

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Perkembangan bank syariah di Indonesia sangatlah pesat disamping karena penduduk yang mayoritas muslim. Kondisi ini juga terjadi karena krisis ekonomi pada tahun 1998 yang menjadikan bank syariah mulai dikenal oleh masyarakat di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia menjadi bank syariah pertama sebelum berdirinya bank-bank syariah lain. Mulailah bermunculan bank-bank syariah di Indonesia. Salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri yang disingkat dengan BSM. Tentunya jika dilihat dari namanya, perkembangan BSM ini tidak lepas dari peran bank induknya yaitu Bank Mandiri yang lebih dulu hadir di Indonesia.

Berimbas dari krisis ekonomi tahun 1998. Bank Mandiri merupakan bank hasil merger dari empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo yang kemudian beralih nama menjadi PT. Bank Mandiri pada tanggal 31 Juli 1999. Berlakunya UU Nomor 10 Tahun 1998 mengakibatkan Bank Mandiri membuat Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Selanjutnya Tim Pengembangan Perbankan Syariah membuat perubahan dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah pada Bank Susila Bakti. Bank Susila Bakti merupakan hasil dari proses merger bank sebelumnya kemudian berganti menjadi PT Bank Syariah

Mandiri yang tercantum pada akta Notaris : Sutjipto S.H, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Dengan SK tersebut membuat BSM resmi menjadi salah satu bank syariah yang ada di Indonesia. Pada tanggal 1 November 1999 BSM beroperasi untuk pertama kalinya. Hal ini membuat BSM terus-menerus berkembang dengan pesat. Tercatat hingga tahun 2018 BSM berhasil menerima empat penghargaan *The Strongest Islamic Bank, The Islamic Retail Bank in Indonesia, Best Brand Experience* serta *The Best Chief Risk Officer* oleh *Cambridge Analytical*. Per-Desember 2018 BSM telah memiliki 737 kantor layanan dan 196.000 jaringan ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Bank Syariah Mandiri menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Modern” (BSM, 2019). Visi BSM ini dibagi menjadi tiga yaitu:

1) Bagi Nasabah

BSM adalah bank pilihan yang dapat memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

2) Bagi Pegawai

BSM adalah bank yang dapat menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir secara profesional.

3) Bagi Investor

Institusi keuangan syariah di Indonesia yang terpercaya yang terus menerus memberikan *value* berkesinambungan.

b. Misi

Misi dari 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 di segmen ritel,
- 4) Mengembangkan bisnis berdasarkan nilai-nilai syariah universal,
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat,
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.3 Kantor Bank Syariah Mandiri yang Tersebar di Seluruh Area Yogyakarta

Bank Syariah Area Yogyakarta Memiliki 3 Kantor Cabang, 12 Kantor Cabang Pembantu, 3 Kantor Kas, dan 1 KFO Yogyakarta. Berikut kantor BSM yang tersebar di seluruh Area Yogyakarta:

Tabel 3.1 Kantor Bank Syariah Mandiri yang Tersebar di Seluruh Area Yogyakarta

NO	CABANG
1	BSM Kantor Cabang Yogyakarta
2	BSM Kantor Cabang Pembantu Kaliurang
3	BSM Kantor Cabang Pembantu Sleman
4	BSM Kantor Cabang Pembantu Kotagede
5	BSM Kantor Cabang Pembantu Ambarukmo
6	BSM Kantor Cabang Pembantu Katamso
7	BSM Kantor Cabang Pembantu Wirobrajan
8	BSM Kantor Cabang Pembantu Wonosari
9	BSM Kantor Cabang Pembantu Godean
10	BSM Kantor Cabang Pembantu Bantul
11	BSM Kantor Cabang Purwokerto
12	BSM Kantor Cabang Cilacap

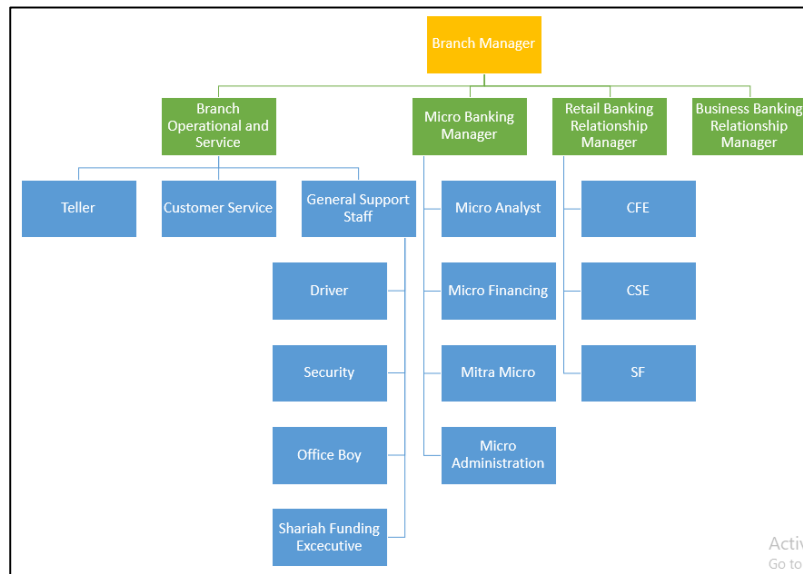
Tabel 3.1 Kantor Bank Syariah Mandiri yang Tersebar di Seluruh Area Yogyakarta

NO	CABANG
13	BSM Kantor Cabang Pembantu Banjarnegara
14	BSM Kantor Cabang Pembantu Majenang
15	BSM Kantor Cabang Pembantu Ajibarang
16	BSM Kantor Cabang Pembantu Purbalingga
17	BSM Kantor Kas UII Yogyakarta
18	BSM Kantor Kas UGM Yogyakarta
19	BSM Kantor Kas UMY Yogyakarta
20	KFO POS Bank Mandiri Syariah Yogyakarta

Sumber: BSM KC Yogyakarta, 2019

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

Suatu perusahaan tentu memiliki struktur organisasi. Struktur ini berfungsi untuk melihat bagaimana alur kerja, tugas, dan fungsi pada masing-masing unit. Berikut merupakan struktur organisasi pada BSM KC Yogyakarta:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi pada BSM KC Yogyakarta

Sumber: BSM KC Yogyakarta, 2019

Berdasarkan gambar 3.1 dapat dilihat *Top Management* dari BSM KC Yogyakarta adalah Kepala Cabang/*Branch Manager* yang membawahi empat unit kerja yaitu:

1. BOSM (*Branch Office and Service Manager*) membawahi *teller customer service, general support staff, general support staff* sendiri membawahi *driver, security, office boy (OB), dan sharia funding executive*. BOSM dengan 1 orang manager unit ini bertugas pada bagian operational, monitor pencapaian rencana bisnis bank, dan lain-lain.
2. *Micro Banking*, membawahi *micro analyst, micro financing, mitra micro, dan micro administration*. *Micro Banking* terdapat 1 orang manager bertugas sebagai *supervision* pada area pembiayaan mikro.

3. RBRM (*Retail Banking Relation Manager*) membawahi marketing CFE, CSE, dan SF. Pada unit RBRM merupakan ujung tombak pembiayaan retail/*consumer* pada BSM KC Yogyakarta.
4. BBRM (*Business Banking Relationship*) merupakan area bisnis pembiayaan dengan kapasitas besar yang terdapat pada BSM KC Yogyakarta.

3.1.5 Budaya Perusahaan

Sejalan dengan adanya visi dan misi yang ada. BSM telah membuat dan menyepakati nilai-nilai yang selaras dengan visi misi tersebut, yang kemudian disebut dengan BSM *Shared Values*. BSM *Shared Values* terdiri dari beberapa komponen yaitu *Excellence, Teamwork, Humanity, Integrity* dan *Customer Focus* atau disingkat dengan ETHIC.

Berikut merupakan penjelasan mengenai ETHIC sebagai berikut:

- 1) *Excellence*

Excellence adalah bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati agar dapat memberikan hasil yang terbaik.

- 2) *Teamwork*

Teamwork disini berarti aktif dan bersinergi untuk mencapai kesuksesan bersama.

- 3) *Humanity*

Humanity disini berarti memiliki sikap peduli, ikhlas, memberikan maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri.

4) *Integrity*

Integrity berarti memiliki sikap jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab.

5) *Customer Focus*

Customer Focus berarti berorientasi pada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan serta saling menguntungkan.

3.1.6 Produk, Jasa dan Layanan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor

Cabang Yogyakarta

1) Produk Penghimpunan Dana

Berikut merupakan produk penghimpunan dana yang terdapat pada BSM KC Yogyakarta:

Tabel 3.2 Produk Penghimpunan Dana pada BSM KC Yogyakarta

Nama Produk	Definisi
Tabungan Murabahah	Tabungan Murabahah menggunakan akad <i>mudharabah mutlaqah</i> . Nasabah akan mendapatkan bagi hasil setiap bulannya.
Tabungan Wadi'ah	Tabungan ini menggunakan akad <i>wadi'ah yad dhamanah</i> , dimana akad ini adalah akad titipan yang dapat dikelola oleh pihak bank. Tetapi, pada tabungan ini tidak mendapatkan bagi hasil.

Tabel 3.2 Produk Penghimpunan Dana pada BSM KC Yogyakarta

Nama Produk	Definisi
Tabungan Mabror Junior	Tabungan yang ditujukan untuk nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji atau umrah untuk anak-anak. Akad yang digunakan pada tabungan ini adalah <i>mudharabah mutlaqah</i> .
Tabungan Mabror	Tabungan yang ditujukan untuk nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji atau umrah. Akad yang digunakan adalah <i>mudharabah mutlaqah</i> .
Tabungan Investa Cendikia	Tabungan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan dengan jumlah setoran yang dapat ditentukan sesuai dengan kebutuhan.
Tabungan Simple IB	Merupakan tabungan simpanan pelajar indonesia yang berusia dibawah 17 tahun. Menggunakan prinsip <i>Wadiah Yad Amanah</i> .
Tabungan Pensiun	Tabungan yang diperuntukan untuk para pensiun atau calon pensiun untuk penerimaan tunjangan. Tabungan pensiun ini menggunakan akad <i>Mudharabah Mutlaqah</i> .

Tabel 3.2 Produk Penghimpunan Dana pada BSM KC Yogyakarta

Nama Produk	Definisi
Tabungan Dollar	Tabungan berakad <i>Wadiah Yad Dhamanah</i> . Tabungan dengan dollar atau mata uang asing.
TabunganKu	Merupakan tabungan perorangan tidak dianjurkan <i>Joint Account “And”</i> atau <i>“Or”</i> menggunakan akad <i>Wadiah Yad Dhamanah</i> .
Tabungan Saham Syariah	Produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak nasabah),
Tabungan Rencana	Tabungan berjangka yang digunakan untuk merencanakan kebutuhan dimasa depan sesuai dengan target yang dapat ditentukan oleh nasabah. Tabungan ini berakad <i>mudharabah mutlaqah</i> .
BSM Deposito	BSM Deposito dapat digunakan untuk nasabah perorangan dan perusahaan. Akad yang digunakan adalah <i>mudharabah mutlaqah</i> . Jangka waktu deposito 1, 3 , 6 dan 12 bulan.

Tabel 3.2 Produk Penghimpunan Dana pada BSM KC Yogyakarta

Nama Produk	Definisi
BSM Giro	Simpanan yang lebih ditujukan untuk mempermudah transaksi bisnis. BSM Giro ini dapat digunakan untuk perorangan dan perusahaan. Akad yang digunakan adalah <i>wadiah yad dhamanah</i> .

Sumber: Data diolah, 2019

2) Produk Penyaluran Dana

BSM KC Yogyakarta juga mempunyai produk penyaluran dana. Berikut merupakan produk penyaluran dana pada BSM KC Yogyakarta:

a) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro atau warung mikro merupakan produk pembiayaan pada BSM KC Yogyakarta. Pembiayaan mikro ini juga dapat digunakan untuk pembiayaan multiguna, dan sebagainya tergantung kebutuhan nasabah. Maksimal pembiayaan yang dapat diberikan mulai dari Rp 11.000.000.- hingga Rp 200.000.000.-

b) Pembiayaan Konsumer

Pada pembiayaan konsumer terbagi menjadi beberapa bagian yaitu ada pembiayaan oto (kendaraan), pembiayaan griya, pembiayaan pensiun dan pembiayaan cicil emas.

1. Pembiayaan Implan/Mitraguna

Pembiayaan Implan/Mitraguna adalah pembiayaan consumer yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap. Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Pembiayaan Implan/Mitraguna dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. Akad Pembiayaan Implan/Mitraguna menggunakan akad *Wakalah Wal Murabahah* untuk pembelian barang, sedangkan akad *Wakalah Wal Ijarah* digunakan untuk memperoleh manfaat atas jasa.

2. Pembiayaan Pensiun

Pembiayaan consumer kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) melalui akad *Murabahah* atau *Ijarah*.

3. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan jangka pendek, menengah/panjang untuk membiayai pembelian rumah dengan akad *Murabahah*

4. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan).

3) Layanan

BSM KC Yogyakarta tidak hanya memiliki produk penyaluran dan penghimpunan dana tetapi juga terdapat layanan BSM yang dapat digunakan oleh nasabah untuk memudahkan melakukan transaksi keuangan. Layanan BSM yang ada diantaranya sebagai berikut :

1. *BSM Card*

Kartu BSM ini dapat dipergunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui mesin ATM BSM/ Mandiri dan mesin debit BSM atau Mandiri.

2. *BSM SMS Banking*

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan dari BSM berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi perbankan.

3. *BSM Mobile Banking*

Layanan *mobile banking (handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data internet yang dapat digunakan oleh nasabah dengan men-*download* aplikasi *BSM Mobile Banking* terlebih dahulu di *AppStore* atau *PlayStore*.

4. *BSM Net Banking*

BSM Net Banking merupakan layanan transaksi perbankan yang bisa di akses di “<http://www.syariahmandiri.co.id>” yang dapat digunakan oleh nasabah yang sudah mengaktifkan fasilitas tersebut.

5. BSM *E-Money*

BSM *E-Money* adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh Bank Mandiri dan bekerjasama dengan BSM.

3.1.7 Persyaratan Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta

Pengajuan pembiayaan pensiun tentu terdapat beberapa persyaratan administrasi, karena persyaratan dalam pengajuan pembiayaan ini dibutuhkan oleh bank sebagai *screening* awal untuk mengetahui apakah calon nasabah tersebut layak melakukan pembiayaan ini atau tidak. Persyaratan-persyaratan tersebut kemudian menjadi bahan dalam penganalisisan lebih lanjut yang diharapkan menjadi salah satu langkah meminimalisir resiko yang akan dihadapi oleh bank. Produk pembiayaan pensiun ini merupakan produk yang diberikan oleh BSM kepada para pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN)/TNI/POLRI/, BUMN/BUMD atau pensiunan yang menerima manfaat pensiun bulanan. Pembiayaan pensiun di BSM menggunakan prinsip syariah dalam perhitungannya serta aktivitasnya.

Berikut merupakan persyaratan pengajuan pembiayaan pensiun:

1. Calon nasabah harus cakap hukum,
2. Merupakan pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN/Swasta/Asing yang memperoleh penghasilan pensiun (pensiun bulanan),
3. Memiliki SK Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Pensiun Janda Asli,

4. Menerima manfaat pensiun bulanan,
5. Bersedia memindahkan kantor bayar manfaat pensiun bulanan ke BSM,
6. Usia minimal saat pengajuan 50 tahun, pensiunan janda 48 tahun,
7. Pada saat jatuh tempo pembiayaan, usia nasabah maksimal 75 tahun,
8. Plafond maksimal 350 juta rupiah,
9. Dengan jangka waktu maksimal 15 tahun,
10. Melengkapi dokumen fotokopi KTP atau identitas diri lainnya yang masih berlaku bagi perorangan,
11. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan pensiun.

3.1.8 Persyaratan Dokumen Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Yogyakarta.

Pengajuan pembiayaan tentunya diperlukan data-data yang tervalidasi. Hal ini bisa mengurangi resiko yang akan dihadapi oleh bank. Berikut merupakan dokumen-dokumen yang harus dilengkapi untuk pengajuan pembiayaan pensiun di BSM:

1. Fotokopi KTP Nasabah/Pemohon,
2. Fotokopi KTP Pasangan,
3. Fotokopi NPWP Pemohon,
4. Fotokopi Kartu Keluarga,
5. SK Asli Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Pensiun Janda Asli,
6. Fotokopi Kartu Induk Pensiun (KARIP)
7. Fotokopi Surat Nikah/ Fotokopi Surat Keterangan Kematian,
8. Fotokopi Buku Tabungan,

9. Fotokopi Mutasi Rekening Gaji 3 Bulan Terakhir.

Dokumen-dokumen yang merupakan persyaratan dalam pengajuan pembiayaan tersebut harus dilengkapi, agar pengajuan berjalan lancar, tepat, dan cepat.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Pelaksanaan Tertib Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun

Pengajuan pembiayaan pensiun di BSM terdapat syarat dan ketentuan. Hal tersebut tetap harus diverifikasi keabsahan serta kebenarannya sesuai dengan dokumen/data-data yang ada. Sesuai prosedur pembiayaan pensiun ini, merupakan kelanjutan tahap setelah para marketing melakukan promosi atau penawaran produk untuk calon nasabah. Pada tahap ini nasabah dianjurkan mengisi formulir pengajuan pembiayaan serta melengkapi syarat dan ketentuan yang dibutuhkan dalam permohonan pengajuan. Semua yang menjadi persyaratan dan ketentuan pengajuan pembiayaan pensiun harus terpenuhi dengan baik dan runtut. Tahap ini termasuk tahap *sreening* awal dimana data dan berbagai persyaratan dan ketentuan yang terkumpul bisa menjadi bahan analisa apakah bisa diajukan pembiayaan atau tidak. Berikut syarat dan ketentuan bagi calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan:

Tabel 3.3 Syarat dan Ketentuan Dalam Pengajuan Pembiayaan Pensiun

No	Syarat dan Ketentuan	
	Syarat	Ketentuan
1	Asli lembar formulir pengajuan pembiayaan pensiun	Calon nasabah harus sudah cakap hukum
2	Fotokopi KTP nasabah/calon pemohon	Merupakan pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN/Swasta/Asing
3	Fotokopi KTP pasangan	Calon pemohon menerima manfaat pensiun bulanan,
4	Fotokopi NPWP	Bersedia memindahkan kantor bayar manfaat pensiun ke BSM
5	Fotokopi Kartu Keluarga,	Usia minimal saat pengajuan 50 tahun, usia minimal pensiunan janda 48 tahun

Tabel 3.3 Syarat dan Ketentuan Dalam Pengajuan Pembiayaan Pensiun

No	Syarat dan Ketentuan	
	Syarat	Ketentuan
6	SK Asli Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Pensiun Janda Asli,	Usai maksimal saat pengajuan 75 tahun
7	Fotokopi Kartu Induk Pensiun (KARIP)	Plafon pengajuan pembiayaan pensiun maksimal 350 juta
8	Fotokopi Surat Nikah/ Fotokopi Surat Keterangan Kematian,	Bersedia mengisi lembar formulir pengajuan pembiayaan pensiun
9	Fotokopi Buku Tabungan,	-
10	Fotokopi Mutasi Rekening Gaji 3 Bulan Terakhir	-

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel diatas bisa dilihat bahwa ketentuan dalam pengajuan pembiayaan pensiun:

1. Calon nasabah harus cakap hukum, Cakap hukum berarti calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan pensiun masuk kategori subyek

hukum yang berkemampuan untuk melakukan perbuatan yang dipandang sah oleh hukum.¹

2. Merupakan pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN/Swasta/Asing yang memperoleh penghasilan pensiun (pensiun bulanan) dan sudah terdaftar pada PT Taspen. PT Taspen merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan pejabat negara.² Bagi para calon nasabah yang ingin melakukan pengajuan pembiayaan pensiun pada BSM memang diharuskan terdaftar pada PT Taspen. Ini menjadi syarat mutlak jika ingin mengajukan pembiayaan di BSM. Jika belum terdaftar di PT TASPEN maka calon nasabah tersebut harus terdaftar dahulu ke PT TASPEN. Hal ini untuk mempermudah proses pengangsuran nasabah karena sampai saat ini BSM baru bisa bermitra dengan PT TASPEN.
3. Calon nasabah menerima manfaat pensiun bulanan. Kriteria ini bagi para pensiunan yang terbukti untuk setiap bulanya memang menerima manfaat pensiun dari masing-masing tempat kerja mereka.
4. Bersedia memindahkan kantor bayar manfaat pensiun bulanan ke BSM yang otomatis harus memiliki rekening BSM. Calon nasabah yang akan melakukan pengajuan pembiayaan pensiun harus memindahkan kantor

¹ Pasal 330 KUHP ayat (1) mengenai tindakana perdagangan manusia

² www.taspen.co.id

bayar manfaat pensiun ke BSM. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pembayaran angsuran pembiayaan pensiun.

5. Usia minimal saat pengajuan pembiayaan pensiun 50 tahun, sedangkan untuk pensiunan janda 48 tahun.
6. Pada saat jatuh tempo pembiayaan, usia nasabah maksimal 75 tahun.
7. Plafon maksimal pengajuan sampai dengan 350 juta.
8. Mengisi formulir pengajuan pembiayaan pensiun, formulir pengajuan pembiayaan akan diserahkan kepada pegawai bank tersebut. Formulir ini berisi mengenai data calon nasabah, data pasangan, data pensiun dan data pengisian *know your customer* yang berguna untuk mengidentifikasi calon nasabah.

Ketentuan di atas harus sudah dipastikan kebenarannya oleh para marketing (RBRM/*Retail Banking Relationship Manager*) atau para *Sales Force* Pensiun pada tahap penawaran produk/promosi. Selain ketentuan dan persyaratan tersebut juga diperlukan data-data pendukung lain yang menguatkan mengenai kebenaran yang diterima. Berikut merupakan persyaratan dokumen dalam pengajuan pembiayaan pensiun di BSM:

1. Asli formulir permohonan pengajuan pembiayaan serta tanda tangan calon pemohon

Isi formulir tersebut berupa data lengkap mengenai calon pemohon, data pasangan, data mengenai pensiun, dan data lengkap pengisian *Know Your Customer* (KYC). Kegunaan kelengkapan data pada lembar

formulir permohonan pengajuan pembiayaan tersebut untuk mengidentifikasi calon pemohon.

2. Fotokopi KTP Nasabah/Pemohon

Identitas yang harus dimiliki oleh calon nasabah yang akan mengajukan pembiayaan pensiun. Adanya identitas ini dari pihak bank bisa mengecek kebenaran data yang sudah diisi oleh calon nasabah.

3. Fotokopi KTP Pasangan

KTP pasangan juga diperlukan namun sifatnya optional. Fungsi menyertakan KTP pasangan guna melihat istri/suami tersebut benar merupakan istri/suami sah calon nasabah atau bukan. Nantinya jika terjadi resiko pihak bank bisa menghubungi pasangannya.

4. Fotokopi NPWP Pemohon

NPWP menjadi syarat wajib selanjutnya untuk menjadi syarat pengajuan pembiayaan pensiun. Ketiga kartu identitas (KTP Pemohon, KTP Pasangan, NPWP) ini menjadi identitas yang wajib ada, karena menjadi bahan dalam tahap pengecekan terhadap nasabah dan SID menggunakan sistem SLIK milik OJK. Tahap pengecekan ini sangat penting untuk menentukan apakah calon nasabah tersebut layak diberi pembiayaan pensiun atau tidak. Jika tidak dilakukan hal demikian nantinya akan menimbulkan resiko bagi bank. Hal ini juga dapat membantu pihak BSM mengetahui karakter nasabah.

5. Fotokopi Kartu Keluarga

Kartu keluarga ini untuk memastikan kebenaran mengenai jumlah orang yang di tanggung serta keabsahan secara *administrative* oleh negara.

6. SK Asli Pensiun/SK Pensiun Otomatis/SK Pensiun Janda Asli

Dokumen ini menjadi hal yang sangat penting. Mengingat SK Asli Pensiun ini menjadi agunan dalam pembiayaan pensiun tersebut. Di BSM sendiri memiliki fasilitas Take Over. Fasilitas ini merupakan fasilitas untuk calon nasabah yang sebelumnya sudah mengajukan pembiayaan pensiun pada bank lain dan ingin beralih ke BSM.

7. Fotokopi Kartu Induk Pensiun (KARIP)

Kartu ini berisi informasi mengenai peserta pensiun. Kartu ini dikeluarkan oleh PT TASPEN atau lembaga lain yang sejenis.

8. Fotokopi Surat Nikah/Fotokopi Surat Keterangan Kematian

Fotokopi Surat Nikah/surat keterangan kematian menjadi dokumen pendukung untuk melihat kevalidan data yang diterima. Apakah calon nasabah tersebut benar sudah menikah ataupun jika pasangannya sudah meninggal /bercerai bisa dibuktikan dengan dokumen tersebut.

9. Fotokopi Buku Tabungan

Metode pembayaran pembiayaan pensiun ini dengan cara pemotongan gaji pensiun bulanan. Maka calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan pensiun di BSM harus memindahkan bank bayarnya ke BSM.

10. Fotokopi Mutasi Rekening Gaji 3 Bulan Terakhir.

Mutasi rekening gaji ini penting untuk mengetahui berapa besaran dana yang diterima dan digunakan oleh calon nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

11. Pas foto berwarna 3 X 4 berjumlah 3 lembar

Pas foto berguna untuk memverifikasi kesesuaian yang terdapat pada identitas diri dengan yang dilaporkan oleh calon pemohon.

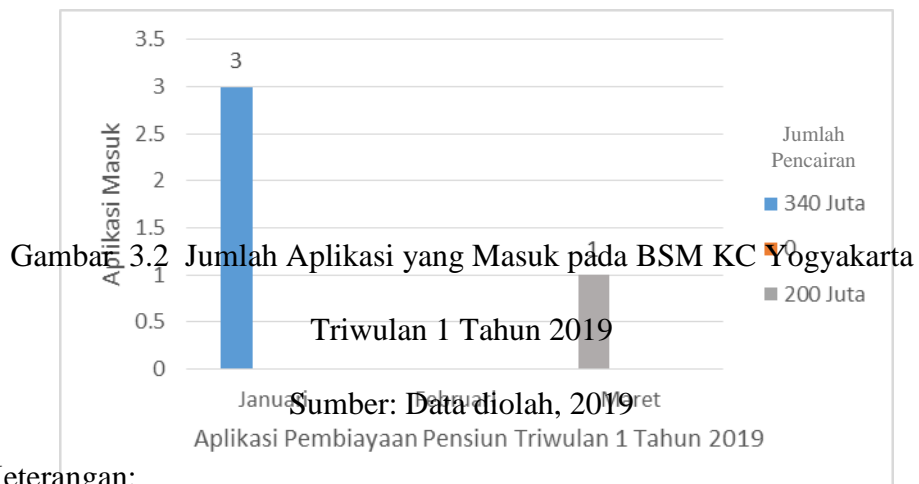
12. Asli *checklist Know Your Consumer (KYC)* dan *Anti Money Laundry (AML)*

Calon nasabah akan diminta untuk mengisi checklist KYC dan AML. Hal ini dilakukan untuk mengetahui serta berguna mencegah kegiatan pencucian uang.

Data-data atau dokumen dari calon nasabah diperlukan selain sebagai bukti legal mengenai keadaan calon nasabah juga bisa menjadi bahan analisa apakah layak atau tidak untuk diberikan pembiayaan. Kelengkapan dan keruntutan dokumen yang dilampirkan nasabah tersebut sangat berpengaruh pada kelanjutan langkah atau *step* dalam proses pengajuan pembiayaan. Jika terjadi ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen persyaratan bisa berpengaruh pada resiko yang akan dihadapi oleh bank dan bagi calon nasabah terancam tidak bisa melakukan pengajuan pembiayaan pensiun di BSM. Jika persyaratan-persyaratan sudah dilakukan. Tentu tidak langsung disetujui oleh pihak bank nasabah tersebut diberikan pembiayaan pensiun atau tidak. Persyaratan-persyaratan yang sudah dikumpulkan hanya

menjadi bahan untuk proses *screening*, BI Check, analisa pembiayaan dan sebagai alat bukti keaslian identitas.

Pada tahun 2019 jumlah pencairan pembiayaan pensiun di BSM KC Yogyakarta bersifat *fluktuatif*. Data menunjukkan aplikasi yang masuk pada bulan Januari berjumlah 3 NOA (Nasabah Baru). Sedangkan pada bulan Februari tidak ada aplikasi yang masuk. Pada bulan Maret masuk aplikasi pensiun 1 NOA. Berikut data mengenai jumlah aplikasi pembiayaan pensiun yang masuk pada BSM KC Yogyakarta triwulan 1 tahun 2019:



Keterangan:

Dari data tersebut bulan Januari jumlah aplikasi yang masuk sebanyak 3 aplikasi dengan total pencairan pembiayaan pensiun 340 Juta rupiah. Namun, pada bulan Februari pada KC Yogyakarta tidak ada aplikasi yang masuk. Pada bulan Maret 2019 terdapat 1 aplikasi pengajuan pensiun dengan total pencairan 200 Juta rupiah. Pada BSM KC Yogyakarta terdapat dua Senior Marketing (*Retail Banking Relation Manager/RBRM*) dan satu Junior Marketing (*Jr.RBRM*). Dengan *target sales* berbeda antara Senior

dan Junior Marketing. Berikut merupakan total *target sales* marketing pada BSM KC Yogyakarta:

Tabel 3.4 Total *Target Sales* Marketing pada BSM KC Yogyakarta Terhadap Pembiayaan Pensiun Periode Triwulan 1 tahun 2019

Marketing	Total Target Sales Per-bulan	Aplikasi Pensiun Masuk	Total Pencairan Pensiun			%
			Januari	Februari	Maret	
2 Senior Marketing	4 Miliar rupiah	4 NOA	340 Juta rupiah	-	200 Juta Rupiah	5 %
1 Junior Marketing	1,5 Miliar rupiah	-	-	-	-	0 %

Sumber: Data diolah,2019

Berdasarkan tabel di atas untuk dua Senior Marketing total target triwulan 1 berjumlah 12 Miliar rupiah dengan total pencairan pensiun 540 Juta rupiah. Melihat target yang ada pembiayaan pensiun hanya 5% produk pensiun terjual dibanding dengan total target selama triwulan 1 untuk Senior Marketing. Hal ini menunjukkan bahwa BSM KC Yogyakarta tidak terfokus pada produk pensiun. Dari total target yang ada produk pensiun hanya menyumbang 5 % pencairan dalam kurun waktu 3 bulan. Sedangkan untuk Junior Marketing tidak ada pencairan pada produk pensiun sama sekali pada triwulan 1 tahun 2019. Pada BSM tidak terdapat *target sales* per-produk

untuk para marketing saat menjual. Para marketing diberi ruang untuk menjual semua produk BSM. Saat ini terdapat 4 produk pembiayaan consumer yang dijual. Perhitungan pencapaian *target sales* yang diberikan adalah total pencairan pada bulan tersebut untuk semua segmen produk. Mengenai tertib administrasi pengajuan pembiayaan pensiun di BSM KC Yogyakarta. Pada bulan Maret 2019 aplikasi pengajuan pensiun untuk KC Yogyakarta hanya terdapat satu aplikasi pensiun yang masuk dengan plafon Rp.200.000.000,00. Berikut merupakan tertib administrasi pengajuan pembiayaan pensiun di BSM KC Yogyakarta:

Tabel 3.5 Kelengkapan Tertib Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun pada Sampel Calon Pemohon di BSM KC Yogyakarta.

No	Syarat dan Ketentuan			
	Dokumen yang Syarat	Kelengkapan Dokumen	Ketentuan	Kesesuaian Ketentuan
1	Asli lembar formulir pengajuan pembiayaan pensiun	√	Calon nasabah harus sudah cakap hukum	√

Tabel 3.5 Kelengkapan Tertib Administrasi Pengajuan Pembiayaan
Pensiun pada Sampel Calon Pemohon di BSM KC Yogyakarta.

No	Syarat dan Ketentuan			
	Dokumen yang Syarat	Kelengkapan Dokumen	Ketentuan	Kesesuaian Ketentuan
2	Fotokopi KTP nasabah/calon pemohon	√	Merupakan pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN/Swasta/Asing	√
3	Fotokopi KTP pasangan	√	Calon pemohon menerima manfaat pensiun bulanan,	√
4	Fotokopi NPWP	√	Bersedia memindahkan kantor bayar manfaat pensiun ke BSM	√

Tabel 3.5 Kelengkapan Tertib Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun pada Sampel Calon Pemohon di BSM KC Yogyakarta.

No	Syarat dan Ketentuan			
	Dokumen yang Syarat	Kelengkapan Dokumen	Ketentuan	Kesesuaian Ketentuan
5	Fotokopi Kartu Keluarga,	√	Usia minimal saat pengajuan 50 tahun, usia minimal pensiunan janda 48 tahun	√
6	SK Asli Pensiun/ SK Pensiun Otomatis/ SK Pensiun Janda Asli,	√	Usai maksimal saat pengajuan 75 tahun	√
7	Fotokopi Kartu Induk Pensiun (KARIP)	√	Plafon pengajuan pembiayaan pensiun maksimal 350 juta	√

Tabel 3.5 Kelengkapan Tertib Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun pada Sampel Calon Pemohon di BSM KC Yogyakarta.

No	Syarat dan Ketentuan			
	Dokumen yang Syarat	Kelengkapan Dokumen	Ketentuan	Kesesuaian Ketentuan
8	Fotokopi Surat Nikah/ Fotokopi Surat Keterangan Kematian,	√	Bersedia mengisi lembar formulir pengajuan pembiayaan pensiun	√
9	Fotokopi Buku Tabungan,	√	-	-
10	Fotokopi Mutasi Rekening Gaji 3 Bulan Terakhir	√	-	-

Sumber: Data diolah,2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa calon nasabah X dari KC Yogyakarta sudah tertib administrasi. Dari semua syarat dan ketentuan yang ada semua sudah sesuai untuk masuk ke tahap berikutnya. Sampel calon

nasabah pembiayaan pensiun yang diambil dari KC Yogyakarta merupakan nasabah baru yang sebelumnya belum mempunyai rekening di BSM maupun pembiayaan di BSM. Namun, calon nasabah tersebut terdaftar mempunyai pembiayaan pensiun pada bank lain. Melihat keadaan tersebut calon nasabah merupakan nasabah *Take Over*. *Take Over* adalah metode pemindahan piutang dari bank satu ke bank lain. Pembiayaan pensiun pada BSM KC Yogyakarta menggunakan SK Pensiun sebagai agunan/jaminan. Bagi nasabah yang bersifat *Take Over* tentu untuk SK Pensiun menjadi jaminan bank lain. Sedangkan, untuk pembiayaan pensiun di BSM KC Yogyakarta sendiri harus melampirkan SK Pensiun Asli, maka untuk *Take Over* harus melakukan pelunasan terlebih dahulu jika ingin mengambil SK pensiun yang menjadi agunan.

Pada umumnya para calon nasabah yang mengajukan pembiayaan di BSM terdapat dua tipe:

1. Merupakan calon pemohon nasabah *existing* BSM

Calon pemohon ini disebut nasabah *existing*, merupakan calon pemohon yang sudah mempunyai rekening di BSM atau sudah menjadi nasabah di BSM sendiri. Nasabah *existing* pensiunan sendiri tergolong dua jenis yaitu nasabah *existing* yang mempunyai rekening pada BSM dan selama ini hanya memakai manfaat dari BSM sebagai bank bayar pensiun dari TASPEN serta nasabah *existing* yang sedang mengajukan pembiayaan pensiun di BSM. Pengajuan pembiayaan pensiun sendiri mensyaratkan agunan berupa SK Pensiun yang dibuat oleh Badan/Lembaga Negara

yang sudah terjamin keaslian dan validitas dokumen. Nasabah *existing* yang sampai saat itu masih mempunyai angsuran pembiayaan pensiun di BSM, jika ingin mengajukan pembiayaan pensiun lagi lebih mudah dan cepat. Hal ini dikarenakan posisi angsuran sudah berada di BSM dan juga secara tidak langsung sudah mempunyai rekening BSM.

2. Merupakan calon nasabah bukan *existing* BSM atau calon nasabah baru
Calon nasabah baru merupakan nasabah yang belum menjadi nasabah BSM. Pada umumnya syarat administrasi pengajuan pembiayaan pensiun untuk calon pemohon ini sama dengan lainnya. Calon nasabah baru yang akan mengajukan pembiayaan pensiun di BSM terdapat dua jenis yaitu calon nasabah baru yang belum mempunyai rekening di BSM dan belum memakai SK Pensiunnya untuk dijadikan agunan pembiayaan pada bank lain. Jenis selanjutnya calon nasabah baru yang sudah memakai SK Pensiunnya untuk dijadikan agunan pembiayaan pada bank lain. Dilihat dari kedua jenis calon nasabah baru tersebut lebih mudah prosesnya untuk calon nasabah baru yang belum memakai SK Pensiunnya untuk agunan pada bank lain, dikarenakan posisi SK Pensiun masih ditangan/*Fresh on hand*. Hal ini berbeda dengan calon nasabah baru yang SK pensiunnya sudah dijadikan pada agunan bank lain. Prosesnya sedikit lebih lama, karena jika bersangkutan sudah mempunyai pembiayaan di bank lain harus melakukan pelunasan pembiayaan terlebih dahulu pada bank sebelumnya. SK Pensiun asli akan dapat kembali ke tangan nasabah yang bersangkutan jika sudah

melakukan pelunasan. Sedangkan, persyaratan pengajuan pembiayaan pensiun di BSM sendiri diharuskan menyerahkan SK Pensiun Asli. Maka, Jika ingin melakukan pengajuan pembiayaan pensiun di BSM harus melalui metode *take over*. *Take over* merupakan metode pemindahan piutang dari bank satu ke bank lainnya. Secara umum tertib administrasi untuk pengajuan pembiayaan pensiun di BSM dilihat dari berbagai jenis tipe calon pemohon sama, yang membedakan posisi agunan untuk pengajuan pembiayaan pensiun. Pada tahap ini terkadang calon pemohon dihadapi dengan kurangnya data atau dokumen yang dikarenakan calon pemohon lupa dimana menyimpan SK Pensiun, akte nikah, kartu keluarga, dan lain-lain. Pihak BSM akan membantu mengurus dokumen tersebut. Hal ini bertujuan agar calon pemohon merasa lebih dipermudah saat melakukan pengajuan pembiayaan pensiun di BSM.

3.2.2 Kendala Pada Pelaksanaan Tertib Administrasi Pengajuan Pembiayaan Pensiun di BSM KC Yogyakarta

Pada setiap aktivitas atau pekerjaan bisa saja tidak akan berjalan sesuai dengan target atau rencana. Praktik di lapangan tentu bisa menemui kendala-kendala atau hambatan. Namun, sebisa mungkin hambatan atau kendala yang terjadi bisa diminimalisir agar pekerjaan yang ada dapat tetep berjalan.

Berikut merupakan kendala-kendala pada pelaksanaan tertib administrasi pengajuan pembiayaan pensiun:

Tabel 3.6 Kendala pada pelaksanaan tertib administrasi pengajuan pembiayaan pensiun

Kendala		Akibat
Internal	Eksternal	
Kurang proaktif pada proses <i>follow-up</i> setelah penawaran produk	Kelalaian calon nasabah dalam menyimpan dokumen-dokumen penting.	Menjadikan waktu pengajuan pembiayaan pensiun menjadi lebih lama.
Tidak melakukan verifikasi kembali mengenai kelengkapan data pada formulir pengajuan pembiayaan pensiun.		Jika terdapat kekurangan data bisa menghambat pihak bank melakukan menganalisa terhadap calon pemohon.

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa kendala yang di hadapi dalam tertib administrasi pengajuan pembiayaan pensiun di BSM KC Yogyakarta. Pada pihak internal bank kurang proaktif pada proses *follow-up* setelah penawaran produk. Seringkali disaat nasabah sudah siap dan setuju untuk melakukan pengajuan pembiayaan di BSM. Hal ini biasanya terjadi pihak terlalu fokus pada tahap penawaran produk, disaat calon

nasabah mulai tertarik dan sudah setuju untuk melakukan pengajuan pembiayaan. Seharusnya pihak bank mempergunakan waktu untuk segera mengumpulkan berkas/data yang ada. Guna mengantisipasi keragu-raguan nasabah untuk melakukan pengajuan pembiayaan pensiun pada BSM KC Yogyakarta. Kendala lainya pihak bank tidak melakukan verifikasi kembali mengenai kelengkapan data pada formulir pengajuan pembiayaan pensiun. Hal ini bisa berdampak pada lamanya waktu dalam pengajuan pembiayaan pensiun.

Sisi lainya calon pemohon seringkali lupa dimana dokumen atau data yang dibutuhkan sebagai persyaratan pengajuan pembiayaan pensiun tersebut disimpan atau data yang dibutuhkan dalam keadaan rusak. Faktor ini bisa dikarenakan para calon pemohon sudah masuk usia lanjut atau memang kelalaian para calon pemohon. Dengan demikian menyebabkan proses pengajuan menjadi lebih lama. Dari pihak bank sendiri sebisa mungkin jika terkendala pada tahap ini akan membantu mengurus dokumen yang dibutuhkan agar proses pengajuan pembiayaan pensiun dak memakan waktu yang lama.