

BAB III

ANALISI DESKRIPTIF

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

2. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

3. **Untuk Investor**

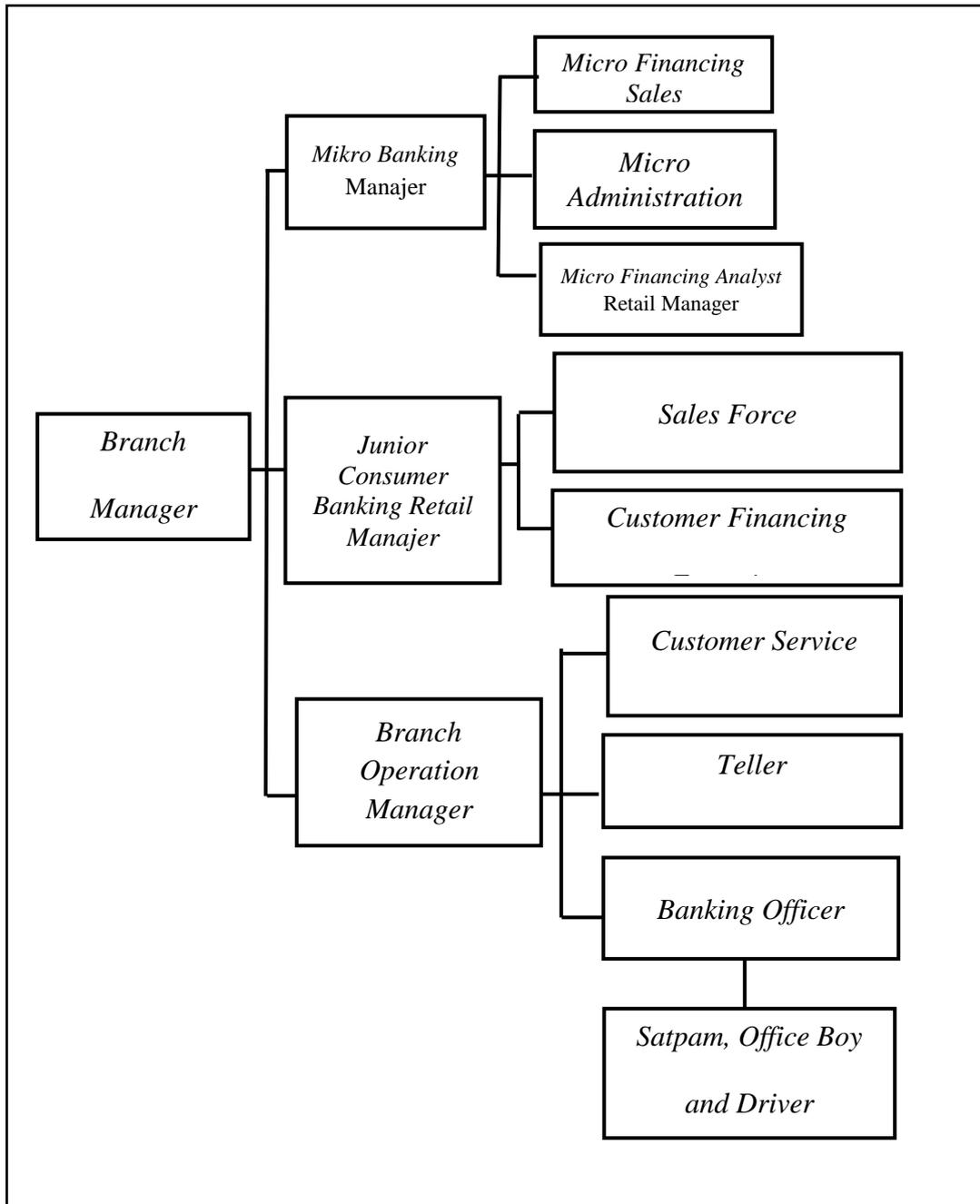
Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

Misi Bank Syariah Mandiri meliputi:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkung.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

Struktur organisasi pada Bank Syariah Mandiri KCP Bantul seperti gambar berikut:



Gambar 1. Struktur Organisasi BSM KCP Bantul

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa:

- *Branch Manager*, adalah pimpinan paling tinggi dimana kantor cabang itu berada. *Branch Manager* terdiri dari satu orang yang membawahi segala komponen yang ada di kantor cabang tersebut
- *Mikro Banking Manager*, membawahi *Micro Financing Sales*, *Micro Administration*, dan *Micro Financing Analyst Retail Manager*. *Mikro Banking Manager* terdiri dari satu orang dan bertugas sebagai *supervise* pada area pembiayaan mikro.
- *Junior Consumer Banking Retail Manajer*, membawahi *Sales Force* dan *Customer Financing*. *Junior Consumer Banking Retail Manajer* terdiri dari satu orang yang bertugas untuk mengawasi berjalannya pembiayaan selain mikro dan dana orang ketiga.
- *Branch Operation Manager*, membawahi *Customer Service*, *Teller*, *Banking Officer*, *Satpam*, *Office Boy*, dan *Driver*.

3.1.4 Budaya Perusahaan

Dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Values*.

BSM Shared Values tersebut adalah *ETHIC (Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity, dan Customer Focus)*

Keterangan:

Excellence

Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik

Teamwork

Aktif, bersinergi untuk sukses bersama

Humanity

Peduli, ikhlas, memberi maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri

Integrity

Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab

Customer

Focus

Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan

3.2 Data Khusus

3.2.1 Pembiayaan Pensiun

BSM Pensiunan merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada para pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN)/ TNI/ Polri/ BUMD/BUMN atau pensiunan yang menerima manfaat pensiun bulanan.

Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran yang dilakukan melalui pemotongan

uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan).

Akad yang digunakan adalah akad murabahah.

3.2.2 Tabel daftar nasabah

Berikut ini daftar nasabah yang telah melakukan *BI-Checking* di Bank

Syariah Mandiri KCP Bantul:

Tabel 2 Data nasabah yang telah melakukan BI-Checking

No	Nama Calon Nasabah	Unsur 5C				
		Character	Capacity	Condition	Capital	Collateral
1.	Nasabah 1	✓	▪	▪	✓	▪
2.	Nasabah 2	✓	✓	✓	✓	▪
3.	Nasabah 3	✓	▪	▪	▪	▪
4.	Nasabah 4	✓	✓	▪	▪	▪
5.	Nasabah 5	✓	✓	✓	✓	▪
6.	Nasabah 6	✓	▪	✓	▪	▪
7.	Nasabah 7	✓	✓	✓	✓	▪
8.	Nasabah 8	✓	▪	✓	✓	▪
9.	Nasabah 9	✓	✓	✓	✓	▪
10.	Nasabah 10	✓	▪	✓	▪	▪

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa:

1. Nasabah 1

Nasabah 1 ini memiliki karakter yang baik, pekerja keras, loyal, dapat dipercaya. Kondisi ekonomi Nasabah 1 sedang tidak baik (banyak hutang yang ngadat). Nasabah 1 memiliki usaha yaitu angkringan serta warung. Beliau pernah mengalami masa sulit dalam usahanya / bangkrut, dan menggantinya dengan usaha baru. SK Pensiun Nasabah 1 masih di bank sebelumnya (Bank Bukopin), sebagai jaminan karena Nasabah 1 memiliki pinjaman di bank tersebut. Saat ini Nasabah 1 memiliki banyak hutang di beberapa bank, dan juga dari hasil BI-Checking yang dilakukan kemarin terdapat laporan bahwa Nasabah 1 "*collection 2*" yang berarti pembayaran angsuran mundur / tidak tertib, dan akhirnya bank belum siap memberikan pembiayaan bagi Nasabah 1.

2. Nasabah 2

Nasabah 2 merupakan orang yang baik, walau sedikit tertutup, Nasabah menjamu kami dengan baik. Kondisi ekonomi Nasabah 2 sedang kurang baik (banyak hutang yang menumpuk). Nasabah 2 sempat memiliki usaha kripik tetapi mengalami bangkrut. Istri Nasabah 2 adalah seorang desainer dan memiliki butik kecil-kecilan di rumahnya. SK Pensiun Nasabah 2 masih di bank sebelumnya (BNI), sebagai jaminan karena Pak AH memiliki pinjaman di bank tersebut. Dari hasil simulasi yang dilakukan, setelah dihitung-hitung gaji Nasabah 2 tidak mencukupi jika akan mengajukan pembiayaan, kemudian pihak bank memberi tahu Nasabah 2 bahwasanya terdapat kendala tersebut.

3. Nasabah 3

Nasabah 3 adalah pribadi yang menyenangkan serta ramah. Kondisi ekonomi Nasabah 3 kurang baik karena memiliki banyak hutang. Nasabah 3 tidak memiliki usaha sampingan. SK Pensiun Nasabah 3 masih di bank sebelumnya (Bank Bukopin), sebagai jaminan karena Nasabah 3 memiliki pinjaman di bank tersebut. Dari hasil BI-Checking yang dilakukan, Nasabah 3 memiliki banyak hutang, serta setelah disimulasikan plafon pembiayaan di Bank Bukopin Nasabah 3 sangat tinggi, pihak bank tidak berani menutup semua itu karena nantinya akan menjadi lebih besar, dan dikhawatirkan Nasabah 3 tidak kuat menanggungnya.

4. Nasabah 4

Nasabah 4 adalah pribadi yang menyenangkan serta ramah. Kondisi ekonomi Nasabah 4 kurang baik karena memiliki banyak hutang. Nasabah 4 memiliki usaha sampingan yaitu usaha makanan camilan kecil-kecilan. SK Pensiun Nasabah 4 masih di bank sebelumnya (Bank Bukopin), sebagai jaminan karena Nasabah 4 memiliki pinjaman di bank tersebut. Dari hasil BI-Checking yang dilakukan, Nasabah 4 memiliki banyak hutang tetapi tidak ada keterlambatan dalam mengangsur, setelah disimulasikan plafon pembiayaan di Bank Bukopin Nasabah 4 sangat tinggi, pihak bank tidak berani menutup semua itu karena nantinya akan menjadi lebih besar, dan dikhawatirkan Nasabah 4 tidak kuat menanggungnya.

5. Nasabah 5

Nasabah 5 adalah seseorang dengan kepribadian baik dan supel. Nasabah 5 juga nampak sangat ingin tahu sekali dengan BSM dan berniat untuk memindahkan dananya di BSM. Kondisi keuangan Nasabah 5 terbilang baik. Dari hasil BI-Checking juga dinyatakan Nasabah 5 merupakan nasabah yang taat mengangsur. Sebelumnya Pak W memiliki pinjaman di Bank BNI, sehingga SK Pensiun Pak W ada di bank tersebut. Setelah mengurus formulir permohonan dan lain lain, lalu kami urus untuk pelunasan dan pemindahan gaji ke BSM. Proses berjalan lancar dan sekarang Pak W sudah melanjutkan pembiayaan di BSM.

6. Nasabah 6

Nasabah 6 merupakan orang baik dan ramah. Kondisi Keuangan Nasabah 6 cukup baik. Nasabah 6 memiliki hutang di Nasabah 6 (namun lancar). Nasabah 6 tidak memiliki sampingan usaha akan tetapi beliau memiliki sawah. SK Pensiun Nasabah 6 masih berada di Bank BPD. Nasabah 6 belum berminat untuk pindah ke BSM karena di BPD baru saja meminta tambahan pinjaman (*top up*).

7. Nasabah 7

Nasabah 7 ini memiliki karakter yang sangat baik dan supel, Nasabah 7 juga gemar berolahraga. Nasabah 7 memiliki usaha sneak-sneak dan juga kost-kostan. Kondisi keuangan Nasabah 7 bisa dibilang baik, akan tetapi hutang yang ada di Bank Woori Saudara cukup besar serta angsurannya yang sudah

dimaksimalkan pada bank tersebut, sehingga SK Pensiun Nasabah 7 masih di Bank Woori Saudara. Nasabah 7 ingin sekali dibantu pemindahan ke BSM jika bisa dipindahkan, lalu pihak BSM membantu Nasabah 7. Dari hasil BI-Checking yang dilakukan keuangan Nasabah 7 terbilang baik, tetapi ketika simulasi perhitungan ternyata terjadi kendala. BSM tidak bisa menutup sisa pinjaman dll, karena sangat tinggi. Ditakutkan nantinya Nasabah 7 kan mengalami penambahan biaya.

8. Nasabah 8

Nasabah 8 memiliki pribadi yang sangat baik. Nasabah 8 dan istri memiliki usaha jualan gorengan, anaknya memiliki usaha jualan pecel lele, dan terkadang Nasabah 8 menjadi tukang parkir. Kondisi keuangan Nasabah 8 cukup baik, karena hutang hanya di Bank Bukopin. Nasabah 8 sangat berminat pindah ke BSM karena di Bank Bukopin serasa ditipu, kata Nasabah 8 pinjamannya diperpanjang padahal sudah mau habis dan Nasabah 8 tidak merasakan tambahan uang yang diperpanjangkan itu. Dikarenakan Nasabah 8 ini belum genap 1 tahun peminjaman di Bank Bukopin itu, jadi pihak BSM belum bisa menutupnya.

9. Nasabah 9

Nasabah 9 orangnya baik dan ramah. Nasabah 9 memiliki usaha bengkel. Kondisi keuangan Nasabah 9 juga baik. Nasabah 9 pernah memiliki pinjaman di Bank BTPN, kemudian pindah ke BSM (*take over* dari BTPN ke BSM).

Setelah menjadi nasabah BSM, Nasabah 9 mengajukan tambahan pembiayaan (*top up*) lagi.

10. Nasabah 10

Nasabah 10 memiliki karakter yang baik. Nasabah 10 juga merupakan seorang ustadz. Nasabah 10 tidak memiliki usaha sama sekali, akan tetapi keuangannya cukup bagus, istrinya merupakan seorang guru (masih aktif). Nasabah 10 memiliki hutang di Bank Mantap. Nasabah 10 berkenan untuk pindah (*take over* ke BSM) atas dasar keinginannya sendiri yang ingin berhijrah ke syariah. SK Pensiuan Nasabah 10 sebelumnya ada di Bank Mantap, setelah diurus oleh pihak BSM akhirnya SK berhasil dipindahkan. Kini Nasabah 10 menjadi nasabah di BSM.

3.2.3 Kendala dalam pemberian Pembiayaan Pensiun TASPEN di Bank Syariah Mandiri KCP Bantul

Adapun kendala dalam pemberian Pembiayaan Pensiun TASPEN di Bank Syariah Mandiri KCP Bantul dibagi menjadi dua macam, yaitu internal dan eksternal meliputi:

INTERNAL, yaitu kendala yang berasal dari dalam diri (petugas), seperti:

- Petugas belum memahami kaitannya dengan analisa pembiayaan

Bahwa belum memiliki kapabilitas yang mencukupi atau memadai. Hal tersebut dapat diketahui dari minimnya pengetahuan petugas terkait dengan proses analisa pembiayaan.

- Tingkat kepercayaan-diri petugas masih rendah

Petugas masih ragu-ragu dalam melakukan perhitungan maupun analisis langsung ketika di lapangan atau di rumah nasabah yang sedang dikunjungi. Sehingga sering membawa data terlebih dahulu, kemudian dihitung oleh atasan, kemudian petugas berkunjung lagi ke tempat tinggal nasabah. Hal itu menyebabkan dua kali kerja, yang dirasa kurang efektif.

EKSTERNAL, yaitu kendala yang terjadi dari luar atau dari pihak bank, seperti:

- Minimnya minat nasabah terhadap produk yang ditawarkan

Ada beberapa nasabah yang dikunjungi tidak membukakan pintu atau tidak mau dikunjungi bahkan tidak ramah. Oleh karena itu, biasanya tidak terjadi sosialisasi produk dengan baik.

- Ketidaksinkronan antara data dan realisasi data

Alamat nasabah sering belum di update oleh Taspen, sehingga ketika dikunjungi ternyata nasabah sudah pindah rumah atau tidak ada di tempat. Kevalidan data dari taspen sekitar 75%.

- Kedisiplinan karyawan masih kurang

Masih adanya karyawan yang sampai kantor terlambat atau telat. Keterlambatan tersebut mengakibatkan suasana kerja pagi kantor kurang

kondusif, dan dari keterlambatan tersebut tidak diberlakukan denda sehingga karyawan tersebut sering datang terlambat.