

**ANALISIS PEMBIAYAAN PENSIUN DI BANK SYARIAH MANDIRI  
KANTOR AREA JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Prodi Perbankan Syariah



Oleh :

**Umi Nadifah**  
NIM. 083 133 120

**Dosen Pembimbing**

**Agung Parmono, SE., M.Si**  
NIP. 19751216 200912 1 002

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PRODI PERBANKAN SYARIAH  
2017**

ANALISIS PEMBIAYAAN PENSIUN DI BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

**ANALISIS PEMBIAYAAN PENSIUN DI BANK SYARIAH  
MANDIRI KANTOR AREA JEMBER**

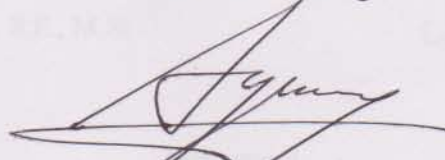
**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**Umi Nadifah**  
NIM. 083 133 120

**Disetujui Pembimbing**

  
**Agung Parmono, SE., M.Si**  
NIP. 19751216 200912 1 002

# ANALISIS PEMBIAYAAN PENSIUN DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA JEMBER

## SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Progam Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu


Tanggal : 26 Juli 2017

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

  
M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.Si  
NIP: 19760812 200801 1 015

  
Siti Masrohatin, S.E., MM  
NIP: 19780612 200912 2 001


Anggota:

1. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
2. Agung Parmono, S.E., M.Si


Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Moch. Chotib, S.Ag., MM.  
NIP: 19710727 200212 1 003

## MOTTO

وَإِنْ كَانَ دُعُوهُنَّ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ وَإِنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Dan jika (orang yang berhutang itu ) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 02:280 dan Terjemahan diambil dari Al-Qur'an Departemen Agama RI Tahun 2014.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan memanjatkan syukur kepada Allah SWT, maka skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah saya M. As'ad dan ibu saya Muslima yang selalu saya hormati saya cintai dan saya sayangi, yang selalu memotivasi saya dan selalu mendoakan untuk kesuksesan saya.
2. Adek perempuan saya satu-satunya Rohilatul Istianah.
3. Keluarga besar saya yang tidak pernah putus untuk mendoakan untuk kelancaran studiku.
4. Teman-teman seperjuangan yang selalu mendampingi dan mensuport.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puja dan puji syukur yang tiada batas atas kehadiran sang ilahi Rabbi Allah SWT yang selalu memberikan rahmat nikmat serta hidayahnya sehingga proses penyelesaian skripsi sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1), dapat terselesaikan dengan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah memberikan syafaatnya sehingga dapat membawa kita dari jaman kebodohan kepada zaman yang terang benderang yakni agama Islam.

Kesuksesan dan keberhasilan yang saya raih murni bukan hasil dari penulis sendiri namun atas dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, sekaligus Dosen Penasehat Akademik.
2. Moch. Chotib, S. Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Nurul Setianingrum, S.E., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Agung Parmono, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahnya dalam penyelesaian skripsi.

6. Kepada segenap tim penguji diantara nya M.F Hidayatullah S.H.I., M.Si sebagai ketua sidang, Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si sebagai penguji utama, Agung Parmono, S.E., M.Si sebagai penguji pendamping dan Siti Masrohatin, S.E., MM sebagai sekretaris.
7. Kepada seluruh Guru-guru dan Dosen-dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
8. Civitas akademika Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, khususnya civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) semoga bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan balasan dari Allah SWT.
9. Seluruh staf Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yang telah membantu proses penelitian.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca, penulis juga berharap demi suatu kesempurnaan dari skripsi ini ada suatu kritikan dan saran yang sifat nya membangun.

Jember, 13 Juni 2017  
Penulis

**Umi Nadifah**  
NIM. 083 133 120

## ABSTRAK

**Umi Nadifah, Agung Parmono, SE., M.Si., 2017: Analisis Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.**

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan dalam rangka memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan untuk menjembatani kebutuhan para pensiunan yang dikelola oleh lembaga pengelola pensiun seperti PT Taspen maupun pengelola dana pensiun yang bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana analisis proses pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember? 2) Bagaimana pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember? 3) Akad apakah yang digunakan dalam pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk menganalisis proses pemberian pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. 2) untuk mengetahui pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. 3) untuk mengetahui akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yakni dengan menganalisis pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember. Metode pengumpulan data melalui observasi, interview dan dokumentasi.

Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa 1) Pembiayaan pensiun hanya diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Proses pemberian pembiayaan pensiun calon nasabah terlebih dahulu melengkapi dokumen-dokumen yang telah ditetapkan oleh bank selanjutnya mengenai langkah—langkahnya yaitu: dokumen-dokumen dari nasabah masuk ke *sales force*, tim CBRM dan yang terakhir AFO. Jumlah pembiayaan Rp.10.000.000-Rp.300.000.000 tergantung gaji pensiunan nya. Jangka waktu nya 1-15 tahun dan bank akan menganalisis dengan menggunakan prinsip 5C terhadap calon nasabah. Pembayaran angsuran 70% dari gaji pensiun sedangkan proses pelunasannya bisa dilakukan lebih awal sebelum jatuh tempo. 2) Pemasaran pembiayaan pensiun yaitu dengan datang langsung kerumah pensiunan dan mendatangi acara-acara yang diadakan pensiunan seperti arisan. Konsep pemasaran yang digunakan yaitu konsep produk dimana *sales force* lebih menekankan kepada produk untuk kepuasan nasabah. Kendala dalam memasarkannya tidak bersedianya para pensiun untuk mengajukan pembiayaan untuk mengatasinya dengan memberikan penjelasan mengenai manfaat pembiayaan pensiun. 3) Akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun adalah akad *murabahah* dan akad *ijarah*, digunakan untuk membiayai sekolah anak, renovasi rumah, membeli kendaraan, untuk membuka usaha dan melunasi pembiayaan nasabah *take over*.

**Kata Kunci:** Pembiayaan Pensiun.



## DAFTAR ISI

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>             | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>        | <b>iii</b>  |
| <b>MOTTO .....</b>                     | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xii</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang Masalah .....        | 1           |
| B. Fokus Penelitian.....               | 4           |
| C. Tujuan Penelitian .....             | 5           |
| D. Manfaat Penelitian .....            | 5           |
| E. Definisi Istilah.....               | 6           |
| F. Sistematika Pembahasan.....         | 7           |
| <b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b> | <b>9</b>    |
| A. Penelitian Terdahulu .....          | 9           |
| B. Kajian Teori .....                  | 11          |

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>          | <b>36</b> |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....         | 36        |
| B. Lokasi Penelitian.....                       | 36        |
| C. Subyek Penelitian.....                       | 37        |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                 | 37        |
| E. Analisis Data .....                          | 40        |
| F. Keabsahan Data.....                          | 42        |
| G. Tahap-tahap Penelitian.....                  | 42        |
| <b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b> | <b>44</b> |
| A. Gambaran Obyek Penelitian .....              | 44        |
| B. Penyajian Data dan Analisis.....             | 57        |
| C. Pembahasan Temuan.....                       | 66        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                      | <b>73</b> |
| A. Kesimpulan .....                             | 73        |
| B. Saran-saran.....                             | 74        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                     | <b>76</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>                        |           |

**IAIN JEMBER**

## DAFTAR TABEL

| No | Uraian                                                          | Hal      |
|----|-----------------------------------------------------------------|----------|
|    | <b>Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Kajian Terdahulu .....</b> | <b>9</b> |



## DAFTAR GAMBAR

| No  | Uraian                                                                                                                                    | Hal |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.1 | Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember<br><i>(Retail Banking, Mikro, Pawning, Bussiness Bangking, Consumer).....</i> | 49  |
| 4.2 | Flowchart Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri Kantor Area<br>Jember.....                                                              | 67  |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Secara umum, bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.<sup>1</sup> Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki fungsi intermediasi seperti pada bank konvensional, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dalam bentuk pembiayaan kepada kelompok masyarakat yang memerlukan. Seperti bank konvensional, salah satu aktivitas bank syariah yang dominan adalah peyaluran kredit kepada masyarakat. Penyaluran kredit menjadi bagian penting bagi bisnis bank dan menunjukkan keberpihakannya bank bagi perbaikan ekonomi masyarakat pada khususnya dan kemajuan ekonomi pada umumnya.<sup>2</sup>

Sama seperti halnya dengan bank konvensional, Bank Syariah juga menawarkan nasabah dengan beragam produk perbankan, hanya saja dalam hal penentuan harga, baik terhadap harga jual maupun harga belinya.<sup>3</sup> Di bank syariah jasa yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah yang berdasarkan hukum islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah:

---

<sup>1</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2007), 18.

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kredit Secara Sehat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015), 248.

<sup>3</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 166.

1. Pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*).
2. Pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*).
3. Prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*).
4. Pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*) atau
5. Dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).<sup>4</sup>

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar.

Pemberian pembiayaan kepada nasabah, merupakan hal yang penting bagi kegiatan usaha perbankan. Pemberian pembiayaan pada nasabah menjadi salah satu faktor terbesar dalam mencari aset terbesar bagi bank syariah. Sehingga pembiayaan tersebut harus dijaga kualitasnya, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perbankan Syariah Pasal 2, bahwa perbankan syariah melakukan semua kegiatannya dalam menggunakan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian.<sup>5</sup>

Di bank syariah juga terdapat jasa-jasa lainnya yang merupakan jasa pendukung atau pelengkap perbankan. Jasa-jasa ini diberikan untuk

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 15.

<sup>5</sup> Undang-Undang Perbankan No.21 Tahun 2013 Pasal 2.

mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung. Jasa-jasa bank lainnya yang ada di Indonesia salah satunya yaitu melayani pembayaran pensiun.

Menurut UU Nomor 11 Tahun 1992 Dana Pensiun adalah Badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Dengan demikian jelas bahwa yang mengelola dana pensiun adalah perusahaan yang memiliki badan hukum seperti bank umum atau asuransi jiwa.

Berkembangnya jasa pensiun dewasa ini telah menarik beberapa lembaga untuk mendirikan dana pensiun. Hal ini disebabkan pengelolaan dana pensiun ini jika dilihat dari kaca mata bisnis sangat menguntungkan. Dapat dibayangkan keuntungan yang akan diperoleh dari iuran yang diperoleh tanpa bunga yang kemudian diinvestasikan kembali dalam bentuk berbagai bidang investasi.<sup>6</sup>

Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia. Bank syariah mandiri saat ini sudah memiliki beraneka macam produk unggulan, baik berupa penghimpun dana, penyaluran dana maupun jasa perbankan. Seluruh produk bank syariah mandiri tersebut tentu saja terjamin sepenuhnya dari riba, karena seluruh akadnya jelas dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

---

<sup>6</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan*, 287.

Pembiayaan pensiun yang dicanangkan pada tahun 2016 adalah salah satu produk unggulan Bank Syariah Mandiri. Produk unggulan secara *year on year* mengalami pertumbuhan, untuk produk Pembiayaan Pensiun per-Desember 2016 tercatat sebesar Rp1,44 triliun. Angka ini naik 165 persen dari Desember 2015 yang sebesar Rp543 miliar. Hingga per Desember 2016, jumlah pensiunan yang melakukan penyaluran pensiun melalui BSM sebanyak 13.447 orang.<sup>7</sup>

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pensiunan dalam rangka memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan untuk menjembatani kebutuhan para pensiunan yang dikelola oleh lembaga pengelola pensiun seperti PT Taspen maupun pengelola dana pensiun yang bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk karya ilmiah dengan judul “ *Analisis Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember*”

## **B. Fokus Penelitian**

Mengacu dari rumusan masalah di atas maka penelitian ini di fokuskan pada 3 rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana analisis proses pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

---

<sup>7</sup><https://www.syariahamandiri.co.id/2017/01/pembiayaan-pensiun-syariah-bsm-tumbuh-165-persen/>



2. Bagaimana pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?
3. Akad apakah yang digunakan dalam pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah yang tertera di atas maka penyusun dapat mengidentifikasi tujuan di lakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis proses pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
2. Untuk mengetahui pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
3. Untuk mengetahui akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

### **D. Manfaat Penelitian**

Kami selaku penyusun mengharapkan hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Dapat menambah, memperdalam dan memperluas khazanah keilmuan tentang perbankan syariah terutama dalam pembiayaan pensiun dengan akad murabahah dan ijarah, dan semoga dapat digunakan sebagai landasan penelitian selanjutnya yang sejenis di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi penulis

1. Penelitian diharapkan dapat membuka wacana serta diharapkan dapat menjadi penelitian yang ilmiah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang Analisis Pembiayaan Pensiun Syariah.

### b. Bagi Almamater dan Mahasiswa IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dalam mengembangkan kajian perbankan syariah khususnya tentang Analisis Pembiayaan Pensiun Syariah.

### c. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam menjalankan kegiatan operasional di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember sesuai dengan prinsip syariah.

## **E. Definisi Istilah**

Untuk mempermudah dan menghindari kesalah pahaman terhadap makna istilah dalam penelitian ini maka akan dikemukakan secara singkat pengertian istilah yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

## 1. Analisis pembiayaan

Adalah penyidikan terhadap suatu peristiwa untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya tentang penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.<sup>8</sup>

## 2. Pensiun

Pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.<sup>9</sup>

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk menjelaskan alur pemikiran dalam suatu pembahasan ini maka hasil dari analisis data tersebut dijabarkan secara sistematis dalam bentuk Bab.

Bab I meliputi pendahuluan, terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II yaitu tentang kajian kepustakaan, terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori pada penelitian terdahulu akan dijelaskan peneliti terdahulu untuk dijadikan sebuah referensi peneliti. Kemudian pada kajian teori dijelaskan tentang pembahasan teori yang dijadikan beberapa materi penjelasan.

---

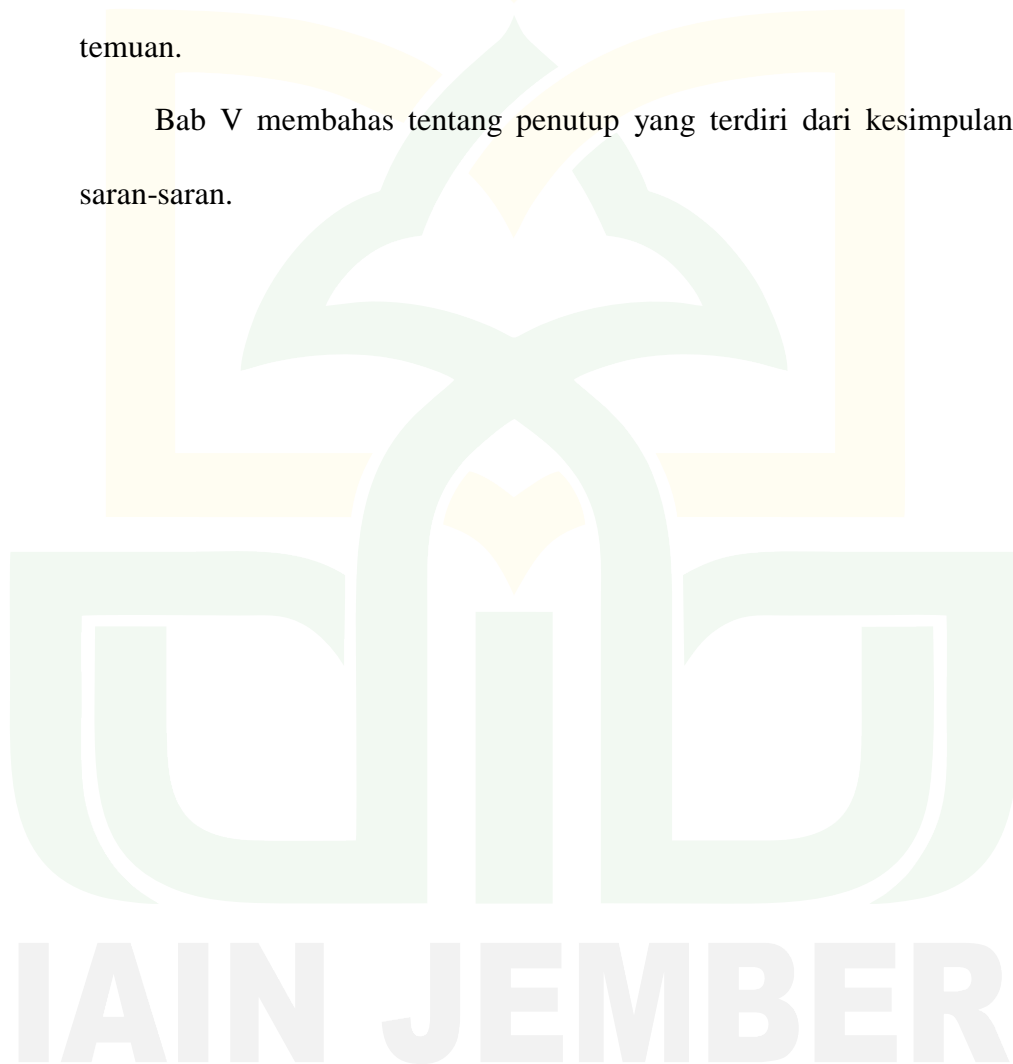
<sup>8</sup> Kasmir, *Manajemen*, 82.

<sup>9</sup> Ibid, 289.

Bab III yaitu tentang metode penelitian yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

Bab IV berisi tentang penyajian data dan analisis data yang membuat gambaran dan objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan.

Bab V membahas tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan, dan saran-saran.



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Berikut akan dipaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan, diantaranya:

**Tabel 1.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Kajian Terdahulu**

| NO | Nama/Tahun                         | Judul                                                                                                 | Persamaan                          | Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dwi Lestanti/2013. <sup>10</sup>   | Proses pemberian kredit pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta                      | Sama-sama membahas tentang pensiun | Penelitian dari Dwi Lestanti bertujuan untuk mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pensiunan saat akan mengajukan kredit, mengetahui mekanisme proses pemberian kredit, mengetahui hambatan-hambatan yang di alami dan mengatasi hambatan-hambatan dalam proses pemberian pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta. |
| 2  | Randy Diantama/2012. <sup>11</sup> | Analisis perkembangan kredit pensiun dengan jaminan surat keputusan pensiun pada Bank BTPN KCP Achmad | Sama-sama membahas tentang pensiun | Penelitian dari Randy Diantama bertujuan untuk mengetahui perkembangan jumlah pemberian kredit pensiun pada bank BTPN KCP Achmad Yani Bandung. Obyek penelitian yang                                                                                                                                                                            |

<sup>10</sup> Dwi Lestanti, *Proses pemberian kredit pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta*, Skripsi, 2013.

<sup>11</sup> Randy Diantama, *Analisis perkembangan kredit pensiun dengan jaminan surat keputusan pensiun pada Bank BTPN KCP Achmad Yani Bandung*, Skripsi, 2012.

|   |                                          |                                                                                                                                      |                                                 |                                                                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | Yani Bandung                                                                                                                         |                                                 | diteliti adalah mengenai analisis perkembangan kredit pensiun dengan jaminan surat keputusan pensiun.                                                                                                             |
| 3 | Tri Setiyo Apriyanto/2010. <sup>12</sup> | Tinjauan atas pencatatan analisis pemberian kredit pensiun pada PT BTPN KC Bandung                                                   | Sama-sama membahas tentang pensiun              | Penelitian dari Tri Setiyo Apriyanto bertujuan untuk mengetahui prosedur pemberian kredit pensiun dan juga untuk mengetahui pencatatan pemberian kredit pensiun pada PT Bank Tabungan Pensiun Nasional KC Bandung |
| 4 | Siti Khasanah/2006. <sup>13</sup>        | Tinjauan hukum Islam terhadap akad pembiayaan konsumtif sepeda motor pada BPRS Amanah Sejahterah di Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik | Sama-sama membahas tentang pembiayaan konsumtif | Penelitian dari Siti Khasanah bertujuan untuk mengetahui konsep pembiayaan konsumtif dan tinjauan hukum Islam terhadap akad pembiayaan konsumtif sepeda motor pada BPRS Amanah Sejahterah                         |

<sup>12</sup>Tri Setiyo Apriyanto, *Tinjauan atas pencatatan analisis pemberian kredit pensiun pada PT BTPN KC Bandung*, Skripsi, 2010

<sup>13</sup>Siti Khasanah, *Tinjauan hukum Islam terhadap akad pembiayaan konsumtif sepeda motor pada BPRS Amanah Sejahterah di Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik*, Skripsi, 2006.

## B. Kajian Teori

### a. Pembiayaan

#### 1. Pengertian pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Pemilik dana percaya kepada penerima dana, bahwa dana dalam bentuk pembiayaan yang diberikan pasti akan terbayar. Penerima pembiayaan mendapat kepercayaan dari pemberi pembiayaan, sehingga penerima pembiayaan berkewajiban untuk mengembalikan pembiayaan yang telah diterimanya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan dalam akad pembiayaan.

Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah berbeda dengan kredit yang diberikan oleh bank konvensional. Dalam perbankan syariah, *return* atas pembiayaan tidak dalam bentuk bunga, akan tetapi dalam bentuk lain sesuai dengan akad-akad yang disediakan di bank syariah. Di dalam perbankan syariah, istilah kredit tidak dikenal, karena bank syariah memiliki skema yang berbeda dengan bank konvensional dalam menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan. Bank syariah menyalurkan dananya kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan. Sifat pembiayaan, bukan merupakan utang piutang, tetapi

merupakan investasi yang diberikan bank kepada nasabah dalam melakukan usaha.

Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998, *pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dan pihak lain yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil.* Di dalam perbankan syariah, pembiayaan yang diberikan kepada pihak pengguna dana berdasarkan pada prinsip syariah. Aturan yang digunakan yaitu sesuai dengan hukum Islam.<sup>14</sup>

## 2. Jenis-jenis pembiayaan

Secara umum jenis pembiayaan berdasarkan tujuan penggunaannya dibedakan menjadi:

### a. Pembiayaan Modal Kerja (PMK)

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) adalah pembiayaan yang digunakan untuk keperluan menambah modal kerja perusahaan, seperti pembelian bahan baku, biaya produksi, pemasaran, dan lain-lain. Sebagai contoh, PMK untuk pembiayaan persediaan. Modal kerja adalah modal lancar (*currents assets*) yang digunakan dalam operasi perusahaan yang memungkinkan perusahaan dalam berjalan secara lancar, yang komponen utamanya adalah kas, piutang dagang, dan persediaan. Pembiayaan ini akan dikenakan biaya administrasi

---

<sup>14</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011 ), 105-106.



sebagai sumber pembiayaan sumber pendapatan bank, yang akan diterima dan diakui sebagai pendapatan pada saat pembiayaan disetujui bank.

b. Pembiayaan investasi

Pembiayaan ini diberikan untuk membiayai kebutuhan barang-barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, perluasan, pendirian proyek baru, dan atau kebutuhan lainnya terkait investasi. Jangka waktu pembiayaan terdiri atas menengah atau panjang (lebih dari satu tahun) termasuk masa tenggang yang ditetapkan setelah dievaluasi secara akurat dengan memperhatikan kemampuan membayar kembali atas dasar *cash flow* proyek.

c. Pembiayaan konsumtif

Pembiayaan konsumtif adalah pembiayaan yang diberikan kepada perorangan yang dapat diajukan secara perorangan, kelompok, atau melalui perusahaan untuk keperluan konsumtif dan atau keperluan serbaguna. Secara umum, produk inti pembiayaan konsumtif dapat dikelompokkan menjadi pembiayaan berbasis agunan dan pembiayaan tanpa agunan.

1) Pembiayaan berbasis agunan

- a) Pembiayaan pemilikan rumah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk membiayai pembelian rumah tinggal atau rumah susun, atau apartemen atau rumah

kantor atau rumah kos atau kios dalam kondisi baru atau bekas.

- b) Pembiayaan pemilikan tanah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk membiayai pembelian tanah matang atau kaveling siap bangun.
- c) Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor, yaitu pembiayaan yang diberikan untuk pembelian motor atau mobil dengan kondisi baru atau bekas.
- d) Pembiayaan dengan agunan deposito, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perorangan dengan agunan deposito atas nama yang bersangkutan di bank pemberi pembiayaan.
- e) Pembiayaan kepemilikan emas, yaitu pembiayaan diberikan kepada perorangan untuk memiliki emas.

## 2) Pembiayaan tanpa agunan

Pembiayaan bebas agunan, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada perorangan tanpa agunan kebendaan.<sup>15</sup>

## 3. Proses Pemberian Pembiayaan

Pemberian fasilitas pembiayaan bank kepada nasabah dilakukan melalui serangkaian proses mulai dari permohonan, pengumpulan informasi, pencairan pembiayaan, hingga pelunasan kembali pembiayaan. Proses ini dilakukan secara cermat dengan

---

<sup>15</sup> Ikatan Bankir Syariah, *Mengelola Bank syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 60-64.

tujuan agar bank mendapatkan keuntungan dengan resiko yang terukur.<sup>16</sup>

Setelah ada permohonan nasabah/calon nasabah, proses pemberian pembiayaan dari awal hingga akhir:

a. Pengumpulan data/informasi dan verifikasi

Pengumpulan informasi dan dokumentasi merupakan langkah awal dalam penyusunan analisis pembiayaan untuk suatu proses pemberian fasilitas pembiayaan.

Data dan informasi yang diperlukan dalam proses pembiayaan, antara lain:

- 1) Permohonan pembiayaan
- 2) Dokumen perizinan/surat keterangan usaha
- 3) Dokumentasi identitas nasabah
- 4) Laporan keuangan
- 5) Laporan pembiayaan nasabah
- 6) Laporan pembiayaan nasabah (*credit history*) apabila sebelumnya nasabah pembiayaan telah mendapat fasilitas pinjaman dari bank.
- 7) Fotokopi dokumen jaminan atau agunan
- 8) Dokumen lain yang diperlukan apabila ada.<sup>17</sup>

Proses pembiayaan yang baik dibangun dengan data informasi yang akurat untuk mendukung pengambilan

<sup>16</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 223

<sup>17</sup> Ibid, 224-225.

keputusan pembiayaan yang tepat. Untuk itu, seluruh data dan informasi yang dikumpulkan perlu melewati suatu tahap verifikasi. Langkah tersebut diperlukan untuk memastikan keabsahan data dan kesesuaian dengan fakta.

Beberapa metode verifikasi data dan informasi yang dapat digunakan, antara lain:

1) *On the spot checking* (OTS)

Verifikasi dengan OTS adalah berupa kunjungan langsung ke tempat usaha atau domisili nasabah atau calon nasabah untuk mengecek kebenaran data dengan melihat secara fisik tempat usaha dan domisili dan agunan.

2) *Bank checking*

Verifikasi data melalui *bank checking* dilakukan untuk mengecek informasi pembiayaan yang pernah diperoleh nasabah pembiayaan sebelumnya beserta kolektibilitasnya. Metode ini dapat dilakukan melalui sistem internal bank dan Informasi Debitur Individual (IDI) kepada bank indonesia. IDI BI adalah informasi mengenai individu atau suatu perusahaan dalam perhubungan dengan bank, fasilitas pembiayaan yang diperoleh, kolektibilitas, dan informasi pembiayaan lainnya.

3) *Trade checking* atau *personal checking* untuk pembiayaan konsumsi

Verifikasi data melalui *trade checking* dimaksudkan untuk mengetahui dan menilai nasabah pembiayaan dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, hubungan dagang yang telah dilakukan oleh calon nasabah pembiayaan, dan bagaimana manajemen perusahaan dalam melakukan kegiatan bisnisnya.

Untuk pembiayaan konsumsi, *checking* dilakukan atas kebenaran data personal calon nasabah pembiayaan, antara lain data tempat tinggal, penghasilan, pekerjaan. Untuk nasabah wirausahawan, bank juga melakukan *checking* terhadap legalitas usaha dan omzet penjualan.<sup>18</sup>

b. Analisis dan persetujuan pembiayaan

Langkah lanjutan setelah pengumpulan dan verifikasi data serta informasi adalah proses analisis kualitatif dan analisis kuantitatif untuk mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai nasabah dan aktivitas usahanya. Tahapan analisis pembiayaan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Analisis kualitatif

Analisis kualitatif meliputi analisis terhadap aspek *character* dan *capacity* manajemen serta *condition of*

---

<sup>18</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis*, 225-226.

*economy* analisis kemampuan calon nasabah dalam bidang usahanya dan kemampuan manajemen dan dilakukan untuk memastikan usaha yang akan dibiayai dikelola oleh orang-orang yang tepat.

## 2) Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif dilakukan melalui penilaian atas aspek *capital* dan keuangan nasabah atau calon nasabah.

## 3) Analisis jaminan atau agunan

Analisis jaminan atau agunan merupakan bentuk evaluasi terhadap aspek *collateral*. Analisis terhadap agunan merupakan analisis terhadap agunan pembiayaan dan sumber keuangan lain yang dapat digunakan sebagai alternatif sumber pengembalian pembiayaan. Analisis dilakukan untuk mengetahui kecukupan nilai agunan pemberian pembiayaan.

## 4) Evaluasi kebutuhan pembiayaan

Pemberian fasilitas pembiayaan atau mempertimbangkan kebutuhan nasabah dan harus memperhatikan kondisi keuangan nasabah. Dengan kata lain, pemberian fasilitas pembiayaan bank harus memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan telah sesuai

dengan kebutuhan dan telah sesuai dengan kemampuan membayar kembali.<sup>19</sup>

c. Administrasi dan pembukuan pembiayaan

Tahap lanjutan setelah pembiayaan disetujui adalah proses administrasi dan pembukuan pembiayaan yang meliputi

beberapa proses:

- 1) Surat pemberitahuan keputusan pembiayaan
- 2) Perjanjian pembiayaan
- 3) Pengikatan agunan
- 4) Penutupan asuransi
- 5) *Disbursement* (pencairan pembiayaan)

d. Pemantauan pembiayaan

Salah satu aktivitas penting dalam proses pembiayaan pemantauan atau monitoring pembiayaan yang merupakan rangkaian aktivitas untuk mengetahui dan memonitor perkembangan proses pemberian pembiayaan, perjalanan pembiayaan, dan perkembangan usaha sejak pembiayaan diberikan sampai lunas.

Pemantauan pembiayaan dilakukan melalui beberapa aktivitas pemantauan terhadap :

- 1) Pelaksanaan pemberian pembiayaan.
- 2) Kelengkapan dokumen dan administrasi pembiayaan.

<sup>19</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis*, 226-231.

- 3) Penggunaan pembiayaan.
- 4) Riwayat pembayaran.
- 5) Kinerja keuangan.
- 6) Jamina (barang jaminan, nilai jaminan, kesempurnaan jaminan)

e. Pelunasan dan penyelamatan pembiayaan

Tahap akhir suatu proses pembiayaan adalah pelunasan pembiayaan. Pada saat jatuh tempo, fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah harus lunas. Namun demikian, pembiayaan dapat diperpanjang jika masih dibutuhkan dan memenuhi syarat untuk diperpanjang. Jika pada saat jatuh tempo pembiayaan tidak dapat dilunasi dan atau pembiayaan menjadi bermasalah, bank harus segera melakukan penyelamatan pembiayaan.

Penyelamatan pembiayaan adalah upaya bank yang dilakukan terhadap nasabah pembiayaan beramasalah yang masih mempunyai prospek dan kinerja usaha serta kemampuan membayar untuk meminimalkan kemungkinan timbulnya kerugian bank dan menyelamatkan kembali pembiayaan dapat berupa restrukturisasi pembiayaan atau tindakan penyelamatan lainnya, seperti pengambilalihan aset nasabah pembiayaan atau Agunan Yang Diambil Alih (AYDA).<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis*, 231-236.



## **b. Pemasaran**

### **1. Pengertian Pemasaran**

*American Marketing Association* (AMA) menawarkan definisi formal berikut: pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.<sup>21</sup>

Kegiatan pemasaran selalu ada dalam setiap usaha, baik usaha yang berorientasi *profit* maupun usaha-usaha sosial. Pentingnya pemasaran dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat akan suatu produk atau jasa.

Pemasaran menjadi semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat. Pemasaran juga dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing yang dari waktu ke waktu semakin meningkat.

Kegiatan pemasaran yang dilakukan suatu perusahaan memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, dalam praktiknya terdapat beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran antara lain:

- a. Dalam rangka memenuhi kebutuhan akan suatu produk maupun jasa.

---

<sup>21</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008), 5

- b. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk atau jasa.
- c. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.
- d. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba.
- e. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.

Dalam dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi *profit*, kegiatan pemasaran sudah merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan pelanggannya akan terpenuhi. Oleh karena itu, bagi dunia perbankan perlu mengemas kegiatan pemasarannya secara terpadu dan terus-menerus melakukan riset pasar. Pemasaran harus dikelola secara professional, sehingga kebutuhan dan keinginan pelanggan akan segera terpenuhi dan terpuaskan.<sup>22</sup>

## 2. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa adalah bagian sistem jasa keseluruhan dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah bentuk kontak dengan pelanggannya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan,

---

<sup>22</sup> Kasmir, *Manajemen*, 193-194

hal itu mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa.<sup>23</sup>

Jasa yang dapat diberikan kepada konsumen mengandung ciri-ciri yang dapat dilaksanakan dalam program pemasaran yaitu:

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*) atau tidak berwujud secara fisik, karena produk jasa lebih merupakan kinerja, tidak seperti produk barang yang dapat diraba, dilihat, atau diindera secara fisik.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), artinya antara proses menghasilkan jasa dengan proses pengkonsumsian jasa terjadi bersamaan. Sehingga sering dikatakan bahwa jasa tidak mengenal penyimpanan jasa, seperti menyimpan barang.
- c. Berubah-ubah (*Variability*), artinya jasa terbentuk sesuai dengan variasi kualitas atau jenis, tergantung kinerja yang sedang dikehendaki oleh pelanggan. Sehingga setiap pelanggan jasa memiliki ciri khas sesuai dengan jasa yang sedang diharapkan.
- d. Daya tahan (*Perishability*), artinya jasa yang dihasilkan akan dimanfaatkan pada saat konsumsi jasa tidak mengenal penyimpanan. Pemanfaatan jasa terjadi pada saat jasa diperlukan atau diminta oleh pelanggannya. Jika terdapat permintaan maka jasa tersebut akan ditawarkan, dan

---

<sup>23</sup> Christoper Lovelock and Lauren K Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia, 2007, 52.

permintaan selanjutnya merupakan penawaran jasa bersangkutan.<sup>24</sup>

### 3. Tujuan Pemasaran Bank

Secara umum tujuan pemasaran bank adalah sebagai berikut:

- a. Memaksimumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
- b. Memaksimumkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
- c. Memaksimumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
- d. Memaksimumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.<sup>25</sup>

### 4. Konsep-konsep Pemasaran

Dalam kegiatan pemasaran terdapat beberapa konsep pemasaran di mana masing-masing konsep memiliki tujuan yang berbeda. Konsep ini timbul dari satu periode ke periode lainnya akibat perkembangan pengetahuan baik produsen maupun

---

<sup>24</sup> Nirwana, *Service Marketing Strategy*, Cetakan pertama, Malang ; Dioma, 2006, 19.

<sup>25</sup> Kasmir, *Manajemeni*, 196-197.

konsumen. Penggunaan konsep ini tergantung kepada perusahaan yang juga dikaitkan dengan jenis usaha dan tujuannya perusahaan yang bersangkutan.

Adapun konsep-konsep yang dimaksud adalah sebagai berikut:

a. Konsep produksi

Konsep ini merupakan salah satu falsafah tertua yang menjadi penuntun para penjual dan merupakan konsep yang menekankan kepada volume produksi yang seluas-luasnya dengan harga serendah mungkin.

b. Konsep produk

Konsep produk merupakan konsep yang menekankan kepada kualitas, penampilan dan ciri-ciri yang terbaik.

c. Konsep penjualan

Dalam konsep ini kegiatan pemasaran ditekankan lebih agresif melalui usaha-usaha promosi yang gencar.

d. Konsep pemasaran

Konsep pemasaran menyatakan bahwa kunci untuk mencapai sasaran organisasi tergantung pada penentuan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dan pemberian kepuasan yang diinginkan secara lebih efektif dan lebih efisien dari yang dilakukan pesaing.

e. Konsep pemasaran kemasyarakatan

Merupakan konsep yang bersifat kemasyarakatan, konsep ini menekankan kepada penentuan kebutuhan, keinginan dan minat pasar serta memberikan kepuasan, sehingga memberikan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.<sup>26</sup>

### 5. Segmentasi Pasar

Segmentasi pasar merupakan kegiatan membagi suatu pasar menjadi kelompok-kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin memerlukan produk pemasaran tersendiri. Bank dalam menjual produknya ke nasabah membagi pasar menjadi beberapa jenis sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan.

Segmentasi pasar perlu dilakukan mengingat di dalam suatu pasar terdapat banyak pembeli yang berbeda keinginan dan kebutuhannya. Setiap perbedaan memiliki potensi untuk menjadi pasar tersendiri. Dalam melakukan segmentasi terdapat beberapa variabel yang perlu diperhatikan. Dalam praktiknya, segmentasi pasar terdiri dari segmentasi dan segmentasi pasar industrial. Setiap segmen memiliki variabel tertentu, namun pada dasarnya variabel yang digunakan tidak jauh berbeda.

Variabel utama untuk melakukan segmentasi pasar konsumen terdiri dari berbagai sudut pandang seperti:

a. Segmentasi berdasarkan geografik, yaitu:

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Manajemen*, 198-199.

- 1) Jenis bangsa

- 2) Provinsi

- 3) Kabupaten

- 4) Kecamatan

b. Segmentasi berdasarkan demografik, yaitu:

- 1) Golongan umur

- 2) Jenis kelamin

- 3) Ukuran keluarga

- 4) Daur hidup keluarga

- 5) Pendapatan

- 6) Pekerjaan

- 7) Pendidikan

- 8) Agama

- 9) Ras

- 10) Kebangsaan

- 11) Tingkat sosial

c. Segmentasi berdasarkan psikografik, yaitu:

- 1) Kelas sosial

- 2) Gaya hidup

- 3) Karakteristik kepribadian

d. Segmentasi berdasarkan perilaku

1. Pengetahuan

2. Sikap

3. Kegunaan
4. Tanggap terhadap suatu produk.<sup>27</sup>

### c. Pensiun

#### 1. Pengertian Pensiun

Pensiun adalah seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Penghasilan dalam hal ini biasanya diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang ditetapkan.

Berdasarkan Undang-undang No.43 Tahun 1999 Pasal 10, “Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Pada pokoknya adalah menjadi kewajiban setiap orang untuk berusaha menjamin hari tuanya, dan untuk ini setiap Pegawai Negeri Sipil wajib menjadi peserta dari suatu badan asuransi sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Oleh karena pensiun bukan saja sebagai jaminan hari tua, tetapi juga sebagai balas jasa, maka pemerintah memberikan sumbangannya kepada Pegawai Negeri”.

---

<sup>27</sup> Kasmir, *Manajemen*, 208-209.



## 2. Tujuan Program Pensiun

Program pensiun yang dahulu hanya dinikmati oleh para pegawai negeri (Sipil, TNI dan POLRI) dan beberapa perusahaan besar, kini telah berkembang pada perusahaan menengah dan kecil. Para karyawan sadar bahwa program pensiun tersebut akan menjamin kelangsungan hidup mereka di hari tua, sehingga menimbulkan ketentraman kerja. Di pihak lain, para pengusaha juga menyadari bahwa program pensiun bagi karyawannya akan mendorong motivasi kerja yang maksimal.

Tujuan pelaksanaan program pensiun bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

- a. Kewajiban moral, yaitu perusahaan mempunyai kewajiban moral untuk memberikan rasa aman kepada karyawan pada saat mencapai usia pensiun.
- b. Loyalitas, dengan diadakannya program pensiun maka karyawan diharapkan akan mempunyai loyalitas dan dedikasi tinggi terhadap perusahaan.
- c. Kompetisi pasar tenaga kerja, dengan memasukkan program pensiun sebagai bagian dari total kompensasi yang diberikan kepada karyawan, diharapkan perusahaan akan memiliki daya saing dan nilai lebih dalam usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas dan profesional di pasaran tenaga kerja.

Adapun tujuan penyelenggaraan program pensiun bagi karyawan adalah :

- a. Memberikan rasa aman kepada karyawan atas masa depan mereka, dalam arti mempunyai penghasilan pada saat usia pensiun.
- b. Memberikan kompensasi yang lebih baik, yaitu karyawan mempunyai tambahan kompensasi meskipun baru bisa dinikmati pada saat mencapai usia pensiun.<sup>28</sup>

### 3. Jenis-jenis Pensiun

Proses pelaksanaan pensiun dapat dilaksanakan sesuai dengan kebijaksanaan perusahaan. Para penerima pensiun dapat memilih salah satu dari berbagai alternatif jenis pensiun yang ada sesuai dengan tujuan masing-masing. Jenis-jenis pensiun yang ditawarkan dapat di lihat dari berbagai kondisi atau dapat pula disesuaikan dengan kondisi yang ada. Secara umum jenis pensiun yang dapat dipilih oleh karyawan yang akan menghadapi pensiun antara lain:

#### 1) Pensiun Normal

Yaitu pensiun yang diberikan untuk karyawan yang usianya telah mencapai masa pensiun seperti yang ditetapkan perusahaan contoh rata-rata usia pensiun di Indonesia adalah telah berusia 55 tahun dan 60 tahun untuk profesi tertentu.

---

<sup>28</sup>Martono, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain* (Yogyakarta: Ekonisia, 2002 ), 157.

## 2) Pensiun dipercepat

Jenis pensiun ini diberikan untuk kondisi tertentu, misalnya karena adanya pengurangan pegawai diperusahaan tersebut.

## 3) Pensiun ditunda

Merupakan pensiun yang diberikan kepada para karyawan yang meminta pensiun sendiri namun usia pensiun belum memenuhi untuk pensiun. Dalam hal tersebut karyawan yang mengajukan tetap keluar dan pensiunnya baru dibayar pada saat usia pensiun tercapai.

## 4) Pensiun cacat

Pensiun yang diberikan bukan karena usia tetapi lebih disebabkan peserta mengalami kecelakaan sehingga dianggap tidak mampu lagi untuk dipekerjakan. Pembayaran pensiun biasanya dihitung berdasarkan formula manfaat pensiun normal dimana masa kerja diakui seolah-olah sampai usia pensiun normal.<sup>29</sup>

### **d. Pembiayaan Pensiun**

Pembiayaan Pensiun merupakan fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui

---

<sup>29</sup>Kasmir, *Bank*, 292

pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan).

Manfaat pembiayaan pensiun:

- 1) Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan.
- 2) Meningkatkan kualitas hidup nasabah dengan sistem pembayaran angsuran melalui potongan langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan.<sup>30</sup>

#### e. Akad Pembiayaan Pensiun

Akad pembiayaan pensiun terdiri dari:

- 1) Akad *Murabahah*.
  - a) Pengertian *Murabahah*

Pembiayaan dengan akad *murabahah* adalah suatu perjanjian antara bank dengan nasabah dalam bentuk pembiayaan pembelian atas suatu barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Objeknya bisa berupa barang modal seperti mesin-mesin industri, maupun barang untuk kebutuhan sehari-hari seperti sepeda motor.<sup>31</sup>

- b) Landasan Hukum  
Al-Qur'an

Dasar hukum jual beli dapat kita jumpai dalam surat

Al-Baqarah ayat 275 sebagai berikut:

<sup>30</sup> Abdul Wadud Nafis, *Bank Syariah Teori dan Praktek* (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2009), 141

<sup>31</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), 106.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syeitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginnya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.”<sup>32</sup>

Al-Hadits.

إِنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ : ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَهُ : الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ, وَالْمُقَارَضَةُ, وَخَلْطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ (رواه ابن ماجه عن صهيب)

Artinya: Rasulullah SAW bersabda, “ada tiga hal yang mengandung keberkahan: jual beli secara tangguh, *mudharabah*, dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan untuk dijual.”

(HR Ibnu Majah).<sup>33</sup>

<sup>32</sup> Al-Qur’anul Karim, *Surat Al-Baqarah Ayat 275* (Jakarta: Departemen Agama, 2007), 47.

<sup>33</sup> Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), 102.

c) Rukun Akad *Murabahah*

- 1) Ada pihak yang berakad yaitu penjual dan pembeli.
- 2) Adanya objek akad yang terdiri dari barang yang diperjual belikan dan harga.
- 3) Adanya *sighat* akad yang terdiri dari *ijab* dan *kabul*.<sup>34</sup>

d) Syarat Akad *Murabahah*

Syarat umum yang harus dipenuhi dalam setiap konsep jual beli yang dijadikan dasar dalam pembuatan akad *murabahah* adalah sebagai berikut:

- 1) Objek yang diperjual belikan harus terhindar dari cacat.
- 2) Kriteria objek jelas (jenis, kualitas, kuantitas, nilai./harga).<sup>35</sup>

2) Akad *Ijarah*

a) Pengertian *Ijarah*

Pembiayaan dengan akad *ijarah* adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau upah mengupah atas suatu jasa dalam waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau imbal jasa. *Ijarah* juga dapat diinterpretasikan sebagai suatu akad pemindahan hak guna atas barang atau melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri.<sup>36</sup>

<sup>34</sup> Abdul Ghafur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2007), 107-108.

<sup>35</sup> Irma Devita Purnamasari, *Akad Syariah* (Bandung: Kaifa, 2011), 44.

<sup>36</sup> Abdul Ghofur, *Perbankan Syariah di Indonesia*, 120.

b) Landasan Hukum

Al-Qur'an surat al-Baqarah ayat 233

وَإِنْ أَرَدْتُمْ أَنْ تَسْتَرْضِعُوا أَوْلَادَكُمْ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ إِذَا سَلَّمْتُمْ مَاءً آتَيْتُمْ  
بِالْمَعْرُوفِ

Artinya: "... dan, jika kamu ingin anakmu disusukan oleh orang lain, tidak dosa bagimu apabila kamu memberikan pembayaran menurut yang patut..."<sup>37</sup>

c) Rukun *Ijarah*

- 1) Pihak yang menyewa.
- 2) Pihak yang menyewakan.
- 3) Benda yang diijarahkan.
- 4) Akad.<sup>38</sup>



<sup>37</sup> Al-Qur'anul Karim, *Surat Al-Baqarah Ayat 233*, (Jakarta: Departemen Agama, 2007), 42.

<sup>38</sup> Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2012), 248

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Metode penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>39</sup> Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak.<sup>40</sup>

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.<sup>41</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Area Bank Syariah Mandiri (BSM) yang berlokasi di Jl. PB Sudirman No. 41-43 Jember.

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank yang memiliki produk pembiayaan pensiun. Alasan memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember karena pada akhir tahun 2016 pembiayaan pensiun yang merupakan produk unggulan yang sedang mengalami peningkatan sebesar 165 persen.

---

<sup>39</sup> Lexy, J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 3.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), 3.

<sup>41</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 43.



### C. Subyek Penelitian

Adapun subyek penelitian adalah orang atau sekelompok orang yang dapat memberikan informasi yang sebenarnya dan jelas berkaitan dengan masalah penelitian. Adapun untuk menentukan subyek dalam penelitian ini menggunakan *informan*. *Informan* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.<sup>42</sup> Subyek penelitian tersebut adalah:

1. Raudha dan Anditya Combat selaku Tim CBRM (*Consumer Banking Relationship Manager*) Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember
2. Mirda dan Semroni selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data,

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, 219.

misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya.<sup>43</sup>

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi. Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dengan cara pengamatan langsung, terdapat kemungkinan untuk mencatat hal-hal, perilaku, pertumbuhan dan sebagainya, sewaktu kejadian tersebut berlaku atau sewaktu perilaku tersebut terjadi.

Tujuan observasi harus jelas artinya dapat memusatkan perhatian kepada apa yang harus diamati, siapa yang harus diamati, dan keterangan apa yang perlu dikumpulkannya.<sup>44</sup>

Dengan metode observasi ini bertujuan untuk memperoleh data sebagai berikut:

- a. Letak geografis.
- b. Kondisi Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Area Jember.

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 63.

<sup>44</sup> *Ibid.*, 10

## 2. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan pihak terwawancara yang memberikan atas pertanyaan tersebut.<sup>45</sup>

Wawancara adalah merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.<sup>46</sup>

Wawancara adalah salah satu teknik mendapatkan data dengan cara mengadakan percakapan secara langsung antara pewawancara dengan pihak yang diwawancarai.

Wawancara ini digunakan untuk memperoleh keterangan dengan menggunakan cara tanya jawab sambil tatap muka antara peneliti dengan informan.

Adapun teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Mekanisme pembiayaan pensiun.
- b. Pemasaran pembiayaan pensiun
- c. Mengenai akad *murabahah* dan *ijarah*.

## 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Dokumen berbentuk dokumen berbentuk tulisan, gambar, atau karya-

<sup>45</sup>Lexy, J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 186.

<sup>46</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methodes)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 72.

karya monumental dari seseorang. Pengumpulan data dengan cara dokumentasi untuk mengumpulkan data-data atau informasi yang mendukung dan berkaitan dengan masalah penelitian. Pengumpulan data dengan dokumen yaitu meliputi catatan harian dan foto.

#### 4. Kepustakaan

Tehnik pengumpulan data yang saat ini semakin umum digunakan adalah pengumpulan data melalui studi pustaka. Berbagai *riset* telah banyak yang dilakukan oleh berbagai lembaga, sehingga sebenarnya telah tersedia cukup banyak data mengenai banyak aspek. Data-data ini dapat dikumpulkan kembali untuk digunakan dalam kerangka *riset* yang berbeda.<sup>47</sup>

#### E. Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif deskriptif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Teknik analisis data ada tiga langkah yaitu:<sup>48</sup>

##### 1. Reduksi Data

Reduksi Data adalah peneliti merangkum, mengambil data yang yang pokok dan penting, membuat kategori isi, berdasarkan huruf besar, huruf kecil, dan angka. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

<sup>47</sup>HM. Sumarsono, *Metode Riset Sumberdaya Manusia* (Yogyakarta: CV Aneka Solo, 2004), 75

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, 335-343

memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk pengumpulan data.<sup>49</sup>

## 2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.

Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.

## 3. Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang di kemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan pada penelitian kualitatif ini yang di harapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya pernah belum ada. Temuan

---

<sup>49</sup>Ibid, 25

dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah di teliti menjadi jelas.

#### **F. Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, dalam menguji keabsahan data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.<sup>50</sup>

#### **G. Tahapan-tahapan Penelitian**

Pertama, *pra- research*. Pada tahapan ini, peneliti melakukan observasi pendahuluan di Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Area Jember terkait prosedur penelitian sebagai data awal penyusunan proposal.

Kedua, menyusun rancangan penelitian (proposal penelitian) sebagai perencanaan dan perlengkapan yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Selanjutnya peneliti melayangkan surat izin penelitian pada instansi bank yang akan dijadikan tempat penelitian mengenai “ Analisis Pembiayaan Pensiun Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Area Jember” Kegiatan diawali dengan pengumpulan data dengan menggunakan empat teknik yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan berdasarkan subyek penelitian yang telah ditentukan yaitu: *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)* dan *Sales Force*.

---

<sup>50</sup>Moleong J lexy, *Metododlogi Penelitian Kualitatif* , 330

Ketiga, tahap ini merupakan yang terakhir, yaitu penulisan laporan / hasil penelitian. Setelah data-data yang dibutuhkan terkumpul setelah melalui beberapa tahapan.



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry 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.

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 di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberikan 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: Sujtipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur 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. Menyusul keputusan pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, 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 di perbankan Indonesia. Bank Syariah Mandiri hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>51</sup>

Kantor pusat Bank Syariah Mandiri (BSM) berlokasi di Wisma Mandiri jalan M.H Thamrin No. 5 Jakarta 10340. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember merupakan salah satu dari sekian banyak kantor area di Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jl. PB Sudirman No. 41-43 Jember Jawa Timur.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

---

<sup>51</sup> [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id). Diakses pada tanggal 30 Mei 2017

Bank Syariah Terdepan: menjadi bank syariah yang unggul di antara pelaku industry perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, commercial dan corporate*.

Bank Syariah Modern: menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah.
- 4) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 5) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

**3. Nilai-nilai Perusahaan Bank Syariah Mandiri (BSM) *Share Values* (ETHIC)**

*Excellence*: Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result – oriented*).

*Teamwork*: Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

*Humanity*: Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.

*Integrity* : Berperilaku terpuji, bermartabat dan menjaga etika profesi.

*Customer Focus*: Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah baik internal maupun eksternal.<sup>52</sup>

#### **4. Mekanisme Operasional Lembaga Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember**

Daerah operasional atau lembaga kerja Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Area Jember adalah: Jember, Balung, Pasar Tanjung, Universitas Muhammadiyah dan Kalisat. Jam operasionalnya atau jam pelayanan untuk nasabah atau debitur di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember adalah sebagai berikut: Hari Senin-Jumat (kecuali tanggal merah) jam 08.00-15.00.

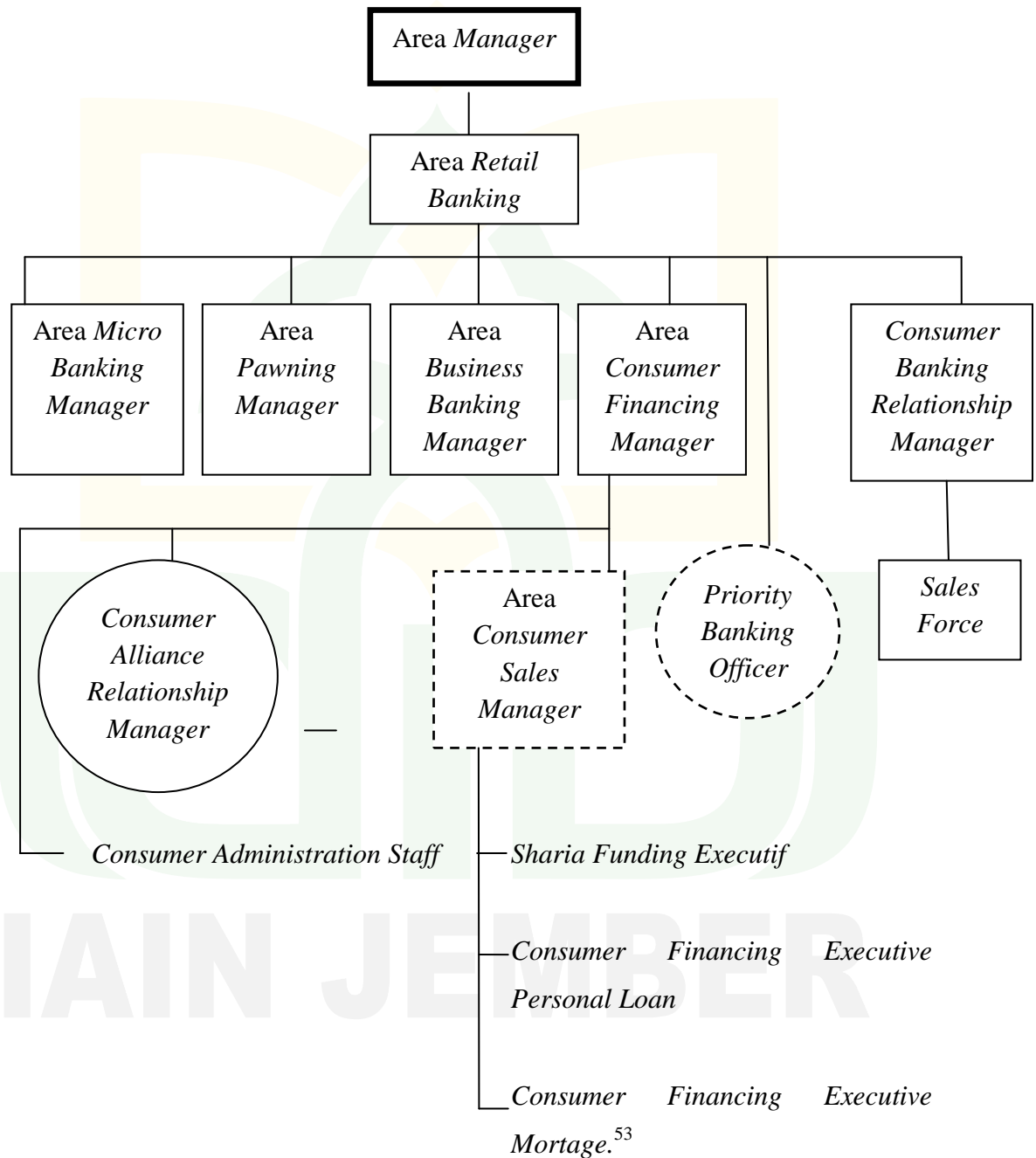
---

<sup>52</sup> [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id). shared-values. Diakses pada tanggal 07 Juni 2017

## 5. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember  
(Retail Banking, Mikro, Pawning, Bussiness Bangking, Consumer)**



Sumber: Mandiri Syariah

<sup>53</sup> Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, 08 Juni 2017.

## 6. *Job Description*

- a. *Branch Manager* adalah bertugas memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada dibawah kordinasinya secara prudent serta memutuskan pembiayaan sesuai limit kewenangannya. Tanggung jawab utama *Branch Manager* yaitu memastikan tercapainya segmen bisnis pembiayaan (*micro, bussines banking, consumer*), pendanaan, *contribution margin* dan laba bersih lokasi yang ada dalam kordinasinya, menggali potensi bisnis dilokasi yang berada dalam kordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operasional, memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan, memastikan kegiatan operasional sesuai ketentuan dan prudensialitas dan menindaklanjuti setiap temuan audit (*intern/ekstern*)
- b. BOSM (*Branch Operation and Service Manager*) adalah memastikan aktifitas operasional *Branch Officer* terkelola sesuai dengan ketentuan yang beraku untuk mendukung target *Branch Office*.
- c. CBRM (*Consumer Banking Relationship Manager*) adalah meningkatkan pertumbuha bisnis pada segmen consumer banking

yang meliputi pendanaan dan pembiayaan serta melakukan fungsi *financial advisory* dan retensi terhadap nasabah prioritas.

- d. *Businnes Banking Relationship Manager* adalah memasarkan produk dan mencari pasar peluang pasar segmen *bussines banking*, membina dan mengembangkan *relationship* dengan nasabah untuk memantau dan mempertahankan kualitas pembiayaan dari debitur yang menjadi kelolaanya untuk mencapai pertumbuhan portofolio pembiayaan yang sehat dan tingkat profitabilitas yang tinggi dengan analisa pembiayaan yang *comprehensive* dan akurat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. PBO (*Prority Banking Officer*) adalah melakukan fungsi *financial advisory*, program *service*, produk keagenan (antara lain produk investasi, *bancassurance*) serta *maintanance* nasabah prioritas area serta operasional rutin yang berorientasi terhadap peningkatan *asset* nasabah.
- f. *Account Maintanaince Staff* adalah bertugas melakukan penagihan pembiayaan *bussines banking* dan *consumer* untuk menjaga kualitas pembiayaan. Tanggung jawab utamanya yaitu melakukan penagihan kenasabah pembiayaan bussines banking dan consumer banking sesuai dengan target yang telah ditetapkan, membuat laporan dan menginput hasil *on-site* kedalam *collection system*, dan melakukan investigasi data terbaru nasabah beserta jaminannya.

- g. *Bussines Banking Staff* adalah bertugas mengumpulkan dokumen pembiayaan, verifikasi kebenaran dan kewajaran data nasabah dan agunan, melakukan input data kedalam FOS (*Financial Ombudsman Service*) secara benar, menyiapkan dokumentasi pembiayaan, melakukan *compliance review* kelengkapan persyaratan pembiayaan, mengadministrasikan dokumen pembiayaan, menyerahkan dokumen legal/agunan untuk disimpan pada unit yang ditetapkan serta menyiapkan laporan untuk monitoring pembiayaan.
- h. *Bussines Banking Verification Staff* adalah bertugas melakukan verifikasi dokumen permohonan pembiayaan segmen *bussines banking* sesuai dengan RAC (*Regional Advisory Councils*).
- i. *Clearing and Operation Service Staff* bertugas memenuhi pelayanan kliring dan operasional dengan cepat dan tepat sesuai ketentuan bank.
- j. *Consumer Verification Staff* adalah bertugas melakukan verifikasi dokumen permohonan pembiayaan segmen *consumer banking* sesuai dengan RAC (*Regional Advisory Councils*).
- k. *Customer Service* adalah bertugas melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan bank dan standar pelayanan.



- l. *Teller* yaitu bertugas melayani transaksi tunai maupun non tunai, surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.
- m. *Micro Analist* bertugas melakukan verifikasi terhadap lokasi usaha dan penilaian agunan untuk pembiayaan segmen mikro sesuai dengan kelolaanya.
- n. *Micro Financing Sales* bertugas melakukan upaya marketing dan penjualan produk outlet mikro dalam rangka merealisasikan target bisnis.

## **7. Produk Bank Syariah Mandiri**

Adapun produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri (BSM) terbagi dalam tiga kegiatan yaitu penghimpunan dana, penyaluran dana, dan jasa.

### **a. Penghimpunan Dana**

Didalam penghimpunan dana pada Bank Syariah Mandiri menawarkan beberapa produk tabungan, dan investasi berupa:

- 1) Tabungan BSM, yaitu tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka dikonter BSM melalui ATM.
- 2) BSM Tabungan Simpatik, yaitu tabungan yang menggunakan akad *Wadi'ah Yad-dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

- 3) BSM Tabungan Berencana, yaitu tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target yang telah ditetapkan.
- 4) BSM Tabungan Investa Cendekia, yaitu tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.
- 5) Tabunganku, yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 6) BSM Tabungan Pensiun, produk ini merupakan produk tabungan hasil kerjasama dengan PT Taspen. Tabungan ini dikhususkan untuk pensiunan pegawai negeri di Indonesia dengan menggunakan mata uang rupiah dan akad *mudharabah mutlaqah*.
- 7) BSM Tabungan Mabror, yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu melaksanakan ibadah haji dan umrah.
- 8) BSM Tabungan Mabror Junior, yaitu tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus untuk usia dibawah 17 tahun.

- 9) BSM Tabungan Dollar, yaitu tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.
- 10) BSM Giro Euro, yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah*.
- 11) BSM Tabungan Kurban, yaitu media penyimpanan dana dalam bentuk tabungan di bank yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk merencanakan investasi kurban.
- 12) BSM Deposito, yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.
- 13) BSM Deposito Valas, yaitu investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*.
- 14) BSM Giro, yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah*.
- 15) BSM Giro Valas, yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah*.
- 16) BSM Giro Singapura Dollar, yaitu sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapura dollar untuk kemudahan transaksi

dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah*.

17) BSM Giro Euro, yaitu pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yad-dhamanah*. Penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi.

#### **b. Penyaluran Dana**

Dalam penyaluran dana berupa pembiayaan yang meliputi:

- 1) BSM Dana Berputar yaitu pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk *permanent working capital*. Bersifat *self liquidating* seiring dengan menurunnya aktivitas bisnis pada periode terkait.
- 2) BSM MMOB (*Mudharabah Muqayyadah On Balance sheet*) yaitu fasilitas pembiayaan dengan alokasi sumber dana yang terkait (*spesifik*) dari pemilik dana (*shahibul maal*).
- 3) BSM Griya yaitu memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman dengan prinsip syariah.
- 4) Pembiayaan Pensiunan yaitu pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan atau kepada para pegawai 6 bulan lagi akan pensiun, yang dikelola oleh lembaga pengelola pensiun yang telah melakukan atau sedang dalam proses pembuatan perjanjian kerjasama dengan bank.

- 5) BSM OTO yaitu memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki kepemilikan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas dengan sistem *mudharabah*.
- 6) BSM Warung Mikro yaitu pembiayaan pada segmen menengah ke bawah yang limit plafon pembiayaan maksimal Rp 200.000.000,.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

### **1. Proses pemberian Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.**

Dari hasil penelitian dan wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, diperoleh data-data sebagai berikut:

Hasil wawancara dengan Bapak Anditya Combat selaku *Consumer Banking Relationship Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun, pensiun yang mendapatkan pembiayaan yaitu pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebelum pembiayaan pensiun diberikan pihak bank menganalisa usia dan gaji. Untuk proses pembiayaan di Bank Mandiri Syariah pertama-pertama dilakukan oleh bagian *sales force*, dimana dalam hal ini *sales force* datang langsung kepada pensiunan untuk menawarkan pembiayaan, jika pensiun bersedia mengajukan pembiayaan nanti calon nasabah harus melengkapi dokumen pengajuan pembiayaan. Dokumen yang harus dilengkapi sama seperti dokumen pembiayaan lainnya akan tetapi ada tambahan SK pensiun dan KARIP (Kartu Identitas Pensiun). Setelah semua berkas lengkap nantinya semua berkas tersebut diserahkan kepada pihak CBRM (*Consumer Banking Relationship Manager*) untuk di cek kembali, setelah itu berkas di serahkan kepada AFO untuk selanjutnya dicairkan. Jumlah pembiayaan yang dapat diberikan mulai dari Rp.10.000.000-

Rp.300.000.000, tergantung jumlah gaji calon nasabah. Untuk proses pelunasannya pihak bank tidak membatasi jangka waktunya, maksudnya jika nasabah ingin melunasi pembiayaan tersebut lebih cepat bisa-bisa saja.<sup>54</sup>

Wawancara kedua dengan Ibu Raudha selaku *Consumer Banking*

*Relationship Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Pembiayaan pensiun di sini hanya bisa diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), untuk pensiunan Polisi atau TNI masih belum bisa karena kami hanya bekerjasama dengan pihak TASPEN. Proses pemberian pembiayaan yaitu *sales force* datang langsung kepada para pensiun, kemudian menganalisa pensiunan layak atau tidak diberi pembiayaan, hal yang dianalisa yaitu usia, gaji, kemampuan nasabah dan juga agunannya. Kalau pensiun agunannya SK pensiun, jadi dilihat SK nya tersebut asli atau tidak, sesuai atau tidak dengan kartu identitas nya. Usia untuk pensiun agar mendapatkan pembiayaan yaitu minimal 55-75 tahun, jika usia nya itu 55 tahun maka waktu pelunasannya yaitu 10 tahun jadi usia nasabah pada saat lunas pembiayaan itu 75 tahun. Sedangkan untuk gaji dianalisa sebagai ukuran berapa jumlah pembiayaan yang dapat diterima para pensiun. Pembayaran angsuran langsung potong gaji dari rekening tabungan pensiun nasabah yang bersangkutan, jadi 70% dari gaji tersebut dibuat untuk membayar angsuran. Sedangkan untuk proses pemberian pembiayaan kepada nasabah *take over* beda dengan nasabah yang masih baru mengajukan pembiayaan. Kalau nasabah tersebut *take over* maka harus melunasi terlebih dahulu tanggungan yang ada di bank lain, baru bisa menerima pembiayaan pensiun di bank kami.<sup>55</sup>

Wawancara ketiga dengan Ibu Mirda selaku *Sales Force Area*

Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Proses pemberian pembiayaan sama seperti yang lainnya, yaitu *door to door* atau kita datang langsung ke nasabah pensiun. Sebelum proses pemberian dilakukan *sales force* melakukan analisa, analisa nya dilihat dari usia dan gaji atau prinsip 5C. Proses pemberian pembiayaan misalkan calon nasabah tersebut nasabah *take over* maka nasabah itu harus melunasi terlebih dahulu pembiayaan pensiun yang ada di bank sebelumnya, jadi ketika nasabah itu sudah bebas tanggungan dari bank lain maka barulah

<sup>54</sup> Anditya Combat, *Wawancara*, Jember, 02 Juni 2017

<sup>55</sup> Raudha, *Wawancara*, Jember, 02 Juni 2017

kita dapat memberikan pembiayaan pensiun. Untuk jumlah pembiayaan pensiun yang dapat diberikan mulai dari Rp. 10.000.000- Rp. 300.000.000, tergantung dari jumlah gaji nasabah. Jangka waktu pembiayaan 1-15 tahun, tergantung dari usia nasabah pada saat pertama kali mengajukan pembiayaan. Untuk angsurannya potong gaji langsung dari gaji yang didapatkan pensiun setiap bulannya, jadi nasabah yang bersangkutan membayar angsurannya dari gaji yang didapat setiap bulannya yaitu sebesar 70%.<sup>56</sup>

Wawancara terakhir dengan Bapak Semroni selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang ditujukan kepada para pensiun, untuk proses pemberiannya yaitu nasabah perlu melengkapi dokumen pembiayaan seperti: SK pensiun, KARIP, fotocopy KK (Kartu Kelurga), fotocopy KTP suami dan istri, fotocopy Surat Nikah dan NPWP (jika pembiayaan nya diatas 50juta), jika nasabah tersebut *take over* maka harus melampirkan buku rek tabungan dari bank sebelumnya. Setiap pensiun yang akan mengajukan pembiayaan jika yang pensiun itu suami nya maka pihak istri harus mengetahuinya begitupun sebaliknya. Jika nasabah tersebut nasabah *take over* maka harus melampirkan rekening tabungan dari bank sebelumnya. setelah semua berkas tersebut lengkap selanjutnya nasabah mengisi form pengajuan pembiayaan dan pihak bank mengeceknya di *BI-checking*, hal tersebut dilakukan dikhawatirkan nasabah yang bersangkutan masih memiliki tanggungan pembiayaan. Intinya untuk proses pemberian pembiayaan ini pertama dari *sales force* sebagai pihak yang mencari nasabah dan juga melengkapi berkas-berkas pengajuan pembiayaan nasabah selanjutnya ke bagian CBRM sebagai pihak yang mengecek kelengkapan dari berkas yang diajukan nasabah serta yang mengakad dan yang terakhir AFO (*Area Financing Operation*) sebagai pihak yang mencairkan pembiayaan pensiun. Dalam proses pembiayaan nasabah juga dikenai biaya administrasi dan juga biaya asuransi, biaya asuransi dibebankan kepada nasabah sebagai jaga-jaga dikhawatirkan nasabah tersebut mengalami musibah seperti meninggal.<sup>57</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara dari beberapa informan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pembiayaan pensiun hanya bisa

<sup>56</sup> Mirda, *Wawancara*, Jember, 06 Juni 2017

<sup>57</sup> Semroni, *Wawancara*, Jember, 06 Juni 2017

dilakukan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil, untuk pensiun Polisi atau TNI masih belum bisa, karena Bank Syariah Mandiri hanya bekerja sama dengan TASPEN. Sebelum proses pembiayaan pensiun dilakukan terlebih dahulu bagian *sales force* melakukan analisa layak atau tidaknya diberi pembiayaan, analisa nya yaitu usia pensiun pada saat mengajukan pembiayaan, gaji setiap bulan nya, SK pensiun asli atau tidak dan sesuai atau tidak dengan kartu identitas nya sebagai agunannya serta kemampuan nasabah dalam melakukan angsuran.

Berbicara proses dapat dijelaskan bahwa suatu instansi dalam menjalankan aktivitasnya (memberikan pembiayaan) kepada calon nasabah maka harus sesuai proses yang ada, proses pemberian pembiayaan yang ada di Bank Syariah Mandiri sangatlah mudah hanya melengkapi dan menyerahkan dokumen-dokumen sesuai dengan pembiayaan yang diajukan. Dokumen yang harus dilengkapi yaitu: foto copy kartu identitas, surat nikah atau cerai, kartu keluarga, asli surat keputusan pensiunan nasabah, KARIP, NPWP dan rekening tabungan pensiun dari bank sebelumnya jika nasabah take over. Selanjutnya mengisi form pengajuan pembiayaan kemudian pihak bank mengecek di *BI-Cheking* gunanya untuk mengetahui nasabah tersebut masih mempunyai tanggungan atau tidak, proses selanjutnya semua dokumen di serahkan kepada CBRM untuk dilakukan pengecekan atau verifikasi, setelah itu CBRM melakukan perjanjian akad dengan nasabah yang bersangkutan, jika langkah pertama dan



kedua selesai kemudian terakhir diserahkan kepada AFO untuk mencairkan dananya, jumlah pembiayaan yang bisa diberikan bisa mencapai Rp.300.000.000 tergantung gaji nasabah. Jangka waktu pembiayaannya 1-15 tahun, tergantung pada usia nasabah waktu pertama kali mengajukan pembiayaan. Untuk angsuran setiap bulannya potong gaji. Jika nasabah yang bersangkutan merupakan nasabah *take over* maka terlebih dahulu pembiayaan yang sebelumnya dilunasi kemudian gaji pensiun selanjutnya dipindahkan pada bank yang baru, dan yang berhak memindahkan gaji tersebut adalah pihak taspen.

Sistem pelunasan pembiayaan pensiun dilakukan pada saat jatuh tempo, akan tetapi bisa juga dilunasi sebelum jatuh tempo. Intinya di Bank Syariah Mandiri tidak ada jangka untuk pelunasan dilakukan lebih awal. Angsurannya tersebut potong gaji langsung dari rekening tabungan pensiun nasabah yang bersangkutan dan besarnya potongan 70 % dari gaji nasabah pensiun.

## **2. Pemasaran Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember**

Pemasaran merupakan suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara memberikan kepuasan.

Hasil wawancara dengan Bapak Anditya Combat terkait pemasaran pembiayaan

Dalam memasarkan pembiayaan kami mendatangi langsung rumah para pensiun dan menawarkan pembiayaan pensiun, yang ditawarkan

kepada para pensiun itu biasanya harga, angsurannya dan juga jangka waktunya. Untuk kendala yang kami alami ketika memasarkan produk yaitu pensiunan tidak bersedia untuk mengajukan pembiayaan karena mereka merasa sudah tua dan tidak ingin mempunyai beban di masa tua, dan ketidak mauannya tersebut karena masih adanya tanggungan di bank lain. Cara untuk mengatasinya dengan mempresentasikan pembiayaan pensiun serta memberikan pengetahuan bahwa dengan melakukan pembiayaan banyak manfaat yang akan didapat.<sup>58</sup>

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Raudha

Cara kami dalam memasarkan pembiayaan pensiun yaitu datang langsung kerumah nasabah. Kendala yang di alami ketika memasarkan pensiunan merasa sudah tua dan tidak ingin membebani anak cucunya dengan hutang, cara untuk mengatasinya menjelaskan bahwa di kami harga nya lebih murah dari yang lainnya.<sup>59</sup>

Lalu dilanjutkan wawancara dengan Ibu Mirda

Pemasaran pembiayaan pensiun yang dilakukan yaitu dengan mendatangi langsung rumah pensiun, kadang juga dengan menghadiri acara para pensiun seperti arisan pensiun, disitu nanti dijelaskan manfaat pembiayaan pensiun itu apa saja dan juga memberitahu bahwa proses pembiayaan nya cepat. Kendalanya adalah kedahuluan bank lain. Untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan pendekatan langsung dan secara terus menerus baik itu melalui telepon atau sms. Konsep pasar yang digunakan dalam memasarkan pembiayaan pensiun menggunakan konsep produk, dimana dalam hal ini kami menekankan kepada kualitas, penampilan dan ciri-ciri yang terbaik. Segmentasi pasar untuk pembiayaan pensiun dikelompokkan berdasarkan usia, namun disetiap daerah atau kota mempunyai tingkat pembiayaan pensiun yang berbeda-beda, karena belum tentu di daerah lain pembiayaan pensiun laku.<sup>60</sup>

Dikuatkan wawancara yang selanjutnya dengan Bapak Semroni

Proses pemasaran yang dilakukan yaitu dengan cara sosialisasi atau datang langsung kerumah para pensiun. Ketika sosialisasi kami jelaskan semua manfaat adanya pembiayaan pensiun, angsurannya bagaimana dan juga harganya. Kendala yang dialami tidak bersedia

<sup>58</sup> Anditya Combat, *Wawancara*, Jember, 02 Juni 2017

<sup>59</sup> Raudha, *Wawancara*, Jember, 02 Juni 2017

<sup>60</sup> Mirda, *Wawancara*, Jember, 06 Juni 2017

para pensiun mengajukan pembiayaan. Untuk mengatasinya yaitu dengan mempresentasikan angsurannya lebih murah dan jangka waktu untuk melunasinya tidak dibatasi, maksudnya ketika nasabah tersebut pembayaran angsuran jangka waktunya 5 tahun tetapi setelah dapat 2 tahun kemudian ingin dilunasi lebih cepat hal tersebut bisa dilakukan. Konsep pemasarannya yaitu menggunakan konsep produk karena kami hanya menekankan kepada produk saja.<sup>61</sup>

Sudah jelas jawaban dari beberapa informan di atas, bahwa dalam memasarkan pembiayaan pensiun langsung mendatangi rumah dan juga mendatangi perkumpulan pensiunan seperti ketika ada arisan. Dalam proses memasarkan produk tentunya tidak berjalan seperti yang diinginkan dan pasti menemui kendala, untuk kendala pemasaran pembiayaan pensiun yang dialami yaitu pensiunan tidak bersedia mengajukan pembiayaan di karenakan usia yang sudah tidak muda dan tidak memiliki penghasilan, cara untuk mengatasinya dengan pendekatan secara personal dan menjelaskan bahwa dalam pembiayaan pensiun harganya tersebut murah, angsurannya juga murah serta jangka waktu untuk pelunasan tidak dibatasi, misalkan waktunya 5 tahun setelah mengangsur dapat 2 tahun ingin dilunasi lebih cepat bisa.

Pemasaran pembiayaan pensiun tidak sesulit pemasaran produk produk pembiayaan lainnya, karena segmentasi pasarnya jelas dan menggunakan konsep pasar yang lebih menekankan kepada produk untuk kepuasan nasabah.

---

<sup>61</sup> Semroni, *Wawancara*, Jember, 06 Juni 2017

### 3. Akad Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

Akad adalah kesepakatan dalam suatu perjanjian antara dua pihak atau lebih untuk melakukan dan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu.

Hasil wawancara dengan Bapak Anditya Combat terkait akad dalam pembiayaan pensiun.

Akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun adalah akad *Murabahah* dan akad *Ijarah*. Akad *murabahah* digunakan untuk pembiayaan seperti membeli sepeda motor, renovasi dan membiayai sekolah anaknya. Sedangkan akad *ijarah* digunakan ketika ada nasabah *take over*, maksudnya ada nasabah dari bank lain ingin mengajukan pembiayaan pensiun di bank ini maka kami lakukan proses pelunasan tanggungan terlebih dahulu dari bank sebelumnya dengan akad *ijarah*, baru setelah proses tersebut selesai pihak bank bisa memberikan pembiayaan kepada nasabah *take over*. Ketika memberikan pembiayaan tentu kami memperhatikan syarat dan rukun yang ada, karena kami berprinsip pada syariah. Manfaat yang dari adanya pembiayaan pensiun ini margin setiap bulan itu pasti.<sup>62</sup>

Wawancara dengan Ibu Raudha

Untuk akad pembiayaan pensiun menggunakan akad *murabahah* dan akad *ijarah*. Dalam pembiayaan pensiun dapat digunakan untuk membeli sepeda, kadang juga ada nasabah yang mengajukan pembiayaan untuk menyumbang ke lembaga-lembaga keagamaan. Manfaat dari adanya pembiayaan pensiun bagi bank NPF nya itu pasti kemudian gajinya juga pasti, sedangkan bagi nasabah yang bersangkutan mempunyai peluang memenuhi kebutuhan hidup meskipun nasabah sudah tidak bekerja. Dan ketika memberikan pembiayaan kami juga memperhatikan syarat dan rukun, karena kami bekerja sesuai dengan prinsip syariah.<sup>63</sup>

<sup>62</sup> Anditya Combat, *Wawancara*, Jember, 02 Juni 2017

<sup>63</sup> Raudha, *Wawancara*, Jember, 02 Juni 2017

Ibu Mirda juga memaparkan akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun.

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan multiguna, jadi akad yang digunakan yaitu akad *murabahah* dan akad *ijarah*, karena pembiayaan pensiun digunakan untuk merenovasi rumah, beli kendaraan atau pun membiayai anaknya sekolah. Manfaat dari adanya pembiayaan pensiun ini pasti, margin dan gaji pasti.<sup>64</sup>

Wawancara yang terakhir dengan Bapak Semroni

Akad pembiayaan pensiun yang digunakan adalah akad *murabahah* dan akad *ijarah*. Akad *ijarah* digunakan untuk melunasi pembiayaan nasabah *take over*. Manfaat bagi bank risiko untuk tunggakan kecil, sedangkan manfaat bagi nasabah yaitu mampu memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>65</sup>

Dari penjelasan *informan* diatas, dapat diketahui bahwa akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun ada dua yaitu akad *murabahah* dan akad *ijarah*. Akad *ijarah* digunakan untuk membiayai pelunasan tanggungan nasabah *take over* pada bank sebelumnya. Pembiayaan pensiun digunakan nasabah untuk merenovasi rumah, membeli kendaraan, membiayai sekolah anak dan ada juga yang digunakan untuk sumbangan ke lembaga-lembaga keagamaan seperti masjid., dan masih banyak kegunaan yang lainnya. Manfaat yang didapat bank dengan adanya pembiayaan pensiun ini margin yang diperoleh setiap bulan pasti, tidak ada NPF, risiko untuk tunggakan kecil karena angsuran potong gaji langsung dari rekening tabungan pensiun nasabah dan masih banyak lagi manfaat lainnya. Sedangkan manfaat yang didapat nasabah yaitu nasabah mempunyai peluang untuk memenuhi

<sup>64</sup> Mirda, *Wawancara*, Jember, 06 Juni 2017

<sup>65</sup> Semroni, *Wawancara*, Jember, 06 Juni 2017

kebutuhan hidup meskipun yang bersangkutan meski sudah tidak berkerja lagi. Dan setiap bank tentunya ketika memberikan pembiayaan pasti memperhatikan rukun dan syarat, karena bank dikelola sesuai dengan syariah. Jadi rukun dan syarat tidak boleh diabaikan.

### C. Pembahasan Temuan

Peneliti akan mengupas beberapa informasi yang didapat dari narasumber diantaranya:

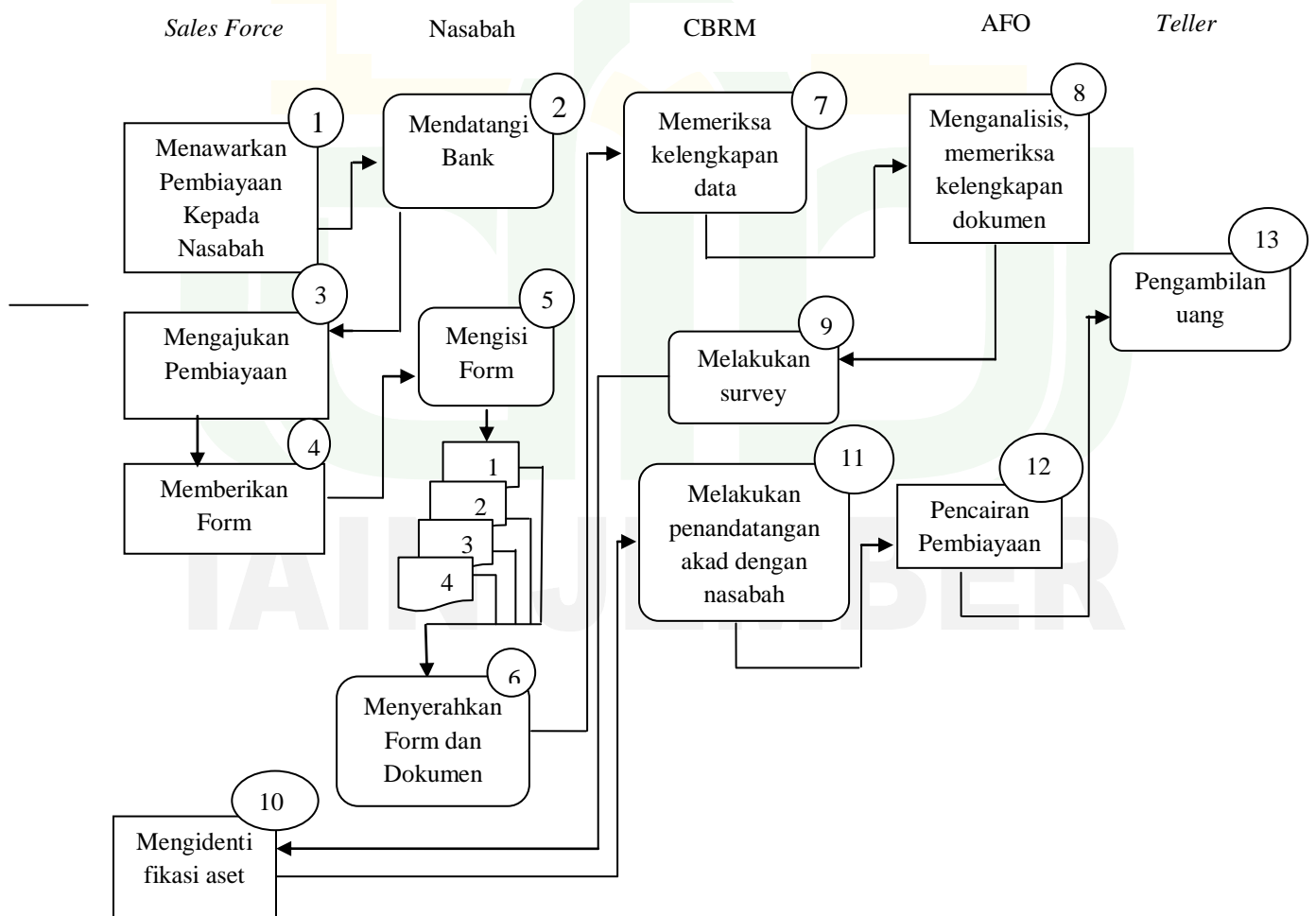
#### 1. Proses Pemberian Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, maka dapat dipaparkan pembahasan temuan bahwa pemberian pembiayaan pensiun hanya dapat diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil. karena Bank Syariah Mandiri hanya bekerja sama dengan TASPEN.

Menurut penuturan narasumber sebelum pembiayaan diberikan calon nasabah harus melengkapi dokumen pengajuan pembiayaan seperti pembiayaan yang lainnya, akan tetapi yang khusus dalam pembiayaan pensiun ini syarat nya harus menyertakan SK Pensiun dan KARIP (Kartu Identitas Pensiun). Untuk proses nya sendiri calon nasabah terlebih dahulu mengisi form pengajuan pembiayaan dan setelah itu di cek di *BI-Cheking* untuk mengetahui nasabah memiliki tanggungan atau tidak. Setelah langkah-langkah tersebut selanjutnya semua dokumen diserahkan kepada CBRM (*Consumer Banking*

*Relationship Manager*) untuk di verifikasi kebenarannya serta CBRM pula yang melakukan kontrak akad dengan calon nasabah kemudian yang terakhir dokumen diserahkan kepada AFO (*Area Financing Operation*) untuk dicairkan. Jumlah pembiayaan yang bisa diberikan minimal 10.000.000 maksima 300.000.000. pembayaran angsuran potong gaji yang langsung dari gaji yang diterima pensiun setiap bulannya. Jangka waktu pelunasannya minimal 1 maksimal 15 tahun dan proses pelunasannya bisa dilakukan lebih cepat sebelum jatuh tempo.

**Gambar 4.2**  
**Flowchart Pimbiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember**



Pemberian fasilitas pembiayaan bank kepada nasabah dilakukan melalui serangkaian proses mulai dari permohonan, pengumpulan informasi, pencairan pembiayaan, hingga pelunasan kembali pembiayaan. Proses pembiayaan yang baik dibangun dengan data informasi yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan pembiayaan yang tepat. Untuk itu, seluruh data dan informasi yang dikumpulkan perlu melewati suatu tahap verifikasi. Langkah tersebut diperlukan untuk memastikan keabsahan data dan kesesuaian dengan fakta. Setelah ada permohonan nasabah/calon nasabah, proses pemberian pembiayaan dari awal hingga akhir:

- a. Pengumpulan data/informasi dan verifikasi
- b. Analisis dan persetujuan pembiayaan
- c. Administrasi dan pembukuan pembiayaan
- d. Pemantauan pembiayaan
- e. Pelunasan dan penyelamatan pembiayaan.<sup>66</sup>

## 2. Pemasaran Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Menurut penuturan *sales force* pemasaran pembiayaan pensiun dengan mendatangi rumah pensiunan dan juga mendatangi acara pensiun seperti ketika ada arisan pensiun. Kendala yang dihadapi ketika memasarkan pembiayaan yaitu tidak bersedianya pensiunan untuk mengajukan pembiayaan karena pensiun merasa usia tidak lagi muda.

<sup>66</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 223-236



Untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan terus mendekati calon nasabah dan menjelaskan berbagai manfaat yang akan didapat dengan mengajukan pembiayaan.

Dalam memasarkan produk tentu perlu melakukan yang namanya segmentasi pasar, hal ini berguna agar produk tidak salah sasaran. Untuk segmentasi pasar yang digunakan dalam pembiayaan pensiun ini yaitu segmentasi berdasarkan demografik dimana yang dilihat yaitu berdasarkan golongan usia. Konsep pemasarannya menggunakan konsep produk karena pembiayaan pensiun lebih menekankan kepada produk.

Dalam dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi *profit*, kegiatan pemasaran sudah merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan pelanggannya akan terpenuhi. Dalam kegiatan pemasaran terdapat beberapa konsep pemasaran di mana masing-masing konsep memiliki tujuan yang berbeda. Adapun konsep-konsep yang dimaksud adalah konsep produksi, konsep produk, konsep penjualan, konsep pemasaran, konsep pemasaran kemasyarakatan. Segmentasi pasar merupakan kegiatan membagi suatu pasar menjadi kelompok-kelompok pembeli yang berbeda yang mungkin memerlukan produk pemasaran tersendiri. Segmentasi pasar konsumen terdiri dari berbagai sudut pandang seperti:

a. Segmentasi berdasarkan geografik, yaitu:

- 1) Jenis bangsa
- 2) Provinsi
- 3) Kabupaten
- 4) Kecamatan

b. Segmentasi berdasarkan demografik, yaitu:

- 1) Golongan umur
- 2) Jenis kelamin
- 3) Ukuran keluarga
- 4) Daur hidup keluarga
- 5) Pendapatan
- 6) Pekerjaan
- 7) Pendidikan
- 8) Agama
- 9) Ras
- 10) Kebangsaan
- 11) Tingkat social

c. Segmentasi berdasarkan psikografik, yaitu:

- 1) Kelas sosial
- 2) Gaya hidup
- 3) Karakteristik kepribadian

d. Segmentasi berdasarkan perilaku

1. Pengetahuan
2. Sikap

3. Kegunaan
  4. Tanggap terhadap suatu produk.<sup>67</sup>
3. Akad Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

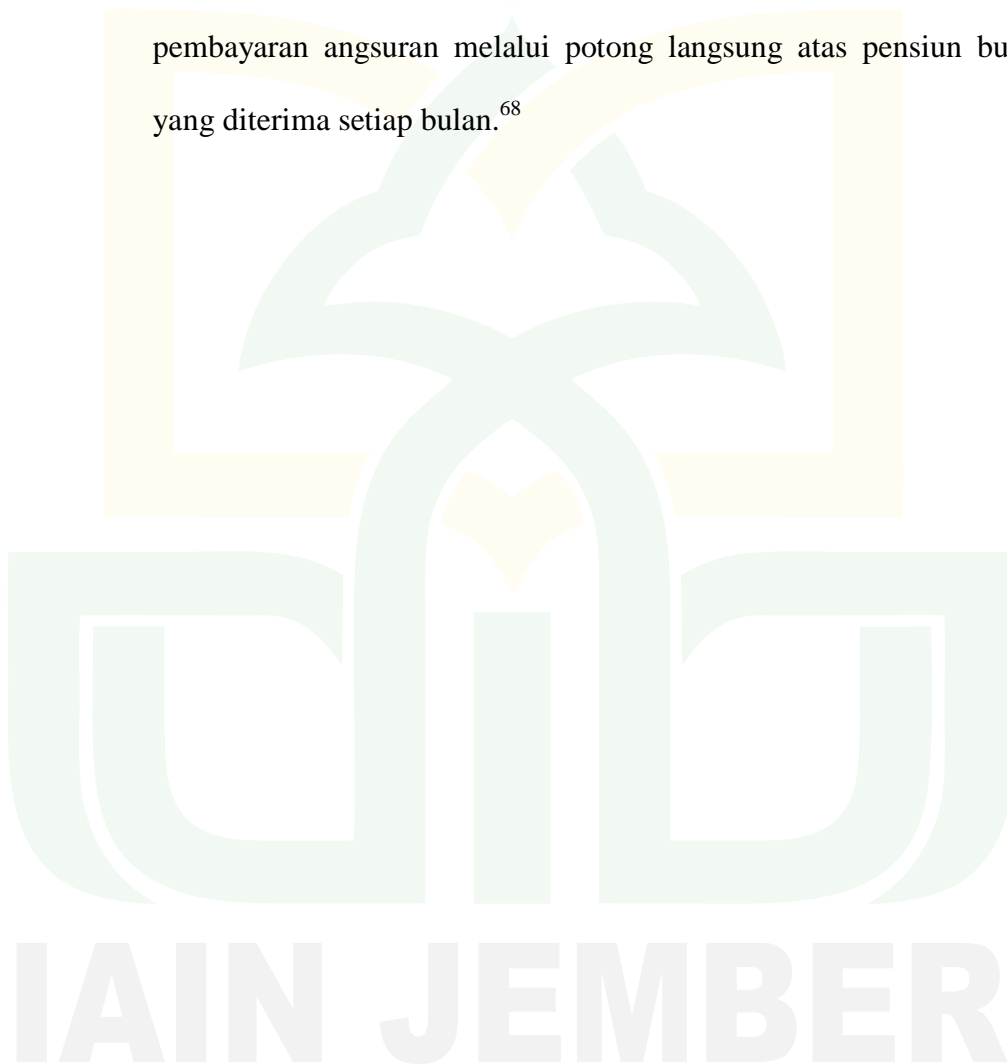
Dari beberapa wawancara yang telah saya paparkan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa akad yang digunakan yaitu akad *murabahah* dan *ijarah*. Akad *ijarah* digunakan untuk membiayai pelunasan tanggungan calon nasabah yang *take over* di bank sebelumnya, setelah pelunasan selesai baru menggunakan akad *murabahah*. Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan multiguna jadi bisa digunakan untuk membiayai berbagai macam jenis pembiayaan seperti pembelian kendaraan, merenovasi rumah, membiayai anak sekolah dan banyak lagi yang lainnya. Manfaat yang didapat bank dengan adanya pembiayaan pensiun ini margin yang diperoleh setiap bulan pasti, tidak ada NPF, risiko untuk tunggakan kecil karena angsuran potong gaji langsung dari rekening tabungan pensiun nasabah dan masih banyak lagi manfaat lainnya. Sedangkan manfaat yang didapat nasabah yaitu nasabah mempunyai peluang untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun yang bersangkutan meski sudah tidak berkerja lagi.

Pada buku Bank Syari'ah; Teori dan Praktek, akad yang digunakan dalam pembiayaan pensiun adalah akad *murabahah* dan akad *ijarah*.

---

<sup>67</sup> Kamis, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 193-209.

Jenis kegunaannya: renovasi rumah (akad *murabahah*), biaya sekolah, pembelian kendaraan bermotor (akad *murabahah*), pembelian barang untuk usaha (akad *murabahah*). Manfaat pembiayaan pensiun: memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan, meningkatkan kualitas hidup nasabah dengan sistem pembayaran angsuran melalui potong langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan.<sup>68</sup>



---

<sup>68</sup> Abdul Wadud Nafis, *Bank Syariah; Teori dan Praktek* (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2009), 141-142

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dilapangan tentang analisis pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis proses pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, pembiayaan hanya diberikan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS). Proses pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember calon nasabah terlebih dahulu melengkapi dokumen-dokumen yang telah ditetapkan oleh bank selanjutnya mengenai langkah—langkahnya yaitu: dokumen-dokumen dari nasabah masuk ke *sales force*, tim CBRM dan yang terakhir AFO. Jumlah pembiayaan Rp.10.000.000- Rp.300.000.000 tergantung gaji pensiunan nya. Jangka waktu nya 1-15 tahun dan bank akan menganalisis dengan menggunakan prinsip 5C terhadap calon nasabah. Pembayaran angsuran 70% dari gaji pensiun sedangkan proses pelunasan nya bisa dilakukan lebih awal sebelum jatuh tempo.
2. untuk pemasaran pembiayaan pension di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember yaitu dengan datang langsung kerumah pensiunan dan mendatangi acara-acara yang diadakan pensiunan seperti arisan. Konsep pemasaran yang digunakan yaitu konsep produk dimana *sales force* lebih menekankan kepada produk untuk kepuasan nasabah. Kendala dalam

memasarkannya tidak bersedianya para pensiun untuk mengajukan pembiayaan untuk mengatasinya dengan memberikan penjelasan mengenai manfaat pembiayaan pensiun.

3. Akad yang digunakan dalam pembiayaan pension di Bank Syariah Mandiri Kantore Area Jember adalah akad *murabahah* dan akad *ijarah*, digunakan untuk membiayai sekolah anak, renovasi rumah, membeli kendaraan, untuk membuka usaha dan melunasi pembiayaan nasabah *take over*. Manfaat yang didapat bank dengan adanya pembiayaan pensiun ini margin yang diperoleh ssetiap bulan pasti, tidak ada NPF, risiko untuk tunggakan kecil karena angsuran potong gaji langsung dari rekening tabungan pensiun nasabah dan masih banyak lagi manfaat lainnya. Sedangkan manfaat yang didapat nasabah yaitu nasabah mempunyai peluang untuk memenuhi kebutuhan hidup meskipun yang bersangkutan meski sudah tidak berkerja lagi.

## **B. Saran**

Setelah melakukan kegiatan penelitian sebagaimana tertian dalam skripsi ini, maka diakhir penulisan ini kami ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan.

1. Saran untuk Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember dalam memberikan pembiayaan pensiun tidak hanya diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil saja tetapi juga diberikan kepada TNI, POLRI dan kepada pensiunan pegawai BUMN/swasta/asing yang memperoleh penghasilan pensiun (pensiun bulanan).

2. Tetap menjaga nilai-nilai syariah dalam menjalankan sistem pembiayaan pensiun dalam artian tidak hanya lebel yang berdasarkan syariah tetapi pengaplikasiannya juga sesuai dengan syariah.
3. Untuk penelitian selanjutnya agar melakukan penelitian tentang pembiayaan pensiun tidak hanya sebagai tugas akhir, tetapi ditindak lanjuti dengan bekerja sama dengan PT TASPEN atau ASABRI.



## DAFTAR PUSTAKA

- A.Karim ,Adiwarman. 2007. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Anshori, Abdul Ghofur. 2009. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Apriyanto, Tri Setiyo. 2010. *Tinjauan atas pencatatan analisis pemberian kredit pensiun pada PT BTPN KC Bandung*.
- Devita, Irma. 2011. *Akad Syariah*. Bandung: Kaifa.
- Diantama, Randy. 2012. *Analisis perkembangan kredit pensiun dengan jaminan surat keputusan pensiun pada Bank BTPN KCP Achmad Yani Bandung*.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- . 2014. *Mengelola Bank syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- . 2015. *Mengelola Kredit Secara Sehat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- J. Moleong, Lexy. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajawali Pres.
- . 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Khasanah, Siti. 2006. *Tinjauan hukum Islam terhadap akad pembiayaan konsumtif sepeda motor pada BPRS Amanah Sejahterah di Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik*
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- K Wright, Christoper Lovelock and Lauren. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.



- Lestanti, Dwi. 2013. *Proses pemberian kredit pensiun pada PT. Bank BTPN Purna Bakti Cabang Yogyakarta.*
- Mardani. 2012. *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Martono. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain.* Yogyakarta: Ekonisia.
- Nafis, Abdul Wadud. 2009. *Bank Syariah Teori dan Praktek.* Jakarta: Mitra Abadi Press.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nirwana. 2006. *Service Marketing Strategy.* Cetakan pertama, Malang ; Dioma.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah.* Jakarta: Kencana.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Bandung: alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Kombinasi(Mixed Methodes).* Bandung: Alfabeta.
- , 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Sumarsono, HM. 2004. *Metode Riset Sumberdaya Manusia.* Yogyakarta: CV Aneka Solo.
- Undang-Undang Perbankan No.21 Tahun 2013 Pasal 2.
- <https://www.syariahmandiri.co.id/2017/01/pembiayaan-pensiun-syariah-bsm-tumbuh-165-persen>
- [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id).

IAIN JEMBER

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Umi Nadifah

Nim : 083 133 120

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwasannya isi dari skripsi ini adalah hasil karya atau penelitian sendiri, kecuali pada bagian yang telah dirujuk sumbernya.

Jember, 12 Juni 2017

Yang menyatakan



Umi Nadifah

Nim: 083133120

## MATRIK PENELITIAN

| Judul                                                                  | Variabel              | Sub Variabel | Indikator                                                                                                                                  | Sumber Data                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Metode Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Fokus Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Analisis Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember | 1. Pembiayaan Pensiun | 1. Proses    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses pemberian pembiayaan pensiun.</li> <li>b. Proses pelunasan pembiayaan pensiun.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber primer                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Consumer Banking Relationship Manager</i></li> <li>b. <i>Sales Force.</i></li> </ul> </li> <li>2. Sumber Sekunder                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumenter</li> <li>b. Kepustakaan</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan penelitian kualitatif</li> <li>2. pengumpulan data                             <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> <li>d. Kepustakaan</li> </ul> </li> <li>3. Analisa data deskriptif kualitatif</li> <li>4. Keabsahan data: triangulasi Sumber</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bagaimana analisis proses pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember ?</li> <li>b. Bagaimana pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember?</li> <li>c. Akad apakah yang digunakan dalam pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember ?</li> </ul> |
|                                                                        |                       | 2. Pemasaran | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Konsep pemasaran</li> <li>b. Segmentasi pasar</li> </ul>                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                        |                       | 3. Akad akad | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Akad murabahah</li> <li>b. Akad ijarah</li> <li>c. Manfaat</li> </ul>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**SURAT KETERANGAN**

No. 19/304-3/081

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan PB. Sudirman No 41-43  
Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Umi Nadifah  
NIM : 083 133 120  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : IAIN Jember

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Mandiri – Kantor Area Jember pada  
tanggal 01 Mei s.d 06 Juni 2017

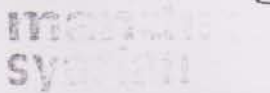
Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Juni 2017

PT BANK SYARIAH MANDIRI

KANTOR AREA JEMBER


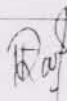





  
Imam Supriyadi  
Area Retail Manager

  
KANTOR AREA JEMBER

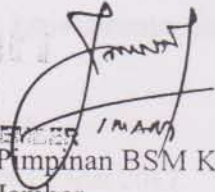
  
Jumartono  
Area Operation And Service Manager

\*) TTD 2 Pejabat Struktural

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

| No | Hari/Tanggal        | UraianKegiatan                                                              | Paraf                                                                                 |
|----|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Selasa/16 Mei 2017  | Memasukkan surat ijin penelitian ke Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember |    |
| 2  | Senin/29 Mei 2017   | Menembusi surat izin penelitian (surat izin penelitian di ACC)              |    |
| 3  | Jumat/02 Juni 2017  | Wawancara dengan Bapak Anditya Combat (CBRM )                               |    |
|    |                     | Wawancara dengan Ibu Raudha (CBRM)                                          |    |
| 4  | Selasa/06 Juni 2017 | Wawancara dengan Bapak Semroni (Sales force)                                |    |
|    |                     | Wawancara dengan Ibu Mirda (Sales Force Area)                               |   |
| 5  | Selasa/13Juni 2017  | Pamit sekaligus membuat surat keterangan selesai penelitian                 |  |

Jember,13Juni 2017

  
 PIMPINAN BSM Kantor Area  
 Jember

Nomor : B-439/In.20/7.a/PP.00.9/05/2017  
Lampiran : -  
Perihal : Izin Penelitian Skripsi

Kepada:

Yth. Kepala

Bank Syariah Mandiri Jember

Di

TEMPAT

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian untuk bulan Mei sampai bulan Juni kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

Nama : Umi Nadifah  
NIM : 083133120  
Semester : VIII  
Prodi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Alamat : Alas malang-Bondoyudo-Sukodono-Lumajang  
No TLP : +6282231478323  
Judul Skripsi : Analisis Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Jember

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Jember, 12 Mei 2017

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik  
Pembangunan Lembaga



Rokhim, S.Ag., M.E.I  
NIP. 30830 199903 1 002

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan Bapak Anditya Combat selaku CBRM (*Consumer Banking Relationship Manager*).



Wawancara dengan Ibu Raudha selaku CBRM (*Consumer Banking Relationship Manager*).



Wawancara dengan Ibu Mirda selaku *Sales Force Area*.



Wawancara dengan Bapak Semroni selaku *Sales Force*.





## PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana proses pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember
  - a. Siapa yang boleh menerima pembiayaan pensiun?
  - b. Bagaimana proses pemberian pembiayaan pensiun?
  - c. Sebelum pembiayaan diberikan apa saja yang dianalisa bank terhadap calon nasabah?
2. Bagaimana pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.
  - a. Seperti apa konsep pemasaran pembiayaan pensiun?
  - b. Apa saja kendala marketing saat melakukan pemasaran pembiayaan pensiun
  - c. Bagaimana cara untuk mengatasi kendala tersebut?
3. Akad apakah yang digunakan dalam pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember
  - a. Dalam memberikan pembiayaan apakah juga memperhatikan syarat dan rukunnya?
  - b. Manfaat dari pembiayaan pensiun bagi bank dan nasabah?

## BIODATA



Nama Lengkap : Umi Nadifah  
Nim : 083 133 120  
Tempat, Tanggal Lahir : Lumajang, 15 Desember 1994  
Alamat : Dsn Alasmalang RT 022 RW 005 Desa Bondoyudo  
Kec Sukodono Kab Lumajang  
Progam Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)  
No Telp : +6282231478323.

### **Pendidikan**

2000-2002 TK Nurul Islam Bondoyudo-Sukodono-Lumajang.

2002-2007 MI Nurul Islam Bondoyudo-Sukodono-Lumajang.

2007-2010 MTS Al-Hidayah Bondoyudo-Sukodono-Lumajang.

2010-2013 MA Syarifuddin Wonorejo-Lumajang.

2013-2017 Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) Jember.