

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

1.1 Gambaran Umum

1.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Indonesia adalah negara yang memiliki populasi muslim terbesar disuruh dunia begitu juga dengan pertumbuhan ekonomi yang bersangkutan dengan perbankan. Bank syariah di Indonesia sangat meningkat. Kejadian tersebut dikarena krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997 yang membuat bank syariah mempunyai tempat di warga sekitar.

Penentuan harga produknya sesuai dengan hukum islam yaitu Al-Qur'an dan sunnah rasul. Bank berdasarkan prinsip syariah mengharamkan penggunaan harga produknya dengan menggunakan bunga, dikarenakan bagi bank syariah bunga adalah riba.

PT. Bank Syariah Mandiri hadir didalam kalangan masyarakat sebagai bank yang mampu menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas yang telah tertanam kuat pada Bank Syariah Mandiri sejak awal pendiriannya pada tahun 1999. Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di Indonesia dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM dan dapat bersaing dengan Bank Syariah lainnya.

1.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri ialah “Bank Syariah Mandiri Terdepan dan Modern” (BSM, 2019). Visi BSM terbagi menjad tiga yaitu :

a. Visi Bank Syariah Mandiri meliputi :

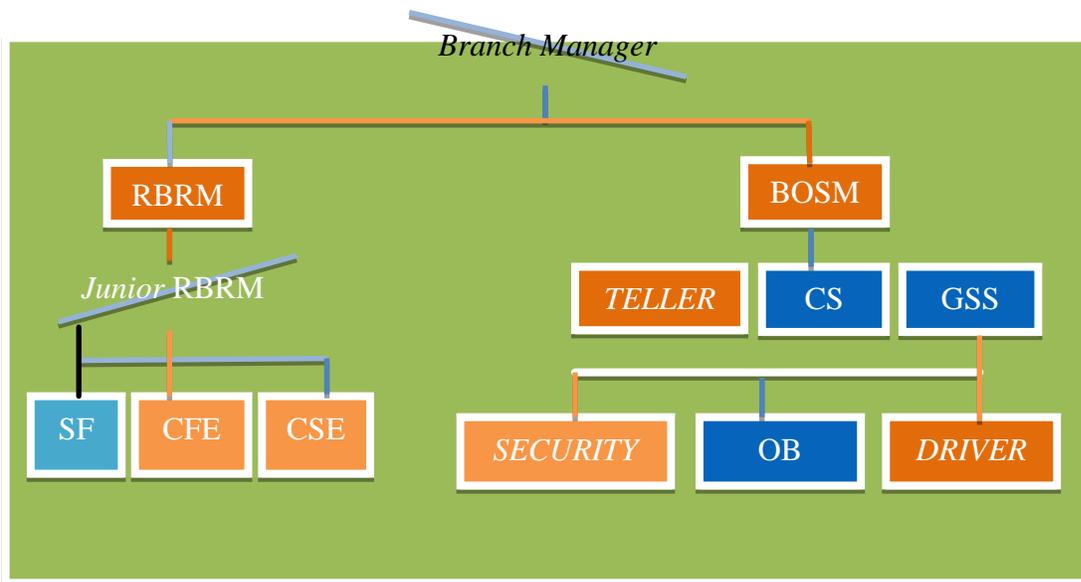
Mewujudkan Bank Syariah Mandiri sebagai lembaga keuangan terpercaya yang memberikan manfaat serta memberikan value berkesinambungan.

b. Misi Bank Syariah Mandiri meliputi :

Menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang mengeluarkan produk berbasis teknologi serta penghimpunan dana yang murah yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri

Struktur organisasi pada BSM KCP Ambarukmo seperti pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSM KCP Ambarukmo

Berikut penjelasan dari Struktur Organisasi di Bank Syariah Mandiri KCP Ambarukmo :

1. *Branch Manager* (BM) bertanggung jawab terhadap target yang telah ditetapkan, mengelola, memonitor, merencanakan strategi serta memantau aktifitas yang terjadi di BSM KCP Ambarukmo.

2. *Branch Operation and Service Manager (BOSM)* bertugas memverifikasi serta memastikan seluruh data kegiatan operasional di banking hall termasuk transaksi dan penyimpanan uang. BOSM membawahi beberapa unit kerja di BSM KCP Ambarukmo yaitu :

a) *Teller* bertugas melayani transaksi yang dilakukan nasabah baik tunai maupun non tunai serta meyakini keaslian uang dan melakukan pengisian uang di mesin ATM Bank Syariah Mandiri.

b) *Customer Service (CS)* bertugas menerima permohonan nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening, memberikan pelayanan informasi, serta memberikan solusi jika terjadi masalah.

c) *General Support Staff (GSS)* bertugas mengatur keuangan bank baik dalam pengeluaran biaya-biaya yang diperlukan serta bertanggung jawab atas berjalannya sistem dan prosedur yang telah diterapkan oleh kantor pusat. GSS membawahi beberapa unit kerja, yaitu :

a) *Security*,

b) *Office Boy*,

c) *Driver*.

d) *Retail Banking Relationship Manager (RBRM)* bertugas memasarkan pembiayaan, menganalisis pembiayaan serta bertanggung jawab agar tercapainya tujuan bank. RBRM membawahi beberapa unit yaitu :

a) *Junior RBRM* bertugas membantu RBRM dalam memasarkan produk pembiayaan di BSM.

- b) *Customer Sales Executive* (CSE) bertugas memasarkan produk pendanaan atau pembukaan tabungan.
- c) *Customer Financing Executive* (CFE) bertugas memasarkan produk pembiayaan Griya, OTO, dan dana pensiun di BSM.
- d) *Sales Force* (SF) bertugas mengunjungi nasabah pensiun untuk menawarkan produk pembiayaan pensiun, mengumpulkan data pembukaan pembiayaan pensiun, dan membantu RBRM atau *Junior RBRM* dalam pembukaan produk pembiayaan pensiun.

1.1.4 Produk, Jasa dan Layanan PT. Bank Syariah Mandiri

1) Produk Penghimpunan Dana

Produk ini mengelola dana dari pihak ketiga. Di BSM, produk tersebut adalah :

Tabel 1.1 Produk Penghimpunan Dana

No.	Nama Produk	Definisi Produk
1.	Tabungan BSM	Tabungan dalam mata uang rupiah dengan setoran awal Rp.100.000 menggunakan akad <i>mudharabah muthlaqah</i> .
2.	Tabungan Mabror	Tabungan yang bertujuan untuk menunaikan ibadah haji/umrah dengan akad <i>mudharabah muthlaqah</i> .
3.	Tabungan Investa Candikia	Tabungan yang bertujuan untuk keperluan pendidikan dengan menggunakan akad <i>mudharabah muthlaqah</i> .
4.	Tabungan Berencana	Tabungan yang bertujuan untuk

		merencanakan kebutuhan dimasa depan dengan menggunakan akad <i>mudharabah muthlaqah</i> .
5.	BSM Deposito	Investasi berjangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan dengan akad <i>mudharabah muthlaqah</i> .

Tabel 1.2 Produk Penghimpunan Dana

No.	Nama Produk	Definisi Produk
6.	BSM Giro	Penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip <i>wadiah yad dhamanah</i> .
7.	Tabungan Wadiah	Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat dengan akad <i>wadiah yad dhamanah</i> .
8.	Tabungan Pensiun	Tabungan yang diperuntukkan bagi pensiunan dari hasil kerja sama BSM dengan PT. Taspen dengan menggunakan akad <i>mudharabah muthlaqah</i> .

Sumber: Data diolah, 2019

2) Produk Penyaluran Dana

Adapun Produk penyaluran dana di BSM KCP Ambarukmo yaitu :

a) Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro dapat digunakan sesuai dengan keperluan nasabah. Maksimal pembiayaan yang diberikan yaitu Rp.11.000.000 hingga Rp.200.000.000.

b) Pembiayaan Konsumer

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

3) Layanan

Layanan pada BSM digunakan oleh nasabah untuk memudahkan melakukan transaksi keuangan. Layanan BSM yang ada diantaranya sebagai berikut :

a) BSM Card

Layanan ini merupakan kartu yang dapat digunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit yaitu *Electronic Data Capture (EDC)*.

b) BSM *Mobile*

BSM *mobile* merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses seperti : Informasi rekening, jadwal sholat, lokasi masjid, arah kiblat dan hikmah, lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.

c) BSM *Net Banking*

Layanan ini juga digunakan untuk transaksi perbankan melalui internet.

d) BSM SMS *Banking*

Layanan ini adalah layanan pemberitahuan melalui sms atau email mengenai transaksi debit dan kredit yang berhasil dilakukan.

1.2 Data Khusus

1.2.1 Pembiayaan Pensiun

1) Pengertian Pembiayaan Pensiun

Pembiayaan pensiun adalah salah satu produk penyaluran dana yang terdapat di BSM KCP Ambarukmo yang diperuntukan untuk pensiunan yaitu pensiunan, pra pensiun, dan janda pensiun. Harapannya, pensiunan dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dimasa tua. Hal ini juga dapat memudahkan pemohon untuk menggunakan pembiayaan sesuai dengan kebutuhannya.

Pembiayaan pensiun ini dapat diberikan kepada peserta pensiun itu sendiri baik pensiun dan pra pensiun serta istri peserta pensiun (janda pensiun). Jika pemohon masih memiliki hutang di bank lain maka akan dilakukan *take over* pembiayaan oleh BSM. Pembiayaan pensiun ini menggunakan akad *ijarah* dan akad *murabahah*. Petentuan akad ini dilakukan berdasarkan tujuan dari pemohon. Dalam pembiayaan tentu ada margin yang ditentukan, pada pembiayaan ini margin yang ditentukan oleh pihak BSM sebesar 12,5 persen per tahun.

2) Syarat dan Ketentuan Pembiayaan Pensiun

Persyaratan pengajuan Pembiayaan Pensiun sebagai berikut :

- a) Asli Formulir permohonan pengajuan pembiayaan berguna untuk mengidentifikasi pemohon.
- b) Surat Keputusan Pensiun Asli (SK) digunakan sebagai jaminan. SK pensiun juga digunakan untuk diidentifikasi apakah pemohon yang mengajukan benar bekerja di perusahaan tersebut.

- c) Foto kopi Kartu Identitas Nasabah (KTP) suami dan istri bertujuan untuk mengecek kebenaran data yang telah diisi oleh pemohon serta guna melihat apakah istri tersebut benar istri sah pemohon dan apabila terjadi risiko pembiayaan, maka pihak bank dapat menghubungi pasangannya.
- d) Foto kopi Kartu Keluarga (KK) berguna untuk dilakukan pengecekan data serta sebagai data pendukung untuk melengkapi identitas yang telah disertakan dalam pengajuan pembiayaan pensiun.
- e) Foto kopi Kartu Identitas Pensiun (KARIP) juga perlu dilampirkan untuk memastikan kembali nomor pensiun serta identitas pemohon agar dapat memudahkan pemohon dalam bertransaksi.
- f) Foto kopi akte nikah/cerai/surat kematian pasangan (suami/istri) juga perlu dilampirkan sebagai data pendukung. Hal ini bertujuan untuk memverifikasi data yang telah dilampirkan apakah benar pasangannya telah meninggal, bercerai atau menikah dibuktikan dengan lampiran dokumen tersebut.
- g) Foto kopi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) berguna untuk membantu pihak BSM untuk mengetahui karakter nasabah. Selain itu, NPWP juga merupakan ketentuan yang telah ditetapkan bank untuk menghindari risiko.
- h) Pas foto berwarna 3x4 sebanyak 3 lembar digunakan untuk verifikasi apakah foto yang terdapat diidentitas sama dengan pas foto yang dilampirkan oleh pemohon.
- i) Asli *checklist Know Your Customer (KYC)* dan *Anti Money Laundry (AML)* digunakan untuk mengisi *checklist* KYC dan AML. KYC ini merupakan prinsip yang digunakan untuk mengetahui identitas serta latar belakang nasabah yang berguna mencegah kegiatan pencucian uang.

- j) Slip gaji atau foto kopi rekening tabungan tiga bulan terakhir digunakan untuk menunjukkan adanya mutasi kredit pembayaran pensiun dan untuk mengetahui berapa saja besaran dana yang diterima dan digunakan oleh pemohon untuk memenuhi kebutuhannya.

Sedangkan, ketentuan pengajuan Pembiayaan Pensiun adalah sebagai berikut :

- a) Pemohon adalah penerima pensiun dan pra pensiun PNS dan BUMN.
 - b) Saat jatuh tempo pembiayaan maksimal umur pemohon 75 tahun. Umur pemohon juga dipertimbangkan dalam pengajuan pembiayaan dengan batas maksimal hingga umur 75 tahun untuk pelunasannya.
 - c) Pemohon bersedia memindahkan pembayaran pensiun bulannya ke BSM. Pihak BSM juga akan membantu dalam proses pemindahan manfaat pensiun tersebut.
 - d) Plafond maksimal yang dapat diberikan adalah 300 juta tanpa angunan dengan jangka waktu 15 tahun dan pengajuan pada umur 60 tahun.
 - e) *Debt Service Ratio* (DSR) maksimal 70 persen apabila hanya pendapatan pensiun saja dan maksimal 90 persen dari pendapatan dan jika memiliki pendapatan lain.
 - f) Angsuran tetap, tidak berubah dikarenakan akad yang digunakan adalah akad *murabahah* dimana margin dan harga pokok ditetapkan diawal serta angsuran tidak boleh terjadi perubahan.
- 3) Akad Pembiayaan Pensiun

Akad pembiayaan pensiun yang digunakan oleh BSM ada dua yaitu akad *ijarah* dan akad *murabahah*. Akad *ijarah* ini biasanya diperuntukan untuk pendidikan sedangkan, akad *murabahah* merupakan akad yang dapat digunakan untuk pembelian barang seperti mobil, renovasi rumah, pembelian rumah dan sebagainya. Akad

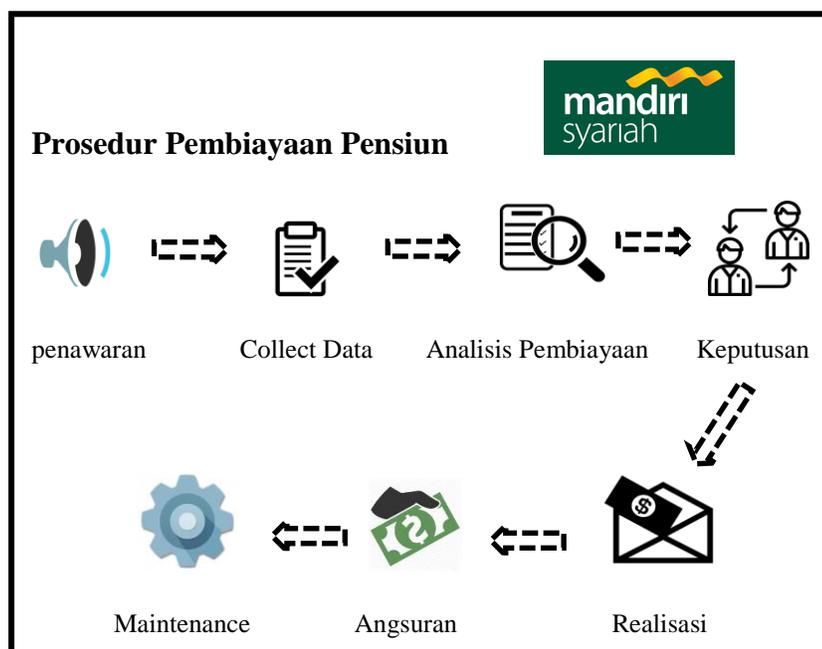
murabahah juga merupakan akad pembiayaan pensiun yang banyak digunakan oleh pemohon. Hal ini dikarenakan angsuran yang tidak berubah akan memudahkan pemohon untuk mengangsur. Akad *murabahah* juga mempermudah pihak BSM dalam menghitung angsuran serta risiko yang ada.

1.2.2 Prosedur Pembiayaan Pensiun di BSM KCP Ambarukmo

1) Prosedur Pembiayaan Pensiun

Prosedur menurut KBBI adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas secara pasti dalam memecahkan masalah.

BSM memiliki prosedur dalam pengajuan pembiayaan pensiun seperti bank-bank lainnya sebagai berikut :



Sumber : Data Diolah (BSM, 2019)

Gambar 3.2 Prosedur Pembiayaan Pensiun BSM

Berdasarkan bagan tersebut, ada tujuh prosedur yang dilakukan oleh pihak BSM untuk memutuskan pembiayaan. Bagan tersebut adalah bagan yang menjelaskan tahapan

pembiayaan pensiun yang dapat direalisasikan sedangkan jika keputusan pihak BSM tidak dapat memberikan pembiayaan maka akan diteruskan kepada pemohon. Penjelasan lebih detail mengenai bagan tersebut adalah sebagai berikut :

a) Penawaran

Tahap ini adalah tahap dimana pembiayaan pensiun dipasarkan atau ditawarkan kepada para calon pemohon pembiayaan baik yang telah pensiun maupun pra pensiun dengan melakukan kunjungan kerumah calon nasabah pemohon. Selain itu BSM juga telah memiliki kerja sama dengan beberapa instansi BUMN seperti Mandiri, Pertamina dan Ikatan Bidan Indonesia. Dengan adanya kerja sama ini memudahkan BSM untuk mendapatkan pemohon pembiayaan pensiun. Pemohon juga akan dimudahkan dalam pengajuan pembiayaan pensiun jika termasuk dalam ikatan tersebut. Penawaran ini dilakukan ketika pihak yang bekerja sama dengan mengadakan suatu perkumpulan dimana calon pensiun akan berkumpul dan mendapatkan pengarahan. Kegiatan tersebut merupakan peluang BSM untuk menawarkan produk pembiayaan pensiun secara efektif.

b) *Collect Data*

Tahap ini adalah tahap dimana pihak BSM akan mengumpulkan data berupa dokumen yang diperlukan seperti kartu identitas, KK, KARIP, NPWP, slip gaji, akte nikah/cerai/surat kematian pasangan, SK Pensiun, foto, surat kuasa pennebetan manfaat pensiun, surat permohonan pembiayaan, surat persetujuan pasangan serta surat pemindah bayaran manfaat pensiun. Jika dalam tahap ini terdapat kurang data dikarenakan pemohon lupa dimana menyimpan akte nikah, SK Pensiun dan

sebagainya maka pihak BSM akan membantu mengurus dokumen tersebut untuk pembiayaan pensiun. Hal ini juga bertujuan agar pemohon merasa lebih dipermudah jika mengajukan pembiayaan di BSM.

c) Analisis Pembiayaan

Analisis pembiayaan baik pada BSM atau pada bank lain tidak jauh berbeda. Pihak BSM juga menerapkan analisis pembiayaan dengan menggunakan prinsip 5C. Prinsip 5C tersebut adalah :

1. *Character* (Karakter)

Karakter merupakan hal yang pertama dilihat oleh pihak BSM. Dengan karakter ini, pihak BSM akan melihat bagaimana latar belakang pemohon. Karakter ini dapat dilihat saat melakukan pengumpulan data sekaligus melakukan wawancara. Pihak BSM akan melihat apakah pemohon jujur dengan yang disampaikan. Selain itu, pihak BSM dapat mengetahui karakter pemohon dengan bertanya kepada tetangga sekitar rumah dan sebagainya.

2. *Capacity* (Kemampuan Nasabah)

Kemampuan nasabah ini dapat dilihat dari slip gaji yang ada sebagai dokumen yang disertakan. Jika pemohon memiliki usaha sampingan dilihat bagaimana pemohon menjalankan usahanya dan mendapat penghasilan berapa serta apakah pemohon mampu membayar angsuran untuk pembiayaan pensiun yang diajukan pada pihak BSM.

3. *Capital* (Modal)

Sejumlah dana atau modal sendiri yang dimiliki pemohon.

4. *Collateral* (Agunan)

Agunan pemohon juga harus dilihat apakah sudah sesuai dan mencukupi untuk pembiayaan. Agunan yang dinilai serta dapat dijadikan agunan pada pembiayaan pensiun ini adalah SK Pensiun.

5. *Condition* (Kondisi)

Kondisi ini adalah faktor eksternal yang dapat berpengaruh antara kedua pihak. Kondisi ini juga dapat mempermudah pemberian pembiayaan untuk pemohon, yang dimaksud kondisi disini bagaimana perekonomian mikro atau makro serta kerja sama yang terjalin dengan pihak lain.

d) Keputusan

Pembiayaan pensiun pada BSM dilakukan dengan menggunakan sistem jadi, setelah dokumen telah lengkap dan dilakukan analisa menggunakan prinsip 5C maka pika BSM akan memasukkan semua data ke dalam sebuah sistem yang dimiliki BSM. Sistem tersebut akan mengolah apakah pembiayaan tersebut akan diterima atau ditolak, jika pembiayaan tersebut ditolak maka akan diteruskan kepada pemohon sedangkan, jika pembiayaan tersebut diterima maka akan diteruskan ke tahap realisasi.

e) Realisasi

Tahap realisasi ini adalah tahap dimana dilakukan penandatanganan akad serta pencairan dana, kemudian akan mengurus beberapa hal untuk melengkapi permohonan pembiayaan tersebut.

f) Angsuran

Realisasi pembiayaan sudah dilakukan maka tahap selanjutnya adalah pembayaran angsuran yang dilakukan pihak pemohon. Sistem pembayaran ini dengan *autodebet* seperti yang telah dijelaskan diawal dengan terlampirnya surat kuasa pendebitan manfaat dan pemindah manfaat pensiun dari bank lain ke BSM.

g) *maintenance*

Pada pembiayaan pensiun ini juga dilakukan *maintenance* untuk mengetahui apakah pembiayaan tersebut telah sesuai dengan tujuan pemohon yang mengajukan pembiayaan.

h) Angsuran Pembiayaan Pensiun

Angsuran pembiayaan pensiun berisi tentang plafond, jangka waktu serta angsuran pengajuan pembiayaan. BSM menggunakan margin 12,5 persen tetapi untuk margin tersebut dapat berubah tergantung dengan pendapatan bank, jangka waktu yang diambil dan sesuai dengan kesepakatan dengan pemohon. Misalnya, bapak X akan mengajukan pembiayaan dengan plafond Rp.200.000.000 dengan jangka waktu 10 tahun karena umur bapak X adalah 65 tahun sehingga jangka waktu maksimal pembiayaan adalah 10 tahun maka angsuran yang harus dibayar setiap bulannya adalah Rp.2.927.523. Bapak X juga harus membayar biaya-biaya yang telah disepakati. Biaya-biaya tersebut merupakan biaya administrasi 1 persen terkait pembiayaan pensiun. Selain itu, juga terdapat asuransi yang berguna untuk melindungi kedua pihak baik pemohon dan bank jika terjadi risiko seperti gagal bayar atau pemohon meninggal sebelum pembiayaan tersebut lunas. Dengan ini, pihak keluarga pemohon akan merasakan aman karena asuransi akan membayar lunas

hutang tersebut. Selain itu ada biaya dua kali pemblokiran, biaya materai, dan biaya buka tabungan pensiun.

1.2.3 Kendala dalam Proses Produk Pembiayaan Pensiun di BSM KCP Ambarukmo

Dalam Setiap kegiatan maupun pekerjaan tentu akan menemukan kendala dalam upaya mencapai tujuan, kendala tersebut sebaik mungkin dapat ditemukan solusinya. Bank Syariah Mandiri sama seperti bank lainnya untuk mencegah terjadinya kendala menerapkan analisis pembiayaan dengan menggunakan prinsip 5C sebelum memberikan pembiayaan pensiun kepada calon nasabah agar tidak terjadi risiko seperti pembayaran kredit macet. Setelah dilihat dilapangan terdapat kendala Internal dan Eksternal di BSM KCP Ambarukmo dan untuk meminimalisir kendala tersebut BSM menggunakan prinsip 5C seperti pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Kendala Eksternal dalam Proses Produk Pembiayaan Pensiun di BSM KCP Ambarukmo

No.	Prinsip 5C	Kendala
1.	<i>Character</i>	Tuan P memiliki kondisi perekonomian yang kurang baik setelah dilakukan wawancara. Tuan P pernah mengajukan pinjaman di Bank lain yang apabila pinjaman tersebut belum selesai maka pihak dari BSM tidak bisa menindak lanjuti pengajuan pembiayaan, selain itu Tuan P tidak memiliki jaminan untuk melakukan pembiayaan di BSM dimana jaminan tersebut merupakan salah satu syarat dari pengajuan pembiayaan pensiun yaitu berupa SK Asli.
2.	<i>Capacity</i>	Tuan A memiliki permasalahan perekonomian yang kurang baik setelah dilakukan BI-Checking. Tuan A belum bisa mengajukan pembiayaan di BSM dikarenakan masih memiliki tanggungan satu anak yang apabila Tuan A

		hendak mengajukan pembiayaan maka sisa dari gaji pensiun Tuan A akan berkurang dan dapat berpengaruh terhadap kebutuhan pokok Tuan A dikemudian hari. Pihak dari BSM tidak bisa menindak lanjuti pengajuan pembiayaan pensiun dari Tuan A.
3.	<i>Capital</i>	Tuan Y memiliki keuangan yang kurang baik setelah dilakukan wawancara dan <i>BI-Checking</i> dimana Tuan Y memiliki tanggungan pembayaran angsuran pinjaman di Bank lain selain itu, Tuan Y memiliki modal yang kurang apabila beliau ingin membuka usaha. Kondisi tersebut berpengaruh bagi pihak BSM untuk memperlancar pengajuan pembiayaan pensiun.

Tabel 1.2 Kendala Eksternal dalam Proses Produk Pembiayaan pensiun di BSM KCP

Ambarukmo

No.	Prinsip 5C	Kendala
4.	<i>Collateral</i>	Tuan S memiliki permasalahan ekonomi yang kurang baik. Tuan S masih memiliki pinjaman pembiayaan pensiunan di Bank lain, serta jaminan yang berupa SK Asli merupakan salah satu syarat pengajuan pembiayaan pensiun di BSM masih di Bank sebelumnya.
5.	<i>Condition</i>	Tuan N memiliki kondisi perekonomian yang kurang baik pada saat proses <i>BI-Checking</i> , hasil dari proses tersebut Tuan N memiliki tunggakan pembayaran angsuran di Bank sebelumnya sehingga tidak dapat diproses.

Sumber: Data diolah, 2019

Adapun kendala Internal yang di hadapi dari pihak Bank dalam proses pemberian pembiayaan pensiun yaitu :

1. Bank Syariah Mandiri mengalami kendala dalam Sumber Daya Manusia. Kurangnya SDM tersebut berpengaruh terhadap pemasaran produk pembiayaan pensiun kepada calon nasabah.
2. Margin yang digunakan pada produk pembiayaan pensiun di BSM tinggi dibandingkan dengan Bank Konven. Tingginya margin yang di gunakan membuat para calon nasabah tidak minat untuk mengajukan pembiayaan pensiun di BSM.
3. Syarat atau proses administrasi dalam pengajuan pembiayaan pensiun yang digunakan BSM belum bisa mempermudah para calon nasabah yang mengalami masalah di faktor usia.