

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. PROFILE BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PRINGSEWU

##### 1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Merujuk pada latar belakang sejarahnya, untuk mendirikan Bank Syariah Mandiri Berawal dari akuisisi PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk., terhadap Bank PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangung 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. ( [www.Syariahmandiri.co.id](http://www.Syariahmandiri.co.id). Diakses pada tanggal 14 Oktober 2017)

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. 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. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero)

Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi 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 Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, 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: Sutjipto, 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 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 Senin tanggal 1 November 1999. Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan Prinsip Syariah Islam. Bank Syariah Mandiri tidak menggunakan perangkat bunga melainkan menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan

kepada nasabahnya (Shahibul Maal). ( [www.Syariahmandiri.co.id](http://www.Syariahmandiri.co.id). Diakses pada tanggal 14 Oktober 2017)

**Visi :**

*“Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia”*

**Misi :**

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
4. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan  
Mengembangkan nilai-nilai Syariah universal.

(Wawancara bersama Eko Sugiarto, *Branch Manager Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 15 Oktober 2017)

## **2. Letak Geografis Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu**

Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung terletak sangat strategis lebih tepatnya di pinggir jalan utama dan mudah dilalui oleh kendaraan umum maupun pribadi dari arah Bandar Lampung, Talang Padang, Sukoharjo, maupun Ambarawa, tempatnya yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 130 Pringsewu yang berdampingan dengan klinik Dr. Nungchik Rahman / Dokter spesialis anak. Dikatakan strategis karena tempat ini berada di jalan utama yang pasti dilewati kendaraan-kendaraan umum.

Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berada di pusat kota yang dekat dengan pasar, terminal bus, sekolah serta pusat perbelanjaan. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu sudah berdiri sejak tahun 2006 hingga saat ini yang memungkinkan Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu untuk terus mempertahankan lokasi yang sangat strategis ini. (Wawancara bersama Eko Sugiarto, *Branch Manager Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 15 Oktober 2017)

### **Alamat Perusahaan**

Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri Pringsewu

Jl. Ahmad Yani No. 130 Kec. Pringsewu Kab. Pringsewu, 35373

Telp. (0729) 22233, 23033

Fax. (0729) 23574

### **3. Produk-produk Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu Lampung**

Dalam pelaksanaan kegiatan usahanya PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu memiliki dua kegiatan usaha yaitu Pendanaan dan Pembiayaan.

#### **a. Pendanaan**

##### **1) Tabungan**

##### **a) Tabungan BSM**

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM. Persyaratannya berupa kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Karakteristiknya sebagai berikut:

- (1) Berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*.
- (2) Minimum setoran awal Rp.80.000.
- (3) Minimum setoran berikutnya Rp.10.000.
- (4) Saldo minimum Rp.50.000.
- (5) Biaya tutup rekening Rp.20.000
- (6) Biaya administrasi perbulan Rp.6.000

b) Tabungan Maburur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Persyaratannya berupa kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Karakteristiknya sebagai berikut:

- (1) Berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*.
- (2) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH).
- (3) Setoran awal minimum Rp.500.000.
- (4) Setoran selanjutnya minimum Rp.100.000.
- (5) Saldo minimum untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp.25.500.000 atau sesuai ketentuan dari Departemen Agama.
- (6) Biaya penutupan rekening karena batal Rp.25.000.

c) Tabungan Investasi Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan biaya pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Persyaratannya berupa kartu identitas nasabah dan memiliki tabungan BSM sebagai rekening asal. Karakteristiknya sebagai berikut:

- (1) Berdasarkan prinsip Syariah *Mudharabah Mutlaqah*.
- (2) Periode tabungan 1 s.d. 20 tahun.
- (3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun).
- (4) Setoran bulanan minimal Rp.100.000 – Rp.4.000.000.
- (5) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- (6) Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan saldo minimal Rp.1.000.000.

d) Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. Persyaratannya berupa kartu identitas (SIM/KTP/Paspor) nasabah dan memiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal. Karakteristiknya sebagai berikut:

- (1) Berdasarkan prinsip Syariah *Mudharabah Mutlaqah*.
- (2) Periode tabungan 1-10 tahun.
- (3) Usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo.
- (4) Setoran bulanan minimal Rp.100.000.
- (5) Target dan minimal Rp.1.200.000 dan maksimal Rp.200.000.000.
- (6) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat dirubah.
- (7) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- (8) Saldo tabungan tidak dapat ditarik. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya administrasi.

e) Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *Wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Persyaratannya berupa kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Karakteristiknya sebagai berikut:

- (1) Berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *Wadiah*.
- (2) Setoran awal minimal Rp.20.000 (tanpa ATM) dan Rp.30.000 (dengan ATM).
- (3) Setoran berikutnya minimal Rp.10.000.
- (4) Saldo minimal Rp.20.000.
- (5) Biaya tutup rekening Rp.10.000.
- (6) Biaya administrasi Rp.2.000 per rekening perbulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).

f) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersamaan Oleh Bank-Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Persyaratannya berupa kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Karakteristiknya sebagai berikut:

- (1) Berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.
- (2) Bebas biaya administrasi rekening
- (3) Biaya pemeliharaan kartu TabunganKu Rp.2.000 (bila ada).

- (4) Setoran awal minimum Rp.20.000 dan setoran selanjutnya minimum Rp.10.000.
- (5) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp.20.000.
- (6) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp.20.000.
- (7) Jumlah minimum penarikan di counter Rp.100.000
- (8) Rekening dorman (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut)
  - :
  - (a) Biaya penalty Rp.2.000 perbulan
  - (b) Apabila saldo rekening mencapai  $< \text{Rp.20.000}$ , maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.

## 2) Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*.

Persyaratannya:

Perorangan : KTP/SIM/Paspor nasabah.

Perusahaan : KTP Pengurus, Akta Pendirian,SIUP dan NPWP.

Karakteristiknya sebagai berikut:

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1,3,6 dan 12 bulan.
- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- c) Setoran awal minimum Rp.2.000.000

d) Biaya materai Rp.6.000

([www.Syariahmandiri.co.id](http://www.Syariahmandiri.co.id). Diakses pada tanggal 14 Oktober2017)

**b. Pembiayaan**

1. Mudharabah BSM
2. Musyarakah BSM
3. Murabahah BSM
4. Ijarah BSM

PT. Bank Syariah Mandiri dalam menjalankan produk-produk usahanya tidak ingin ketinggalan dengan perbankan lainnya, dengan inovasi produk ataupun peluncuran produk baru selalu dilakukannya demi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya.

**c. PembiayaanUsaha dan Konsumtif Mikro**

Pembiayaan ini dapat dilakukan untuk berbagai keperluan seperti menambah modal usaha, untuk renovasi rumah, membeli kendaraan, membeli tanah, untuk biaya pendidikan dan biaya umrah.

Syarat-syarat pengajuan yang di tetapkan yaitu:

- a. Fotocopy KTP suami dan istri.
- b. Fotocopy buku nikah atau cerai.
- c. Fotocopy kartu keluarga.
- d. Surat keterangan usaha (untuk wiraswasta).
- e. Fotocopy SK pegawai dan slip gaji 3 bulan terakhir.

- f. Bukti pembayaran listrik terakhir.
- g. Fotocopy bukti kepemilikan agunan (AJB/SHM/BPKB).
- h. Bukti pembayaran PBB tahun terakhir.
- i. Pas foto terbaru ukuran 4x6.
- j. Fotocopy NPWP.

Biaya-biaya :

- a. Biaya administrasi (1% dari plafon)
- b. Biaya asuransi
- c. Biaya notaris

#### **d. Pelaksanaan Prinsip Bagi Hasil**

Berbicara mengenai bagi hasil berarti mengetahui secara riil bagaimana tentang pelaksanaan bagi hasil yang dilakukan oleh perbankan Syariah. Bagi hasil merupakan *Trade Mark* perbankan Syariah, yang dimana jika ada bank yang menggunakan nama Syariah pasti akan menggunakan prinsip bagi hasil dalam usahanya. Bagi hasil dalam perbankan Syariah merupakan salah satu system atau prinsip oprasional dalam perbankan Syariah, jadi masi banyak system yang telah ditetapkan dalam oprasionalnya.

([www.Syariahmandiri.co.id](http://www.Syariahmandiri.co.id). Diakses pada tanggal 14 Oktober 2017)

##### 1) Prinsip Bagi Hasil

Pada Bank Syariah Mandiri prinsip bagi hasil diterapkan dalam dua akad utama yaitu:

a) Mudharabah

Merupakan akad kerjasama antara dua belah pihak dimana shahibul mal menyediakan modal sedangkan mudharib menjadi pengelolanya dana, dimana keuntungan maupun kerugian yang diperoleh dari hasil usahanya dibagi menurut kesepakatan yang telah dibuat.

b) Musyarakah

Merupakan perjanjian pembiayaan antara pihak bank dengan nasabah yang membutuhkan pembiayaan, dimana bank dan nasabah secara bersama membiayai suatu usaha atau proyek yang juga dikelola secara bersama atas prinsip bagi hasil sesuai dengan penyertaan dimana keuntungan dan kerugian dibagi sesuai kesepakatan dimuka.

2) Perhitungan Bagi Hasil

Perhitungan nisbah bagi hasil di Bank Syariah Mandiri adalah atas dasar laba dan rugi bulanan (dengan sistem *revenue sharing*). Transparansi bagi hasil untuk nasabah telah disampaikan kantor pusat kepada cabang-cabang. Dengan mempertimbangkan keamanan, Bank Syariah Mandiri menggunakan perhitungan nisbah bagi hasil dengan berdasar atas tingkat pendapatan usaha yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan para pihak.

3) Sistem Penyaluran Dana

a) Penyaluran Dana Produktif

Merupakan penyaluran dana berupa pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk meningkatkan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.

b) Penyaluran Dana Komsuftif

Merupakan penyaluran dana berupa pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

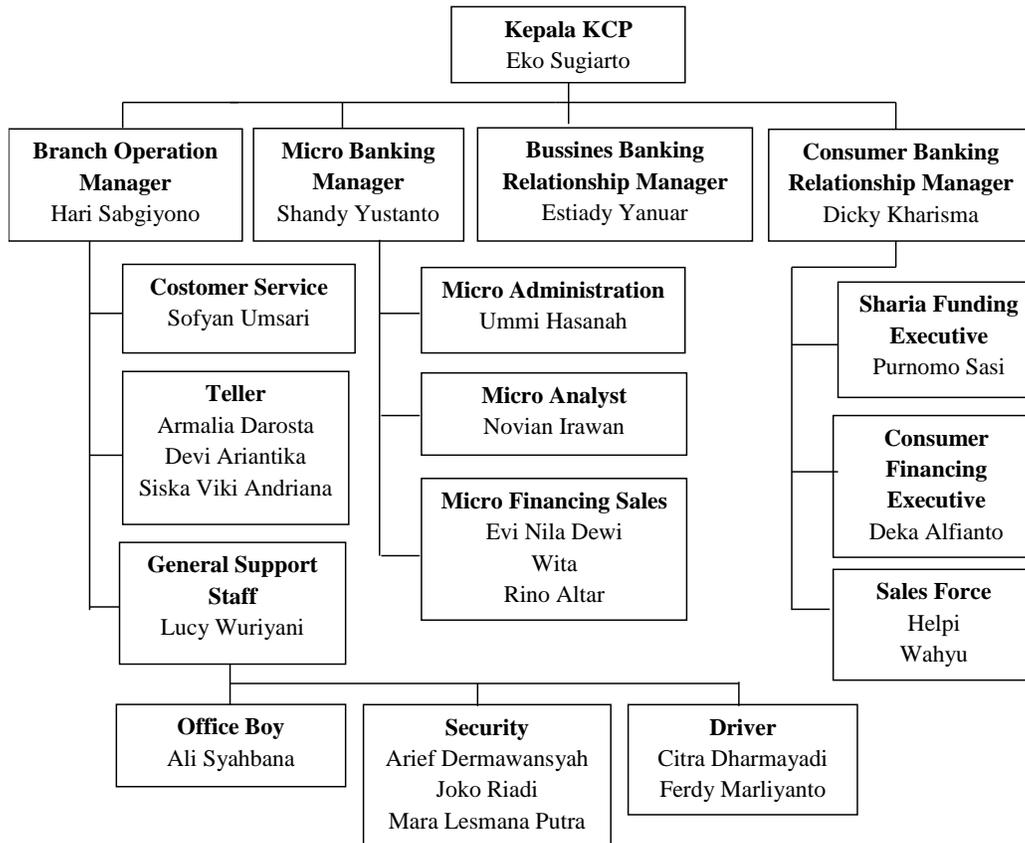
**4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu Lampung**

Pada setiap perusahaan ataupun lembaga perbankan, struktur organisasi mempunyai arti penting agar pelaksanaan kegiatan maupun usaha dapat berjalan dengan baik dan lancar, sesuai dengan hirarki dari masing-masing unsur dapat berjalan dengan professional.

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu merupakan salah satu unit kerja dibawah koordinasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bandar Lampung. Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dapat dilihat pada gambar berikut ini:

## STRUKTUR ORGANISASI

### BANK SYARIAH MANDIRI KCP PRINGSEWU LAMPUNG



**Bagan 1. 1** Struktur Organisasi

Sumber: Wawancara dengan Dicky, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 15 Oktober 2017.

Adapun tugas dari setiap bagian karyawan/karyawati PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu antara lain:

a. Kepala KCP (Branch Manager)

- 1) Mengkoordinir seluruh kegiatan unit sesuai dengan program kerja dan besarnya anggaran yang telah ditetapkan.
- 2) Menyelenggarakan koordinasi terhadap kegiatan-kegiatan di kantor unit serta mengajukan sistem prosedur penyelenggara di kantor unit
- 3) Bertanggung jawab atas kebenaran penelitian perhitungan transaksi Perbankan di kantor unit.
- 4) Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan peningkatan mutu pegawai unit kerja.
- 5) Membuat laporan berkala kepada Dewan Direksi Cabang.

b. Marketing

1) Consumer Bussines Relationship Manager

- a) Memasarkan Produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah *existing*.
- c) Menyalurkan pembiayaan kepada nasabah diatas nominal 100 juta.
- d) Mengadakan kegiatan sosialisasi baik pemerintah maupun swasta.
- e) Pembiayaan pensiunan.
- f) Kepengurusan untuk talangan haji.

2) Micro Banking Manager

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah *existing*.

c) Mengkoordinir Micro Analist, Micro Administration, Micro Financing Sales untuk bekerja dengan profesional.

d) Bertanggung jawab atas tercapainya target yang telah ditentukan.

3) Micro Analist

a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah *exiting*.

c) Meneliti atas laporan pembiayaan.

4) Micro Financing Sales

a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah *exiting*.

c) Menyalurkan pembiayaan <100 juta.

d) Menjaga kualitas pembiayaan yang telah diberikan agar tetap baik.

e) Membantu nasabah untuk mendapatkan informasi tentang pembiayaan.

5) Sharia Founding Executif (SFE)

a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah atau nasabah *exiting*.

c) Maintenance nasabah Bank Syariah Mandiri.

d) Menghimpun dana nasabah baik itu untuk tabungan biasa, tabungan giro, deposito, ataupun saham.

e) Memfasilitasi berkaitan dengan dana untuk menjadi bagian Bank Syariah Mandiri.

6) Micro Administration

a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

- b) Memberikan pelayanan yang baik terhadap calon atau nasabah *existing*.
- c) Melakukan verifikasi kelengkapan data.
- d) Membuat laporan pembiayaan kepada Bank Indonesia.
- e) Menyiapkan dokumen legal pembiayaan.
- f) Melakukan data entry pembiayaan disistem Integrated Bank System Modules.

c. Oprasional

1) Branch Opration Manager

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik terhadap calon atau nasabah *existing*.
- c) Bertanggung jawab dioprasional misalnya (Teller, Customer Service, Back Office dan Satuan Keamanan).

2) General Support Staff

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah *existing*.
- c) Membuat laporan dan entry data transaksi.
- d) Bertanggung jawab atas alat tulis kantor.
- e) Bertanggung jawab atas nasabah yang akan mentransfer.
- f) Memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai.
- g) Mengurusi pengeluaran kas kecil.
- h) Mengurusi tentang kepegawaian.
- i) Mengurusi tentang oprasional kantor.

3) Teller

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.

- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah *existing*.
- c) Melakukan pencairan dana nasabah sesuai dengan penarikan.
- d) Menerima setoran sesuai slip setoran
- e) Mengelola arsip, dokumen serta surat-surat yang berkaitan dengan teller.

#### 4) Customer Service

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah *existing*.
- c) Melayani nasabah yang akan membuka rekening.
- d) Mengenalkan produk dan jasa kepada nasabah.
- e) Handling Complain untuk kesulitan yang dihadapi nasabah.
- f) Membuat rekening koran.

#### 5) Security

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Memberikan pelayanan yang baik kepada calon atau nasabah *existing*.
- c) Menyambut tamu.
- d) Melayani nasabah.
- e) Memastikan kendaraan nasabah terparkir dengan aman.
- f) Mengambil tindakan keamanan.
- g) Memberikan pelayanan kepada seluruh pegawai.

#### 6) Driver

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Mengantarkan karyawan Bank Syariah Mandiri yang berkeperluan diluar.
- c) Menjaga dan merawat mobil Bank Syariah Mandiri.

7) Office Boy

- a) Memasarkan produk dan jasa Bank Syariah Mandiri.
- b) Menjaga kebersihan kantor.
- c) Memberikan pelayanan kepada seluruh karyawan.

Sumber: Wawancara dengan Dicky, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 15 Oktober 2017.

**5. Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank SyariahMandiri Cabang Pembantu Pringsewu Lampung**

Dalam memasarkan produk pembiayaan pensiun yang ada di Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu Lampung menggunakan teknik perencanaan pemasaran 4P (*product, price, promotion, dan place*).

a. Pemasaran melalui strategi produk

Dalam pemasaran produk, Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu menggunakan brosur dengan cara memberikan atau membagikan kepada setiap konsumen dan memberikan sedikit penjelasan dari isi brosur tersebut, lalu dengan cara langsung (tatap muka) dengan cara ini pihak bank atau pemasar akan lebih mudah untuk memberikan penjelasan kepada calon konsumen seputar produk yang akan ditawarkan, dengan harapan adanya pertanyaan-pertanyaan dari calon konsumen yang menjuru ke produk karena dengan cara seperti itu calon konsumen dapat lebih memantapkan diri, lalu dari mulut-kemulut, dan memasang spanduk di area kantor. Dengan tujuan agar produk pembiayaan pensiun ini banyak diminati

oleh masyarakat, pegawai negeri sipil (PNS) yang sudah mulai memasuki masa pensiun untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah. Cara memasarkan produk pembiayaan pensiun ini Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu dengan menawarkan kelebihan produk terlebih dahulu terhadap masyarakat agar daya tarik dari produk yang ditawarkan terlihat.

Kelebihan yang terdapat dalam produk pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Pringsewu adalah sebagai berikut:

- 1) Proses mudah dan cepat.
- 2) Angsuran ringan dan tetap hingga lunas.
- 3) Jangka waktu pembiayaan hingga 15 tahun.
- 4) Limit pembiayaan hingga Rp300 juta.
- 5) Cover asuransi jiwa Syariah.
- 6) Sesuai Syariah (menggunakan akad murabahah)

Contoh:

Seorang pegawai pensiun yaitu bapak Budi melakukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Pringsewu dengan jumlah pembiayaan Rp100.000.000,- jumlah margin pertahun 14% dengan jangka waktu 10 tahun, jadi total uang yang harus dikembalikan bapak Budi adalah:

Jumlah pembiayaan: Rp100.000.000,-

Jangka waktu: 10 tahun

Margin bank pertahun = 14%

Tingkat Margin =  $\frac{\text{Margin/tahun}}{\text{Jangka Waktu}} \times \text{Plafon Pembiayaan}$

Jangka Waktu

$$= 14\% \times 100.000.000 = 140.000.000$$

10 Tahun

$$\text{Margin} = \text{Rp}140.000.000 - 100.000.000$$

$$= \text{Rp}40.000.000$$

Hpp: jumlah pembiayaan + margin

$$= \text{Rp}100.000.000 + \text{Rp}40.000.000$$

$$\text{Hpp} = \text{Rp}140.000.000$$

Sumber: Wawancara dengan Dicky, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 16 Oktober 2017.

Manfaat yang di dapatkan nasabah dari pembiayaan produk pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu adalah sebagai berikut:

- 1) Dengan melakukan pembiayaan pensiun nasabah bisa membuka usaha ataupun untuk keperluan lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Dengan melakukan pembiayaan pensiun nasabah masih bisa menerima 20% dari total gaji pensiunannya yang mana bank hanya menyalurkan pembiayaan kepada pegawai pensiun sebesar 80% dari total gaji tersebut.

b. Pemasaran melalui strategi harga

Dalam memasarkan strategi harga Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung menggunakan brosur yang telah memaparkan margin atau harga serta jumlah angsuran yang terbilang terjangkau dan tak lupa spanduk yang telah terpampang di depan kantor. Penentuan harga sangatlah penting untuk diperhatikan mengingat harga merupakan salah satu penyebab diminatnya suatu produk dalam persaingan pasar dan tentunya selain harga menjadi faktor penting untuk menarik

minat tetapi dalam penyampaiannya pun harus benar-benar mendukung karena biasanya konsumen meminta bukti bahwa harga tersebut bisa dibilang terjangkau dan pihak bank selalu menyiapkan alat untuk menunjang pemasaran tersebut seperti brosur dari bank pesaing dengan produk yang sama dan brosur tersebut digunakan untuk membandikan terkait harga bahwa benar-benar terjangkau.

Pada produk pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung harga yang ditetapkan oleh bank adalah sebagai berikut:

- 1) Biaya angsuran terjangkau.
- 2) Plafon pembiayaan pensiun mulai dari 5 juta hingga 300 juta tanpa agunan tambahan.
- 3) Biaya administrasi : 1% dari plafon.
- 4) Margin yang ditetapkan bank sebesar 14% pertahunnya.

Contoh:

Pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah pensiun dengan menggunakan biaya administrasi sebesar 1% dari plafon adalah sebagai berikut:

Plafon: Rp200.000.000

Biaya administrasi: 1%

1 x Rp.100.000.000,- = Rp.1.000.000,-

100%

Sumber: Wawancara dengan Dicky, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung* 16 Oktober 2017.

Biaya administrasi: Rp.1.000.000,-dimana bank memotong langsung ketika nasabah melakukan pencairan pembiayaan jadi, total pencairan yang nasabah terima adalah Rp. 99.000.000,- setelah dipotong biaya administrasi.

c. Pemasaran melalui strategi promosi

Apadaya terciptanya produk bila tidak ada promosi dan pelangganpun tidak akan mengenal produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik serta mempertahankan konsumennya. Tujuan promosi yaitu untuk menginformasikan produk yang akan ditawarkan agar dapat menarik calon konsumen atau nasabah baru.

Bentuk strategi promosi yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam memasarkan produknya adalah melalui kunjungan perkumpulan PWRI, pendekatan ke TASPEN, website, pegawai bank, vendor dari luar.

1) Promosi melalui kunjungan PWRI

Promosi melalui kunjungan perkumpulan PWRI merupakan sarana promosi yang terbilang sangat efektif karena sangat jelas dan terarah karena perkumpulan tersebut diisi oleh para pensiunan serta akan lebih mudah untuk menawarkan produk tersebut dan untuk daerah Pringsewu perkumpulan PWRI biasa dilakukan setiap satu bulan sekali dan tiap acara ini diadakan pihak bank selalu meminta izin untuk mendirikan stand yang bertujuan untuk menawarkan atau mempromosikan produk. (Wawancara dengan Helpi, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 16 Oktober 2017)

2) Promosi melalui vendor

Promosi melalui vendor ini merupakan promosi yang dilakukan atas kerjasama Bank Syariah Mandiri dengan vendor dari luar yang khusus menangani pensiunan dan vendor tersebut memiliki data dari pensiunan seluruh Lampung yang terdapat disistem dan Bank Syariah Mandiri menarik data-data tersebut yang didapat dari vendor. Setelah data dari pensiun itu sudah didapatkan kemudian pemasaran yang dilakukan adalah mendatangi atau mengunjungi pensiun yang didapat dari data untuk menawarkan produk pembiayaan pensiun.

3) Promosi melalui pendekatan ke TASPEN

Promosi melalui TASPEN merupakan hasil kerjasama antara Bank Syariah Mandiri dengan TASPEN, TASPEN sendiri merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun Pegawai Negeri Sipil. Setiap pegawai negeri yang telah memasuki masa pensiun otomatis data-data tersebut sudah terdaftar di TASPEN, sedangkan hasil dari kerjasama Bank Syariah Mandiri dengan TASPEN adalah mendapatkan data-data dari para pensiunan tersebut dan melakukan pemasaran melalui kunjungan. (Wawancara dengan Dicky, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 16 Oktober 2017)

4) Promosi melalui pegawai bank

Promosi yang dilakukan melalui pegawai bank ini sering kali dilakukan oleh *customer service* yaitu dengan menyampaikan informasi produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Pada saat transaksi dengan nasabah, pihak bank menginformasikan dan menjelaskan kepada nasabah

bahwa disini ada produk pembiayaan kepada pensiun, dengan begitu nantinya nasabah akan menyalurkan informasi yang didapat kepada kerabat atau keluarga serta orang-orang terdekat nasabah, hal ini biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut.

5) Promosi melalui website

Promosi melalui website merupakan salah satu media promosi yang sangat populer saat ini karena dimana seseorang yang terbiasa berhubungan dengan internet akan terlebih dahulu menemukan keingintahuannya terhadap sesuatu melalui internet tersebut. Hal inilah yang terfikir oleh Bank Syariah Mandiri untuk lebih mengikuti perkembangan jaman agar dapat menunjang penjualan produk tersebut.

d. Pemasaran melalui strategi saluran distribusi (*place*)

Dalam memasarkan produk pembiayaan pensiun melalui strategi saluran distribusi Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung melakukannya dengan cara sebagai berikut:

- 1) Memasarkan produk dengan cara langsung berkunjung ke tempat tinggal pensiunan tersebut dengan membawa brosur yang telah memaparkan tentang plafon, margin dan biaya angsuran.
- 2) Memasarkan produk dengan cara berkunjung ke TASPEN pada saat hari pengambilan gaji dan membuka stand di TASPEN hal ini bisa dilakukan karena sudah adanya kerjasama antara Bank Syariah Mandiri dengan TASPEN.
- 3) Memasarkan produk dengan cara berkunjung ke sekolah-sekolah untuk promosi produk dan sekaligus meminta data terkait pensiunan.

(Wawancara dengan Dicky, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 16 Oktober 2017)

e. Pemasaran melalui pendekatan budaya

Dengan pendekatan budaya, pemasar dapat memahami karakteristik perilaku konsumen yang semakin kompleks. Pemasaran terhadap para pensiunan dirasa lebih efektif bagi pihak Bank Syariah Mandiri KC Pringsewu Lampung karena daerah tersebut dihuni oleh mayoritas suku Lampung dan Jawa dengan kebudayaan yang berbeda dan konsumen yang dihadapi adalah orang tua dengan rata-rata umur 60-75. Beberapa aspek penting yang digunakan pihak bank dalam memasarkan produknya kepada pensiunan yaitu:

1) Bahasa

Bahasa merupakan sarana yang digunakan untuk berkomunikasi dan berinteraksi didalam lingkungan. Untuk mempermudah dalam berinteraksi kepada pensiunan, pihak bank menggunakan bahasa daerah dalam memasarkan produknya karena dengan bahasa daerah, pensiunan di daerah Pringsewu lebih terbuka dalam berinteraksi dan tak heran terkadang pembicaraan melebar dari arah tujuan namun hal seperti itulah yang diinginkan pihak pemasar agar dapat menjalin kedekatan terhadap konsumen terlebih dahulu.

2) Interaksi sosial

Sebuah aspek penting dari budaya adalah interaksi sosial antara orang yang satu dengan yang lain. Interaksi sosial mengacu pada cara dimana anggota masyarakat berhubungan satu sama lain. Ungkapan yang paling cocok untuk interaksi sosial adalah konsep kekerabatan. Dalam memasarkan produk,

pihak bank selalu berusaha sebisa mungkin untuk merebut hati calon konsumen dengan beranggapan bahwa setiap konsumen itu seperti kerabat sendiri dan memperhatikan sopan santun dalam berkata dan bertindak. Interaksi yang dilakukan pihak pemasarpun selalu terlihat santai dan pembicaraan tidak selalu membahas mengenai penawaran produk. (Wawancara dengan Dicky, Helpi, Wahyu, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 18 Oktober 2017)

## **6. Kendala-Kendala Yang Terdapat Pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung Dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Pensiun Di Kabupaten Pringsewu**

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu saat memasarkan produk pembiayaan pensiun yang tak lain sebagai berikut:

- a. Persaingan antara institusi perbankan dengan margin pertahun yang relatif sama.
- b. Pensiunan yang bertempat tinggal diluar Kabupaten Pringsewu, terlalu jauh untuk mengambil gaji di Pringsewu.
- c. Sulitnya mencari alamat rumah pensiun jika hendak melakukan kunjungan karena alamat yang ada didatabase tidak sesuai dengan alamat yang sekarang.
- d. Take over yang terkadang disulitkan oleh bank sebelumnya, disulitkan ketika meminta bukti pelunasan hutang. (Wawancara dengan Dicky, Helpi, Wahyu, *Marketing Officer Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung*, 18 Oktober 2017)

Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung dalam mengatasi kendala-kendala yang dihadapi yaitu:

- a. Pihak bank harus memberikan penjelasan yang lebih jelas kepada nasabah tentang perbedaan serta kelebihan pembiayaan pensiun yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dengan Bank-bank lain yang menjadi pesaingnya, setelah itu barulah meyakinkan nasabah dengan menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu.

- b. Bagi pensiunan yang bertempat tinggal diluar Kabupaten Pringsewu dirasa sangat jauh jika hanya untuk mengambil gaji sebaiknya pihak bank memberikan jalan pintas kepada para pensiunan jika bersedia bila gaji yang didapat bisa dikirim via transfer antar bank dan sebagaimana potongan ditanggung oleh pemilik gaji tersebut.
- c. Sulitnya mencari alamat karena data yang dikirim oleh pihak penyedia data tidak semata-mata selalu diperbaharui, akan lebih mudah jika pihak bank memberitahukan kepada pihak penyedia data untuk menghimbau para pensiunan yang sekiranya berpindah tempat tinggal untuk melapor agar data dapat diperbaharui.

## **B. ANALISA PENULIS**

Dari pemaparan hasil penelitian diatas tentang strategi pemasaran produk pembiayaan pensiun dalam upaya menarik minat nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung, adalah sebagai berikut:

Untuk strategi pemasaran produk pembiayaan pensiun yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung dalam memasarkan produknya terbilang cukup maksimal karena penjelasan yang dilakukan mengenai produk pembiayaan pensiun menggunakan brosur dan memberikan simulasi terhadap calon nasabah yang masih kurang paham, lalu dari mulut kemulut nasabahpun berjalan karena mengalami peningkatan nasabah tiap tahunnya, mulai dari tahun 2015-2017 pada produk pembiayaan pensiun sebesar 100% dan sebagian nasabah melakukan pembiayaan atas saran dari orang terdekatnya, memasang spanduk didepan kantor untuk menandakan bahwa adanya produk pembiayaan pensiun disini, dan menawarkan kelebihan serta manfaat produk, yang dapat menarik minat nasabah supaya produk ini dapat diminati.

Melalui strategi harga, harga yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung terbilang terjangkau atau lebih tepatnya bersaing, margin yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu sebesar 14% pertahunnya namun kelebihan yang selalu di tunjukan mengenai biaya angsuran yang murah, biaya angsuran yang terjangkau tersebut disebabkan oleh jangka waktu yang diambil, semakin lama jangka waktu yang diambil maka biaya angsuran yang diberikan semakin terjangkau.

Dari strategi promosi, promosi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu sudah terbilang maksimal mulai dari kunjungan perkumpulan PWRI dengan menawarkan produk setelah acara perkumpulan tersebut selesai lalu pihak Bank yang ditugaskan membagikan brosur dan sedikit menjelaskan informasi seputar kelebihan produk pembiayaan pensiun yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dibanding dengan produk Bank lain, lalu pendekatan ke TASPEN dengan menjalin kerjasama dengan TASPEN, Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu mendapatkan data mengenai pensiunan yang ada di wilayah Kabupaten Pringsewu dan juga dapat membuka stand di lingkungan TASPEN pada saat pensiunan mengambil gaji disana yang tidak lain untuk memasarkan produk pembiayaan pensiun dengan cara membagikan brosur dan memberikan informasi mengenai keunggulan produk pembiayaan pensiun yang dimiliki Bank Syariah Mandiri dibanding dengan bank-bank lain, lalu promosi melalui website informasi yang diberikan secara online ini dirasa kurang tepat karena target yang dituju merupakan pensiunan yang lebih senang jika mendengar penjelasan secara langsung (*personal selling*), melalui pegawai bank dengan menginformasikan kepada setiap nasabah bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu memiliki Produk Pembiayaan untuk para pensiunan, informasi ini biasa disampaikan oleh *teller* dan *customer service* dan yang terakhir promosi melalui vendor dari

luar kerjasama yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dengan vendor dari luar adalah untuk mendapatkan database dari pensiunan yang berada diluar Kabupaten Pringsewu setelah mendapatkan data, pemasaran (*personal selling*) yang dilakukan dengan berkunjung ke alamat yang didapatkan dari database tersebut.

Namun dirasa masih ada yang kurang dijamin yang sangat modern ini dimana semua orang bisa berinteraksi di media sosial seperti facebook, instagram, radio, dll. Dalam pemasaran melalui media sosial, akan lebih mengenai sasaran jika sasaran yang dituju adalah umum karena informasi yang disampaikan berguna sebagai pengetahuan tentang produk bahwa produk pembiayaan untuk pensiunan itu ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dan informasi tersebut akan berguna kelak jika dibutuhkan.

Melalui strategi saluran distribusi, Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu yang terletak sangat strategis lebih tepatnya di pinggir jalan utama dan mudah dilalui oleh kendaraan umum maupun pribadi dari arah Bandar Lampung, Talang Padang, Sukoharjo, maupun Ambarawa, tempatnya yang terletak di Jl. Ahmad Yani No. 130 Pringsewu yang berdampingan dengan klinik Dr. Nungchik Rahman / Dokter spesialis anak. Dikatakan strategis karena tempat ini berada di jalan utama yang pasti dilewati kendaraan-kendaraan umum. Kantor Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu berada di pusat kota yang dekat dengan pasar, terminal bus, sekolah serta pusat perbelanjaan. Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu sudah berdiri sejak agustus 2007 hingga saat ini yang memungkinkan Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu untuk terus mempertahankan lokasi yang sangat strategis ini. Untuk saluran distribusi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu terbilang maksimal karena tempat-tempat yang dituju untuk memasarkan produk pembiayaan pensiun tepat sasaran seperti perkumpulan PWRI, TASPEN dan Sekolah-sekolah.

Untuk menunjang kegiatan strategi marketing mix yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Pringsewu Lampung. Pemasaran dengan menggunakan pendekatan budaya dirasa sangat ampuh karena sasaran konsumen yang dituju merupakan pensiunan dengan rata-rata umur 60-75 tahun yang dirasa lebih mudah berinteraksi jika menggunakan bahasa daerah dan penerapan sistem kekerabatan agar sebisa mungkin kedekatan serta kenyamanan saat berinteraksi dengan calon konsumen itu terwujud.

Dari hasil paparan mengenai strategi pemasaran diatas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Lampung dalam memasarkan produk dari segi strategi produk sudah maksimal karena pihak bank sudah menggunakan alat seperti brosur dan penunjang lainnya yaitu dari mulut ke mulut nasabah dan memasang spanduk di depan kantor dan terlebih dahulu menawarkan kelebihan produk serta manfaatnya sehingga dapat menarik minat awal dari nasabah.