan pensiunan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari.

1.3 Target Magang

Target yang ingin penulis capai dari aktivitas magang di PT. Bank Syariah Mandiri adalah:

1. Dapat menjelaskan tentang produk pembiayaan pensiunan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari;
2. Dapat menjelaskan prosedur layanan pemberian produk pembiayaan pensiunan kepada calon nasabah maupun nasabah yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari;
3. Dapat menjelaskan strategi *cross selling* yang dilakukan oleh unit *sales force* dalam menjual produk pembiayaan pensiunan yang ada di Bank Syariah Mandiri Wonosari.

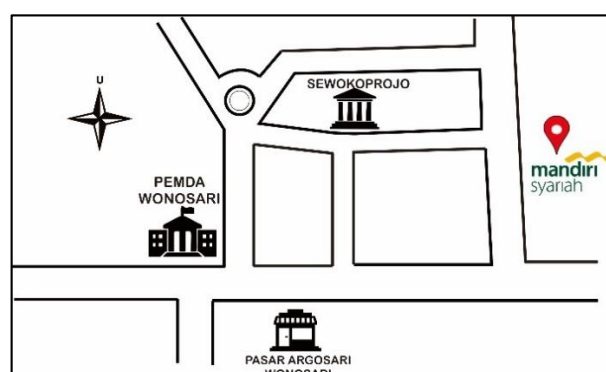
1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang saya laksanakan di PT. Bank Syariah Mandiri adalah dibidang *marketing sales force*. Pada bidang tersebut memiliki tugas untuk melakukan *cross selling* yaitu sebagai jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dengan kegiatan operasional bank diantaranya penyampaian tawaran produk pembiayaan pensiunan dan pemberian layanan

jasa kepada nasabah maupun calon nasabah. Bidang *marketing sales force* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang yang saling menguntungkan. Nasabah maupun calon nasabah akan membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan untuk produk dana yang mereka inginkan. Dengan begitu hal tersebut akan menunjang pihak bank akan mencapai target.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang sangat berperan dalam membantu mahasiswa untuk mengetahui aplikasi ilmu yang telah dimiliki di kampus dengan bagaimana aplikasi nyata di lapangan. Lokasi magang yang dipilih bisa di Lembaga Keuangan Bank maupun Lembaga Keuangan Non Bank. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari yang beralamat di Jl. Sumarwi No. 30 Gadungsari, Wonosari, Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta 55851, Telepon (0274) 391854 menjadi pilihan penulis dalam menentukan lokasi magang dimana merupakan salah satu bank yang mengalami perkembangan yang baik di Wonosari dan merupakan mitra masyarakat dalam meningkatkan perekonomian masyarakat di Wonosari.



Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

1.6 Jadwal Magang

Magang akan dimulai pada tanggal 1 Maret 2019 dan akan berakhir pada 1 Juni 2019. Kegiatan magang akan dijadwalkan 5 hari dalam satu minggu, dengan mengikuti prosedur serta kebijakan yang ditetapkan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari. Adapun rincian dan jadwal pelaksanaan magang tertera pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang di PT. Bank Syariah Mandiri Wonosari

No	Judul Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pelaksanaan Kegiatan magang																				
2.	Bimbingan Laporan Magang																				
3.	Penyusunan Laporan Magang																				
4.	Ujian Tugas Akhir																				
5.	Ujian Komprehensif																				

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Untuk lebih mudah memahami penulisan dan pembahasan Tugas Akhir ini, maka penulis menguraikannya secara terperinci masalah demi masalah yang

pembahasannya terbagi menjadi 4 (empat) bab dan masing-masing bab terdiri sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bagian ini memaparkan tentang Dasar Pemikiran Magang, Tujuan Magang, Target Magang, Bidang Magang, Lokasi Magang, Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang, dan Sistematika Penulisan Laporan Magang.

BAB II : Landasan Teori

Pada bagian ini memaparkan penjelasan mengenai definisi-definisi yang bersangkutan dengan judul tugas akhir. Yaitu mengupas tentang teori-teori yang terkait dengan prosedur layanan pemberian produk pembiayaan pensiunan dan strategi *cross selling* produk pembiayaan pensiunan.

BAB III : Analisis Deskriptif

Pada bagian ini memaparkan mengenai data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan mengenai gambaran umum tentang gambaran umum Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari. Data khusus menjelaskan tentang produk pembiayaan pensiunan, prosedur layanan pembiayaan pensiunan, dan strategi menjual produk pembiayaan pensiunan itu sendiri.

BAB IV : Kesimpulan dan Saran

Pada bagian ini menjabarkan mengenai kesimpulan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya yang telah dibahas dan saran Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari keberlangsungan kegiatan operasional menuju yang lebih baik.

