

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

4.1 Data Umum

3.1.1 Profil Perusahaan

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank berkonsep syariah yang resmi beroperasi pada tanggal 1 November 1999/25 Rajab 1420 H dengan lokasi kantor pusat berada di Wisma Mandiri I Jl. MH. Thamrin No. 5, Jakarta. BSM kini hadir dengan berlandaskan idealisme usaha dan nilai-nilai syariah. Keduanya akan menjadi kegiatan operasional Bank Syariah Mandiri yang menjadikan keunggulan dalam mewujudkan komitmennya di perbankan Indonesia.

3.1.2 Sejarah Perusahaan

Dengan nilai-nilai atas kemanusiaan dan integritas yang telah tertanam kuat pada segenap insan BSM. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Perlu untuk diketahui bahwa krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat mempengaruhi terhadap kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dalam dunia usaha.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta

mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan Undang-Undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur

Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Seiring dengan perkembangan Bank Syariah Mandiri untuk terus andil dalam pembangunan negara hingga pelosok nusantara. Bank Syariah Mandiri melihat prospek bisnis yang sangat potensial di daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul sebagai tempat untuk memperluas usahanya di bidang perbankan dengan mengembangkan nilai-nilai syariahnya, sehingga didirikanlah Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri di Jalan Sumarwi No 30 A Gadungsari Wonosari Gunungkidul Yogyakarta. Setelah berapa tahun beroperasi maka Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari dapat menyesuaikan diri untuk terus tumbuh dan dapat bersaing dengan Bank Umum Syariah lainnya mengikuti perkembangan dan kemajuan yang terjadi di dalam dunia perbankan itu sendiri.

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1) Visi Bank Syariah Mandiri terdepan dan modern.

- a. Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia.
- b. Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah dengan harapan dapat memberikan manfaat, menenteramkan, dan memakmurkan.

2) Misi Bank Syariah Mandiri

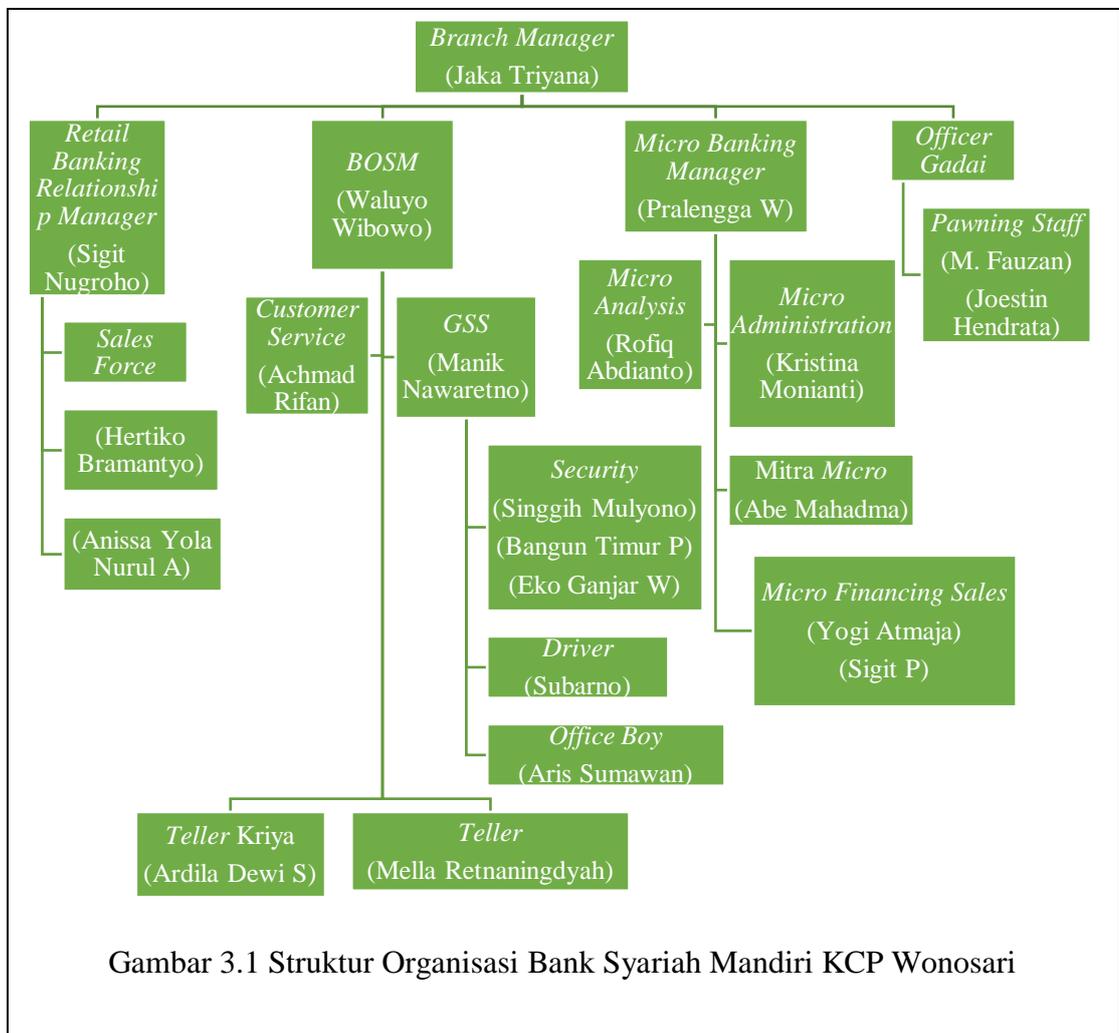
- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan;
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah;
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel;
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal;
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat;
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.4 Budaya Perusahaan

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi Bank Syariah Mandiri, maka Bank Syariah Mandiri menuntut para insan-insannya untuk menerapkan nilai-nilai budaya perusahaan yang disebut *BSM Shared Values*. Yang dimaksud dengan *BSM Shared Values* yaitu:

- 1) **Excellence** yaitu bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik;
- 2) **Teamwork** yaitu aktif, bersinergi untuk sukses bersama;
- 3) **Humanity** yaitu peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri;
- 4) **Integrity** yaitu jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab;
- 5) **Customer Focus** yaitu berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.

3.1.5 Struktur Organisasi di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari

3.1.6 Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari

Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga keuangan bank yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam menjalankan sistem operasionalnya bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya, sehingga menjamin kehalalan pendapatan yang diperoleh bank. Dalam mengimplementasikan prinsip syariah tersebut berikut merupakan macam-macam produk dan layanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari diantaranya:

1) *Consumer Product*

a. Tabungan merupakan produk penghimpunan dana yang berbentuk tabungan.

Pada BSM sendiri produk tabungan dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan pada akad yang digunakan serta peruntukannya yaitu:

i. BSM Tabungan merupakan tabungan dengan akad *mudharabah* dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat jam kas dibuka di konter *teller* BSM atau melalui ATM.

ii. Tabungan *Wadi'ah* merupakan tabungan berdasarkan prinsip *wadi'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.

iii. Tabungan Berencana merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

- iv. Tabungan Investa Cendekia merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.
 - v. TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
 - vi. Tabungan *Mabrur* merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh.
 - vii. Tabungan *Mabrur Junior* merupakan produk tabungan haji dan umroh yang khusus diperuntukan bagi anak-anak. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah.
 - viii. Tabungan Pensiun merupakan produk tabungan sebagai *payroll* yang bekerja sama antara Bank Syariah Mandiri dengan PT. Taspen untuk para pensiunan pegawai negeri.
- b. Deposito merupakan produk penempatan dana selama jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian dan syarat-syarat tertentu.
- i. BSM Deposito merupakan produk penempatan dana berjangka dalam mata uang rupiah yang menggunakan akad *mudharabah*.
 - ii. BSM Deposito Valas merupakan produk penempatan dana berjangka dalam mata uang *dollar* yang menggunakan akad *mudharabah*.

c. Giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadi'ah yad-dhamanah*.

2) Produk Jasa

a. BSM Mobile Banking

Merupakan layanan transaksi perbankan melalui *handphone* didukung dengan adanya jaringan koneksi internet yang dapat digunakan oleh nasabah.

b. BSM Card

Merupakan kartu yang diterbitkan oleh bank yang memiliki fungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit dimana nantinya nasabah akan mendapatkan promo maupun discount di ratusan merchant yang bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri.

c. BSM Net Banking

Merupakan layanan transaksi perbankan menggunakan jaringan internet dengan link alamat <http://www.syariahmandiri.co.id> yang dapat digunakan dan diakses oleh nasabah.

d. BSM Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Merupakan mesin yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri dapat digunakan oleh nasabah BSM baik nasabah anggota Prima maupun bersama guna pengecekan saldo, tarik tunai, ubah pin, transfer antar rekening, transfer antar bank, pembelian isi ulang pulsa, pembayaran tagihan listrik maupun air serta transaksi lainnya.

e. BSM Notifikasi

Merupakan layanan perbankan untuk memberikan informasi kepada nasabah dari setiap mutasi transaksinya sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang akan dikirimkan pesannya melalui media SMS atau email.

f. BSM Call 14040

Merupakan layanan perbankan melalui telepon kantor yang dapat dipergunakan oleh nasabah untuk mendapatkan informasi terkait layanan perbankan dengan waktu yang singkat dan efisien.

3) Produk Pembiayaan

a. BSM Gadai Emas

Merupakan produk pembiayaan perbankan atas dasar jaminan yang diberikan berupa emas dimana menjadi salah satu agunan alternatif untuk memperoleh uang tunai dengan mudah dan cepat.

b. BSM Cicil Emas

Merupakan produk fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk membantu nasabah yang ingin membiayai pembelian atau kepemilikan emas batangan minimal 10 (gram) dengan cara yang mudah dan menguntungkan.

c. BSM Warung Mikro

Merupakan pembiayaan yang diperuntukan oleh perorangan diantaranya golongan yang berpenghasilan tetap seperti PNS, Pegawai Swasta dan

diperuntukkan pula badan usaha dengan limit pembiayaan mulai dari 2.000.000 rupiah - 200.000.000 rupiah.

d. BSM Griya

Merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah dan panjang guna membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer) baik dalam keadaan baru maupun keadaan bekas yang berada di lingkungan *developer* dengan menggunakan akad *murabahah*.

e. BSM Oto

Merupakan pembiayaan konsumen untuk pembelian kendaraan bermotor dengan status masih baru dengan menggunakan akad *murabahah*.

f. BSM Implan

Merupakan pembiayaan konsumen yang pengajuan pembiayaan tersebut dapat dilakukan secara massal dan hanya dapat diberikan kepada karyawan tetap perusahaan dengan menggunakan akad *Wakalah*.

g. BSM Pensiunan

Merupakan pembiayaan yang ditujukan langsung kepada para pensiunan dengan menggunakan akad *murabahah* dan *ijarah*.

4.2 Data Khusus

3.2.1 Produk Pembiayaan Pensiunan Bank Syariah Mandiri

1) Pengertian Produk Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan pensiunan merupakan pembiayaan dengan skema akad *murabahah* dan *ijarah* yang diberikan kepada penerima manfaat pensiun bulanan melalui Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari sebagai kantor bayar.

2) Akad Pembiayaan Pensiunan

Berdasarkan penggunaannya akad yang digunakan pada pembiayaan pensiunan adalah akad *murabahah* dan *ijarah*. Berikut ini merupakan rincian akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiunan:

- a. Akad *murabahah* digunakan dalam pembiayaan pensiunan yang diperuntukkan untuk biaya pembelian barang termasuk pembelian kendaraan, pembelian rumah, renovasi rumah, dan pembangunan rumah.
- b. Akad *ijarah* digunakan dalam pembiayaan pensiunan yang diperuntukkan untuk biaya sekolah atau kuliah maupun biaya pernikahan anaknya.

3) Jenis Pembiayaan Pensiunan

a. Pembiayaan Pensiunan (Baru/*Top Up*)

Pembiayaan pensiunan baru dirancang khusus bagi para pensiunan yang telah menerima SK pensiun. Produk ini akan ditawarkan dengan limit pembiayaan hingga 350.000.000 rupiah dengan jangka waktu maksimal 15 tahun atau setara dengan usia 75 tahun disesuaikan antara usia dan gaji yang diterimanya perbulan.

b. Pembiayaan Pensiunan Janda (Baru/*Top Up*)

Pembiayaan yang diberikan kepada isteri dari seorang pensiunan yang telah meninggal dunia yang sedang menerima manfaat dana pensiun setiap bulannya. Produk pensiunan janda dirancang dengan masa waktu selama jangka waktu maksimal 15 tahun atau setara dengan usia 75 tahun atau dapat disesuaikan dengan manfaat pensiun yang diterimanya.

c. *Take Over* Pembiayaan Pensiunan (*Top Up* atau tanpa *Top Up*)

Pembiayaan pensiunan *take over* merupakan pembiayaan pindah bayar manfaat pensiun dari bank lain ke Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari sekaligus pemindahan pinjaman nasabah tersebut dengan fasilitas *top up* atau tanpa *top up* sekedar pindah saja.

d. *Take Over* Pembiayaan Pensiunan Janda (*Top Up* atau tanpa *Top Up*)

Pembiayaan pensiunan *take over* merupakan pembiayaan pindah bayar manfaat pensiun janda dari bank lain ke Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari sekaligus pemindahan pinjaman nasabah tersebut dengan fasilitas *top up* atau tanpa *top up* sekedar pindah saja.

4) Manfaat Pembiayaan Pensiunan

Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan dan meningkatkan kualitas taraf hidup nasabah dengan sistem pembayaran angsuran melalui potong gaji langsung atas pensiunan bulanan yang diterima setiap bulannya.

5) Persyaratan Umum Pembiayaan Pensiunan

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) bahwa calon nasabah pembiayaan pensiunan benar-benar merupakan Warga Negara Indonesia yang nantinya dibuktikan dengan dokumen KTP;
- b. Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, pensiunan pegawai BUMN/Swasta/Asing yang memperoleh penghasilan tetap pensiun (bulanan). Manfaat pensiun yang diperoleh setiap bulannya ini akan

digunakan untuk membayar angsuran pembiayaan BSM Pensiun dengan sistem terpotongnya angsuran secara otomatis setiap bulan;

- c. Pada saat jatuh tempo pembiayaan usia nasabah maksimal 75 tahun dan jangka waktu maksimal jatuh tempo pembiayaan pensiunan adalah 15 tahun sehingga usia calon nasabah sangat dipertimbangkan oleh Bank Syariah Mandiri untuk menyetujui pengajuan pembiayaan pensiunan;
- d. Bersedia memindahkan pembayaran pensiun bulannya melalui Bank Syariah Mandiri, bahwa angsuran pembiayaan pensiunan nasabah BSM Pensiun akan otomatis dipotong dari manfaat pensiun yang diterima setiap bulannya atas nama pensiunan itu sendiri.

6) Dokumen Pembiayaan Pensiunan

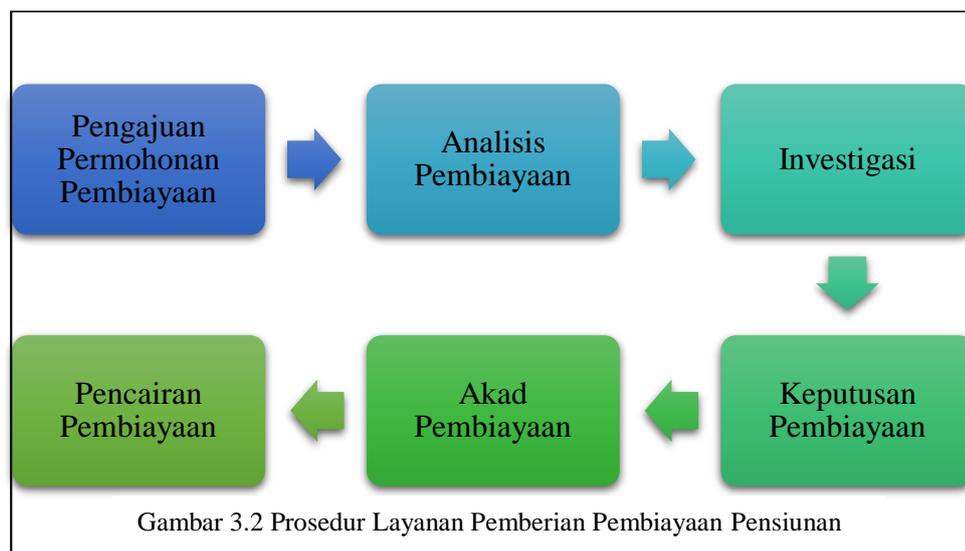
- a. Formulir pengajuan permohonan pembiayaan pensiunan yaitu formulir asli yang telah ditanda tangani oleh nasabah pembiayaan yang digunakan sebagai tanda konfirmasi apakah nasabah tersebut telah benar-benar siap dan yakin untuk mengajukan pembiayaan. Formulir ini juga berlaku sebagai syarat permohonan penerbitan *BI Checking* nasabah dalam rangka mengidentifikasi nasabah tersebut;
- b. Fotokopi KTP pemohon dan suami/isteri menjadi dokumen penting yang digunakan untuk memastikan data diri nasabah pemohon yang telah diisi dalam formulir pengajuan permohonan pembiayaan tersebut benar adanya;
- c. Fotokopi Kartu Keluarga juga digunakan untuk memastikan apakah data diri keseluruhan yang diisi oleh nasabah itu benar adanya. Dari kartu

keluarga pula dapat diidentifikasi berapa jumlah anak yang masih menjadi tanggung jawab oleh pemohon pembiayaan;

- d. Fotokopi Surat Akta nikah/cerai perlu dilampirkan sebagai dokumen pendukung untuk memastikan apakah suami/istri dari pemohon pembiayaan tersebut sah atau tidak atau pasangan pemohon pembiayaan tersebut telah bercerai atau meninggal dunia;
- e. Fotokopi Kartu Identitas Pensiun (KARIP) dipergunakan sebagai dokumen penting untuk mengidentifikasi dan membuktikan apakah nasabah pemohon benar adanya merupakan seorang pensiunan dari suatu instansi;
- f. Fotokopi dan asli SK Pensiun/ SK Janda dipergunakan sebagai jaminan yang diberikan dari nasabah kepada Bank Syariah Mandiri dalam menerima pengajuan pembiayaan pensiunan;
- g. Fotokopi Rekening Tabungan Pensiun bank sebelumnya dipergunakan sebagai informasi manfaat pensiun terakhir yang diperoleh pemohon pembiayaan, sehingga dapat membantu dalam memastikan perhitungan dalam menindaklanjuti permohonan pembiayaan pensiunan;
- h. Fotokopi NPWP dipergunakan sebagai salah satu alat mitigasi risiko yang nantinya akan memudahkan dalam menganalisis karakter pemohon pembiayaan pensiunan;
- i. Pas foto terbaru berwarna ukuran 3x4 (4 lembar) berfungsi sebagai alat identifikasi nasabah pensiunan yang nantinya akan di tempelkan di dalam halaman depan buku rekening nasabah dan dokumen lainnya.

3.2.2 Prosedur Pemberian Layanan Produk Pembiayaan Pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari

Dalam memberikan pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari memiliki prosedur yang harus dilalui nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dimaksudkan agar pelaksanaan proses pembiayaan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan. Harapannya dengan adanya prosedur pemberian pembiayaan pensiunan dapat terjalin komunikasi yang baik antara pihak bank dengan nasabah tanpa adanya kesalahpahaman. Prosedur layanan pemberian pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari adalah sebagai berikut:



1) Pengajuan Permohonan Produk Pembiayaan Pensiunan

Dalam tahapan ini terdapat 2 (dua) kategori yaitu nasabah yang akan datang langsung ke Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari (*walk in*) atau dapat melalui *sales force* sebagai tim *marketing* pembiayaan pensiunan yang akan berperan aktif untuk menawarkan produk tersebut kepada para pensiunan yang sedang

membutuhkan pembiayaan. Selanjutnya apabila terdapat calon nasabah menyetujui untuk pengajuan pembiayaannya, maka calon nasabah tersebut kemudian diarahkan untuk mengisi formulir pengajuan pembiayaan pensiunan yang harus disertakan dengan melengkapi seluruh berkas persyaratan yang dibutuhkan oleh pihak bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Berkas persyaratan yang diperlukan untuk difotokopi tersebut terdiri dari kartu identitas diri (KTP Pemohon), KTP istri/suami, NPWP, SK Pensiun, KARIP, Surat keterangan menikah, buku tabungan di bank sebelumnya dengan transaksi 3 (tiga) bulan terakhir, kartu keluarga, dan pas photo 3x4 4 (empat) lembar.

2) Analisis Pembiayaan

Formulir pengajuan pembiayaan yang sudah ditanda tangani oleh nasabah pemohon beserta berkas persyaratan pembiayaan yang sudah lengkap, selanjutnya akan diterima oleh kepala unit pembiayaan konsumen (CBRM) lalu dilakukan pengecekan ulang kelengkapan dokumen seperti keaslian identitas diri nasabah, keaslian surat SK Pensiun yang nantinya akan berfungsi sebagai agunan pembiayaan pensiunan, dan keaslian slip gaji pensiun yang terbaru. Untuk menganalisis *character* nasabah, maka CBRM akan melakukan permohonan *BI Checking* dengan melampirkan formulir permohonan *BI Checking*, formulir pengajuan pembiayaan, KTP pemohon, NPWP, dan kartu keluarga untuk diproses agar dapat mengetahui informasi tentang nasabah dalam berhubungan dengan bank, fasilitas pembiayaan yang diperoleh, jumlah sisa pinjaman, dan informasi pendukung pembiayaan lainnya. Apabila hasil *BI Checking* sudah kelaur maka CBRM dibantu oleh *sales force* dapat

memperhitungkan terkait plafon yang akan diajukan, besarnya angsuran, dan jangka waktu pembiayaan dengan menggunakan aplikasi simulasi angsuran pembiayaan pensiunan. Berikut ini merupakan contoh kasus dalam pengajuan produk pembiayaan pensiunan dilengkapi dengan tabel simulasi angsuran pembiayaan pensiunan yang harus diinformasikan maupun dikonfirmasi kepada nasabah terkait.

Tabel 3.1 Simulasi Angsuran Produk Pembiayaan Pensiunan

Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari

Plafon	Jangka Waktu Angsuran				
	11 Tahun	12 Tahun	13 Tahun	14 Tahun	15 Tahun
100.000.000	1.397.543	1.343.857	1.299.766	1.263.168	1.232.522
125.000.000	1.746.929	1.679.822	1.624.708	1.578.960	1.540.653
150.000000	2.096.314	2.015.786	1.949.649	1.894.753	1.848.783
175.000.000	2.445.700	2.351.750	2.274.590	2.210.544	2.156.913
200.000.000	2.795.085	2.687.714	2.599.532	2.526.336	2.465.044
225.000.000	3.144.471	3.023.678	2.924.473	2.842.128	2.773.174
250.000.000	3.493.857	3.359.643	3.249.415	3.157.920	3.018.305
275.000.000	3.843.242	3.695.607	3.574.356	3.473.712	3.389.435

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari

Contoh kasus pembiayaan pensiunan:

Ibu Maya merupakan seorang pensiunan kepala sekolah. Beliau ingin mengajukan pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari (*walk in*) untuk keperluan renovasi rumah kurang lebih sebesar 50.000.000 rupiah. Akan tetapi posisi Ibu Maya saat ini sedang mempunyai pinjaman di bank lain dengan sisa pinjaman sebesar 110.000.000 rupiah sudah termasuk denda pinalti sebesar 5 persen. Sehingga akan diberlakukannya sistem *take over* pembiayaan pensiunan untuk dapat menerima fasilitas dana tunai sebesar yang dibutuhkan. Maka pembiayaan pensiunan tersebut akan mengguakan margin yang telah ditetapkan oleh bank sebesar 12.5 persen dengan dilengkapi perhitungan sebagai berikut:

Tanggal lahir	: 12 Mei 1955
Usia	: 64 tahun
Sisa jangka waktu	: 11 tahun/132 bulan
Sisa pinjaman	: 110.000.000 rupiah
Pengajuan plafon	: 175.000.000 rupiah
Gaji Pokok	: 2.800.000 rupiah
DSR	: 2.469.600 rupiah

Biaya-biaya yang akan dikeluarkan:

Administrasi 1 persen dari total plafon	: 1.750.000 rupiah
Materai	: 60.000 rupiah
2x blokir	: 4.891.400,15 rupiah
Asuransi	: 8.000.000 rupiah

Total biaya	: 14.629.400,15 rupiah
Terima bersih	: 160.30.599,85 rupiah
Pelunasan <i>take over</i>	: 110.000.000,00 rupiah
Sisa tunai	: 50.370.599,85 rupiah

3) Investigasi/Visit

Setelah nasabah menyetujui perhitungan pengajuan pembiayaan di bank Syariah mandiri KCP Wonosari, langkah selanjutnya CBRM beserta *sales force* akan melakukan kegiatan visit ke rumah nasabah terkait untuk melaksanakan kegiatan investigasi atas kebenaran data yang diberikan dan kegiatan wawancara untuk memenuhi persyaratan pembiayaan sekaligus melengkapi dokumen-dokumen yang masih disusulkan.

4) Keputusan Pembiayaan Pensiunan

Di mulai dari tahap pengajuan pembiayaan pensiunan yaitu ketika nasabah telah menyetujui proses tersebut yang dibuktikan dengan menandatangani formulir pengajuan pembiayaan dan lolos verifikasi berkas sampai dengan keluarnya keputusan pembiayaan yang disampaikan oleh CBRM paling cepat memakan waktu tiga hari. Hasil keputusan tersebut menerangkan apakah nasabah tersebut berpotensi dan disetujui untuk diberikan fasilitas pembiayaan pensiunan atau tidak. Apabila hasil keputusan menyetujui maka langkah selanjutnya yaitu CBRM akan menginput data pengajuan permohonan pembiayaan nasabah beserta seluruh berkas persyaratan yang sudah lengkap ke dalam proses *Financing Approval System (FAS)* untuk didiskusikan bersama *Branch Manager*

(BM) Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari dan kemudian diserahkan kepada manager area pusat Bank Syariah Mandiri Area Yogyakarta.

5) Akad Pembiayaan Pensiunan dan Pengikatan Agunan

CBRM dibantu oleh *sales force* menyiapkan seluruh dokumen administrasi untuk hal keperluan akad pembiayaan pensiunan dimana selanjutnya nasabah diharapkan dapat hadir ke kantor Bank Syariah mandiri KCP Wonosari kecuali ada hal-hal yang *urgent* dari nasabah maka Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari akan memfasilitasi untuk dapat datang ke rumah nasabah langsung dalam proses penandatanganan akad pembiayaan pensiunan tersebut. Dalam proses ini pula menjadi kesempatan CBRM untuk melihat kembali kondisi nasabah yang sebenarnya. Di dalam akad pembiayaan pensiunan tersebut sudah mencakup tentang jenis akad yang digunakan tergantung dari kebutuhan nasabah itu sendiri, jangka waktu angsuran, plafon pembiayaan, dan jenis asuransi yang digunakan. Sedangkan untuk SK pensiun sebagai pengikat agunan akan dilakukan dengan surat kuasa atau perjanjian tertulis.

6) Pencairan Pembiayaan Pensiunan

Sebelum tahap pembiayaan tersebut dicairkan, CBRM harus memastikan kembali kelengkapan dokumen yang telah ditandatangani oleh nasabah pemohon pembiayaan dan *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari. Setelah semua sudah terverifikasi maka Bank Syraiah Mandiri KCP Wonosari akan mencairkan pembiayaan pensiunan dengan membukakan rekening tabungan pensiun terlebih dahulu sebagai alat *payroll* terima gaji pensiunan setiap bulannya dengan atas nama nasabah pemohon itu sendiri. Selanjutnya

apabila nasabah pemohon pembiayaan pensiunan merupakan proses *take over* maka pelunasan disesuaikan dengan tanggal pelunasan yang diperoleh dari bank sebelumnya. Dimana proses pelunasan nantinya nasabah akan didampingi oleh CBRM dan *sales force* agar lebih aman dan terstruktur.

Prosedur layanan pemberian pembiayaan pensiunan yang mudah dan efektif menjadi salah satu nilai jual pada Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari terhadap. Sehingga kedepan harapannya dalam memberikan pelayanan terkait langkah-langkah maupun proses pengajuan pembiayaan pensiunan dapat ditingkatkan kembali mengingat semakin banyak bank pesaing yang menguasai pasar khususnya di wilayah kota Wonosari Gunungkidul.

3.2.3 Strategi *Cross Selling* oleh unit *Sales Force* dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Pensiunan

Setiap lembaga keuangan bank memiliki strategi *cross selling* pemasaran bank dalam melakukan proses pembiayaan. Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari memiliki salah satu produk *financing* atau pembiayaan pensiunan yang merupakan pembiayaan konsumtif hanya diberikan kepada para pensiunan yang berasal dari lingkungan pensiun karyawan (PNS, BUMN, atau BUMD), atau janda pensiun. Sehingga dalam melancarkan strategi *cross selling*, kegiatan pemasaran produk pembiayaan pensiunan ini membutuhkan karyawan atau pegawai *sales force* sebagai tim *marketing* yang handa untuk mempromosikan baik dari segi memperkenalkan kantor maupun produk pembiayaan pensiunan itu sendiri.

Strategi *cross selling* dalam kegiatan pemasaran yang disusun oleh Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari yaitu dengan proses *cross selling* atas dasar inisiatif nasabah itu sendiri (*walk in*) maupun proses *cross selling* atas dasar inisiatif bank melalui *sales force* sebagai tim *marketing* pembiayaan pensiunan dengan cara mendatangi nasabah baik secara personal sistem *door to door* maupun dengan mendatangi perkumpulan-perkumpulan PWRI (Persatuan Wredatama Republik Indonesia). Selain itu juga *sales force* sebagai tim *marketing* unit *consumer* dapat menjalin kerja sama dengan pihak PT Taspen, meminta data *referral* atau referensi dari nasabah yang sedang dikunjungi dan dapat mengunjungi berbagai instansi ikatan dinas untuk memprospek para pra pensiunan yang akan segera memasuki masa pensiun. Berikut ini merupakan strategi *cross selling* dalam kegiatan pemasaran produk pembiayaan pensiunan pada unit *sales force* yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari:

1) Nasabah Datang Langsung ke Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari

Walk in dilakukan oleh nasabah yang sebelumnya sudah mengetahui informasi adanya produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari untuk calon nasabah *SK on hand* dan *take over* atau nasabah yang sudah menggunakan produk pembiayaan pensiunan untuk meminta solusi terkait pinjaman berikutnya (*top up*). Pada tahapan ini nasabah yang datang langsung ke bank diarahkan untuk dapat menemui *customer service*, *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)* atau *marketing* pembiayaan pensiunan (*sales force*) terkait menyampaikan permohonan pembiayaan pensiunan sekaligus tahapan prosedur yang harus dilaksanakan.

2) *Door to door*

Strategi *cross selling* ini merupakan langkah yang dilakukan dengan cara mengunjungi data tiap rumah-rumah calon nasabah yang berpotensi untuk dibiayai dengan produk pembiayaan pensiunan. Data yang didapatkan oleh *sales force* diperoleh dari sistem yang sudah bekerja sama dengan PT Taspen ataupun dari data *referral* nasabah potensial yang dapat diperoleh ketika melakukan ke suatu perkumpulan maupun komunitas pensiunan tertentu.

3) Perkumpulan PWRI (Persatuan Wredatama Republik Indonesia)

Strategi *cross selling* dalam mengunjungi dalam perkumpulan PWRI ini dilakukan dengan metode sosialisasi terkait produk-produk *consumer* khususnya produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari. Kegiatan tersebut dilaksanakan ketika pihak bank telah mendapat izin persetujuan dari pengurus perkumpulan PWRI tersebut. Kegiatan sosialisasi ini juga didampingi oleh *Branch Manager, CBRM*, dan divisi-divisi lain seperti tim gadai maupun tim operasional agar kedatangan dari pihak Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari lebih terpercaya.

4) Kerja Sama dengan PT Taspen

Strategi *cross selling* ini dapat dilakukan berdasarkan adanya konfirmasi dari pihak PT Taspen terkait data-data *update* para pensiunan. Dimana data-data tersebut nantinya dijadikan daftar pedoman bagi pihak bank untuk menawarkan produk pembiayaan pensiunan. Selain itu, PT Taspen akan senantiasa membantu proses administrasi data ketika pihak bank membutuhkan data

transaksi nasabah 3 (tiga) bulan terakhir yang berguna sebagai salah satu syarat permohonan pengajuan pembiayaan pensiunan.

5) Data *Referral*

Data referal merupakan strategi *cross selling* dalam memasarkan produk pembiayaan pensiunan dengan cara meminta nasabah untuk merekomendasikan calon nasabah lain untuk mengajukan pembiayaan pensiunan yang tempat tinggalnya masih satu lingkungan dengan nasabah yang merekomendasikan bisa jadi tetangga, saudara, maupun rekan kerja.

6) Mengunjungi Instansi Ikatan Dinas

Strategi *cross selling* sosialisasi dan menyebarkan brosur dilakukan dengan mengunjungi instansi-instansi tertentu seperti Dinas Pariwisata, Dinas Pertanian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Perhubungan yang datanya sudah tersedia oleh sistem. Data dari sistem tersebut setiap harinya dapat ditarik 10 (sepuluh) orang calon nasabah yang sedang menjalankan masa pra pensiun dan masa pensiun baru yang biasanya masih berpotensi untuk dipekerjakan kembali di suatu instansi tertentu.

Berdasarkan dari enam strategi *cross selling* pada unit *sales force* dalam menjual maupun menawarkan produk pensiunan tersebut yang paling efektif dan mampu menghasilkan angka pencairan adalah melalui data referal yang didapatkan dari referensi nasabah tetangga, kerabat, keluarga, dan teman kerja sebelumnya setelah melakukan visit *door to door* tanpa harus kesulitan mencari lokasi tempat tinggalnya. Kemudian selain itu dapat melalui perkumpulan PWRI dan lembaga ikatan dinas dimana akan menjadi mudah ketika menjual

maupun mempresentasikan produk langsung di sebuah forum diskusi agar penyampaiannya lebih efektif, sehingga kesempatan mendapatkan nasabah potensial sangat besar. Sedangkan strategi *cross selling* pada unit *sales force* yang kurang efektif dilakukan dan sangat diperlukan untuk diperbaharui adalah strategi dengan sistem *door to door* dimana selain data pensiunan yang didapatkan kurang *update*, ternyata peluang ketertarikan untuk melakukan pengajuan pembiayaan pensiunan maupun proses *take over* sangat kecil disebabkan karena nasabah sudah nyaman di bank sebelumnya dalam artian nasabah tersebut tidak ingin pindah-pindah bank dan mayoritas respon nasabah tidak berminat atau kurang antusias terhadap penawaran yang dilakukan.

Sehingga dari hasil penjualan dengan menerapkan strategi *cross selling* dalam memasarkan produk pembiayaan pensiunan tersebut sementara ini masih bertentangan dengan tujuan adanya produk pembiayaan pensiunan di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari yaitu untuk membantu memenuhi kebutuhan nasabah pensiunan yang kekurangan atau membutuhkan dana dimana setelah memasuki masa –masa pensiun pendapatan yang diterima relatif lebih kecil dibandingkan ketika masih aktif bekerja. Hal tersebut terlihat bahwa 3 (tiga) bulan terakhir ini penjualan produk pembiayaan pensiunan cenderung menurun dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam target pencapaian penjualan produk pembiayaan pensiunan Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Data Perkembangan Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri
KCP Wonosari Periode Maret-Mei 2019

Bulan/Periode	Target Pembiayaan Pensiunan	Jumlah Pembiayaan Pensiunan	Jumlah Nasabah
Maret	Rp. 500.000.000	Rp. 461.000.000	3
April	Rp. 500.000.000	Rp. 0	0
Mei	Rp. 500.000.000	Rp. 180.000.000	3

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari 2019

Berdasarkan Tabel 3.2 terlihat bahwa di bulan Maret, April, dan Mei tidak tercapai target penjualan produk pembiayaan pensiunan. Sehingga terdapat kendala yang dihadapi dari strategi penjualan dan promosi khususnya yang ternyata masih kurang efektif dimana hanya dilakukan oleh *sales force* sebagai tim *marketing* saja. Ketidaktahuan lokasi kantor Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari menjadi kendala berikutnya yang disampaikan oleh para calon nasabah, hal tersebut sangat mempengaruhi ketertarikan terhadap produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari khususnya produk pembiayaan pensiunan ini. Harapannya dalam menyikapi kendala tersebut, *sales force* sebagai tim *marketing consumer* dan seluruh jajaran divisi harus lebih meningkatkan kebersamaan dalam promosi baik dari sisi memperkenalkan kantor, mensosialisasikan produk pembiayaan pensiunan, meningkatkan kepercayaan nasabah, dan memberikan pelayanan yang baik serta lebih aktif untuk tetap menjalankan berbagai strategi *cross selling* yang sudah ada di Bank Syariah Mandiri KCP Wonosari.