

**UPAYA *MARKETING SALES FORCE* DALAM
MEMPERTAHANKAN PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN
(Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH:

ERISA VENI AFRIANI
NIM 1611140200

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/ 1442 H**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “*Upaya Marketing Sales Force dalam Mempertahankan Produk Pembiayaan Pensiun (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)*”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Januari 2021

Jumadil Awwal 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan



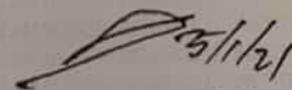
Erisa Veni Afriani
NIM 1611140200

Persetujuan Pembimbing

Skripsi yang ditulis oleh Erisa Veni Afriani, NIM 1611140200 dengan judul “Upaya *Marketing Sales Force* dalam Mempertahankan Produk Pembiayaan Pensiun (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

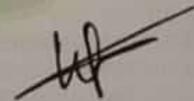
Bengkulu, Januari 2021
Jumadil Awwal 1442 H

Pembimbing I



Andang Sunarto, Ph.D.
NIP. 19761124 2006004 1 002

Pembimbing II



Khairiah El Wardah, M.Ag.
NIP. 19780807 200501 2 008



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736)5127651771 Fax (0736)51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Upaya *Marketing Sales Force* dalam Mempertahankan Produk Pembiayaan Pensiun (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)”, oleh Erisa Veni Afriani NIM: 1611140200 Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Senin
Tanggal : 22 Februari 2021 M/ 10 Rajab 1442 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, 23 Februari 2021 M
Rajab 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Drs. M. Syakroni, M.Ag.
NIP.195707061987031003

Penguji I

Drs. M. Syakroni, M.Ag.
NIP.195707061987031003

Sekretaris

Khairiah El Wardah, M.Ag.
NIP.197808072005012008

Penguji II

Aan Shar, M.M.
NIP. 198908062019031008

Mengetahui,
Dekan

Dr. Asnaini, M.A.
NIP. 19730412 1998032003



MOTTO

- ❖ *Maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakan kamu (Q.S Fatir: 5)*
- ❖ *Rasulullah bersabda: Barangsiapa menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, Allah SWT akan memudahkan baginya jalan menuju surga. (HR Muslim)*
- ❖ *Jangan menunggu. Takkan pernah ada waktu yang tepat. (Napoleon Hill)*
- ❖ *Terlalu memperdulikan apa yang orang pikirkan dan kau akan selalu menjadi tahanan mereka. (Lao Tzu)*
- ❖ *Semua gamer pasti pernah kalah. Setiap kekalahan bukan dijadikan alasan untuk putus asa, melainkan dijadikan proses pembelajaran untuk menjadi yang lebih baik lagi. "Erisa Veni Afriani"*

PERSEMBAHAN

- ❖ *Karya ini ku persembahkan untuk Kedua orang tuaku tercinta: Ayah Muksin, S.Pd.i dan Ibu Fitri Nurhana, S.Pd yang telah membesarkan dan mendidik aku sedari kecil hingga sekarang*
- ❖ *Saudaraku tersayang beserta istri : Frego Erisandi, S.Th.I dan Fitriah, S.Th.I*
- ❖ *Keponakanku: Wafi dan Fiza*
- ❖ *Seluruh teman seperjuanganku khususnya kelas PBS F Angkatan 2016: Rizki Amalia, Yulia, Yunia, Wantina, Lekji dan lain-lain.*
- ❖ *Dosen Pembimbingku Bapak Andang Sunarto, Ph.D dan Mom Khairiah El Wardah, M.Ag dan Seluruh Dosen FEBI IAIN Bengkulu*
- ❖ *Almamaterku tercinta Prodi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu*

ABSTRAK

Upaya *Marketing Sales Force* dalam Mempertahankan Produk Pembiayaan Pensiun (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)

oleh Erisa Veni Afriani, NIM 1611140200

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*). Dari hasil penelitian ditemukan bahwa mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang harus dilalui oleh calon nasabahnya adalah Penawaran, Pengumpulan Data (*Collect Data*), Analisis Pembiayaan, Keputusan, Realisasi, Pembayaran Angsuran, *Maintenance*. Data tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan *retail marketing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan dibuktikan dengan penjelasan alur pengajuan produk pembiayaan pensiun di *website* resmi Bank Syariah Mandiri serta diperkuat dengan adanya skema alur pengajuan produk pembiayaan pensiun yang diperoleh dari staf Marketing Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun adalah Persaingan, terutama persaingan dengan Bank MANTAP sebagai anak perusahaan Taspen yang merupakan lembaga penyalur para pensiunan yang lebih dahulu dikenal masyarakat; Loyalitas Nasabah terhadap Bank Konvensional; Paradigma masyarakat terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional; dan Keterbatasan Kantor Unit. Pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang ada, dimana kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu hanya ada beberapa unit saja. Serta kemunculannya terbilang masih baru di masyarakat membuatnya masih kurang diminati.

Kata Kunci: Marketing Sales Force, Pembiayaan Pensiun, Bank Syariah Mandiri

ABSTRACT

Efforts of *Marketing Sales Force* in Maintaining Pension Financing Products (Study at Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu)

by Erisa Veni Afriani, SNR 1611140200

This research was aimed to determine the mechanism of pension financing products in Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu and also finding out the obstacles faced by Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu in maintaining pension financing products. The research method was descriptive qualitative. Primary data were collected through observation, interview, and documentation. The technique of data analysis was content analysis. The results showed that the mechanism of pension financing products in Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu that had to be passed by prospective customers were bargain, collect data, financing analysis, decision, realization, pay installments, and maintenance. The data were based on interviews with retail marketing Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu and proven by an expansion of the flow of submission of pension financing products on the Bank Syariah Mandiri official website and strengthened by the flow scheme for submitting pension financing products obtained from Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu marketing staff. The obstacles faced by Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu in maintaining pension financing products were competition, especially competition with Bank MANTAP as a subsidiary of Taspen which was a channeling institution for retirees that public had previously known; customer loyalty to conventional banks; paradigm of the community about Islamic banks and conventional banks; and limitations of the unit office. This statement was in accordance with the existing reality, where the Bank Syariah Mandiri Branch Office Bengkulu only has a few units. And its appearance was still relatively new in society so it was not very popular.

Keywords: Marketing Sales Force, Pension Financing Products, Bank Syariah Mandiri

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Upaya *Marketing Sales Force* dalam Mempertahankan Produk Pembiayaan Pensiun (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)”**. Shalawat dan salam semoga senantiasa dilimpahkan pada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi kita semua. Aamiin.

Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag. M.H, selaku Rektor IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
3. Desi Isnaini, MA, selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
4. Yosy Arisandy, M.M, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

5. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I dan Khariah El Wardah , M.Ag selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tuaku Muksin, S.Pd.I dan Fitri Nurhana, S.Pd. yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan ke depan.

Bengkulu, Januari 2021
Jumadil Awwal 1442 H
Penulis

Erisa Veni Afriani
NIM 1611140200

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Sistematika Pembahasan.....	13
G. Metode Penelitian.....	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	15
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	16
3. Informan Penelitian.....	16
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	17
5. Teknik Analisis Data.....	20

BAB II KAJIAN TEORI

A. Upaya Mempertahankan Produk.....	21
B. Produk Pembiayaan Pensiun.....	22

1. Produk.....	22
2. Pembiayaan.....	23
3. Pensiun.....	25
C. <i>Marketing Sales Force</i>	28
1. <i>Marketing</i>	28
2. <i>Sales Force</i>	29

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri	35
B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	38
1. Visi Bank Syariah Mandiri.....	38
2. Misi Bank Syariah Mandiri.....	38
C. Produk-produk yang dihasilkan PT. Bank Syariah Mandiri.....	39
1. Tabungan.....	39
2. Giro.....	40
3. Deposito.....	41
4. Pembiayaan.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA	65
-----------------------------	----

LAMPITAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Lembar ACC Judul
- Lampiran 2 : Plagiarism Scan Report
- Lampiran 3 : Halaman Pengesahan Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran 5 : SK Pembimbing
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 7 : Halaman Pengesahan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Plagiasi
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan memegang peranan penting untuk memenuhi kebutuhan manusia saat ini. Di Indonesia sendiri banyak lembaga-lembaga keuangan yang telah didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu lembaga yang berkembang pesat saat ini adalah bank. Bank merupakan lembaga yang berfungsi sebagai mediasi keuangan yaitu penghubung antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Hal ini sesuai dengan yang disebutkan di dalam undang-undang (UU) NO. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana berupa simpanan, dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan berupa kredit maupun bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan Bank di tengah masyarakat sangatlah berperan penting dalam menunjang perekonomian dan memenuhi kebutuhan masyarakat.¹

Berdasarkan prinsip operasionalnya Bank dibedakan menjadi dua, yaitu Bank Konvensional dan Bank Syariah. Bank Konvensional adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya ke pihak yang membutuhkan dana dengan menjalankan fungsi atau kegiatan

¹Sofyan S. Harahap, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: LPFE Usakti, 2010), h. 2

usahanya secara konvensional atau berdasarkan pada prinsip bunga yang mana terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat. Sementara Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penghubung bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang keterbatasan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya yang menjalankan fungsi atau kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah atau sesuai ketentuan hukum dan aturan Islam yang mana terdiri atas Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.² Dalam hal ini, perbedaan di antara Bank Konvensional dan Bank Syariah di dalam melaksanakan fungsi atau kegiatan usaha komersialnya terdapat pada bidang pendanaannya.

Eksistensi Bank Syariah telah diakui di negara Republik Indonesia sebagaimana tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia baik pada (UU) NO. 7 Tahun 1992, (UU) NO. 10 Tahun 1998, maupun pada (UU) NO. 21 Tahun 2008 tentang perbankan dan perbankan Syariah. Pengakuan secara yuridis empiris pun dapat dilihat dari tumbuh dan berkembangnya perbankan syariah di seantero Indonesia baik area ibukota provinsi maupun kabupaten. Selain itu, dikeluarkannya Fatwa Bunga Bank Haram dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) tahun 2003 dan kecenderungan masyarakat Indonesia yang condong lebih tertarik pada bank syariah telah berdampak pada banyaknya kemunculan bank-bank yang menjalankan prinsip Syariah, ada yang melakukan konversi dari konsep konvensional menjadi syariah, ada pula

²Sofyan S. Harahap, dkk. *Akuntansi Perbankan...*, h. 4

bank konvensional yang membuka cabang syariah serta berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Hal ini dikarenakan bank syariah telah membuktikan keunggulannya dalam mengatasi dampak krisis ekonomi di negeri ini dan memiliki potensi pasar yang cukup besar, mengingat negara Indonesia yang sebagian besar penduduknya adalah muslim dan terlebih lagi masih banyak di kalangan umat Islam yang enggan berhubungan dengan pihak bank yang menggunakan sistem *ribawi*.

Program pensiun untuk pegawai negeri diatur dalam undang-undang (UU) NO. 43 Tahun 1999 Pasal 10 yang mana disebutkan bahwa pensiun adalah jaminan hari tua dan penghargaan bagi pegawai negeri atas pengabdian mereka kepada negara selama bertahun-tahun. Sedangkan untuk pegawai non PNS, pensiun diatur dalam undang-undang (UU) NO. 11 tahun 1992. Para pensiun yang ingin memanfaatkan dana pensiun untuk kelangsungan hidupnya setelah tidak bekerja sebagai pegawai, baik sebagai modal usaha maupun kebutuhan lainnya, membutuhkan lembaga penghimpun dan penyalur dana agar kebutuhannya dapat terpenuhi.

Bank Syariah Mandiri adalah salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang menjalankan konsep syariah. Di kota Bengkulu terutama di lingkungan sekitar banyak para pensiunan yang membutuhkan dana untuk modal usaha ataupun untuk memenuhi kebutuhan. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu mempunyai produk pembiayaan khusus untuk para pensiun dengan margin rendah melalui akad *murabahah* dan *ijarah*. Penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen ini khusus ditawarkan untuk para

pensiunan yang membutuhkan dana yang mana pembayaran angsurannya dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima setiap bulannya. Adapun manfaat dari produk pembiayaan pensiun tersebut antara lain memberikan kesempatan dan kemudahan secara efektif dan efisien dalam memperoleh fasilitas pembiayaan, meningkatkan kualitas hidup para pensiunan dengan sistem pembayaran angsuran melalui potong langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan yang dikelola oleh Bank Syariah Mandiri.³

Berdasarkan hasil wawancara dari salah satu *staff marketing* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang menangani produk pembiayaan pensiun, peneliti memperoleh informasi bahwa produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu selalu memiliki nasabah dan terjadi transaksi setiap tahunnya, akan tetapi jumlahnya berbeda-beda dan naik turun. Selain itu, nasabah dari produk tersebut merupakan para pensiunan dan ada pula dari kelompok pra pensiun, namun kebanyakan dari mereka merupakan orang yang sudah tua yang telah memasuki masa pensiun yang mana cenderung lebih memilih menggunakan cara syariah daripada konvensional.⁴ Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat khususnya para pensiunan di kota Bengkulu memiliki minat dan kepercayaan terhadap produk pembiayaan pensiun yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Sehingga sangatlah penting bagi Bank

³Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Pensiun Berkah* dikutip dari <https://www.mandirisyahiah.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-pensiun-berkah>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 17.33 WIB

⁴Andri, *staff marketing* pada tanggal 20 Mei 2020

Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk terus mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

Selanjutnya, dari pengamatan terhadap beberapa dokumen atau brosur terkait produk yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, peneliti memperoleh informasi bahwa produk pembiayaan pensiun ini termasuk kedalam 5 (lima) produk unggulan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.⁵ Ini berarti bahwa produk pembiayaan pensiun ini merupakan salah satu produk yang diprioritaskan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Sebagaimana sesuatu yang telah menjadi prioritas, maka penting bagi pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk terus berupaya mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

Produk pembiayaan pensiun menjadi salah satu produk unggulan yang sedang berkembang di Bank Syariah Mandiri khususnya di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu saat ini. Dengan pemanfaatan produk ini nasabah dapat terbantu dan memperoleh kesempatan untuk tetap dapat meningkatkan kualitas hidup meski telah memasuki usia yang tergolong tidak produktif lagi. Tak heran, produk pembiayaan pensiun ini memiliki peminat di setiap tahunnya.

Walaupun begitu tentunya dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun ini tidaklah mudah karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai produk pembiayaan pensiun dan masih menganggap bank syariah sama dengan bank konvensional. Ditambah lagi, perkembangan

⁵Bank Syariah Mandiri, *Brosur Produk*, Bengkulu: Syariah Mandiri, 2020.

jumlah nasabah pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu mengalami naik turun setiap tahunnya. Sehingga bisa dibayangkan bila penyaluran dana ini tidak stabil terus setiap tahunnya maka tidak menutup kemungkinan imbasnya produk pembiayaan pensiun ini dapat tersingkir sebagai salah satu produk unggulan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa dan jual beli. Oleh karena itu, terdapat banyak bagian kerja dalam perbankan untuk mendukung proses perbankan itu sendiri, agar bisa berjalan dengan lancar. Dalam hal ini, *marketing* atau pemasaran merupakan bagian kerja dalam perbankan yang memiliki fokus dalam memenuhi kebutuhan dan juga kepuasan nasabah. Adapun salah satu unit kerja yang memiliki tugas untuk memasarkan yaitu *sales force*.

Sales Force merupakan salah satu unit dari bagian kerja pemasaran yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Sales Force* mencari tahu dan mengeksplorasi apa saja yang menjadi kebutuhan nasabah guna mengetahui produk apa saja yang akan ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sehingga, jika bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah maka timbulah suatu loyalitas. Oleh karena itu, berkaitan dengan upaya mempertahankan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tersebut mengacu kepada bagian yang berhubungan langsung dengan nasabah ataupun calon nasabah yaitu *Sales Force*.

Sebagaimana informasi yang diperoleh dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dalam pemasaran produk pembiayaan ini perolehan dominan penyaluran pembiayaan di dapat dari *Sales Force*, karena *Sales Force* ini langsung *door to door* ke rumah para pensiunan dan secara langsung menawarkan produk pembiayaan ini kepada para pensiunan. Mulai dari sosialisasinya hingga pengurusan berkas-berkas.⁶

Sales Force ini merujuk pada tim penjualan, strategi, serta teknologi yang berada dibalik sebuah bisnis untuk mendorong tumbuh pesatnya suatu bisnis, yaitu orang yang bekerja sebagai “marketing langsung” yang mana merupakan orang yang berhubungan langsung dengan pelanggan/konsumen. Dapat dikatakan bahwa *Sales Force* merupakan ujung tombak perusahaan dalam melakukan penjualan produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.⁷

Berdasarkan penjelasan dan keterangan tersebut di atas, untuk mempertahankan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu agar sesuai dengan target perusahaan maka dari itu dibutuhkan suatu upaya yang tepat dari pihak di divisi terkait khususnya bagian *marketing Sales Force* dalam mengatasi kendala-kendala yang ada, sehingga masyarakat khususnya para pensiunan atau pun pra pensiun lebih tertarik dengan produk pembiayaan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dibandingkan dengan produk pembiayaan di bank syariah lainnya serta

⁶Muhammad Fadli. “Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Panglima Polim)”.

⁷Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), h. 146

tercapainya kestabilan dan loyalitas nasabah pada penyaluran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang tersebut di atas, peneliti tertarik untuk membahas tentang upaya *marketing Sales Force* dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang tertuang dalam Skripsi yang berjudul “**UPAYA *MARKETING SALES FORCE* DALAM MEMPERTAHANKAN PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu)**”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai tambahan referensi terhadap ilmu perbankan syariah berkaitan produk pembiayaan pensiun. Selain itu, dapat dijadikan sebagai bahan kajian untuk peneliti lain yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai ilmu perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai perbankan syariah, khususnya yang berkaitan dengan produk pembiayaan pensiun. Selain itu, dapat digunakan untuk penulisan skripsi.

- b. Bagi Bank

Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan evaluasi terhadap produk pembiayaan pensiun.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan beberapa penelitian terdahulu, yakni: *Pertama*, Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh Dian Risky Pangestika mahasiswa program studi D-III perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto yang berjudul “*Prosedur Pemberian Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas Jawa Tengah*”, yang mana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pemberian pembiayaan pensiun di Bank Syariah

KC Ajibarang. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini yaitu pengajuan permohonan pembiayaan dilakukan oleh nasabah dan melengkapi persyaratan yang diminta, analisis pembiayaan yang dilakukan oleh CBRM untuk pengecekan kelengkapan dokumen, keputusan pembiayaan yaitu keputusan atas permohonan pembiayaan nasabah, penandatanganan akad dan pengikatan agunan yaitu proses penandatanganan perjanjian pembiayaan yang dilakukan oleh CBRM dan nasabah, kemudian agunan dikuasakan oleh nasabah kepada pihak bank, realisasi pembiayaan oleh BFO.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah penelitian terdahulu hanya membahas prosedur pemberian pembiayaan pensiunan. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang mekanisme produk pembiayaan pensiun dan kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.⁸

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Muhammad Fadli mahasiswa prodi konsentrasi ekonomi syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah yang berjudul “*Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah di Bank Syariah Mandiri KCP Panglima Polim*”. Penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran dana pensiun syariah yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Panglima Polim beserta kendala yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara strategi

⁸Dian R. Pangestika. “Prosedur Pemberian Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas Jawa Tengah”.

pemasaran Bank Syariah Mandiri KCP Panglima Polim dan peningkatan penyaluran dana pembiayaan pensiun kepada para nasabahnya.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah penelitian terdahulu membahas tentang strategi pemasaran dana pensiun syariah yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Panglima Polim beserta kendala yang dihadapi. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang mekanisme produk pembiayaan pensiun dan kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.⁹

Ketiga, Skripsi yang ditulis oleh Sri Khaerani mahasiswa jurusan ekonomi syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mataram yang berjudul “*Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah*”. Penelitian ini membahas tentang bentuk-bentuk loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dan strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam menjaga loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan bsm sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh BSM. Loyalitas nasabah sendiri dapat dilihat dari bertahannya mereka agar tetap menggunakan jasa BSM meskipun banyaknya lembaga-lembaga lain yang menawarkan produk yang sama tetapi mereka tetap bertahan di BSM.¹⁰

⁹Muhammad Fadli. “Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Panglima Polim)”.

¹⁰Sri Khaerani. “Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah”.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti adalah penelitian terdahulu memfokuskan penelitiannya pada bentuk-bentuk loyalitas nasabah dan strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam menjaga loyalitas nasabah. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitiannya pada mekanisme produk pembiayaan pensiun dan kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

Keempat, Jurnal nasional yang ditulis oleh Dina Maisyaroh mahasiswa Universitas Islam Riau yang berjudul “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru*”. Penelitian ini membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara faktor kebudayaan, sosial, pribadi, psikologi dan bauran pemasaran terhadap keputusan nasabah.¹¹

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu penulis meneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitiannya pada mekanisme produk pembiayaan pensiun dan kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

¹¹Dina Maisyaroh, “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru”.

Kelima, Jurnal Internasional yang ditulis oleh Muhammad Syaifullah, Sandi Adji Usman, dan Siska Putri Kusuma yang berjudul “*Pension Fund Product Marketing Strategy At PT. Bank Syariah Mandiri In Pontianak City*” yang meneliti tentang implementasi strategi bauran pemasaran pada produk pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Kota Pontianak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *marketing mix* pada produk pembiayaan pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Kota Pontianak berupa 4P. *Product*, pembiayaan pensiun salah satu produknya. *Price*, biaya administrasi murah serta *margin* yang bersaing. *Promotion*, dengan cara mendatangi langsung calon nasabah, sosialisasi dan brosur. *Place*, lokasi strategis dan mudah diakses masyarakat.¹²

Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu penulis meneliti mengenai implementasi strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kota Pontianak. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitiannya pada mekanisme produk pembiayaan pensiun dan kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada penelitian ini terbagi atas lima bab yang terbagi atas sub bab dengan perincian sebagai berikut:

¹²Muhammad Syaifullah, Sandi Adji Usman, dan Siska Putri Kusuma. “*Pension Fund Product Marketing Strategy At PT. Bank Syariah Mandiri In Pontianak City*”.

Bab satu menjelaskan mengenai Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Kegunaan Penelitian, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Pembahasan.

Bab dua menjelaskan tentang Landasan Teori: Pengertian upaya mempertahankan produk, *marketing sales force*, produk pembiayaan pensiun.

Bab tiga menjelaskan tentang Gambaran Umum Objek Penelitian antara lain: Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri, meliputi: Profil Perusahaan, Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri, Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri, Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, serta Produk-produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan Metode Penelitian.

Bab empat menjelaskan Hasil Penelitian dan Pembahasan terdiri dari: mekanisme pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

Bab lima yaitu Penutup terdiri dari Kesimpulan dan Saran: mekanisme pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan kendala yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

G. Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam

bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran.¹³

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah metode untuk menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu keadaan ditengah-tengah kehidupan masyarakat.¹⁴

Penelitian ini dilakukan dengan mengangkat data-data yang ada di lapangan mengenai hal-hal yang diteliti dan lokasi penelitian adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang dilakukan berdasarkan pada fenomena yang terjadi. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.¹⁵

¹³Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 24

¹⁴Muhammad dan M.Hum. *Metode Penelitian Bahasa*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), h. 30

¹⁵Rully Indrawaun, Poppy Yaniarti, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*, (Bandung: Refika Aditama, 2014), h. 68

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.¹⁶

Deskriptif penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme produk pembiayaan pensiun dan kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun. Adapun data diperoleh dari lokasi yang berada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tepatnya di Jl. S. Parman, Padang Jati, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu.

b. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini akan dilaksanakan selama satu bulan, yang dimulai dari tanggal 1 Oktober sampai 30 November 2020.

3. Informan Penelitian

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan obyek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian dan yang paling mudah dijumpai atau diakses. Adapun penetapan informan dilakukan secara *convenience sampling*.

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 43.

Convenience sampling adalah pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.¹⁷ Sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat, dan sampel ini memilih orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Adapun Informan dalam penelitian ini adalah 1 (satu) orang *Customer Service* dan 1 (satu) orang *Retail Marketing* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

1) Data Primer

Data primer yaitu data pokok yang diperoleh dari lapangan secara langsung.¹⁸ Dalam penelitian ini sumber data primernya yakni data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung dari pihak bank yang terkait dengan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang

¹⁷Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 142

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 402.

lain atau lewat dokumen.¹⁹ Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah jurnal, literatur, dokumen atau data yang berhubungan dengan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik berikut:

1) Observasi

Observasi diperoleh dari pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.²⁰ Teknik ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung, hal ini dilakukan untuk mengetahui secara pasti bagaimana mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

2) Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber untuk mendapat informasi yang

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 225

²⁰Imam Gunawan, *Metode Penelitian...*, h. 144

mendalam.²¹ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara terbuka terkait mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan kendala yang dihadapi dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak dibatasi jawabannya dengan *Customer Service* dan *Retail Marketing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah upaya untuk memperoleh data dan informasi berupa catatan tertulis/gambar yang tersimpan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dokumen merupakan fakta dan data tersimpan dalam berbagai bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, laporan, catatan harian, biografi, simbol, artefak, foto, dan data lainnya yang tersimpan. Dalam mengamati dokumen peneliti akan mengkaji isi data dan mendeskripsikannya. Dokumen juga mendukung pernyataan dari informan mengenai kasus yang sedang diteliti.²² Jadi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan rekaman wawancara dan foto hasil wawancara sebagai bahan referensi. Dokumen yaitu berkas, catatan atau foto yang berisi tentang Produk

²¹Basrowi dan Suwendi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008) h. 125

²²Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 227

Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis isi (*content analysis*) yaitu penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak yang mana merupakan suatu teknik penelitian untuk membuat infrensi-infrensi yang dapat ditiru dan sah data dengan memperhatikan konteksnya.²³ Setelah data dikumpulkan melalui tahap di atas, data dikelola dengan menggunakan beberapa metode penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu mengoreksi apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, benar, dan sudah atau relevan dengan masalah.
- b. *Organizing*, yaitu menyusun kembali data yang telah didapat dalam penelitian yang diperlukan dalam kerangka paparan yang sudah direncanakan dengan rumusan masalah secara sistematis.
- c. Penemuan hasil, yaitu dengan menganalisis data yang telah diperoleh dari penelitian untuk memperoleh kesimpulan mengenai kebenaran fakta yang ditemukan, yang akhirnya merupakan jawaban dari rumusan masalah.²⁴

²³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . h. 24

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h.152.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Upaya Mempertahankan Produk

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia upaya diartikan sebagai tindakan yang dilakukan untuk mencapai apa yang diinginkan atau merupakan sebuah strategi, yakni serangkaian langkah atau cara yang ditempatkan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan.²⁵ Sedangkan mempertahankan artinya mengusahakan sesuatu agar tetap utuh dan menjadi lebih baik.²⁶

Sementara itu, Produk dapat dimaknai sebagai barang atau jasa yang bisa dipasarkan guna memperoleh permintaan, perhatian, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan tertentu.²⁷ Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa upaya mempertahankan produk adalah segala langkah atau berbagai cara yang dilakukan guna mempertahankan keberadaan suatu produk agar tetap utuh, terjaga dan menjadi lebih baik.

Oleh karenanya, agar produk tetap bernilai, bermanfaat, menguntungkan dan berkesinambungan haruslah ada suatu upaya dalam mempertahankannya sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Ar Ra'd (13): 11 yang berbunyi:

²⁵Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), h. 995

²⁶Muhammad Ngajenan, *Kamus Etimologi Bahasa Indonesia*, (Semarang: Dahara Prize, 2000), h. 177

²⁷Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar...*, h. 723

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ
مَا يَقُومُ حَتَّىٰ يَغْيُرُوا مَا بَأَنفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ يَقُومَ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ
مِنْ دُونِهِ مِنْ وَاٰلٍ ۝۱۱

Artinya: “Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”²⁸

Dalam hal ini upaya yang dimaksud oleh peneliti adalah upaya *marketing sales force* dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

B. Produk Pembiayaan Pensiun

1. Produk

Produk adalah barang atau jasa yang bisa dipasarkan guna memperoleh permintaan, perhatian, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan tertentu. Oleh karena itu, sangatlah penting bagi produsen memprioritaskan kualitas suatu produk agar calon konsumen bisa menilai dengan mudah produk tersebut yaitu barang yang dijual tersebut harus jelas dan baik kualitasnya. Selain itu, produk harus memenuhi standarisasi mutu, berdaya guna, mudah dipakai, indah, dan memiliki daya tarik. Adapun salah satu produk yang menjadi

²⁸QS. Ar Ra'd (13): 11

salah satu unggulan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu saat ini adalah produk pembiayaan pensiun.

2. Pembiayaan

Dalam (UU) Perbankan NO. 10 Tahun 1998, pembiayaan adalah penyediaan tagihan atau uang yang bisa dipersamakan dengan itu, berdasarkan mufakat bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak dibiayai membayar tagihan atau uang tersebut setelah tempo yang ditentukan dengan imbalan atau bagi hasil. Pembiayaan dapat juga diartikan sebagai modal yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain demi mendukung investasi yang telah direncanakan, baik atas nama sendiri atau lembaga. Istilah pembiayaan tersebut intinya adalah menaruh kepercayaan, yang berarti lembaga pembiayaan selaku pemberi biaya (*shahibul mal*) menaruh kepercayaan kepada pihak penerima biaya untuk melaksanakan amanah yang diberikan. Biaya tersebut mesti digunakan dengan adil dan sebaik-baiknya disertai ikatan dan syarat-syarat yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa (4): 29 yang berbunyi:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara

kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."²⁹

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pembiayaan merupakan pemberian modal atau biaya dari satu pihak kepada pihak lain guna mendukung investasi yang telah direncanakan yang mewajibkan pihak yang dibiayai mengembalikan biaya atau modal tersebut setelah tempo yang ditentukan dengan imbalan atau bagi hasil. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sebagai salah satu lembaga keuangan syariah menawarkan salah produk pembiayaan yang khusus ditujukan bagi para pensiunan yaitu produk pembiayaan pensiun.

Berdasarkan (UU) Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa pembiayaan adalah penyediaan dana/tagihan yang dapat berupa transaksi bagi hasil dalam bentuk *mudharabah* dan *musyarakah*, transaksi jual beli, transaksi sewa menyewa, transaksi pinjam meminjam.³⁰

Pembiayaan dibagi menjadi dua macam yaitu:

- a. Pembiayaan konsumtif : pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, untuk kepemilikan rumah, pembiayaan kepemilikan mobil, pembiayaan pembelian perabot rumah tangga.
- b. Pembiayaan produktif : pembiayaan persediaan barang dagang, pembiayaan bahan baku produksi, untuk meningkatkan usaha, investasi.

²⁹QS. An-Nisa (4): 29

³⁰M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012), h. 136

3. Pensiun

Berdasarkan (UU) NO.11 Tahun 1969, pensiun adalah penghasilan yang diterima setiap bulan oleh para pensiunan yang tidak dapat bekerja lagi karena berakhirnya masa kerja yang mana merupakan jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa para pensiunan yang selama bertahun-tahun mengabdikan kepada negara. Selain itu, pensiun merupakan status seseorang yang telah berakhir masa tugasnya di instansi tempat ia bekerja sebelumnya. Instansi tersebut biasanya adalah instansi pemerintah, atau orang tersebut bekerja sebagai pegawai negeri sipil.³¹

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pensiun merupakan status seseorang yang sudah berakhir masa tugasnya di tempat ia bekerja, dan memperoleh penghasilan setiap bulannya dapat berupa uang yang dapat diambil setiap bulan sebagai balas jasa atas pengabdian selama bertahun-tahun telah bekerja kepada negara.

Selanjutnya, yang dimaksud dengan dana pensiun adalah bantuan modal, biaya, uang yang disediakan untuk maksud tertentu. Adapun manfaat dana pensiun tersebut terdiri sebagai berikut:³²

- a. Manfaat pensiun normal, yaitu manfaat pensiun untuk peserta yang dibayarkan saat mereka telah memasuki usia normal atau sesudahnya. Usia pensiun normal ditetapkan 56 tahun, usia wajib pensiun ditetapkan 60 tahun.

³¹Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 107

³²Jevita Mery Rangkung, "Evaluasi Pencatatan dan Pelaporan Dana Pensiun Pada Dana Pensiun Pemberi Kerja (Studi Kasus pada PT.PLN Wilayah Suluttenggo).

- b. Manfaat pensiun dipercepat, yaitu manfaat pensiun untuk peserta yang berhenti bekerja pada usia minimal 46 tahun.
- c. Manfaat pensiun cacat, yaitu manfaat pensiun yang diperuntukkan bagi peserta yang berhenti bekerja karena dinyatakan cacat oleh dokter yang ditunjuk dari pemberi kerja.
- d. Manfaat pensiun ditunda, yaitu hak atas pensiun ditunda yang dibayarkan saat usia pensiun dipercepat atau setelahnya. Hak tersebut diperoleh untuk peserta yang berhenti bekerja sebelum memasuki usia pensiun dipercepat dan mempunyai masa kerja minimal 3 (tiga) tahun.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tercatat lebih dari 132 juta orang penduduk Indonesia merupakan penduduk angkatan kerja. Dan menurut BPS, usia produktif ada pada usia antara 15 tahun sampai 64 tahun. Usia pensiun PNS pada dasarnya sudah ditentukan dan berlaku bagi setiap pegawai negeri. Secara umum, batas minimal usia kerja adalah 53 tahun dan maksimal masa abdi adalah 65 tahun. Terlepas dari adanya ketentuan umum batas usia mengabdikan diri bagi seorang pegawai negeri, tidak semua instansi atau profesi memiliki ketentuan yang sama. Adapun batas usia pensiun PNS sesuai profesi sebagai berikut:³³

- a. Batas Usia Pensiun PNS umum adalah 56 tahun (PP No.65 tahun 2008)
- b. Batas Usia Pensiun Guru Besar/Profesor/Dosen adalah 65 tahun (Pasal 67 ayat 5 UU No. 4 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen)

³³Raditya Wardana, *Pensiun* dikutip dari <https://lifepal.co.id/media/usia-pensiun-pns>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 09.55 WIB

- c. Batas Usia Pensiun Guru adalah 60 tahun (Pasal 40 ayat 4 UU No. 4 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen)
- d. Batas Usia Pensiun Pengawas Sekolah adalah 60 tahun (Pasal 1 PP No. 65)
- e. Batas Usia Pensiun Ahli Peneliti adalah 65 tahun
- f. Batas Usia Pensiun Jaksa adalah 62 tahun (Pasal 12 UU No.16 tahun 2004)
- g. Batas Usia Pensiun Hakim Mahkamah Pelayaran adalah 65 tahun (Pasal 1 PP No 65 tahun 2008)
- h. Batas Usia Pensiun POLRI adalah 58 tahun (Pasal 30 ayat 2 UU No. 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia)
- i. Batas Usia Pensiun POLRI dengan keahlian khusus adalah 60 tahun
- j. Batas Usia Pensiun Perwira TNI adalah 58 tahun (Pasal 75 UU No. 34 tahun 2004 tentang Tentara Nasional Indonesia)
- k. Batas Usia Pensiun Bintara dan Tamtama adalah 53 tahun
- l. Batas Usia Pensiun PNS Eselon I dalam jabatan struktural adalah 60 tahun (Pasal 1 PP No 65 tahun 2008)
- m. Batas Usia Pensiun PNS Eselon 2 dalam jabatan struktural adalah 60 tahun
- n. Batas Usia Pensiun PNS Eselon 1 dalam jabatan strategis yaitu 62 tahun
- o. Batas Usia Pensiun Jabatan yang ditentukan Presiden adalah 58 tahun

Umumnya banyak pegawai yang mengajukan pensiun dikarenakan ingin menikmati hari tua bersama keluarga. Tapi banyak pula pensiunan yang justru resah dan gelisah jika tidak bekerja dan tidak memiliki kesibukan. Oleh karena itu, produk pembiayaan pensiun sangatlah tepat teruntuk para pensiunan yang mana melalui pemanfaatan produk ini para pensiunan dapat terbantu di dalam meningkatkan kualitas hidup meski telah memasuki usia yang tergolong tidak produktif lagi.

C. *Marketing Sales Force*

1. *Marketing*

Dalam dunia perbankan, *marketing* atau pemasaran menjadi salah satu bagian terpenting dalam menjalankan kegiatan usaha, agar dapat bertahan dan terus berkembang ditengah persaingan dunia usaha. Pemasaran atau *marketing* merupakan suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasu dan pemangku kepentingannya.³⁴ Posisi *marketing* dianggap sebagai posisi paling bergengsi di sebuah cabang bank. Karena mereka-mereka yang berada di posisi ini merupakan ujung tombak laba perusahaan (tanpa mengesampingkan peran karyawan di bagian operasional lainnya). Adapun orang yang memiliki peran yang sangat penting dalam memasarkan produk kepada konsumennya disebut dengan *sales force*.

³⁴Koetler dan Keller, *Manajemen Pemasaran I*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 123

2. Sales Force

Jabatan *marketing* dalam unit kerja pemasaran pada umumnya dibagi 2 (dua), yaitu: pinjaman dan simpanan. Bagian khusus yang mencari nasabah pinjaman disebut *Account Officer (AO)* dan bagian khusus pencari nasabah yang mau menyimpan dana disebut *Funding Officer (FO)*. Pada umumnya tugas AO adalah mencari nasabah pinjaman, melakukan analisa terhadap potensi nasabah, serta melakukan penagihan setiap akhir bulan. Selain itu, AO pun bertugas melakukan penaksiran terhadap nilai agunan calon nasabah. Sementara itu, tugas FO adalah mencari dan mengumpulkan dana sebanyak-banyaknya. Ini merupakan inti bisnis dalam perusahaan perbankan. Dana tersebut kemudian diputar lagi oleh bank menjadi bentuk kredit kepada nasabah. Salah satu pelaksana tugas FO dalam mengumpulkan dana adalah *sales force*. *Sales Force* bertugas melakukan pemasaran, penjualan, penawaran, dan distribusi terhadap suatu produk kepada konsumen. Oleh karena itu, peran *sales force* sangat penting dimana memberikan peluang bagi perusahaan dalam memasarkan produk kepada konsumennya.³⁵ *Sales force* dikenal juga sebagai kelompok atau pegawai di perusahaan dengan tanggung jawab penjualan produk atau pelayanan, terutama dengan mengunjungi atau menghubungi pelanggan dan calon pelanggan. Singkatnya, dapat diartikan bahwa *sales force* adalah tenaga penjualan.³⁶

³⁵Hasan Ali, *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*, (Yogyakarta: CAPS, 2013), h. 116

³⁶Koetler dan Keller, *Manajemen Pemasaran...*, h. 128

Adapun tanggung jawab seseorang *sales force* sebagai berikut:

- a. Membuat *list* pelanggan prospek sesuai segmentasi yang diinginkan perusahaan.
- b. Melakukan penjualan sesuai *list* target yang telah ditentukan dan disepakati bersama koordinator.
- c. Menyiapkan materi/peralatan yang diperlukan untuk proses penjualan dan presentasi ke pelanggan.
- d. Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi sampai dengan pembuatan kontrak dengan pelanggan.
- e. Membuat laporan aktivitas penjualan mingguan dan laporan bulanan sesuai format laporan yang sudah ditentukan.
- f. Membina hubungan dengan divisi-divisi lain dibantu oleh koordinator untuk proses-proses internal yang terkait proses penjualan ke pelanggan.
- g. Secara terus-menerus menambah pengetahuan terhadap produk atau layanan yang akan dijual dan selalu berusaha meningkatkan kemampuan pembinaan hubungan dan penjualan ke pelanggan.
- h. Mengikuti proses tender dari awal sejak pendaftaran, submit penawaran dan jika menang maka harus melakukan proses monitoring aktivasi pelanggan dan sampai pembuatan kontrak dengan pelanggan.
- i. Memelihara pelanggan yang telah didapat dan mempersiapkan diri untuk tender selanjutnya.³⁷

³⁷Hasan Ali, *Marketing dan Kasus...*, h. 120

Seorang *sales force* harus mampu memaintain nasabahnya dengan pelayanan yang maksimal. Hal demikian dikarenakan saat ini produk perbankan bisa dikatakan banyak yang sama. Nasabah bebas memilih mau berbankir ke mana. Dan saat ini nasabah tidak hanya punya satu rekening bank saja. Oleh karena itu, *sales force* harus pintar-pintar melakukan pendekatan secara emosioal kepada nasabah, supaya dana yang telah ada di perusahaan tidak berpindah ke bank lain.

Selain itu, para *sales force* wajib memiliki beberapa kemampuan dalam menjalankan tugasnya, yaitu setidaknya-tidaknya harus mempunyai:

- a. Kemampuan komunikasi yang baik dan lancar
- b. Kemampuan memenuhi target atau *target oriented*.
- c. Memiliki penampilan yang menarik (badan proporsional, kulit bersih).
- d. Komunikatif, persuasif memberikan presentasi yang baik dan menarik.
- e. Memiliki kemampuan analisa dan interpersonal yang baik.
- f. Dapat menggunakan komputer minimal aplikasi *microsoft office*.
- g. Memiliki sikap optimis dan niat juang yang tinggi.
- h. Dapat bekerja di bawah tekanan.³⁸

Pada saat presentasi kerja tenaga penjual menguraikan fitur-fitur produk bagi pelanggan. Menggunakan pendekatan kepuasan kebutuhan. Pada umumnya mereka akan menjelaskan hal penting berkaitan produknya yakni kelebihan-kelebihannya dan contoh testimoni kepuasan konsumen. Oleh karena itu pada saat presentasi, tenaga penjual harus dipersiapkan

³⁸Kasmir, *Bank dan Lembaga...*, h. 148

dengan baik, dilatih kembali apa yang mereka katakan, menggunakan kontak mata langsung, bertanya dengan pertanyaan terbuka dan bersikap tenang. Meskipun demikian, dalam mempresentasikan suatu produk diharapkan untuk berbicara jujur dan bisa memenuhi janji-janjinya. Allah SWT berfirman dalam QS. Ali Imran (3): 77 yang berbunyi:

إِنَّ الَّذِينَ يَشْتَرُونَ بِعَهْدِ اللَّهِ وَأَيْمَانِهِمْ ثَمَنًا قَلِيلًا أُولَٰئِكَ لَا خَلَاقَ لَهُمْ
فِي الْآخِرَةِ وَلَا يُكَلِّمُهُمُ اللَّهُ وَلَا يَنْظُرُ إِلَيْهِمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ وَلَا
يُزَكِّيهِمْ وَلَهُمْ عَذَابٌ أَلِيمٌ

Artinya: *Sesungguhnya orang-orang yang memperjual belikan janji Allah dan sumpah-sumpah mereka dengan harga murah, mereka itu tidak memperoleh bagian di akhirat, Allah tidak akan menyapa mereka, tidak akan memperhatikan mereka pada hari Kiamat, dan tidak akan menyucikan mereka. Bagi mereka azab yang pedih.*³⁹

Dari uraian ayat Al-Qur'an di atas, umat Islam dengan jelas diperintahkan agar jujur termasuk dalam berbisnis. Dengan sikap jujur, insyaallah pembeli akan bertambah karena Allah SWT ridho pada orang jujur tersebut. Sedangkan pembeli tentu akan menyebarkan informasi tentang kebaikan dan kejujuran penjual tersebut kepada yang lain, sehingga diharapkan pembelinya bertambah. Tak hanya tugas untuk memasarkan produk kepada nasabah saja melainkan seorang *sales force* juga mempunyai *jobdesk* lain, yakni sebagai penunjang tugas utamanya dalam memasarkan produk. Adapun *jobdesk* lain tersebut sebagai berikut:

³⁹QS. Ali Imran (3): 77

- a. *Salesman*, dalam hal ini seorang *sales force* memiliki *jobdesk* sebagai *salesman* yang akan melakukan penjualan produk kepada pelanggan reguler yang ada dalam list nasabah yang sudah dimiliki oleh bank. Walau begitu ada juga *sales force* untuk produk tertentu yang harus mencari nasabah baru setiap harinya, misalkan untuk penjualan produk kendaraan bermotor, cicilan rumah, atau produk-produk yang sifat pembeliannya tidak berulang dalam periode pendek.
- b. *Task Force*, memiliki tugas untuk menjual produk dengan sasarannya adalah nasabah baru dan di wilayah yang tidak dapat dijangkau oleh *salesman*. Di dalam penjualan, mereka menjual produk dalam kuota tertentu sehingga disaat nasabah memiliki kecocokan dengan produk, maka nasabah akan melakukan pembelian berulang.
- c. *Merchandiser*, melakukan tugas memajang produk atau brosur mengenai produk di meja pajangan, yaitu pada meja layanan *costumer service* ataupun *teller*. Pembelian produk atas ketertarikan oleh pajangan adalah pembelian tak terencana atau disebut *impulse buying*.
- d. *Sales Promotion Girl (SPG)*, selain bertugas sebagai *merchandiser*, seorang *sales force* juga memiliki tugas layaknya seorang *SPG*, yaitu mempromosikan produk yang ada di area bank atau pun saat berkunjung ke *event* yang diadakan oleh salah satu instansi.⁴⁰

⁴⁰Ismail, *Manajemen Perbankan...*, h. 132

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa keberadaan *sales force* pada suatu perusahaan sangatlah penting, memegang peranan vital di garis depan dengan tanggung jawab penjualan produk dan pelayanan di bidang pemasaran. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas bagaimana upaya *marketing sales force* dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang sejak tahun 1955 telah didirikan bernama Bank Industri Nasional. Bank ini terus bergonta-ganti nama, yang mana akhirnya pada tahun 1999 bank yang sebelumnya telah bernama Bank Susila Bakti tersebut beralih nama menjadi Bank Syariah Mandiri. Kehadiran Bank Syariah Mandiri dua dekade ini telah membawa hikmah dan berkah setelah krisis ekonomi dan moneter yang telah melanda Indonesia pada tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha.⁴¹

Dalam keadaan tersebut, sejumlah bank konvensional yang mendominasi industri perbankan nasional mengalami krisis luar biasa sehingga membuat pemerintah mengambil langkah tegas merestrukturisasi dan merekapitalisasi sejumlah bank-bank di Indonesia. Salah satunya PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. Bank Susila Bakti berusaha keluar dari keadaan tersebut melalui upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

⁴¹Bank Syariah Mandiri, *Sejarah* dikutip dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 09.55 WIB

Tepatnya pada tanggal 31 Juli 1999, di saat bersamaan pemerintah menggabungkan empat bank, yaitu: Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi satu bank baru dengan nama PT Bank Mandiri (Persero) yang mana kebijakan tersebut menjadikannya sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai respon atas diberlakukannya (UU) NO. 10 Tahun 1998 yang memberikan peluang dan kesempatan bank umum melayani transaksi syariah, Bank Mandiri pun membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah guna mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri.

Tim ini memandang bahwa pemberlakuan (UU) tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Karena itu, Tim tersebut segera dipersiapkan baik sistem maupun infrastrukturnya menjadi bank yang kegiatan usahanya didasari prinsip syariah bernama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana pada Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan tersebut pun dikukuhkan tepatnya pada tanggal 25 Oktober 1999 oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999. Bank Indonesia menyetujui perubahan nama tersebut melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 dan terhitung sejak tanggal 01 November 1999 PT. Bank Syariah Mandiri resmi beroperasi di Indonesia.⁴²

⁴²Bank Syariah Mandiri, *Sejarah* dikutip dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 09.55 WIB

Bank Syariah Mandiri tampil dan terus tumbuh menjadi bank yang mampu menyatukan idealisme usaha dengan nilai-nilai islam yang mendasari kegiatan usahanya. Keselarasan antara dua unsur tersebut menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam *track record*-nya di perbankan Indonesia yang dihadirkan untuk bersama membangun negeri ini ke arah Indonesia yang lebih baik.⁴³

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang beralamat di jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu. Pertama kali berdiri pada tahun 2005. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tercatat telah enam kali berganti pimpinan hingga sekarang Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu berada di bawah pimpinan Bapak Bambang. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, Bank ini terus berinovasi terhadap produk dan memaksimalkan pelayanan terbaik kepada nasabah guna meningkatkan profesionalisme perusahaan.

Adapun profil Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu adalah:

Nama : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu
Alamat : Jalan S. Parman No. 62, Padang Jati Kota Bengkulu.
Telepon : (0736) 21592
BSM *Call Center* : 14040 atau (021) 2953 4040
Website : www.syariahmandiri.co.id
Jenis Usaha : Perbankan Syariah⁴⁴

⁴³Bank Syariah Mandiri, *Sejarah* dikutip dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 09.55 WIB

⁴⁴Bank Syariah Mandiri, *Profil* dikutip dari <https://alamatpenting.com/bank-syariah-mandiri-kcp-bengkulu-s-parman/>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 16.00 WIB

B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

1. Visi Bank Syariah Mandiri

- a. Visi umum: Bank Syariah Terdepan dan Modern.
- b. Untuk Nasabah: Bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.
- c. Untuk Pegawai: Bank yang menyediakan kesempatan beramanah dan berkarir profesional.
- d. Untuk Investor: Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya memberikan value berkesinambungan.

2. Misi Bank Syariah Mandiri

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.⁴⁵

⁴⁵Bank Syariah Mandiri, *Visi Misi* dikutip dari <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/visimisi#:~:text=Mewujudkan%20pertumbuhan%20dan%20keuntungan%20di,penyaluran%20pembiayaan%20pada%20segmen%20ritel>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 16.30 WIB

C. Produk-Produk yang Dihasilkan PT. Bank Syariah Mandiri

Produk-produk Bank Syariah Mandiri dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu: pendanaan, pembiayaan dan jasa.

1. Tabungan

- a. Tabungan BSM, yakni tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter Bank Syariah Mandiri atau melalui ATM.
- b. BSM Tabungan Berencana, yakni tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
- c. BSM Tabungan Simpatik, yakni tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.
- d. BSM Tabungan Investa Cendekia, yakni tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap dilengkapi perlindungan asuransi.
- e. BSM Tabungan Dollar, yakni tabungan dalam mata uang Dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri.
- f. BSM Tabungan Pensiun, yakni simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati diperuntukkan khusus bagi para pensiunan.

- g. BSM Tabunganku, yakni 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.
- h. Tabungan Mabror, yakni tabungan dalam mata uang Rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
- i. Tabungan Mabror Junior, yakni tabungan dalam mata uang Rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
- j. Tabungan Saham Syariah, yakni rekening dana nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi EFEK (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.⁴⁶

2. Giro

- a. BSM Giro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.
- b. BSM Giro Valas adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.
- c. BSM Giro Singapore adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan

⁴⁶ Bank Syariah Mandiri, *Tabungan* dikutip dari [consumer-banking/tabungan/](#), pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 16.40 WIB

berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

d. BSM Giro Euro adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.⁴⁷

3. Deposito

a. BSM Deposito adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

b. BSM Deposito Valas adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang Dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.⁴⁸

4. Pembiayaan

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

⁴⁷Bank Syariah Mandiri, *Giro*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/giro>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 16.40 WIB.

⁴⁸Bank Syariah Mandiri, *Deposito*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/deposito>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 16.40 WIB.

- b. Pembiayaan kepada pensiunan, yaitu penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.
- c. Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal, baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.
- d. BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.
- e. Gadai Emas BSM adalah produk bank yang memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah menggunakan prinsip *qardh* dengan jaminan berupa emas nasabah yang bersangkutan dengan pengikatan secara gadai. Bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *ijarah* untuk biaya pemeliharaan barang.
- f. BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang membantu nasabah membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah punya emas dan menguntungkan.
- g. Pembiayaan Mikro Umrah BSM adalah pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umroh anda.
- h. Pembiayaan Modal Kerja adalah pembiayaan jangka pendek yang diberikan untuk pemenuhan kebutuhan modal kerja calon

nasabah/nasabah. Misalnya untuk membiayai pembelian bahan baku, siklus/perputaran usaha, modal kerja, dan pembiayaan kontraktor.

- i. Pembiayaan Investasi adalah pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang yang diberikan untuk pembelian barang modal/aktiva tetap, pembiayaan proyek baru ataupun proyek perluasan suatu perusahaan, misalnya bangunan, mesin-mesin, alat-alat berat, kendaraan.⁴⁹

⁴⁹Bank Syariah Mandiri, *BSM Pembiayaan*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/business-banking/pembiayaan>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 16.40 WIB.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tentunya memiliki berbagai upaya pemasaran dalam mempertahankan produk-produk unggulannya terutama pada produk pembiayaan pensiun. Hal ini tentu saja dilakukan pihak *marketing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu demi menarik minat masyarakat terutama para pensiunan agar menggunakannya. Pada produk pembiayaan pensiun tersebut, ada beberapa mekanisme yang harus dilakukan. Selain itu, di dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun terdapat pula berbagai kendala yang ditemui oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

Penelitian yang sudah dilakukan peneliti dengan pihak marketing Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada hari Kamis tanggal 26 November 2020, hasil wawancara didapatkan dari beberapa pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, mengemukakan bahwa:

“Pertama kali berdirinya Bank Syariah Mandiri di Kota Bengkulu pada tahun 2005 beralamat di Jalan Semangka No 49 Lingkar Timur Kota Bengkulu. Bank Syariah Mandiri di Kota Bengkulu memiliki beberapa kantor cabang pembantu, yaitu KCP Curup yang dibuka pada tahun 2008, KCP S.Parman pada tahun 2012, KCP Ketahun pada tahun 2013. Saat ini

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu beralamat di Jalan S.Parman Kota Bengkulu. Unit ATM yang tersedia di Bengkulu ada tiga anjungan yaitu berada pada Kantor Cabang Bengkulu, Bengkulu Express dan Bengkulu Indah Mall.”⁵⁰

Hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa Bank Syariah Mandiri telah hadir di kota Bengkulu sejak tahun 2005 dan dari tahun ke tahun hingga saat ini terus melakukan inovasi dan pelayanan prima kepada konsumen serta profesionalitas dalam menjalankan aktivitasnya. Sebagaimana dibukanya Kantor Cabang Pembantu dan tersedianya Unit ATM di beberapa lokasi yang strategis dan mudah di akses oleh nasabah.

2. Produk apa saja yang paling banyak diminati pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Ibu Maulya Elsyanti, mengemukakan bahwa:

“Produk yang paling banyak diminati pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu adalah yang pertama pembiayaan pensiun dan yang keduanya pembiayaan mitra guna perol untuk instansi kementerian atau vertikal. Banyak sih produknya, namun kedua produk tersebut di atas merupakan produk yang banyak diminati.”⁵¹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dari berbagai banyak produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, produk pembiayaan pensiun menjadi produk yang paling banyak diminati diikuti pembiayaan mitra guna perol. Dapat dikatakan bahwa produk pembiayaan pensiun memiliki daya saing dan posisi penting di Bank Syariah Kantor Cabang Bengkulu. Tak heran jika produk

⁵⁰Rangga Mangara, *Retail Marketing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, wawancara pada hari Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

⁵¹Maulya Elsyanti, *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, wawancara pada hari Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 10.30 WIB.

pembiayaan pensiun ini menjadi salah satu dari lima produk unggulan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.

3. Sejak kapan produk pembiayaan pensiun ini ada di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan sejauh mana produk tersebut berkembang di antara produk lainnya?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, menjelaskan bahwa:

“Produk Pembiayaan Pensiun ini di Bengkulu sudah ada dari tahun 2015, hanya saja mulai berkembangnya dan Bergeraknya itu di tahun 2016. Produk ini mulai di kenal taspen dan semua orang pada tahun 2016 sampai dengan sekarang. Perkembangannya setiap tahun tidak tetap. Terkadang mengalami peningkatan sampai 10%, terkadang juga bisa kurang dari 10%.”⁵²

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa produk pembiayaan pensiun ini sudah cukup lama dikenal masyarakat Bengkulu terutama para pensiunan yakni sejak lima tahun yang lalu sebagaimana selalu ada nasabah dan perkembangan di setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan produk pembiayaan pensiun telah membawa manfaat positif bagi masyarakat di kota Bengkulu terutama para pensiunan. Melalui pemanfaatan produk pembiayaan pensiun ini, para pensiunan mempergunakannya untuk berbagai kebutuhan yang mana diharapkan dapat menunjang perekonomian mereka meskipun telah memasuki usia yang tidak produktif lagi.

⁵²Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

4. Bagaimana prosedur dan mekanisme pelaksanaan pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu kepada konsumen?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, menerangkan bahwa:

“Prosedur dan mekanismenya dari pengajuan sampai cair itu hampir sama dengan yang ada di situs internet atau pun di brosur. Pertama, tahap penawaran. Kedua, tahap *collect data*. Ketiga, tahap analisis pembiayaan. Keempat, tahap keputusan. Kelima, tahap realisasi. Keenam, tahap angsuran. Ketujuh, tahap *maintenance*.”⁵³

Hasil wawancara di atas menerangkan bahwa ada beberapa prosedur dan mekanisme yang harus dilakukan pada produk pembiayaan pensiun dimana terdapat tujuh tahapan yang terdiri dari tahap penawaran, tahap *collect data*, tahap analisis pembiayaan, tahap keputusan, tahap realisasi, tahap angsuran, dan tahap *maintenance*.

5. Apa saja kelebihan dari produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, mengemukakan bahwa:

“Kelebihannya ada di *pricing* yakni angsurannya yang secara syariah karena produk ini pun teruntuk para pensiunan yang rata-rata di usia 60 an ke atas yang lebih cenderung tertarik dengan cara islami atau yang cenderung lebih mengarah ke syariah yang anti riba.”⁵⁴

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kelebihan dari produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu berada di nilai *pricing* yang mana angsurannya yang secara

WIB. ⁵³Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 10.30

WIB. ⁵⁴Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30

syariah menjadikan daya tarik dalam memancing minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan pensiun terutama para pensiunan yang rata-rata cenderung lebih ingin mengikuti cara islami yang mana lebih mengarah ke syariah ketimbang konvensional.

6. Upaya marketing seperti apa yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam rangka mempertahankan eksistensi produk pembiayaan pensiun?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, mengemukakan bahwa:

“Yang pertama adalah silaturahmi ke taspen yang sebagai induknya untuk pensiun, pembayaran pensiun. Jadi rata-rata kita Taspen yang mana menentukan bayar kemana untuk pensiunnya dan manfaat gajinya. Kedua, silaturahmi ke kumpulan pensiun para PNS dengan melakukan pendekatan secara islami. Ketiga, ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) untuk menanyakan siapa saja yang akan pensiun sehingga dapat diarahkan ke BSM untuk pengurusan pembiayaan pensiunannya.”⁵⁵

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu guna mempertahankan keberadaan produk pembiayaan pensiun yaitu silaturahmi ke taspen, ke kumpulan para PNS, dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Hal ini tentu saja dilakukan guna memperoleh informasi terkait calon nasabah dan juga untuk mempromosikan dan memasarkan produk pembiayaan pensiun tersebut.

⁵⁵Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

7. Bagaimana bentuk promosi produk pembiayaan pensiun yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk menarik minat calon nasabah?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, mengemukakan bahwa:

“Bentuk promosinya. Pertama, melalui *pricing*. Kedua, melalui silaturahmi ke komunitas pensiun para PNS, meminta referral ke taspen, dan BKD.”⁵⁶

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu guna mempromosikan produk pembiayaan pensiun yaitu melalui *pricing*, silaturahmi ke taspen, ke kumpulan para PNS, dan Badan Kepegawaian Daerah (BKD). Hal ini tentu saja dilakukan guna memperoleh informasi terkait calon nasabah dan juga untuk mempromosikan dan memasarkan produk pembiayaan pensiun tersebut

8. Media apa saja yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk menunjang pemasaran produk pembiayaan pensiun?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, mengemukakan bahwa:

“Media yang digunakan *WhatsApp Blast*, *SMS Blast*, Instagram, Youtube, Facebook ads. Selain itu, tetap masih menyebarkan brosur secara manual.”⁵⁷

⁵⁶Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

⁵⁷Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat berbagai jenis media yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk menunjang pemasaran produk pembiayaan pensiun, seperti: *WhatsApp Blast*, *SMS Blast*, Instagram, Youtube, Facebook ads. Sebagaimana masyarakat saat ini yang sudah tidak asing lagi dengan media social dan streaming video serta aplikasi sehari-hari lainnya memungkinkan pemanfaatan media tersebut menjadi lebih efektif dan efisien.

9. Langkah-langkah strategis apa saja yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk mengatasi kendala dari produk pembiayaan pensiun?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, menjelaskan bahwa:

“Langkah-langkah nya adalah yang pertama Silaturahmi ke komunitas pensiun dengan melakukan pendekatan secara islami, meminta referal ke taspen dan BKD. Tentu saja tetap selalu menjaga hubungan baik. Kemudian pemanfaatan media WhatsApp, SMS, dan media sosial lainnya.”⁵⁸

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa langkah strategis yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk mengatasi kendala dari produk pembiayaan pensiun, seperti: Silaturahmi ke komunitas pensiun dengan melakukan pendekatan secara islami, meminta referal ke taspen dan BKD. Kemudian pemanfaatan media *WhatsApp*, SMS, dan media sosial lainnya seperti

⁵⁸Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

WhatsApp Blast, SMS Blast, Instagram, Youtube, Facebook ads. Ketiga langkah tersebut di atas diharapkan dapat mengatasi kendala yang ditemui oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

10. Kendala apa saja yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu selama memasarkan produk pembiayaan pensiun di daerah Bengkulu?

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada Bapak Rangga Mangara, menjelaskan bahwa:

“Kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk pembiayaan di daerah Bengkulu adalah pertama persaingan yakni terutama persaingan dengan bank Mantap sebagai anak perusahaan taspen yang merupakan lembaga penyalur para pensiun yang lebih di pro kan. Loyalitas Nasabah terhadap bank Konvensional. Kemudian, mengenai paradigma masyarakat terhadap cara konvensional dan syariah. Selain itu, untuk pengenalannya ke daerah-daerah kendalanya kita tidak ada unit.”⁵⁹

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala yang ditemui oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun, seperti: persaingan, loyalitas nasabah terhadap Bank konvensional, paradigma masyarakat terhadap cara konvensional dan syariah, dan kekurangan unit untuk pengenalannya ke daerah-daerah. Kendala tersebut di atas sangat mempengaruhi pemasaran produk pembiayaan pensiun. Karena itu, pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu mesti melakukan langkah strategis sebagai upaya mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

⁵⁹Rangga Mangara, *Retail Marketing...*, Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB.

B. Pembahasan

Dari data yang telah diperoleh dari observasi, dokumentasi dan wawancara yang telah dilakukan, peneliti dapat melakukan pembahasan, yakni:

Proses pembiayaan pensiun yang mudah dan cepat merupakan salah satu keunggulan pada produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Seperti bank lainnya, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu juga memiliki tahapan dalam pengajuan pembiayaan pensiun yang harus dilalui oleh pemohon dari awal pengajuan sampai pencairan. Bapak Rangga Mangara sebagai *retail marketing* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu menyatakan ada beberapa mekanisme pada produk pembiayaan pensiun yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yaitu penawaran, *collect data* (pengumpulan data), analisis pembiayaan, keputusan, realisasi, pembayaran angsuran, dan *maintenance*.

1. Penawaran

Tahap ini adalah tahap dimana pembiayaan pensiun dipasarkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Seperti yang dijelaskan Bapak Rangga Mangara, penawaran yang diterapkan pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dilakukan dengan cara selalu mengupayakan untuk tetap menjaga hubungan baik dengan mengadakan silaturahmi ke beberapa instansi seperti taspen, Badan Kepegawaian Daerah (BKD), dan komunitas pensiun para PNS. Berdasarkan keterangan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kegiatan penawaran tersebut

merupakan peluang bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu untuk menawarkan produk pembiayaan pensiun.

2. *Collect Data* (Pengumpulan Data)

Berdasarkan penjelasan Bapak Rangga Mangara di tahap ini pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu akan mengumpulkan data berupa dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan untuk pengajuan permohonan pembiayaan pensiun oleh nasabah, yaitu nasabah yang akan mengajukan pembiayaan pensiun mengisi formulir permohonan pembiayaan pensiun serta menyerahkan syarat dan dokumen yang diperlukan seperti: fotokopi KTP pemohon dan pasangan, fotokopi Kartu Keluarga, fotokopi surat nikah/surat cerai, fotokopi NPWP, slip gaji pensiun atau buku tabungan pensiun, pas foto berwarna ukuran 3x4, fotokopi SK Pensiun, dan lain-lain. Persyaratan tersebut dapat diserahkan melalui *marketing* maupun datang langsung ke Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Menurut peneliti, proses ditawarkan oleh pihak Bank sudah sangat baik karena memberikan kemudahan bagi calon nasabah yang ingin melakukan pengajuan produk pembiayaan pensiun.

3. Analisis Pembiayaan

Setelah Staf Marketing pembiayaan pensiun menerima dokumen permohonan pembiayaan dan persyaratan dari nasabah, selanjutnya dilakukan pengecekan dokumen seperti identitas diri nasabah, keaslian SK Pensiun yang berfungsi sebagai jaminan, keaslian NPWP, keaslian slip gaji pensiun, usia pensiun, jangka waktu dan angsuran pembiayaan, serta

plafond pembiayaan. Kemudian pihak bank melakukan *Bi Checking* untuk mengetahui nasabah tersebut mempunyai pinjaman atau tidak. Selain itu, Staf Marketing pembiayaan pensiun melakukan investigasi atas kebenaran data yang disampaikan melalui wawancara kepada calon nasabah dan observasi langsung ke lapangan. Menurut peneliti, tahap ini merupakan tahap terpenting untuk menghindari kecurangan atau manipulasi data dari calon nasabah yang akan menjadi acuan terhadap diterima atau tidaknya pengajuan produk pembiayaan pensiun.

4. Keputusan

Branch Manager akan mengecek kembali dan memberikan keputusan pembiayaan. Apabila *branch manager* menyetujui permohonan tersebut, maka bank mengeluarkan SP3 (Surat Persetujuan Pemberian Pembiayaan) dan akan diteruskan ke tahap realisasi.

5. Realisasi

Tahap realisasi ini adalah tahap dimana dilakukan penandatanganan akad serta pencairan dana, kemudian akan mengurus beberapa hal untuk melengkapi permohonan pembiayaan tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rangga Mangara bahwa penandatanganan akad dilakukan pihak bank dengan cara mendatangi rumah nasabah yang dilakukan oleh *marketing* pembiayaan pensiun. Dalam pencairan pembiayaan akan dimasukan ke dalam rekening nasabah, apabila nasabah belum mempunyai rekening tabungan Bank Syariah Mandiri, maka nasabah diwajibkan membuka tabungan terlebih dahulu.

6. Pembayaran Angsuran

Realisasi pembiayaan sudah dilakukan maka tahap selanjutnya adalah pembayaran angsuran yang dilakukan pihak pemohon.

7. *Maintenance*

Pada pembiayaan pensiun ini juga dilakukan *maintenance* untuk mengetahui apakah pembiayaan tersebut sudah sesuai dengan tujuan pemohon mengajukan pembiayaan. Selain itu, pihak bank akan melakukan pemantauan kepada nasabah dengan tujuan agar pembiayaan berjalan baik dan lancar sampai dengan lunas.

Tahapan-tahapan di atas merupakan mekanisme produk pembiayaan pensiun yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Proses yang mudah dan cepat menjadi prioritas pihak Bank untuk mempertahankan produk pembiayaan pensiun ini. Kemudian Bapak Rangga Mangara juga menjelaskan kelebihan dari produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu ini berada di nilai *pricing*, yang mana angsurannya yang secara syariah menjadikan daya tarik dalam memancing minat nasabah untuk menggunakan produk pembiayaan pensiun. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa mekanisme yang diterapkan pada produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu ini sangat cocok bagi para pensiunan yang rata-rata menginginkan kemudahan dalam angsuran yang bebas riba dan sesuai dengan syariat islam.

Produk pembiayaan pensiun ini selalu memiliki nasabah meskipun terjadi naik turun di setiap tahunnya. Walau demikian produk ini tetap menjadi salah satu produk unggulan yang paling banyak diminati di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sebagaimana yang dinyatakan oleh Ibu Maulya Elsyanti salah satu Customer Service di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu. Dengan daya saing dan posisi penting di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, pihak Bank terus memaksimalkan berbagai upaya dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun ini. Bank Syariah Mandiri melakukan upaya *marketing* baik secara langsung ataupun tidak langsung ke berbagai instansi dan masyarakat melalui promosi, pendekatan islami, edukasi, sosialisasi dan memanfaatkan berbagai media sosial.

Namun, dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu tentu saja menemui berbagai kendala. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Rangga Mangara selaku *retail marketing* bahwa kendala yang ditemui tersebut antara lain persaingan, loyalitas nasabah terhadap bank konvensional, paradigma masyarakat mengenai bank syariah dan bank konvensional, serta keterbatasan kantor unit.

1. Persaingan

Menurut peneliti persaingan merupakan hal yang tidak bisa dihindari pada dunia perbankan. Banyak bank konvensional dan bank syariah yang beroperasi di kota Bengkulu karena termasuk wilayah padat penduduk dengan jumlah pensiunan yang selalu ada di setiap tahunnya. Hal ini tentunya menyebabkan persaingan yang ketat antara bank yang satu

dengan bank yang lainnya untuk menarik antusias masyarakat disekitarnya khususnya para pensiunan. Selain itu, peneliti juga beranggapan bahwa setiap bank memiliki upaya masing-masing dalam meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan produk unggulannya serta berlomba-lomba untuk memberikan kepuasan bagi calon nasabah maupun yang telah menjadi nasabah. Hal ini didukung dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Bapak Ranga Mangara bahwa Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu sendiri memiliki kompetitor yang datang dari bank konvensional dan bank syariah disekitarnya seperti bank Mandiri, BRI, BNI, BCA, Bank Bengkulu, BNI Syariah, BRI Syariah, dan lain-lain. Salah satu bank yang menjadi kompetitor utama dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu adalah Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap). Sebagai anak perusahaan taspen yang merupakan lembaga penyalur para pensiun membuat bank ini lebih diunggulkan dalam persaingan pemasaran produk pembiayaan pensiun.

2. Loyalitas Nasabah terhadap Bank Konvensional

Kendala ini merupakan dampak dari persaingan bank syariah dan bank konvensional di kota Bengkulu yang mana sama-sama menawarkan produk pembiayaan pensiun. Peneliti berpendapat bahwa bank konvensional lebih unggul jumlah nasabahnya daripada bank syariah dikarenakan karena bank konvensional setiap tahun mengadakan undian untuk nasabahnya dengan nilai fantastis. Hal ini menjadi salah satu cara *marketing* bank konvensional dalam memikat nasabahnya. Selain itu, bank

konvensional sering menjadi sponsor dimana bank konvensional sering berkontribusi dalam beberapa event besar menjadi sponsor untuk sekedar memamerkan nama. Ditambah lagi, bank konvensional di Bengkulu memiliki lebih banyak kantor unit dan gerai ATM untuk akses ke daerah-daerah ketimbang yang dimiliki Bank syariah. Tentu saja hal tersebut menyebabkan bank konvensional lebih mudah diingat masyarakat ketimbang bank syariah. Oleh karenanya, hal tersebut pun menjadi tantangan bagi bank syariah untuk berinovasi kedepan mempertahankan loyalitas nasabah agar tidak ketinggalan dengan bank konvensional.

3. Paradigma masyarakat mengenai bank syariah dan bank konvensional

Masyarakat masih banyak memiliki persepsi yang salah tentang bank syariah. Dari dulu masyarakat jauh lebih mengenal sistem bank yang berbentuk suku bunga ketimbang sistem bank bagi hasil. Secara visual dan analogis masih banyak masyarakat yang menafsirkan bank syariah adalah bank konvensional pada umumnya yang menggunakan dasar pembagian hasil di dalam mendistribusikan pendapatan yang diperoleh bank. Selain itu, anggapan yang kurang tepat lagi bank syariah dianggap hanya diperuntukkan untuk golongan umat tertentu, yang seakan-akan tertutup mengadakan transaksi dengan golongan umat yang lain. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah serta kurangnya sosialisasi bank syariah tentang produk pembiayaan pensiun yang dikelola dengan cara syariah menyebabkan masyarakat kurang memperdulikan keunggulan produk syariah dibandingkan dengan produk pada bank

konvensional. Beberapa anggapan dan persepsi yang tidak benar dari beberapa masyarakat dapat dipahami karena masih minimnya informasi dan pemahaman tentang bank syariah tersebut. Masih minimnya literatur, referensi dan karya tulis yang lain menyebabkan terbatasnya sosialisasi tentang informasi dan pemahaman bank syariah. Kesalahpahaman terhadap perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah menunjukkan belum meratanya sosialisasi informasi perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah lainnya. Banyak masyarakat yang belum memahami secara benar apa itu lembaga keuangan syariah, sistem yang dipakai, jenis produknya, serta apa keunggulan lembaga keuangan syariah bila dibandingkan dengan lembaga keuangan konvensional.

4. Keterbatasan kantor unit

Di dalam pengenalan produk syariah ke daerah-daerah Bank Syariah Mandiri terkendala pada keterbatasan unit. Hal ini dapat menimbulkan kurangnya informasinya yang diperoleh masyarakat terkait produk syariah dari Bank Syariah Mandiri terutama produk pembiayaan pensiun. Sebagaimana yang terlihat, jumlah kantor unit maupun gerai ATM bank konvensional di Bengkulu tersedia lebih banyak daripada bank syariah Mandiri. Hal ini, perlahan dapat menurunkan pamor dan mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank syariah mandiri. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi untuk akses ke daerah sehingga diharapkan masyarakat menjadi lebih mudah untuk mengenal produk Bank Syariah Mandiri

seperti misalnya mengadakan program kegiatan sosialisasi produk perbankan syariah berkunjung ke daerah-daerah.

Kendala-kendala di atas dikhawatirkan akan menjadi penghambat bagi pihak Bank dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun. Oleh karena itu, pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala-kendala tersebut demi mempertahankan produk pembiayaan pensiun.

Di samping itu, Bapak Rangga Mangara juga menjelaskan bahwa di dalam menunjang pemasaran produk pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu memaksimalkan promosi dan pemanfaatan media secara kontinu dan intensif baik melalui pembagian brosur maupun penggunaan media *WhatsApp Blast*, *SMS Blast*, *Instagram*, *Youtube*, *Facebook ads* dan lain-lain. Sehingga, dengan adanya pemanfaatan media ini masyarakat khususnya para nasabah ataupun calon nasabah produk pembiayaan pensiun tidak ketinggalan informasi. Selain itu, mereka dapat mengetahui produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri, dari mulai mekanisme, akad dan sistem yang digunakan, keunggulan yang dimiliki, serta keuntungan yang diperoleh melalui pembiayaan yang berbasis syariah dibandingkan sistem bunga yang ada di bank konvensional sehingga dapat merangsang dan mendorong pensiunan melakukan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri.

Menurut peneliti, upaya yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan

pensiun sudah sangat baik. Terlihat dari berbagai kendala yang di temui di lapangan, pihak bank menghadapi dan mengatasinya dengan langkah-langkah strategis yang sudah sangat sesuai dan tepat. Namun, peneliti berpendapat bahwa promosi yang dilakukan oleh pihak bank melalui media seperti *WhatsApp Blast* dirasa kurang tepat untuk dilakukan saat ini mengingat banyaknya penyebaran *hoax* yang dilakukan oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab yang sering mengatasnamakan perusahaan. Sehingga, dikhawatirkan ada nasabah yang terkecoh ataupun yang dirugikan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab tersebut. Hal ini berbeda dengan *SMS Blast* dimana cara kerjanya mengirimkan informasi dengan menggunakan nama perusahaan langsung bukan dengan mencantumkan nomer telepon.

Selain itu, mekanisme produk pembiayaan pensiun yang diterapkan terlaksana dengan sangat baik. Proses yang mudah dan cepat menjadi prioritas pihak Bank untuk mempertahankan produk pembiayaan pensiun ini. Oleh karenanya, selayaknya pihak Bank terus berinovasi dan berupaya mempertahankan produk pembiayaan pensiun tersebut dengan tetap rutin melakukan promosi, edukasi, pendekatan islami, sosialisasi, kepada masyarakat dan berbagai instansi baik secara terjun langsung atau pemanfaatan media di kota maupun daerah. Mengingat adanya keterbatasan kantor unit Bank Syariah Mandiri di Bengkulu sehingga masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang Bank Syariah Mandiri beserta produk-produknya.

Ada baiknya pihak bank pun mengenal lebih jauh keadaan dan karakteristik masyarakat di Bengkulu baik di kota maupun daerah dengan tujuan melihat peluang yang ada serta membantu masyarakat agar lebih mudah memahami apa yang dijelaskan atau disampaikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri terkait produk perbankan syariah terutama produk pembiayaan pensiun. Diharapkan melalui upaya pendekatan tersebut pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu mampu meningkatkan daya saing, loyalitas nasabah, pemahaman dan ketertarikan masyarakat terhadap bank syariah terutama terkait produk pembiayaan pensiun dan produk unggulan lainnya baik di kota maupun di daerah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa data yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Mekanisme produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu yang harus dilalui oleh calon nasabahnya adalah Penawaran, Pengumpulan Data (*Collect Data*), Analisis Pembiayaan, Keputusan, Realisasi, Pembayaran Angsuran, *Maintenance*. Data tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan *retail marketing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dan dibuktikan dengan penjelasan alur pengajuan produk pembiayaan pensiun di *website* resmi Bank Syariah Mandiri serta diperkuat dengan adanya skema alur pengajuan produk pembiayaan pensiun yang diperoleh dari staf Marketing Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu.
2. Kendala yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu dalam mempertahankan produk pembiayaan pensiun adalah Persaingan, terutama persaingan dengan bank Mantap sebagai anak perusahaan Taspen yang merupakan lembaga penyalur para pensiunan yang lebih dahulu dikenal masyarakat; Loyalitas Nasabah terhadap Bank Konvensional; Paradigma masyarakat terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional; dan Keterbatasan Kantor Unit. Pernyataan ini sesuai dengan kenyataan yang ada, dimana kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu

hanya ada beberapa unit saja. Serta kemunculannya terbilang masih baru di masyarakat membuatnya masih kurang diminati.

B. Saran

1. Untuk lembaga agar terus menjalin kerjasama dengan berbagai instansi terkait sehingga memudahkan untuk mencari data nasabah produk pembiayaan pensiun. Selain itu terus memaksimalkan promosi, sosialisasi, dan edukasi kepada masyarakat terkait produk pembiayaan pensiun serta produk unggulan lainnya baik di kota maupun daerah melalui media maupun terjun secara langsung.
2. Untuk masyarakat agar terus mengikuti sosialisasi, edukasi, dan pendekatan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri agar masyarakat lebih mudah memahami tentang produk pembiayaan pensiun.
3. Untuk peneliti selanjutnya agar skripsi yang penulis buat ini dapat menjadi bahan rujukan atau acuan dalam melakukan penelitian serupa berikutnya terkait produk pembiayaan bank syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, M.Nur Rianto. *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2012.
- Ali, Hasan. *Marketing dan Kasus-kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service). 2013.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1990.
- Baswori dan Suwendi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta. 2008.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. 2001.
- Fadli, Muhammad. *Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim)*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2018.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- Harahap, Sofyan S. dkk. *Akuntansi perbankan syariah*. Jakarta: LPFE Usakti. 2010.
- Indrawan, Rully. Poppy Yaniarti. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Bandung: Refika Aditama. 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana. 2013.
- Jevita Merey Rangkung, *Evaluasi Pencatatan dan Pelaporan Dana Pensiun Pada Dana Pensiun Pemberi Kerja (studi kasus pada PT.PLN Wilayah Suluttenggo)*. 2015.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
- Khaerani, Sri. *Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah*. Mataram: UIN Mataram. 2018.
- Koetler dan Keller. *Manajemen Pemasaran I*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga. 2009.
- Maisyaroh, Dina. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Mengajukan Pembiayaan Pensiun di PT. Bank Syariah Mandiri Area Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau. 2019.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

- Muhammad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. 2005.
- Muhammad dan M.Hum. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2016.
- Ngajenan, Muhammad. *Kamus Etimologi Bahasa Indonesia*, Semarang: Dahara Prize. 2000.
- Pangestika, Dian R.. *Prosedur Pemberian Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas Jawa Tengah*. Purwokerto: IAIN Purwokerto. 2017.
- Saeed, Abdullah. *Bank islam dan bunga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2008.
- Sujarweni, V.W. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Paper Plane. 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2013.
- Syafi'i Muhammad, Antonio. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press. 2001.
- Syafullah, M. Sandi A.U., dan Siska P.K. *Pension Fund Product Marketing Strategy At PT. Bank Syariah Mandiri In Pontianak City*, International Journal of Scientific and Technology (IJSTR), Volume 8, Issue 01. 2019.
- Wawancara dengan Maulya Elsyanti selaku *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu, wawancara pada hari Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 10.30 WIB
- Wawancara dengan Rangga Mangara selaku *Retail Marketing* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu pada hari Kamis tanggal 26 November 2020 pukul 14.30 WIB
- Alamat Penting Dot Com, *Profil BSM Kantor Cabang Bengkulu*, dikutip dari <https://alamatpenting.com/bank-syariah-mandiri-kc-bengkulu/>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 16.00 WIB.
- Bank Syariah Mandiri, *Sejarah BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 09.55 WIB.
- Bank Syariah Mandiri, *Visi dan Misi BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kamij/visi-misi>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 16.30
- Bank Syariah Mandiri, *Tabungan BSM*, dikutip dari <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-bsm#>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 16.40 WIB.

Bank Syariah Mandiri, *Pembiayaan Kepada Pensiunan*, dikutip dari <https://www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/pembiayaan-konsumen/pembiayaan-kepada-pensiunan>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020 Pukul 17.33 WIB.

Raditya Wardana, *Pensiun* dikutip dari <https://lifepal.co.id/media/usia-pensiun-pns>, pada hari Minggu, tanggal 12 April 2020, Pukul 09.55 WIB