

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum Perusahaan**

##### **3.1.1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999, didirikannya Bank Syariah Mandiri ini merupakan jalan keluar pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Pada saat krisis ekonomi dan moneter terjadi menimbulkan dampak negatif terhadap perekonomian Indonesia, tidak terkecuali dunia perbankan. Ketika itu dunia perbankan nasional masih didominasi oleh bank-bank konvensional yang mengalami krisis hebat.

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. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsoliditas serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim pengembangan Perbankan syaroah memandang bahwa UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi

PT Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi syariah. Oleh karenanya, Tim mengembangkan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastruktur, 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: Supto,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 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 diperbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik ([www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)).

### **3.2 Data Khusus**

#### **3.1.2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

##### 1. Visi

Bank Syariah Mandiri memiliki visi yaitu menjadi Bank Syariah Terdepan dan Modern.

##### 2. Misi

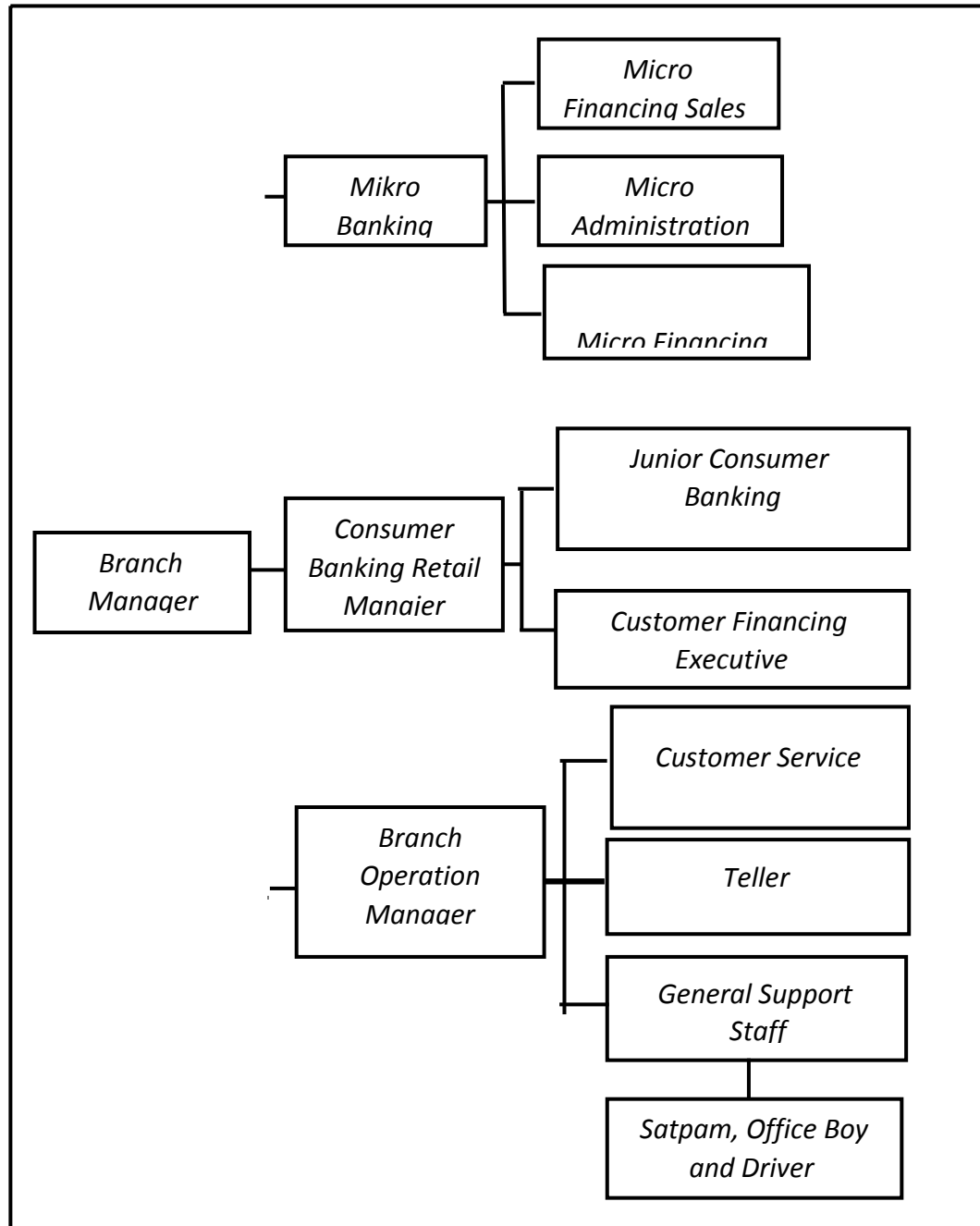
Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa misi untuk mencapai visi yaitu sebagai berikut:

- 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.

### 3.1.3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Berikut adalah struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP

Kaliurang:



Sumber : Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, 2019  
 Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.

Setiap bidang pada struktur organisasi Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang Yogyakarta memiliki tugas masing-masing, yaitu:

1. *Branch Manager* bertanggung jawab mengelola dan memantau segala aktifitas Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.
2. *Branch Operation and Service Manager* bertugas memverifikasi seluruh data kegiatan operasional di *banking hall* dan menyetujui administrasi segala transaksi yang ada di *banking hall* sebelum dilaporkan ke *Branch Manager*. *Branch Operation and Service Manager* membawahi beberapa unit kerja yaitu :
  - a. *Customer Service* bertugas melayani pembukaan dan penutupan rekening, menjelaskan produk ke nasabah serta memasukkan data dokumen nasabah ke sistem.
  - b. *Teller* bertugas melayani transaksi tunai dan non tunai serta melakukan pengisian uang di mesin ATM Bank Syariah Mandiri.
  - c. *General Support Staff* bertugas mengatur keuangan bank dan mengeluarkan biaya-biaya yang diperlukan bank. *General Support Staff* membawahi beberapa unit kerja, yaitu :
    - 1) *Driver*
    - 2) *Satpam*
    - 3) *Office Boy*

3. *Pawning Officer* bertanggung jawab atas layanan gadai dan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.
4. *Consumer Banking Retail Manager* (CBRM) bertugas memasarkan pembiayaan menganalisa pembiayaan serta bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut. CBRM membawahi beberapa unit, yaitu :
  - a. *Junior Consumer Banking Retail Manager* bertugas membantu CBRM.
  - b. *Customer Financing Executive* (CFE) bertugas memasarkan pembiayaan Griya, dana pensiun dan OTO BSM.
5. *Micro Banking Manager* bertugas atas pencapaian target pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri. *Micro Banking Manager* membawahi beberapa unit kerja, yaitu:
  - a. *Micro Administration* bertugas membuat akad dan memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan,
  - b. *Micro Financing Sales* bertugas memasarkan produk pembiayaan mikro,
  - c. *Micro Financing Analyst* bertugas menganalisa pembiayaan mikro sebelum pencairan dilakukan.

### 3.1.4. Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri

#### 1. Simpanan

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa macam produk simpanan, yaitu:

##### a) Tabungan Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqoh yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

##### b) Tabungan Berencana

Tabungan berjangka menggunakan akad Mudharabah mutlaqoh yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

##### c) Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, Produk ini merupakan hasil kerjasama Bank Syariah Mandiri dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

##### d) Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

## 2. Pembiayaan Konsumen

### a) Pembiayaan Implan

Pembiayaan Implan adalah pembiayaan konsumen yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). Pembiayaan Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

### b) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

### c) Pembiayaan Griya

Pembiayaan Griya adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah



tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

d) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

3. Jasa BSM

Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa macam jasa produk BSM dan jasa operasional, yaitu:

Tabel 3.1 Jenis Jasa BSM

No.	Jenis Jasa	Nama Produk
1.	Jasa Produk BSM	a. Mandiri Syariah Debit b. BSM Sentra Bayar c. BSM SMS Banking d. BSM Syariah Mobile e. BSM Net Banking f. BSM Electronic Payroll g. Transfer Uang Tunai h. Pembayaran Melalui menu Pemindahbukuan di AT
2.	Jasa Operasional	a. SM Card b. BSM Sentrums Bayar c. BSM SMS Banking d. BSM Mobile Banking e. BSM Net Banking f. Pembayaran Melalui Menu Pemindahbukuan di ATM g. BSM Elektronik Payroll h. Transfer Uang Tunai i. Data Khusus

## **3.2 Data Khusus**

### **3.2.1 Produk Cicil Emas**

#### **1. Pengertian Cicil Emas**

Produk cicil emas merupakan produk kepemilikan untuk masyarakat, Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memberi kesempatan kepada masyarakat untuk dapat memiliki emas batangan dengan cara mencicil. Akad yang digunakan pada emas ini adalah murabahah dengan jaminan diikat dengan akad Rahn (gadai). Pengikat jaminan dilakukan selama pembiayaan sehingga jaminan disimpan di bank dan tidak dapat ditukar dengan agunan lain. Bank Syariah Mandiri Kaliurang dapat membiayai jenis emas batangan dengan berat minimal 10gram hingga 250 gram.

#### **2. Keunggulan Produk Cicil Emas**

Produk Cicil Emas memiliki beberapa keunggulan yaitu:

##### **a. Tarif lebih kompetitif**

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kaliurang memberikan tarif yang kompetitif, dengan tarif yang murah dibandingkan dengan produk cicil emas ditempat lain. Seperti, hanya dengan membayar persen dari plafon emas tersebut sudah terjamin aman. Sedangkan ditempat lain harus membayar biaya untuk penitipan emas yang mana akan lebih mahal.

b. Lebih ringan dari Produk Cicil Emas lainnya

Produk Bank Syariah Mandiri Cicil Emas lebih ringan dari Produk Emas di tempat lain, dengan berbagai keunggulan yang diberikan yang mana belum terdapat pada bank lain.

c. Emas diasuransikan

Produk cicil emas memberikan jaminan yaitu emas yang ditawarkan diikat dengan akad Rahn, yang mana Bank Syariah Mandiri bekerja sama dengan axa mandiri. sehingga emas tersebut aman dan terjamin.

d. Layanan Profesional

Produk ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas dengan layanan petugas atau karyawan yang profesional. Ditunjang dengan infrastruktur yang memadai di setiap outlet sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah,

e. Likuid (Dapat diuangkan dengan cara diuang atau digadai)

Jika sedang membutuhkan uang tunai, maka dapat langsung menjual atau digadai pada penyedia layanan secara langsung. Walaupun tabungan belum selesai, nilai tunai yang tertera tetap diperhitungkan dan dianggap ada.

### 3. Keuntungan investasi dengan Produk Cicil Emas

Produk Cicil Emas Memiliki beberapa keunggulan untuk berinvestasi yaitu:

- a. Emas merupakan salah satu investasi untuk memproteksi kekayaan, khususnya jangka panjang..

Investasi emas merupakan pilihan investasi yang baik bagi masyarakat, karena harga emas yang cenderung naik, bukan turun. Sehingga dapat digunakan untuk memproteksi kekayaan, khususnya jangka panjang..

- b. Dengan mencicil emas, dapat mewujudkan rencana dan impian di masa datang.

Banyak masyarakat yang merasa berat jika harus membeli emas untuk investasi masa depan secara tunai, sehingga BSM hadir dengan produk cicil emas. Dengan begitu dapat mewujudkan rencana dan impian masyarakat di masa datang..

- c. Dapat mewujudkan impian untuk memiliki emas dengan lebih mudah.

Produk cicil emas telah tersedia dikantor cabang diseluruh Indonesia dengan persyaratan yang mudah. Sehingga masyarakat dapat mewujudkan impian dengan lebih mudah.

d. Lebih ringan untuk memiliki emas dengan mencicil.

Jangka waktu cicilan tidak akan membebani, karena tersedia cicilan mulai dari 1 bulan hingga 36 bulan. Sehingga masyarakat dapat memiliki emas dengan lebih ringan.

#### **4. Strategi Pemasaran Produk Cicil Emas**

Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang menjelaskan bahwa strategi pemasaran mereka adalah melalui cara berikut:

##### *a. Segmentation*

Langkah awal yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang adalah dengan segmentasi pasar. Segmen yang difokuskan adalah wilayah Yogyakarta dan sekitarnya dengan kelompok usia dewasa dan memiliki penghasilan.

##### 1) Geografis (tempat)

Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang lokasinya di kota, pemilihan lokasi di daerah tersebut karena strategis. Lingkungan sekitar padat penduduk yang menjadi potensi menjadi nasabah. Ada banyak wirausaha di sekitar dan beberapa instansi pemerintah.

##### 2) Demografis

Segmentasi demografi terdiri dari beberapa variabel seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lain-lain, sehingga dapat diketahui kebutuhan dan keinginan

konsumen yang berbeda-beda pada tiap variabel tersebut. Jenis kelamin nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang sebagian besar adalah wanita. Sedangkan untuk usia adalah untuk semua usia yang sudah mempunyai KTP. Pekerjaan dapat mengukur tingkat pembelian nasabah ke emas dan dapat mengukur dalam hal pembayaran angsurannya tiap bulan. Cara penawaran cicilan emas semuanya sama diberbagai kalangan.

### 3) Perilaku

Untuk produk hanya emas dan tidak ada inovasi lainnya. BSM KCP Kaliurang melakukan inovasi pemasaran seperti diskon, *doorprice* dan memberikan voucher cuci perhiasan gratis.

#### *b. Positioning*

Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memposisikan dirinya sebagai lembaga keuangan yang tugas utamanya adalah mengumpulkan dana masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Sehingga BSM KCP Kaliurang Yogyakarta adalah solusi yang terbaik untuk memberikan fasilitas produk maupun jasa kepada masyarakat.

Produk cicil emas merupakan produk untuk mempermudah masyarakat yang ingin memiliki emas untuk dapat memproteksi kekayaan khususnya jangka panjang, juga

dapat mewujudkan impian dan rencana masa mendatang khususnya bagi masyarakat yang bekerja serta berpenghasilan tetap minimal Rp 2 juta per bulan.

*c. Targeting*

Target pasar yang ditinjau oleh BSM KCP Kaliurang Yogyakarta untuk menjadi targetnya yaitu seseorang yang telah bekerja dan memiliki penghasilan minimal 2 juta perbulan. BSM KCP Kaliurang memiliki target tersebut dikarenakan produk cicil emas merupakan produk investasi jangka panjang dalam merencanakan tujuan dan impian untuk masa depan dengan pembiayaan kepemilikan emas. Target BSM KCP Kaliurang dalam 1 bulan adalah Rp 200.000.000,00.

*d. Marketing mix*

1) Strategi produk

Penerapan strategi pemasaran pembiayaan BSM Cicil Emas yang dilakukan oleh BSM KCP Kaliurang Yogyakarta adalah dengan menampilkan dan mengedepankan mutu produk. Mutu dari produk cicil emas ini meliputi pemberian fasilitas dan kemudahan yang terletak dari karakteristik produk tersebut, antara lain yaitu: Emasnya diasuransikan, dengan prinsip syariah dan margin yang kompetitif.

- a) Emas adalah salah satu barang yang dapat digunakan untuk berinvestasi, dapat memproteksi kekayaan, terutama untuk jangka panjang.
- b) Produk ini dapat mewujudkan rencana dan impian dimasa yang akan datang.
- c) Emasnya terdapat kode, dimana kode tersebut ditunjukkan saat akad sehingga tidak akan tertukar dengan emas lainnya.

## 2) Strategi harga

Pada produk cicil emas untuk penentuan harga emas ditetapkan di waktu akad. Karena harga emas menyesuaikan harga pasar pada saat akad dan dengan uang muka atau DP 20%. Minimal cicil emas 10 gram.

Sebagai contoh Ibu Chyntia melakukan pembiayaan Cicil Emas dengan berat 10 gram pada Januari 2019, beliau ingin melakukan pembiayaan selama 3 tahun, pada saat itu harga emas Rp.625.000.00/gram, Maka:

Total harga emas : Rp. 625,000,00 x 10 gram = Rp 6.250,000,00

Uang Muka : Rp. 6.250,000,00 x 20% = Rp. 1,250,000

Pembiayaan : Rp. 6.250,000,00 – Rp.1,250,000 =  
Rp.5.000,000

Angsuran perbulan Rp 5.000.000,00 = Rp. 138.888

36 Bulan



Sehingga Ibu Chyntia harus mencicil emas sebesar Rp. 138.888 Selama 36 bulan.

Berdasarkan contoh tersebut, nasabah tidak akan terbebani dengan kenaikan harga emas, karena harga emas akan sesuai dengan akad diawal, dengan demikian nasabah apabila setelah 3 tahn menabung harga emas naik. Nasabah akan mendapatkan keuntungan .

### 3) Tempat atau saluran distribusi

Setelah perusahaan telah selesai menciptakan barang atau jasa yang dibutuhkan, serta menetapkan harga yang layak, tahap berikutnya adalah menentukan saluran distribusi sehingga produk atau jasa dapat berada di tengah kebutuhan yang diinginkan konsumen.

Produk pembiayaan cicil emas BSM KCP Kaliurang dalam mendistribusikan produknya untuk saat ini sementara hanya berada pada kantor bank saja, tetapi dapat juga dilakukan di kantor cabang lain juga diseluruh DIY.

### 4) Promosi

Promosi merupakan suatu kegiatan untuk menyebarkan informasi berkaitan dengan barang atau jasa yang dijual guna untuk menarik dan dapat mempengaruhi pola pikir konsumen.

Dalam melaksanakan kegiatan promosi BSM KCP Kaliurang melakukan bauran strategi promosi berupa:

(a) Periklanan

Periklanan merupakan cara yang digunakan oleh BSM KCP Kaliurang untuk memperkenalkan dan mempengaruhi konsumen, media yang digunakan untuk melakukan pengiklanan produk cicil emas yaitu melalui, spanduk, media, display contoh emas pada meja teller dan brosur

(b) Publisitas

BSM KCP Kaliurang menggunakan alat publisitas melalui media sosial seperti facebook, whatshap, instagram dalam mengenalkan produk pembiayaan cicil emas kepada nasabah. BSM juga melakukan kegiatan publisitas berupa seminar, dimana pada seminar tersebut peserta diberikan sosialisasi dan bebas bertanya mengenai produk sehingga dapat menarik minat peserta.

(c) Penjualan pribadi

Penjualan pribadi yaitu penjualan kepada calon nasabah potensial dengan cara melakukan pendekatan secara personal, biasanya dilakukan dengan pembicaraan secara lisan. BSM KCP Kaliurang melakukan penjualan pribadi dengan kegiatan personal selling antara lain: dengan cara tatap muka kepada calon nasabah pada saat melaksanakan transaksi di BSM KCP Kaliurang.