

BAB III

DATA UMUM

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah

Bank Syariah Mandiri didirikan pasca krisis moneter yang melanda Indonesia tepatnya pada tahun 1998. Krisis moneter yang terjadi memberi dampak negatif terhadap perekonomian Indonesia termasuk dalam dunia perbankan. Pada saat itu dunia perbankan nasional masih didominasi oleh bank konvensional dengan keadaan mengalami krisis berat.

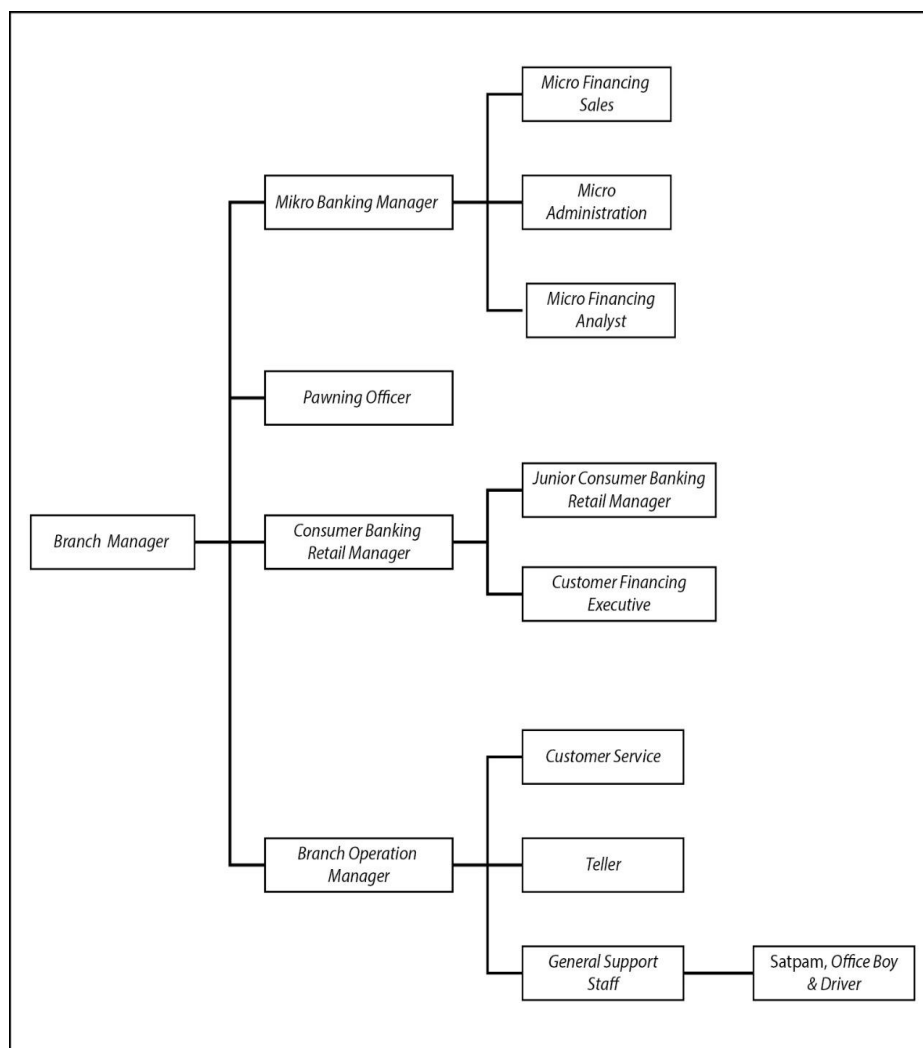
Pada tanggal 31 Juli 1999, pemerintah melakukan penggabungan empat bank untuk dijadikan PT Bank Mandiri. Keempat Bank itu diantaranya adalah Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, serta Bank Bapindo. Pada tahun 1998 diberlakukan UU No. 10 tahun 1998 yang mana pemerintah memberikan peluang bagi bank umum untuk melayani transaksi berbasis syariah. PT Bank Mandiri pada saat itu merespon diberlakukannya undang-undang ini dengan melakukan konversi dari bank konvensional menjadi bank yang berbasis syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri yang tercatat dalam akta notaris Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Gubernur Bank Indonesia mengukuhkan perubahan kegiatan usaha PT Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Umum Syariah pada tanggal 25 Oktober 1999 melalui Surat Keputusan Deputy 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 Senintanggal 25 Rajab 1420H atau tanggal 1 November 1999.(www.syariahmandiri.co.id).

3.1.2 Struktur Organisasi Bank

Berikut ini struktur organisasi pada Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang Yogyakarta:



Sumber : Data Diolah 2018

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang

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

1. *Branch Manager* bertanggung jawab mengelola dan memantau segala aktifitas Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
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 :
 - a) *Driver*,
 - b) *Satpam*,
 - c) *Office Boy*.
3. *Pawning Officer* bertanggung jawab atas layanan gadai dan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

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.

3.1.3 Visi dan Misi

Menurut informasi yang didapat dari *website* Bank Syariah Mandiri (www.syariahamandiri.co.id). Dalam proses melayani nasabah Bank Mandiri syariah memiliki visi dan misi yang jelas, berikut adalah visi dan misi dari Bank Syariah Mandiri seperti, yaitu:

1. Visi

Bank Syariah Mandiri untuk mencapai tujuannya memiliki visi yaitu menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Modern”.

Visi tersebut juga dijelaskan dalam beberapa sudut pandang seperti berikut

- a. Untuk nasabah, Bank Syariah Mandiri merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.
 - b. Untuk pegawai, Bank Syariah Mandiri merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.
 - c. Untuk Investor, Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.
2. Dalam proses mencapai visi diatas, Bank Mandiri Syariah memiliki misi untuk dapat mencapai visi yang telah ditetapkan. Misi dari Bank Syariah Mandiri adalah 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 lingkung

3.1.4 Produk Pembiayaan Konsumer Bank Syariah Mandiri

Produk Pembiayaan konsumen yang ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang adalah sebagai berikut:

1. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Produk pembiayaan yang biasa dipasarkan dengan nama produk BSM OTO adalah produk yang memberikan fasilitas kepada nasabah untuk membeli kendaraan bermotor khususnya mobil dengan menggunakan akad murabahah. Berikut ini adalah manfaat dari produk BSM OTO, diantaranya adalah:

- a. Tenor sampai dengan 5 tahun
- b. Persetujuan hanya dalam waktu 15 hari
- c. *Margin Fix* dan Setara
- d. Uang muka atau DP yang ringan minimal 25 persen
- e. Jaringan *dealer* yang luas

2. Pembiayaan Griya

Pembiayaan Griya adalah produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam hal pembelian rumah tinggal (konsumer). Nasabah dapat memilih periode waktu yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan nasabah mulai dari jangka pendek, menengah, atau jangka panjang. Nasabah juga dapat memilih untuk membeli rumah baru atau bekas di lingkungan *developer* dengan menggunakan akad *murabahah*.

Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati. Berikut ini merupakan manfaat dari produk Pembiayaan Griya, yaitu:

- a. Membiayai kebutuhan nasabah dalam hal pengadaan rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas
 - b. Nasabah dapat mengangsur pembayarannya dengan jumlah angsuran yang tidak akan berubah selama masa perjanjian.
 - c. Proses permohonan yang mudah dan cepat
 - d. Menggunakan akad *murabahah*
 - e. Dapat memilih jangka waktu pembiayaan sesuai kemampuan dan kebutuhan.
3. 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*. Manfaat dari produk Pembiayaan Kepada Pensiunan adalah

- a. Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan,
- b. Meningkatkan kualitas hidup Nasabah dengan system pembayaran

angsuran melalui potong langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan,

c. Proses yang cepat

3.2 Data Khusus

3.2.1 Keuntungan Produk BSM OTO

Berdasarkan informasi yang dihimpun dari situs resmi Bank Syariah Mandiri (www.syariahamandiri.co.id). BSM OTO adalah produk pembiayaan yang memberikan fasilitas kepada nasabah untuk membeli kendaraan bermotor khususnya mobil dengan menggunakan akad murabahah serta memiliki jaringan dealer yang luas. BSM OTO menawarkan pembelian mobil dari berbagai merek pabrikan dari Jepang, Korea Selatan, Eropa, dan Amerika Serikat. Maka dari itu produk ini memiliki keunggulan dari segi pemilihan produk mobil yang beragam.

Selain dari sudut pemilihan produk dari pabrikan yang beragam, BSM OTO memiliki manfaat atau kelebihan yang lain. Berikut ini adalah manfaat dari produk BSM OTO, diantaranya adalah:

a. Tenor sampai dengan 5 tahun

Jangka waktu yang diberikan selama 5 tahun memberikan kemudahan bagi calon nasabah dalam memilih jangka waktu dan jumlah cicilan dengan menyesuaikan nominal dan kemampuan dari masing-masing calon nasabah. Selain itu, pembiayaan pada mobil bekas diberikan jangka waktu sampai dengan 10 tahun.

b. Persetujuan hanya dalam waktu 15 hari

Nasabah tidak perlu menunggu lama untuk mengetahui hasil dari pengajuan pembiayaan yang dilakukan dengan cepat dan tepat.

c. *Margin Fix* dan Setara

BSM OTO memberikan margin fix dan setara yang kompetitif dalam satu tahun dengan waktu angsuran selama 60 bulan. Suku bunga tidak berubah dari awal cicilan hingga selesai sesuai akad sehingga meringankan nasabah dalam melakukan pembayaran. Selain itu nasabah juga diberikan informasi tentang nominal yang harus dibayarkan setiap bulannya.

d. Uang muka atau DP yang ringan minimal 25 persen

Uang muka yang wajib dibayarkan oleh calon nasabah sangat ringan yaitu sebesar 25 persen

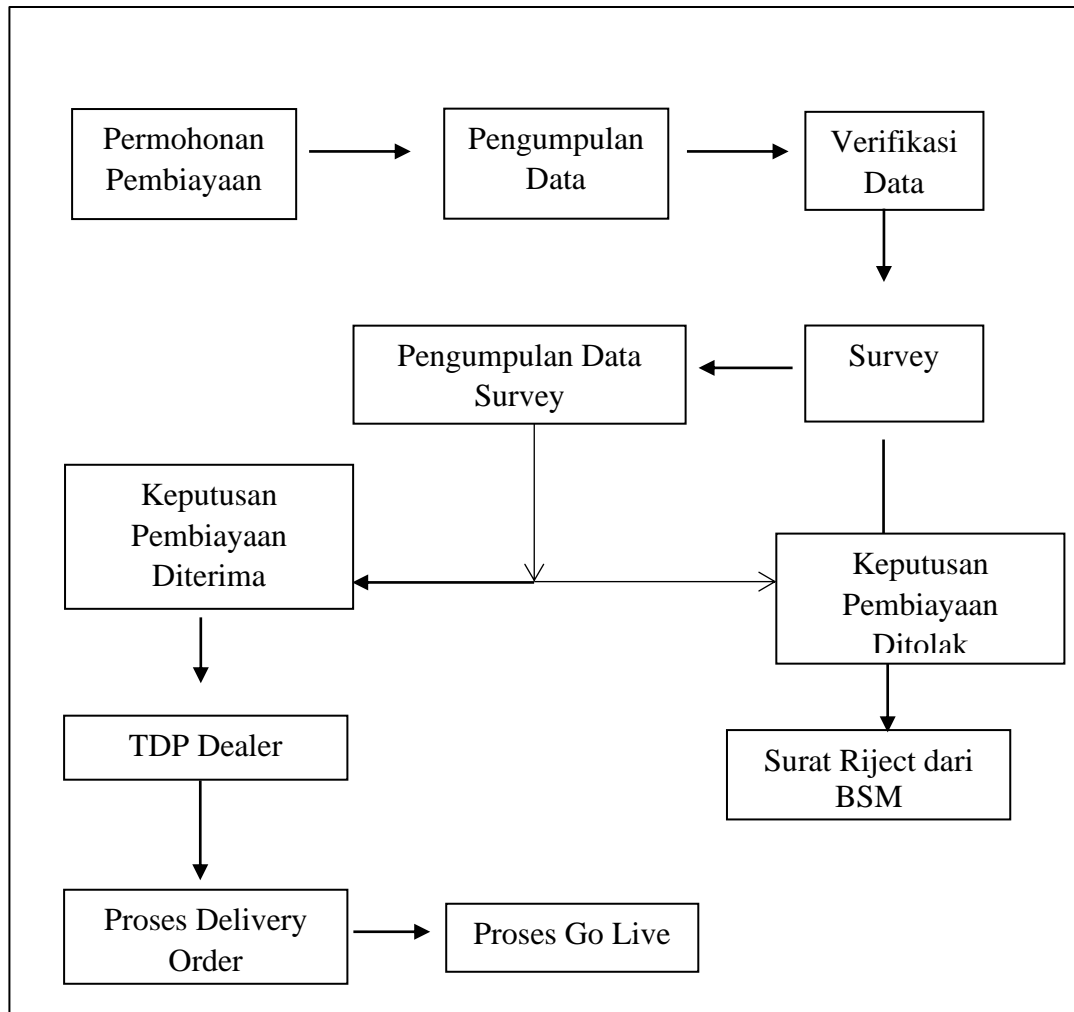
e. Jaringan *dealer* yang luas.

Bank Syariah Mandiri bekerja sama dengan berbagai produsen mobil terkenal. Dengan begitu calon nasabah dapat leluasa dalam menentukan pilihan mobil yang diinginkan dan hampir di setiap kota ada jaringan *dealer* resminya.

3.2.2 Mekanisme Pemberian Pembiayaan BSM OTO

Mekanisme pembiayaan di Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang pada umumnya memiliki prinsip yang sama pada bank atau lembaga keuangan yang lain. Perbedaan yang dimiliki oleh Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang tidak

begitu banyak. Berikut ini merupakan gambar alur dari prosedur mekanisme pembiayaan dari Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang:



Sumber : Data Diolah Tahun 2019

Gambar 3.2 Alur Pemberian Pembiayaan

Berdasarkan gambar 3.2 mekanisme pembiayaan BSM OTO dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Permohonan Pembiayaan
2. Pada tahap ini bank menerima permohonan dari calon debitur. Sesuai dengan ketentuan yang diterapkan oleh Bank Indonesia bahwa bank menerima permohonan pembiayaan secara tertulis. Pihak calon nasabah memberikan dokumen yang telah ditentukan oleh Bank Syariah Mandiri secara lengkap dan diserahkan kepada pihak Bank.
3. Pengumpulan Data

Setelah pihak Bank Syariah Mandiri melakukan proses analisa, perlu dilakukan pengumpulan data calon nasabah. Data tersebut meliputi:

- a. Data Nasabah

Pada tahap ini komite pembiayaan memastikan bahwa dokumen dan aplikasi sudah dipenuhi dengan benar oleh calon nasabah. Data pribadi yang diserahkan meliputi: data pribadi pemohon, data istri (jika ada), data pekerjaan, data penghasilan dan pengeluaran, data pembiayaan calon nasabah, data agunan, data pinjaman lain, data kekayaan calon nasabah. Selain itu komite pembiayaan juga memastikan keaslian dari dokumen yang diserahkan. Berikut adalah data nasabah yang harus diserahkan:

1. Aplikasi pembiayaan pemohon
2. *Photocopy* Surat nikah (bagi yang sudah menikah)
3. *Photocopy* NPWP
4. *Photocopy* kartu keluarga
5. *Photocopy* KTP suami dan istri

6. *Photocopy* sertifikat rumah
7. *Photocopy* lalu lintas keuangan (buku tabungan) selama 3 bulan terakhir
8. Surat keterangan kerja
9. Slip gaji

b. Data Penghasilan (Pegawai)

1. *Photocopy* SK pengangkatan pegawai awal dan akhir
2. *Photocopy* slip gaji suami dan istri
3. Surat keterangan kerja asli dari atasan
4. *Photocopy* kartu pegawai jika ada
5. *Photocopy* jamsostek jika ada
6. *Photocopy* asuransi kesehatan jika ada.

c. Data Penghasilan (wirausaha)

1. *Photocopy* akta pendirian usaha
2. *Photocopy* NPWP perusahaan
3. *Photocopy* laporan keuangan perusahaan 3 bulan terakhir
4. Foto tempat usaha.

4. Verifikasi data

Komite pembiayaan melakukan wawancara untuk memperoleh keterangan dan mengecek kebenaran data yang sudah diberikan oleh calon nasabah. Proses wawancara dilakukan dengan sedemikian rupa dengan tujuan untuk menimbulkan rasa aman dan kepercayaan dari calon nasabah untuk

memberikan penjelasan dengan terbuka dan jujur. Setelah melakukan wawancara, pihak komite pembiayaan melakukan Pengecekan ID BI calon nasabah, kemudian dilanjutkan dengan melakukan input data ke dalam sistem. Setelah itu dilakukan cek dokumen, cek duplikasi dan *scan* dokumen. Cek duplikasi adalah kegiatan untuk mengecek apakah pembiayaan ini sudah pernah diproses sebelumnya atau belum. Setelah verifikasi data lengkap dan diajukan kepada komite pembiayaan yaitu MTF (Mandiri Tunas Finance), pihak komite bias memberikan keputusan pembiayaan , yaitu Pembiayaan Nasabah di *Acc* atau *Riject*.

5. *Survey*

Pada tahap ini komite pembiayaan menunjuk *staff admin* untuk melakukan *survey* ke tempat tinggal nasabah untuk melihat secara langsung data yang diberikan calon nasabah.

6. Pengumpulan Data *Survey*

Staff admin komite pembiayaan mengumpulkan data dari hasil survey dalam bentuk laporan untuk diserahkan kepada manajemen komite pembiayaan.

7. Keputusan Pembiayaan

Setelah mengumpulkan semua data yang diperlukan, manajemen komite pembiayaan melakukan analisis data apakah pembiayaan akan diberikan atau tidak. Jika hasil dari analisis memberikan hasil yang bagus dalam artian layak untuk diberikan pembiayaan, maka komite pembiayaan

melakukan pemberian *purchase order* kepada pihak *dealer* dan calon nasabah.

8. TDP *Dealer*

Pada tahap ini calon nasabah membayar membayar *Total Down Payment* (TDP) kepada pihak dealer sesuai dengan simulasi hitungan produk BSM OTO

9. Proses *Delivery Order*

Setelah pihak dealer menerima pembayaran TDP dari nasabah, pihak dealer mengirimkan unit mobil sesuai pemesanan kepada pihak nasabah.

10. Proses *Go Live*

Dalam tahap ini pihak BSM meminta tagihan ke pihak *dealer* untuk proses pencairan. BSM mengeksekusi pencairan nasabah dan membayar kepada pihak *dealer* untuk pelunasan pembiayaan.

3.2.3 Hambatan dan Permasalahan

Terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam proses pembiayaan produk BSM OTO di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang. Berikut ini adalah hambatan yang ditemukan dalam proses pembiayaan produk BSM OTO:

1. Dikarenakan produk BSM OTO adalah produk yang berbasis syariah, maka tidak ada imbalan untuk sales *dealer* yang membuat *effort* dari pihak BSM untuk kerjasama dengan *dealer* lebih susah

karena saingan dengan pihak *leasing* lain yang memberikan dana imbalan bagi sales *dealer*.

2. Keuntungan yang diperoleh pihak BSM tidak terlalu besar sehingga harus mendapatkan banyak nasabah untuk memberikan keuntungan sesuai target.
3. Adanya kecurangan dari oknum *marketing* untuk melakukan kecurangan untuk memanipulasi pembiayaan. Dalam hal ini oknum *marketing* bekerja sama dengan pihak ketiga untuk memberikan data palsu agar permohonan pembiayaan dapat diberikan. Setelah pembiayaan diberikan maka kecurangan pembiayaan dilakukan dengan mudah oleh pihak ketiga dan tentu saja membuat rugi pihak BSM dalam bentuk dana dan menurunnya kepercayaan *dealer* terhadap pihak BSM.