# BAB IV

# HASIL PENELITIAN

## A. Paparan Data

### 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan monetersejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan pada menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi sertamembentuk tim pengembangan Perbankan

Syariah Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan respon atas diperlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan mmentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang

melandasi kegiatan operasinalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di Perbankan Indonesia, BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri diwilayah Tulungagung bermula pada tahun 2006 yang membuka dua cabang di tulungagung pertama yaitu di Jl. Raya Ngunut II No. 56 Desa Ngunut Kec. Ngunut, dan yang kedua di Ruko Kepatihan 7-8, Jl. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung, karena kantor Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut kurang beroperasi dengan baik yang disebabkan karena sedikitnya masyarakat yang ke bank syariah mandiri KCP Ngunut, maka di jadikan satu dengan bank syariah mandiri KCP Tulungagung.

Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang berkantor di Ruko Kepatihan JL. Panglima Sudirman No. 51 Tulungagung merupakan jalan utama di Tulungagung. Selain itu juga letaknya yang sangat strategis mudah untuk di akses dan terletak di pusat perkantoran kota Tulungagung.[1]

**2. Sejarah Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah**

Program pensiun adalah suatu program yang mengupayakan tersedianya uang pensiun atau disebut juga manfaat pensiun bagi pesertanya setiap bulan. Umumnya program pensiun menawarkan produk

[1]www.syariahmandiri.co.id

yang berupa dana pensiun. Adapun dana pensiun ada dua jenis. Pertama dana pensiun lembaga BUMN, Kedua dana pensiun pemberi kerja.

Menurut UU No. 11 tahun 1992 Bab 1 pasal 1 (ayat 2), Dana pensiun pemberi kerja (DPPK) adalah dana pensiun yang dibentuk oleh orang atau badan yang memperkerjakan karyawan, selaku pendiri, untuk menyelenggarakan program pensiun manfaat pasti atau program pensiun iuran pasti, bagi kepentingan sebagian atau seluruh karyawannya sebagai peserta, dan yang menimbulkan kewajiban terhadap pemberi kerja.

Sedangkan dana pensiun lembaga keuangan DPLK, menurut UU Nomor 11 tahun 1992 pasal 1 (ayat 4), adalah dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau perusahaan asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti bagi perorangan, baik karyawan maupun pekerja mandiri yang terpisah dari dana pensiun pemberi kerja bagi karyawan bank atau perusahaan asuransi jiwa yang bersangkutan.

Saat ini, sejumlah bank BUMN atau BUMD memiliki program pensiun iuran pasti melalui penyelenggaraan DPLK. Dalam Bank Syariah Mandiri memiliki layanan DPLK yang dikenal sebagai Program Pensiun Iuran Pasti DPLK Syariah Mandiri. Pada program ini, Bank Syariah Mandiri menawarkan fitur program DPLK untuk tiga jenis.

**Pertama**, Program Iuran Pasti DPLK Syariah Mandiri Individu. Program ini diperuntukan bagi peserta individu/perorangan yang dirancang untuk mengoptimalkan rencana pensiun anda. Dengan nilai setoran minimal

mulai dari RP 100 Ribu. Untuk mendaftar program ini, sejumlah syarat dan ketentuan ialah:

a. Usia masuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri yaitu 18 tahun atau sudah menikah.
b. Usia pensiun yang dipilih sekurang-kurangnya 40 Tahun.
c. Periode waktu penarikan iuran untuk selanjutnya 6 bulan setelah penarikan sebelumnya.

**Kedua**, Program Pensiun Iuran Pasti DPLK Syariah Mandiri Kepesertaan. Grup/perusahaan DPLK, yang dirancang untuk mengoptimalkan rencana pensiun. Setoran Top Up dapat dilakukan melalui e-channelBank Syariah Mandiri seperti Syariah Mandiri online dan Syariah Mandiri ATM. Bagi peminat yang memiliki kelompok atau perusahaan dan ingin mendaftar jenis DPLK ini, harus memenuhi sejumlah syarat, yaitu:

a. Usia masuk menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri yaitu 18 tahun atau sudah menikah.
b. Menggunakan mata uang Rupiah.
c. Usia pensiun yang dipilih sekurang-kurangnya 40 tahun atau ditentukan oleh perusahaan.
d. Periode waktu penarikan iuran untuk selanjutnya adalah 6 bulan setelah penarikan sebelumnya dan pilihan paket investasi ditentukan oleh perusahaan.

**Ketiga**, Program Dana Pesangon DPLK Syariah Mandiri yang akan membantu perusahaan memberikan kepastian dan jaminan hidup yang layak bagi karyawannya saat mereka tidak bekerja lagi. Program Dana Pesangon DPLK Syariah Mandiri dapat menjadi solusi bagi perusahaan untuk menjalankan bisnis yang berkesinambungan. Adapun syarat dan ketentuan DPLK yaitu:

a. Iuran 100 persen berasal dari perusahaan.
b. Digunakan untuk membayar kewajiban sesuai UU Tenaga Kerja No. 13/2003 atau peraturan perusahaan.
c. Rekening transaksi DPLK harus atas nama perusahaan.[2]

**3. Sejarah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**

Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumer (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan. Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah. Dalam pembiayaan pensiun ini dapat digunakan antara lain:

a. Biaya sekolah (akad ijarah).
b. Renovasi rumah (akad murabahah).
c. Pembelian peralatan kebutuhan rumah tangga (akad murabahah).
d. Pembelian kendaraan bermotor (akad murabahah).

[2]www.syariahmandiri.co.id

e. Pembelian barang untuk usaha (akad murabahah).

Jumlah dan jangka waktu pembiayaan pensiun ini ialah sebagai berikut:

a. Jumlah pembiayaan maksimal RP 100.000.000,00.
b. Jangka waktu pembiayaan 1 sampai 3 tahun.

Dalam hal persyaratan pada pembiayaan pensiun ini terdiri dari beberapa persyaratan diantaranya:

a. Kriteria Nasabah:
    1. Cakap Hukum.
    2. Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN/ Swasta/ Asing yang memperoleh penghasilan pensiunan (pensiun bulanan).
    3. Pada saat jatuh tempo pembiayaan, usia nasabah maksimal 70 tahun.
    4. Bersedia memindahkan pembayaran pensiun bulanannya melalui BSM.
b. Dokumen yang diperlukan:
    1. Asli surat permohonan pembiayaan lengkap dari nasabah.
    2. Fotocopy KTP pemohon dan suami/istri.
    3. Fotocopy Kartu Keluarga.
    4. Fotocopy Surat Nikah/ Cerai.
    5. Asli surat keputusan pensiun nasabah.

6. Fotocopy rekening telepon dan listrik.
7. Fotocopy SHM/SHGB/IMB/PBB untuk pembiayaan dengan jaminan rumah.
8. Fotocopy BPLB/STNK/Faktur pembelian untuk pembiayaan dengan jaminan kendaraan bermotor.
9. Surat pernyataan dan kuasa untuk memotong pensiun bulanan yang diterima dan ditandatangani nasabahdi atas materai.[3]

**4. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri**

**a. Visi**

Bank Syariah Terdepan dan Modern, BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menetramkan dan memakmurkan, BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional, Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

**b. Misi**

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel,

[3]www.syariahmandiri.co.id

4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangakan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.[4]

**5. Prinsip-prinsip Bank Syariah Mandiri**

a. Keadilan

Bank Syariah Mandiri memberikan bagi hasil dan transfer prestasi dari mitra usaha dalam porsi yang adil sesuai dengan fitrah alami

b. Kemitraan

Posisi nasabah investor, pengguna dana dan bank berada dalam hubungan sejajar sebagai mitra usaha yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab. Bank Syariah Mandiri benar-benar berfungsi sebagai *intermediary* institution lewat skema pembiayaan yang dimilikinya.

c. Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

[4]www.syariahmandiri.co.id

d. Universalitas

Bank Syariah Mandiri dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai *rahmatan lil' alamin.*[5]

**6. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggung jawab dan kewenangan setiap personil di dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang akan dikerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggung jawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan baik buruknya tata laksana operasional bank tergantung pada struktur organisasi.Adapun struktur organisasi dan tugas bagian pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sebagai berikut:

a. *Branch Manager*

1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, customer*), pendanaan, FBI, *contribution margin* dan laba bersih yang ada lokasi dan berada dalam koordinasinya.

[5]www.syariahmandiri.co.id

2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif, peningkatan pendapatan non operational.
3) Memastikan segala aktivitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas.

b. *Branch Operation& Service Manager*

1) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
2) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

c. *Customer Service*

1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
2) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito serta keluhan nasabah dan *stock opname* kartu ATM.

d. *Teller*

1) Melakukan transaksi tunai & non tunai sesuai dengan ketentuan.
2) Mengelola saldo kas Teller sesuai limit yang ditentukan.
3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/ uang palsu.

e. *Back Office*

1) Mengelola urusan utang piutang.
2) Mempunyai tanggung jawab terhadap penyelenggaraan pemesanan barang terhadap supplier.
3) Memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang pada barang yang akan mendekati masa kadaluarsa.
4) Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stock barang yang sudah hamper habis.

f. *Consumer Business Relationship Manager*

1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan dan *fee based* pada segmen consumer.
2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.

g. *Micro Banking Manager*

1) Memastikan tercapainya target bisnis yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.
2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing*, *financing*, dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro.

3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan.

h. *Funding & Transaction*

1) Melakukan aktifitas sales seperti presentasi, canvasing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.
2) Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
3) *Maintenance* nasabah pendanaan untuk *top up* saldo.

i. *Risk*

1) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
2) Melakukan kunjungan ke lokasi usaha nasabah dan agunan.
3) Melakukan penilaian agunan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melengkapi form penilaian agunan.
4) Melakukan penginputan pada sistem aplikasi *Financing Approval System* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5) Membuat nota Analisa Pembiayaan (NAP) melalui sistem FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan.
6) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk berupa:

   a. *Acceptance* dan *disbursement rate*.

b. Total aplikasi yang rusak.

c. Laporan pencatatan SLA (dimulai sejak *input scoring* sampai dengan pencairan).

7) Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai kelolaannya.

j. *Micro Financing Sales*

1) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.

2) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro.

3) Memastikan adanya pengajuan BI Checking untuk verivikasi profil calon nasabah.

a. *Sales Force*

1.) Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi bank yaitu pembiayaan pensiun.

2.) Melakukan proses penjualan sesuai daftar target yangsudah ditemukan dan disepakati bersama.

3.) Menyiapkan materi/tools yang akan digunakan dalam proses penjualan mulai dari awal perkenalan, negosiasi sampai dengan akad pengajuan pembiayaan.

4.) Membuat laporan aktivitas sales harian sesuai dengan format laporan yang disepakati.

5.) Menambah pengetahuan terhadap produk pembiayaan pensiunan dan berusaha meningkatkan kemampuan pembinaan hubungan dan penjualan ke nasabah.

k. *Office Boy*

1) Membersihkan banking hall.

2) Menajaga kebersihan lingkungan kantor.

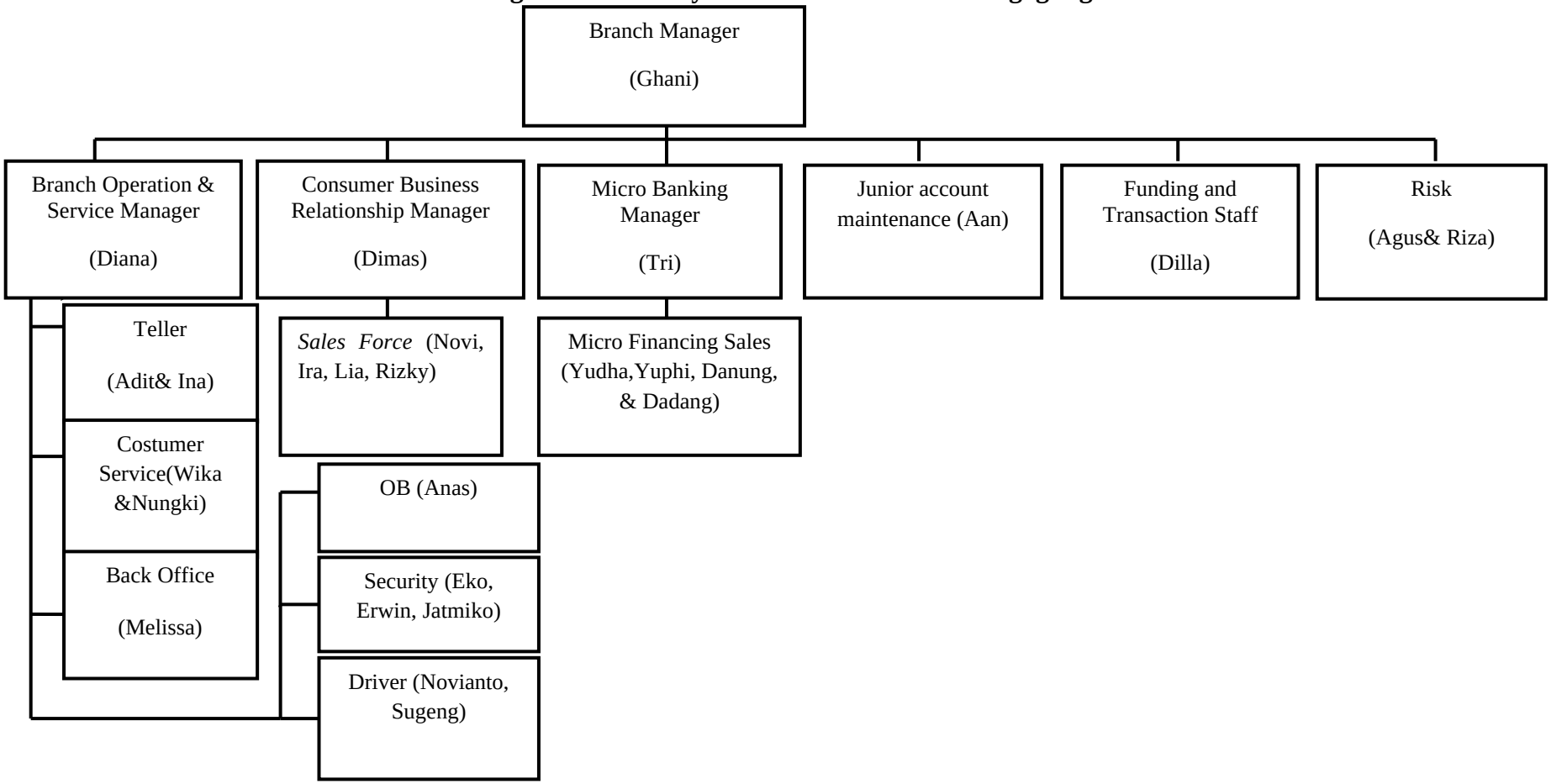
3) Membersihkan Pantry.

l. *Security*

1) Menjaga keamanan kantor dan lingkungan kantor.

**2)** Menyambut nasabah dan membantu pelayanan nasabah di banking hall.

**Gambar 4.1**
**Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**




Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

**7. Produk-produk pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung**

PT Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga perbankan yang menerapkan sistem dan operasional berdasarkan prinsip syariah Islam. Dalam menjalankan sistem operasional bank syariah tidak menggunakan prinsip bunga, akan tetapi menggunakan sistem bagi hasil dalam memberikan keuntungan kepada para nasabahnya, sehingga menjamin kehalalan pendapatnya. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI tahun 2003 yang menyatakan bahwa sistem bunga tidak sesuai dengan prinsip syariah. Sedangkan produk BSM dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu produk pendanaan, produk pembiayaan dan produk jasa. Produk pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung terbagi menjadi beberapa produk yaitu:

1. Pembiayaan Konsumer, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
   a. BSM Implan merupakan produk pembiayaan consumer dalam valuta rupiah yangdiberikan kepada karyawan tetap sebuah perusahaan yang pengajuannya sendiri dilakukan secara berkelompok/ massal.
   b. Pembiayaan Peralatan Kedokteran merupakan pemberian fasilitas dalam bentuk pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/ kesehatan untuk melakukan pembelian peralatan kedokteran.
   c. Pembiayaan Edukasi BSM merupakan jenis pembiayaan untuk jangka pendek dan menengah yang dapat digunakan guna memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah maupun perguruan tinggi atau lembaga pendidikan

lainnya ataupun uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan menggunakan akad ijarah.

d. Pembiayaan Kepada Pensiun merupakan sebuah fasilitas penyaluran pembiayaan untuk consumer (termasuk didalamnya jenis pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan menggunakan pembayaran angsuran yang dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh pihak bank setiap bulannya (pensiun bulanan). Untuk jenis akadnya sendiri menggunakan akad *murabahah* atau *ijarah*.

e. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya merupakan jenis penyaluran pembiayaan kepada koperasi karyawan guna memenuhi kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan sebuah pembiayaan melalui koperasi karyawan.

f. Pembiayaan Griya BSM merupakan jenis pembiayaan untuk jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang guna pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (consumer), baik dalam kondisi baru maupun bekas, dilingkungan *developer* dengan sistem pembiayaan *murabahah*.

g. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi, merupakan jenis pembiayaan pemilikan rumah sederhana sehat (RS Sehat/ RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintahan.

h. Pembiayaan Kendaraan Bermotor, merupakan jenis pembiayaan untuk nasabah yang ingin memiliki kendaraan berupa motor dengan menggunakan sistem *murabahah*.

2. *Small Banking*, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
   a. Pembiayaan Usaha Kecil, merupakan jenis pembiayaan untuk perorangan guna mengembangkan jenis usaha produktif.
   b. KUR *Linkage*, merupakan jenis pembiayaan usaha rakyat dengan jenis pembiayaan *linkage*.
   c. KUR *Retail*, merupakan kredit usaha rakyat guna memenuhi kebutuhan pembiayaan *retail* nasabah.
   d. Pembiayaan *Linkage*, merupakan produk pembiayaan *linkage*.
3. *Corporate*, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
   a. Kredit Modal Kerja, merupakan jenis pembiayaan untuk modal kerja nasabah. Ada 4 jenis pembiayaan melalui kredit modal kerja ini, diantaranya *Musyarakah*, Pembiayaan Dana Berputar, *Mudharabah*, dan Pembiayaan Resi Gudang.
   b. Kredit Investasi, merupakan jenis pembiayaan untuk nasabah yang ingin melakukan investasi. Ada 3 jenis pembiayaan untuk kredit yang satu ini, diantaranya *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*.

4. *Micro Banking*, terdiri dari beragam jenis pembiayaan:
   a. Pembiayaan Warung Mikro merupakan jenis pembiayaan yang memiliki limit pinjaman sampai dengan Rp 100 juta guna memenuhi kebutuhan untuk pembiayaan usaha mikro.
   b. KUR Mikro merupakan sebuah pembiayaan BSM yang ditunjukkan kepada seseorang dan badan usaha guna memenuhi kebutuhan produktif dengan jumlah plafond pembiayaan sampai dengan Rp 20 juta untuk marginnya sendiri setara dengan 22% dengan jangka waktu untuk modal kerjanya sampai dengan 36 bulan dan untuk investasi adalah 60 bulan.[6]

## B. Temuan Hasil Penelitian

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh penulis dengan menggunakan fokus penelitian sebagai berikut:

### 1. Penerapan Strategi Bauran Pemasaran dengan Metode Kemitraan dalam Meningkatkan Profitabilitas pada Pembiayaan Pensiun.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penerapan merupakan perbuatan menerapkan sehingga penerapan ini dapat dikatakan sebagai suatu perbuatan mempraktekkan dalam hal teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan

[6]www.syariahmandiri.co.id

oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan telah tersusun sebelumnya.[7]

Jadi dapat disimpulkan bahwasannya penerapan merupakan suatu perbuatan yang mempraktekkan suatu strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun yang menggunakan prinsip 7P yang meliputi *Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence*.

a. *Product*

Produk yang ada dalam Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini terbagi dalam 3 produk pembiayaan yaitu Micropembiayaan, Konsumer pembiayaan, serta Pembiayaan Pensiun. Dalam produk Pembiayaan micro, micro dapat digunakan oleh pengusaha sedangkan dalam pembiayaan konsumer ini mempunyai mitra guna yang sudah bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri yang mana gaji tersebut sudah berada pada Bank dan pihak Bank siap untuk membiayai. Untuk pembiayaan pensiun ini ada produk otto, produk otto ini digunakan untuk pembiayaan kendaraan. Dalam pembiayaan pensiun ini pihak bank bisa membiayai mulai dari usia 58-75 tahun dan untuk janda usia 45 tahun. Sedangkan akad yang digunakan pembiayaan pensiun ialah akad Murabahah dan Ijarah tetapi akad yang sering digunakan ialah akad

[7]Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), diakses dari https://kbbi.web.id/penerapan, pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 20.00 WIB.

murabahah. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Produk pembiayaan pensiun ini menggunakan akad murabahah yang mana produk ini akan dijual belikan oleh bank dengan nasabah yang tujuannya agar lebih memudahkan nasabah dalam pembiayaan pensiun ini."[8]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Produk nya itu pembiayaan pensiun itu sendiri bedanya untuk pembiayaan yang ada dalam Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung disini ialah ada pembiayaan Micro, pembiayaan micro ini digunakan untuk pengusahaa yang akan melakukan usahnya sedangkan pada pembiayaan Konsumer, pembiayaan yang sudah mempunyai mitra guna dan bekerjasama sama dengan Bank Syariah Mandiri yang mana gajinya sudah berada pada Bank dan pihak bank siap untuk membiayai. Dalam Pembiayaan Pensiun. Produk Pembiayaan pensiun ini terdapat produk otto, yang mana produk ini digunakan untuk pembiayaan kendaraan. Untuk pembiayaan pensiun ini menggunakan akad murabahah yang nantinya produk-produk tersebut akan dijual belikan pihak bank dengan nasabah dengan tujuan agar dapat menambahkan modal usaha nasabah itu sendiri."[9]

---

[8]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Brancah Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[9]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Produk pembiayaan pensiun ini merupakan produk murabahah yang dapat membantu para pegawai seperti saya yang telah memasuki masa pensiun dan produk ini dapat menambah modal usaha saya."[10]

b. *Price*

Sistem margin dan bagi hasil dalam pembiayaan pensiun pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung masih terbilang sangat rendah dibandingkan dengan bank-bank lain dan sistem margin ini sangat pantas dipersaingkan dengan bank-bank lain. Dengan plafond mulai dari Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 350 juta dengan margin 13% jangka waktu pada pembiayaan pensiun 1-15 Tahun. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sistem margin dan bagi hasil pada pembiayaan pensiun ialah menetapkan angsuran untuk produk pembiayaan pensiun, harga sangat bersaing dengan Bank lainnya seperti Bank Jatim, Bank BRI serta margin yang kompetitif. Plafond pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mulai dari Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 350 juta dengan margin 13%. Jangka waktu pada pembiayaan pensiun 1-15 Tahun, jumlah pembiayaan juga dapat disesuaikan dengan gaji pensiunan yang diperoleh setiap bulannya sehingga angsuran tidak memberatkan nasabah.

[10]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

Dengan margin yang kompetitif dan angsuran yang tetap menjadi keunggulan Bank Syariah Mandiri untuk menarik minat nasabah."[11]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sistem margin dan bagi hasil dalam pembiayaan pensiun pada bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini kita sangat bersaing meskipun produk ini masih terbilang baru tapi pantas dipersaingkan dengan bank lain dan bahkan dalam pembiayaan marginnya lebih murah dari Bank Jatim ataupun Bank BRI meskipun sedikit. Untuk biaya masih murah di kita dari pada bank bersaing apalagi di Bank BTPN itu sangat jauh. Plafond pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung mulai dari Rp. 50 Juta sampai dengan Rp. 350 juta dengan margin 13%."[12]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sistem margin dan bagi hasil dalam pembiayaan pensiun masih sangat murah disini dan bahkan sangat layak dipersaingkan dengan bank lain. Saya dulu pernah di Bank BRI dan setelah mengetahui sistem margin dan bagi hasil sangat murah disini saya langsung pindah disini dan bahkan teman-teman saya, saya beritahu untuk pindah dan menjadi nasabah pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri. Selain itu untuk profit yang saya peroleh ketika menjadi mitra di bsm ialah kurang lebih 500 sampai dengan 1 juta dan dengan profit tersebut saya lebih bisa mengembangkan usaha kerajinan saya.[13]

---

[11]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[12]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[13]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

c. *Promotion*

Promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ialah dapat digunakan dengan cara Periklanan (*Advertising*), Penjualan Pribadi (*Personal Selling*). Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Cara melakukan promosi untuk produk pembiayaan pensiun ialah yang pertama dengan 1. Periklanan (*Advertising*), periklanan yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini melalui media elektronik yang terletak di website Bank Syariah Mandiri, benner dan brosur bahkan *door to door* ke rumah para pensiunan. 2. Penjualan pribadi (*Personal Selling*) yang mana apabila peserta puas akan pelayanan pihak Bank Syariah Mandiri maka peserta tersebut akan lebih bisa yakin sehingga peserta tersebut memberikan informasinya juga kepada tetangganya yang menimbulkan lebih menguntungkan bagi pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung."[14]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Cara mempromosikan produk pembiayaan pensiun ialah kita bisa menggunakan cara 1. Periklanan (*Advertising*) seperti benner, brosur dan dengan mempromosikan dalam bentuk sosialisasi dengan sistem *door to door* dari rumah ke rumah nasabah pembiayaan pensiun. 2. Penjualan pribadi (*Personal Selling*) dengan adanya promosi ini akan lebih menguntungkan pihak Bank Syariah Mandiri bahwasannya

[14]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

> Bank Syariah Mandiri tersebut lebih mempunyai nasabah pembiayaan pensiun."[15]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Cara mempromosikan produk pembiayaan pensiun ini ialah pihak Bank Syariah Mandiri dulu mendatangi saya dan mengadakan sosialisi terkait pembiayaan pensiun dan bahkan memberikan selembar brosur yang terkait dengan pembiayaan pensiun."[16]

d. *Place*

Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini sudah terbilang cukup strategis dan bahkan mudah dijangkau pada wilayah Tulungagung. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung sudah strategis dan mudah dijangkau pada wilayah tulungagung saja yang terletak di Ruko Kepatihan sehingga dekat dengan jalan raya hal ini merupakan cukup strategis karena aksesnya mudah dijangkau masyarakat luas dengan menggunakan berbagai sarana transportasi. Kantor Bank syariah yang berada di tepi jalan sehingga dapat dilihat dengan jelas dari tepi jalan. Parkir yang luas dan nyaman memudahkan akses bagi nasabah baik pengendara pengguna motor maupun mobil."[17]

---

[15]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[16]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

[17]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Lokasi ini sudah strategis dan mudah dijangkau yang mana berada ditengah kota yang dekat dengan jalan raya dan juga berada di tepi jalan. Dalam Bank Syariah Mandi KCP Tulungagung juga mempunyai parkir yang luas dan nyaman hal ini dapat memudahkan bagi nasabah."[18]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Lokasi Bank Syariah Mandiri ini sudah srategis dan mudah di jangkau yang mana dekat dengan rumah saya bahkan lokasi ini sudah ada digoogle maps."[19]

e. *People*

Pihak yang terkait dalam pembiayaan pensiun ini terbagi menjadi 2 yaitu pihak internal dan pihak eksternal, pihak internal terdiri dari Nasabah, *Sales Force, CBRM, FF Approve* sedangkan pihak eksternal ialah BKD dan Taspen. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

---

[18]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[19]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

> "Pihak yang terkait dalam pembiyaan pensiun ini terdiri dari pihak internal dan pihak eksternal, pihak internal terdiri dari *Sales Force* bagian penanganan terkait pembiayaan pensiun, CBRM bagian marketing dan FF Approve, FF disini merupakan suatu sistem yang mana semua hal kelengkapan dokumen, KTP, dan sebagainya diupload oleh sistem sehingga cabang ini tugasnya hanya mengaupload dokumen dan diverifikasi dan diputuskan oleh FF Approve dan untuk pihak eksternalnya itu BKD dan Taspen karena BKD dan Taspen orang mengintervensi pak ini ada kebangkrutan jadi eksternal kami dan mitra di Pembiayaan Pensiunan kami itu hanya BKD dan Taspen."[20]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Pihak yang terkait dalam pembiayaan pensiun yaitu nasabah, *Sales Force*, CBRM, FF Approve dan untuk mitra nya atau pihak eksternal itu BKD dan Taspen."[21]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Pihak yang terkait ini terdiri dari Nasabah seperti saya, CBRM Masdimas yang menangani terkait semua pembiayaan, dan *Sales Force* seperti Mbak Novi yang menangani bagian pembiayaan pensiun dan juga marketing." [22]

---

[20]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[21]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[22]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

f. *Process*

Proses pembukaan pembiayaan pensiun ini harus melalui beberapa tahap yang mana tahap pertama nasabah harus mengisi form pendaftaran, setelah itu colecting data dan diupload oleh CBRM, setelah itu nasabah dikonfirmasi, akad turun, nasabah diharuskan TTD akad, akad diproses setelah semuanya clear baru pembiayaan tersebut cair. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Proses nya ialah pengajuan, dilakukan analisa cabang fungsinya hanya melakukan colecting data kemudian diupload di sistem diverifikasi di FF kemudian sama FF diaprovel di FF kami melakukan akad kemudian hasil akad kami keluarkan dibagian operation untuk dilakukan pencairan terus dicabang memonitoring apabila nasabah itu take over jika itu baru berarti kami harus kordinasi ke Taspen."[23]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Proses pembiayaan pensiun yang pertama ialah isi form pendaftaran, kalau dari nasabah sudah tidak ada yang lain cuma mengisi form pendaftaran selanjutnya tanda tangan akad langsung cair sedangkaan untuk pihak bank yang menangani pembiayaan pensiun ini ialah isi form pendaftaran, colecting data, persyaratan-persyaratannya itu terus diajukan ke CBRM, CBRM upload data dan setelah itu nunggu konfirmasi dan lain sebagainya nanti nasabahnya ditelpon dikonfirmasi apakah benar atas nama ini pinjaman sekian setelah dikonfirmasi semuanya oke akad turun selanjutnya tanda tangan akad,

[23]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

> setelah tanda tangan akad, akadnya ini diupload lagi dan diproses baru nanti cair terakhir."[24]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Proses pengajuan pembiayaan pensiun saya dulu yang pertama datang ke Bank Syariah Mandiri untuk melakukan pendaftaran setelah itu saya pulang dan beberapa hari kemudian setelah semuanya sudah diproses saya ditelpon pihak bank yang menangani pembiayaan pensiun untuk dimintai konfirmasi setelah itu saya disuruh tanda tangan akad, setelah tanda tangan akad, akad tersebut diupload dan setelah itu dananya sudah cair. Setelah proses pengajuan selesai proses tersebut tidak berhenti disini bahkan dengan pembayaran diambilkan dari gaji yang saya peroleh dengan proses pendampingan manajemen oleh Bank Syariah Mandiri dalam usaha saya ialah dilakukan dengan menyurvei setiap bulan dengan menanyakan bagaimana cara mengembangkan jenis-jenis usaha kerajinan yang mungkin dapat di contoh dari kelompok lain, tetapi juga mempertimbangkan baik buruknya bila saya mengembangkan usaha kerajinan tersebut di daerah saya dengan mempertimbangkan potensi yang ada.[25]

g. Physical Evidence

Sarana prasarana dalam pembiayaan pensiun ini seperti halnya parkir yang bersih dan cukup luas, Pendingin ruangan AC, jaringan Wifi dan juga brosur yang nantinya dapat digunakan untuk mempromosikan produk. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku

---

[24]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[25]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

*Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sarana prasarana dalam pembiayaan pensiun kalau menurut saya area parkir yang cukup luas dan bersih, terdapat pendingin ruangan seperti halnya AC, jika masih antri nasabah bisa menunggu dikursi yang empuk , kemudian juga terdapat jaringan wifi, Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung juga memiliki brosur terkait pembiayaan pensiun." [26]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sarana prasarana dalam pembiayaan pensiun menurut saya ada brosur, jaringan wifi, AC dan juga parkir yang cukup luas yang dapat membuat nyaman nasabah pembiayaan pensiun. "[27]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sarana prasarana pembiayaan pensiun yang saya ketahui dulu melihat dari brosur, parkir yang bersih, dan juga dalam ruangan terdapat pendingin ruangan seperti halnya AC."[28]

---

[26]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[27]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[28]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

**2. Dampak Strategi Bauran Pemasaran dengan Metode Kemitraan dalam Meningkatkan Profitabilitas pada Pembiayaan Pensiun.**

Dampak adalah suatu pengaruh yang kuat yang menimbulkan akibat baik itu positif maupun negatif dari sebuah tindakan yang dilakukan oleh satu/sekelompok orang yang melakukan kegiatan tertentu.[29]

Jadi dapat disimpulkan bahwa dampak dengan menjalankan strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun ini merupakan suatu akibat yang muncul baik dalam bentuk positif maupun negatif dari sebuah tindakan yang dilakukan oleh satu/sekelompok. Yang mana dampak tersebut dapat dilihat dari adanya strategi pemasaran yang menggunakan prinsip 7P yang meliputi *Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence*.

a. *Product*

Terkait dengan produk ini terdapat dampak baik itu dampak positif maupundampak negatif. Dampak positif dari adanya produk ini dapat menambah potofolio jumlah nasabah dan juga dapat menambah laba bagi nasabah agar dapat membantu menambah modal usaha. Sedangkan dampak negatif ialah produk pembiayaan pensiun yang masih baru di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung maka belum sepenuhnya dikenal dikalangan masyarakat. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh

[29]Pengertian Dampak Menurut Para Ahli, diakses dari https://www.pengertianmenurutparaahli.net Pada tanggal 27 Februari 2020 pukul 21.00 WIB.

Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Terkait produk ini ada dampak positif dan juga negatif, dampak postif dari adanya produk pembiayaan pensiun ini ialah yang pertama dapat menambah portofolio jumlah nasabah, yang kedua karena margin yang ditawarkan masih rendah dengan bank-bank konvensional sehingga akan menguntungkan bagi nasabah pembiayaan. Sedangkan dampak negatifnya masih belum sepenuhnya dikenal dikalangan masyarakat."[30]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Menurut saya dampak positif dari adanya produk ini dapat dilihat dari segi pembiayaan, kita bisa memberikan laba. Ketika nasabah itu taunya Bank Syariah Mandiri haji, umroh kan terkait dengan hal-hal itu sementara nasabah itu tidak tau bahwa kami mempunyai produk lain kita bisa memberikan pembiayaan, dengan kita memberikan pembiayaan pensiun ini otomatis kita datang ketempatnya nasabah-nasabah nah itu kita bisa memberikan edukasi jadi sekalian promosi bu ini lo produk Bank Syariah Mandiri. Sedangkan dampak negatif dari adanya produk pembiayaan pensiun ialah masih kurang terkenal dikalangan masyarakat."[31]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Untuk segi produk ini dampak positif nya itu menurut saya ketika pihak bank pada pembiayaan pensiun ini memberikan laba kesaya maka laba tersebut dapat saya gunakan untuk menambah modal

---

[30]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku*Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[31]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

usaha. Sedangkan dampak negatif ialah karena produk ini masih baru di Bank Syariah Mandiri maka masih jarang diketahui oleh masyarakat bahwasannya Bank Syariah Mandiri ini sudah mempunyai produk pembiayaan pensiun."[32]

b. *Price*

Sistem margin dan bagi hasil dalam pembiayaan pensiun ini terdapat dampak positif dan juga dampak negatif mengenai sistem margin dan bagi hasil. Dampak positif sistem margin dan bagi hasil yang masih murah dibandingkan bank lain maka Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini akan semakin mempunyai nasabah pembiayaan pensiun. Namun disisi lain dengan adanya sistem margin dan bagi hasil yang masih murah juga berdampak negatif yang mana usia jatuh tempo akan semakin pendek. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

"Sistem margin dan bagi hasil pada pembiayaan pensiun menurut saya dampak positifnya yaitu karna sistem margin dan bagi hasil masih terbilang murah dibandingkan dengan bank-bank lain maka bank kami semakin mempunyai nasabah pembiayaan pensiun. Sedangkan dampak negatifnya usia jatuh tempo pembiayaan pensiun akan semakin pendek."[33]

---

[32]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

[33]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Untuk Sistem margin dan bagi hasil pada pembiayaan pensiun ini menurut saya dampak positif yaitu ketika kita memberikan sistem margin dan bagi hasil yang dapat dipersaingkan dan bahkan lebih murah dari bank lain maka nasabah pembiayaan pensiun mau pindah gaji atau pidah pembiayaan disini seperti halnya take over punya pinjaman di bank jatim masih 100 dipinjamkan disini 200 maka yang 100 buat nutup disana gajinya pindah dikita. Soalnya mau dimanapun nasabah kan mencari untung ya lebih murah, kita lebih murah bukan hanya di sistem margin dan bagi hasil aja tapi biaya juga lebih murah. Sedangkan dampak negatif dalam sistem margin dan bagi hasil menurut saya dalam usia jatuh tempo, yang mana semakin kita memberikan kemurahan otomatis usia jatuh tempo juga semakin pendek."[34]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sistem margin dan bagi hasil yang masih murah di bandingkan bank-bank lain maka saya sangat nyaman dan senang melakukan transaksi pembiayaan pensiun disini. Selain itu profit yang saya terima ketika menjadi mitra menjadikan usaha kerajinan saya lebih maju dan bahkan berkembang hingga tetap mempunyai keuntungan bagi saya. Namun disisi lain dengan adanya sistem margin dan bagi hasil yang masih murah memungkinkan usia jatuh tempo akan semakin singkat atau pendek."[35]

c. *Promotion*

---

[34]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[35]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

Dalam segi promosi ini terdapat dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif dari adanya promosi ini ialah nasabah akan mengetahui bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini terdapat produk baru yaitu pembiayaan pensiun sedangkan untuk dampak negatif dari adanya promosi ini ialah karena terbatasnya jumlah sumber daya manusia sehingga menyebabkan tenaga tim sosialisasi/ promosi kurang hal itu mengakibatkan keberadaan Bank Syariah Mandiri kurang dikenal oleh masyarakat terutama di perdesaan.Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam segi promosi dampak positif dari adanya promosi menurut saya bagi nasabah akan mengetahui bahwasannya Bank Syariah Mandiri tidak hanya mempunyai produk haji dan umroh saja namun juga terdapat produk baru seperti halnya pembiayaan pensiun. Jadi pada intinya kita bisa menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan pensiun. Sedangakan dampak negatifnya jumlah sumber daya manusia yang masih terbatas mengakibatkan Bank Syariah Mandiri masih kurang dikenal dikalangan masyarakat perdesaan."[36]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam hal promosi menurut saya terdapat dampak positif maupun dampak negatif, yang mana dampak positif dari adanya promosi ini ialah banyak nasabah yang mau melakukan pembiayaan pensiun di

[36]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

> kita sedangkan dampak negatif nya menurut saya terbatasnya sumber daya manusia."[37]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Menurut saya dalam segi promosi ini terdapat dampak positif, seperti halnya saya bisa mengetahui bahwa Bank Syariah Madiri tidak hanya mempunyai produk haji umroh saja namun juga ada produk baru yaitu pembiayaan pensiun dan setelah mengetahui produk pembiayaan pensiun ini maka saya sangat tertarik untuk melakukan pembiaayan pensiun guna untuk menambah modal usaha saya.Sedangkan dampak negatif mungkin tenaga promosi kurang sehingga belum tersosialisasikan dengan baik."[38]

d. *Place*

Dalam hal lokasi dalam pembiayaan pensiun ini terdapat dampak positif dan juga dampak negatif. Dampak positif dari adanya lokasi pembiayaan pensiun ini sudah sangat strategis di wilayah Tulungagung kota namun diwilayah terpencil lokasi pembiayaan pensiun ini masih belum dikenal dan bahkan tidak strategis bagi mereka hal ini menjadikan dampak negatif bagi lokasi pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

---

[37]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[38]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

> "Dampak positif lokasi pembiayaan pensiun ini mudah dijangkau oleh kalangan yang tempat tinggalnya dikota sedangkan dampak negatifnya kita tidak mempunyai nasabah pinggiran."[39]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dampak positif untuk lokasi pembiayaan pensiun ini lokasinya ditengah kota dan mudah dijangkau untuk nasabah yang tempat tinggalnya di kota bahkan sudah ada di google maps namun ada dampak negatif yaitu kami tidak mempunyai nasabah pedesaan yang mana nasabah pedesaan itu lebih tertarik di Bank BRI karena hampir disemua desa sudah terdapat kantor cabang bank tersebut."[40]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dampak positif lokasi pembiayaan pensiun ini sangat mudah dicari ini sangat membantu saya karena sangat dekat dari tempat tinggal saya sedangkan untuk dampak negatif ini mungkin nasabah yang jauh dari lokasi dan bahkan tempat tinggalnya terpencil itu lebih memilih bank lain yang dekat dari tempat tinggal sehingga Bank Syariah Mandiri masih belum mempunyai nasabah terpencil."[41]

e. *People*

Dalam pihak yang terkait ini terdapat dampak positif dan juga negatif. Dampak positif dari adanya pihak yang terkait ini ialah semakin

---

[39]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[40]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[41]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

banyak nasabah akan semakin meningkatkan pula citra Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Sedangkan dampak negatif ialah perlu menjaga hubungan baik dari mitra maupun nasabah. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Pihak yang terkait ini memiliki dampak positif yang mana dengan adanya pihak yang terkait seperti halnya nasabah, maka semakin banyak nasabah akan semakin meningkatnya pula citra Bank Syariah Mandiri itu sendiri. Sedangkan dampak negatif ialah perlu menjaga hubungan baik antara mitra dengan nasabah yang mana ketika kita tidak bisa menjaga hubungan bahkan tidak menghargai akan berpengaruh buruk bagi perusahaan dan bahkan akan mencoreng nama baik Bank kami. " [42]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dampak positif dari adanya pihak yang terkait ini ialah ketika dengan adanya pihak seperti halnya *Sales force*, CBRM, FF Aprove ini dapat membantu nasabah dalam menangani pembiayaan pensiun. Bahkan dengan adanya Nasabah pembiayaan pensiun ini dapat membantu kami dalam meningkatkan citra Bank Syariah Mandiri. Selain itu kami juga perlu menjaga hubungan antara mitra dan nasabah, karena ketika kami tidak bisa menjaga hubungan antara mitra dan nasabah akan berpengaruh pada citra perusahaan dan bahkan nasabah tidak mau lagi melakukan pembiayaan pensiun di kami hal tersebut bisa dikatakan sebagai dampak negatif."[43]

---

[42]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[43]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dampak positif dengan adanya pihak yang terkait menurut saya sangat membantu saya dalam mengajukan pembiayaan pensiun ini. Sedangkan dampak negatif menurut saya pihak Bank harus menjaga hubungan dengan kami karena semisal hubungan tersebut tidak baik akan berimbas pada bank syariah mandiri itu sendiri."[44]

f. *Process*

Dalam hal proses ini terdapat dampak positif dan dampak negatif. Dampak positif dari adanya proses pembiayaan pensiun ini ialah pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat membantu calon nasabah dalam pengajuan pembiayaan pensiun. Sedangkan dampak negatif sistem yang sering trobel akhirnya akan menghambat jalannya transaksi. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku*Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam segi proses menurut saya ada dampak positif dan juga negatif. Dampak positif yaitu kita dapat membantu calon nasabah dalam pembiayaan pensiun. Sedangkan dampak negatif kadang sistem yang sering eror maka akan menghambat jalannya transaksi pembiayaan pensiun."[45]

---

[44]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

[45]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Menurut saya pada proses pembiayaan pensiun ini terdapat dampak positif dan juga dampak negatif. Dampak positif yang mana dengan adanya proses atau tahapan dapat memudahkan calon nasabah dalam pembiayaan pensiun yang tidak menyulitkan calon nasabah itu sendiri. Sedangkan dampak negatif kadang sistem mengalami masalah yang sering trobel atau bahkan eror maka akan merugikan bagi nasabah dengan harus menunggu dan menjadikan nasabah kurang nyaman dengan pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung."[46]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Menurut saya dalam segi proses ini sudah cukup bagus bahkan tidak mempersulit calon nasabah seperti saya yang memasuki usia pensiun. Namun dengan adanya proses tidak sepenuhnya berjalan dengan mulus kadang juga mengalami proses yang cukup lama sehingga nasabah harus menunggu. Hal ini akan merugikan bagi nasabah dengan pelayanan yang kurang maksimal."[47]

g. *Physical Evidence*

Pada sarana prasarana ini terdapat dampak positif dan juga dampak negatif. Dampak positif dari adanya sarana prasarana ini ialah dapat memudahkan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun. Sedangkan dampak negatif ialah menampilkan brosur yang kurang

---

[46]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[47]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

menarik maka nasabah kurang tertarik dan juga jaringan internet yang lambat sehingga nasabah lebih tertarik di Bank lain. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam sarana prasarana yang terdapat dalam pembiayaan pensiun ini menurut saya sudah sangat lengkap yang mana produk pembiayaan pensiun ini sudah terdapat diweb, brosur nya juga ada, dan ditambah lagi penggunaan teknologi yang semakin berkembang pada Bank Syariah Mandiri yang mana transaksi ini dapat dilakukan melalui handphone dan kita juga menyediakan wifi sehingga memudahkan dalam pengajuan pembiayaan pensiun. Sedangkan untuk dampak negatif ketika kita menampilkan brosur produk pembiayaan pensiun yang kurang menarik maka nasabah juga kurang tertarik dengan produk kami sehingga lebih memilih Bank lain."[48]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Pada sarana prasarana yang ada pada pembiayaan pensiun ini menurut saya terdapat dampak positif yang mana Bank Syariah Mandiri sudah memiliki sarana prasarana yang cukup lengkap sehingga calon nasabah bisa langsung melakukan pembiayaan pensiun ini. Sedangkan dampak negatif dalam sarana prasarana pembiayaan pensiun ini ketika teknologi yang kita lakukan seperti halnya jaringan internet yang lambat akan mengurangi minat nasabah pembiayaan pensiun sehingga lebih tertarik di Bank lain."[49]

---

[48]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[49]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Sarana prasarana pada pembiayaan pensiun ini sangat berdampak positif bagi saya. Hal ini dapat dilihat bahwa Bank Syariah Mandiri sudah mempunyai sarana prasarana yang sangat memadai dan bahkan teman-teman saya sudah saya anjurkan untuk melakukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri. Sedangkan dampak negatif mungkin dalam jaringan internet yang lambat sehingga pelayanannya tidak memuaskan."[50]

**3. Kendala yang dihadapi dan Solusi dalam Penerapan Strategi Bauran Pemasarandengan Metode Kemitraan dalam Meningkatkan Profitabilitas pada Pembiayaan Pensiun.**

Kendala merupakan suatu yang menjadi rintangan dalam mencapai suatu sasaran tujuan yang telah ditetapkan dalam strategi bauran pemasaran ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun ini akan menutup kemungkinan akan mengalami kendala atau rintangan yang akan dihadapi oleh pihak Bank Syariah Mandiri dan Nasabah pembiayaan pensiun.

Selain itu pihak Bank Syariah Mandiri dan Nasabah pembiayaan pensiun memiliki berbagai solusi yang akan digunakan untuk menanggulangi

[50]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

berbagai kendala dalam menjalankan strategi bauran pemasaran menggunakan prinsip 7P yang meliputi *Product, Price, Promotion, Place, People, Process, Physical Evidence*.

a. *Product*

Dari segi produk ini terdapat kendala baik internal maupun eksternal dan bahkan terdapat solusi untuk menangani kendala tersebut. Kendala internal dari adanya produk ini ialah nasabah harus mempunyai handphone yang canggih sedangkan kendala eksternalnya karena produk pembiayaan pensiun ini masih baru masih belum terkenal dikalangan masyarakat. Solusi dengan adanya kendala baik internal maupun eksternal ialah banyak-banyak melakukan acara getering dan kerjasama dengan mitra pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yaitu BKD dan Taspen dan menambah fasilitas seperti ATM. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala internal ini biasanya membahas terkait IT jadi kayak hal ini pengambilan harus memakai otensifikasi, kalau otensifikasi itu berarti dia harus memakai handphone yang canggih. Sedangkan untuk kendala eksternal ini belum tersosialisasinya dengan baik produk pembiayaan pensiun. Untuk solusinya kendala internal itu kita mencoba untuk memperbaiki tingkat IT dan menambah fasilitas ATM untuk Pensiunan sedangkan untuk eksternal kami lebih banyak diskusi atau silaturahmi dengan pemegang kekuasaan seperti halnya BKD dan Taspen."[51]

[51]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala internalnya seperti halnya nasabah harus mempunyai atau memakai handphone yang canggih. Sedangkan kendala eksternal pembiayaan pensiun ini kita masih kurang terkenal kalau dikalangan pensiunan karena pensiunan itu taunya BRI, JATIM, BTPN jadi kendalanya disitu. Solusinya itu kita bikin acara getering BUP (Batas Usia Pensiun) yang mau purna kerjasama sama dengan BKD dan Taspen dan bahkan kita bisa menambah fasilitas seperti ATM untuk para pensiun."[52]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala internal menurut saya nasabah seperti saya harus mempunyai handphone yang canggih sedangkan kendala eksternalnya itu seperti halnya produk pembiayaan pensiun ini masih baru maka masih belum terlalu dikenal oleh kalangan masyarakat. Untuk Solusinya pihak bank harus sering melakukan *Door To Door* ke masyarakat desa." [53]

b. *Price*

Sistem margin dan bagi hasil terkait dengan pembiayaan pensiun ini memiliki kendala baik internal maupun eksternal namun dari kendala tersebut terdapat solusi baik kendala internal maupun eksternal.Kendala internal sistem margin dan bagi hasil ialah sistem margin dan bagi hasil

---

[52]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[53]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

yang sangat rendah akan menimbulkan jatuh tempo yang pendek sedangkan kendala eksternal diakhir tahun harus berlomba-lomba memberikan diskon. Solusi dari adanya kendala baik internal maupun eksternal ialah memberikan kelonggaran waktu dan menurunkan baik menurunkan promo dan potongan administrasi. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala nya dalam sistem margin dan bagi hasil itu kan kita bersaing maka kalau di internal itu kebijaksanaan yang mana bank komoditor itu lebih murah tetapi usia jatuh temponya lebih pendek jadi ada sekmen tertentu yang diambil oleh bank komoditor. Sedangkan kendala eksternal nya biasanya diakhir tahun kita berlomba dalam hal promo/diskon biasanya kita memberikan promo/diskon seperti sembako. Untuk solusinya itu sekarang kita mencoba untuk masuk kesana dan menurunkan potongan administrasi."[54]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala internal nya itu dalam usia jatuh temponya karena sistem margin dan bagi hasil yang masih murah di kita maka usianya masih sangat pendek di bandingkan bank-bank lain kalau eksternalnya itu diakhir tahun kita lomba murah-murahan atau memberikan banyak diskon/promo. Untuk solusinya kita sama-sama menurunkan promo biasanya untuk antisipasi itu mulainya dibulan oktober ada promo atau potongan administrasi yang dikenakan 50% hingga 0%.[55]

---

[54]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksana selaku Manajer Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[55]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Menurut saya kendala dalam sistem margin dan bagi hasil pada pembiayaan pensiun ini jatuh temponya masih terbilang sangat pendek..Untuk solusinya pihak Bank Syariah Mandiri harus memberikan kelonggaran waktu untuk melunasi pembiayaan pensiun."[56]

c. *Promotion*

Promosi pada pembiayaan pensiun ini terdapat kendala baik internal maupun eksternal sehingga dari beberapa kendala tersebut tentunya juga terdapat solusi. Kendala internal dalam segi promosi ialah belum bisa mengatur waktu sedangkan kendala eksternalnya ialah hujan dan banjir. Solusi yang ada dari kendala baik internal maupun eksternal ialah selagi ada waktu dapat melakukan promosi dan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat menambah tenaga kerja pemasaran tersebut. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala internal dalam segi promosi ini menurut saya dari tenaga pemasarannya biasanya untuk awal bulan ini kita tidak bisa keluar

[56]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

> untuk promosi yang mana kita harus bekerja dikantor ada otensifikasi dan itu sudah motong hari untuk kita bisa berkunjung di tempat tinggal nasabah, sedangkan kendala eksternalnya itu seperti bencana alam contohnya itu hujan atau banjir. Untuk Solusinya itu lebih memperbanyak pegawai yang menangani terkait pembiayaan pensiun agar tidak keteteran dalam soal waktu."[57]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam promosi kendala internalnya itu dari diri kita sendiri mbk kadang nih kondisi tubuh yang kurang fit itu kalau tidak begitu kita harus mengurusi masalah di Taspen yang pindah gaji lah atau rekening pasif dengan harus bolak balik ke Tulungagung-Kediri nah itu akan memotong hari juga sedangkan untuk kendala eksternalnya ialah hujan. Untuk Solusinya itu mungkin bisa lebih banyak mengatur waktu."[58]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam kendala yang ada pada promosi ini menurut saya mungkin dalam hal bencana alam yang mana kita tidak tau kapan akan turun hujan atau kapan terjadi gempa. Untuk solusinya mungkin bisa selagi ada waktu luang pihak bank dapat langsung terjun kelapangan atau bahkan bisa membagi tugas dengan pihak lain yang sama-sama menangani pembiayaan pensiun."[59]

---

[57]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[58]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[59]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

d. *Place*

Dalam lokasi Bank Syariah Mandiri yang menangani pembiayaan pensiun ini terdapat kendala internal dan eksternal yang mana dalam kendala tersebut juga terdapat solusinya. Kendala internal dalam lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ialah bagi nasabah yang jarak tempuh jauh dari lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Kendala eksternalnya dengan terbatasnya sumber daya manusia sehingga belum tersosialisi dengan baik diperdesaan. Solusinya Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ialah sering berkunjung ketempat nasabah yang jauh dari lokasi dan juga menambah kantor cabang diperdesaan agar lebih dikenal dimasyarakat desa. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala internal yang mungkin terkait dengan lokasi itu sebenarnya parkir cukup bagus, jalur cepat bis, kemudian belum terjangkaunya segmen, di wilayah tulungagung sangat luas. Jadi solusinya adalah kami mencoba melakukan reveral dengan BKD itu kami meminta *database* nasabah pensiunan yang domisinya terjangkau kita tidak perlu mengerjakan yang jauh-jauh yang daerah kita aja sih radios 5-10 KM itu segmen kita segmen utama kita adalah segmen yang terjangkau dulu dengan lokasi kita sekarang, terus bagaimana jika nasabah yang berada jauh dari lokasi kita, kami akan sewaktu-waktu akan melakukan sistem *pick up* yang mana setengah 1 kami akan main kesana sambil bersilaturahmi dan melakukan reveral. Sedangkan kendala eksternalnya terbatasnya sumber daya manusia maka belum tersosialisasikan dengan baik dimasyarakat desa untuk solusinya bisa

> menambah kantor cabang diperdesaan agar lebih dikenal dimasyarakat desa."[60]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala terkait dengan lokasi menurut saya terdapat kendala internal yang mana dalam hal nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi kita. Sedangkan kendala eksternalnya terbatasnya jumlah sumberdaya manusia. Untuk solusinya kita akan mengadakan kunjungan ditempat tinggal nasabah tersebut dan mungkin bisa menambah kantor cabang diperdesaan."[61]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala dalam hal lokasi menurut saya pada jarak tempuh menuju lokasi Bank Syariah Mandiri mbk atau seperti halnya orang yang sudah tua yang tidak bisa berjalan atau bahkan sakit-sakitan itu tidak mungkin kan orangnya datang ke lokasi Bank Syariah Mandiri. Sedangkan kendala eksternal masih terbatasnya sumber daya manusia. Maka untuk solusinya pihak bank harus mendatangi nasabah tersebut atau ahli warisnya yang datang ke bank atau bahkan bisa menambah kantor cabang di perdesaan.."[62]

e. *People*

Pihak yang terkait dalam pembiayaan pensiun ini memiliki kendala yang juga terdapat solusi. Kendala pihak yang terkait dalam pembiayaan

---

[60]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[61]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[62]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

pensiun ini ialah harus menjaga hubungan baik mitra pembiayaan pensiun seperti halnya BKD dan Taspen dan juga nasabah. Solusinya memperbanyak silaturahmi dengan BKD dan Taspendan juga nasabah. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala yang ada dalam pihak yang terkait ialah mestinya menjaga hubungan dengan pihak ketiga, pihak ketiga dengan Taspen untuk Solusinya ialah banyak-banyak silaturahmi dengan Taspen dan BKD."[63]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Dalam pihak yang terkait menurut saya kendalanya itu kita sebagai pihak yang menangani pembiayaan pensiun harus menjaga silaturahmi dengan mitra kita dan nasabah kita. Untuk solusinya banyak-banyak berkunjung ditempat mitra kita dan nasabah kita."[64]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Menurut saya kendala yang ada dalam pihak terkait menurut saya ialah pihak bank harus sangat menjaga hubungan antara pihak yang menangani pembiayaan pensiun seperti *Sales Force* dengan nasabah. Karena semisal hubungan itu tidak baik akan berimbas pada Bank itu sendiri dan bahkan nasabah tersebut akan berpindah tempat di

---

[63]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[64]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

> Bank lain. Untuk solusinya pihak bank harus banyak-banyak melakukan silaturahmi dengan nasabah."[65]

f. *Process*

Dalam proses pengajuan pembiayaan pensiun ini terdapat kendala yang mana kendala tersebut mempunyai solusi untuk menangani hal tersebut. Kendala dalam proses pengajuan pembiayaan pensiun ini ialah pada sistem yang kadang trobel itu akan menghambat jalannya transaksi. Solusi dalam hal ini ialah perlu mengganti sistem yang kuat dan menambah kecepatan jaringan. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *BranchManager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Untuk prosesnya menurut saya sistem yang cukup lama dan bahkan kadang trobel itu akan menghambat jalannya transaksi karena di FF itu antriannya serindo (Seluruh Indonesia) jadi model antriannya lumayan panjang sehingga memperlambat salurannya kemudian solusinya bagaimana terkait dengan lambatnya itu biasanya kami pihak manajemen mengadakan pembaharuan sistem yang akan dipetakan di Jakarta tetapi diarea Malang yang mempunyai grub whatshapp yang isinya monitoring terhadap progres pengajuan di FF dan juga mengganti sistem yang lebih kuat."[66]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala yang terdapat dalam segi proses pembiayaan pensiun inikadang agak lama, karena antriannya tidak cuma di kita saja tapi

[65]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

[66]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

> seluruh indonesia jadi kita harus sabar menunggu. Untuk solusinya kami dapat memonitoring dari grub whatshapp yang ada dan mengganti sistem yang lebih kuat atau bahkan menambah kecepatan jaringan."[67]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala dalam proses pengajuan pembiayaan yang saya ketahui yaitu terkait proses yang lumayan lama, aku dulu juga begitu prosesnya juga lumayan lama bahkan kadang sistemnya mengalami trobel. Untuk solusinya mungkin pihak bank bisa melakukan pengecekan bahwasannya misal nanti prosesnya lama pihak bank perlu memberikan pengumuman terlebih dahulu dan juga menambah kecepatan jaringan."[68]

g. *Phisycal Evidence*

Dalam sarana prasarana ini terdapat kendala yang mana kendala tersebut juga mempunyai solusi yang dapat menangani kendala tersebut. Kendala dalam sarana prasarana pembiayaan pensiun ini ialah terkait jaringan yang bermasalah atau bahkan eror untuk solusinya pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung harus memperkuat jaringan. Hal ini dipaparkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kalau menurut saya ini kendalanya mungkin dalam hal pada desain brosur yang kurang menarik dan jaringan yang terjadi pada internet bermasalah atau bisa juga eror. Untuk solusinya mungkin pihak Bank Syariah Mandiri dapat lebih teliti dalam pembuatan desain dan juga

---

[67]Hasil Wawancara dengan Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[68]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

> lebih dibuat lebih indah sehingga calon nasabah dalam membacanya akan tertarik dengan produk tersebut dan juga pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung harus memperkuat jaringan dan mempercepat koneksi tersebut."[69]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Ibu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendala dalam hal sarana prasarana menurut saya ialah dalam hal jaringan yang kadang cepat kadang lambat itu. Untuk solusinya mungkin menambah kecepatan koneksi internet."[70]

Hal tersebut juga diperkuat dengan pemaparan pendapat dari Bapak Suyono selaku nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung, sebagai berikut:

> "Kendalanya dalam segi sarana prasarana pembiayaan pensiun ini menurut saya dari desaain brosur yang masih kurang dan juga dalam segi jaringan yang mana dalam memproses pembiayaan pensiun kadang juga terjadi jaringannya bermasalah atau bisa juga eror. Untuk solusinya lebih menguasai desain tersebut dan membuatnya lebih indahagar calon nasabah lebih tertarik sedangkan untuk jaringan internet yang bermasalah mungkin solusinya pihak bank dapat memperkuat jaringan tersebut."[71]

---

[69]Hasil Wawancara dengan Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[70]Hasil Wawancara denganIbu Novi selaku *Sales Force* Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 03 Februari 2020

[71]Hasil Wawancara dengan Bapak Suyono selaku Nasabah Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung tanggal 04 Februari 2020

## C. Analisis Temuan Penelitian

Setelah Melakukan pengamatan dan penelitian pada Manajer, Pegawai maupun Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Penelitian akan menganalisis data dari hasil pengamatannya sebagai berikut:

1. Penerapan Strategi Bauran Pemasaran dengan Metode Kemitraan dalam Meningkatkan Profitabilitas pada Pembiayaan Pensiun.

   Dari penelitian yang telah dilakukan kepada manajer, pegawai serta nasabah pembiayaan pensiun Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang mana dalam strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun ini memiliki pendapat yang beragam. Mereka berpendapat bahwasannya penerapan strategi bauran pemasaran pembiayaan pensiun sudah dilakukan dengan cukup baik dan dapat dikatakan sudah bersinergi kepada semua mitra pembiayaan pensiun baik itu BKD maupun Taspen yang selalu mengutamakan prinsip 7P. Prinsip 7P ini merupakan suatu strategi bauran pemasaran yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dalam menangani pembiayaan pensiun. Dalam produk pembiayaan pensiun ini menggunakan akad ijarah dan murabahah, namun disisi lain Bank Syariah Mandiri ini lebih menggunakan akad murabahah yang nantinya dapat membantu para nasabah dalam memulai usahanya dengan memberikan sejumlah pembiayaan yang bertujuan menambahkan modal usaha tersebut.

Dalam pembiayaan pensiun ini sistem margin dan bagi hasil masih terbilang sangat murah dan bahkan dapat dipersaingkan dengan bank lain seperti halnya Bank BRI, Bank Jatim dan bahkan Bank BTPN hal ini dapat dikatakan bahwa sistem margin dan bagi hasil dapat membantu meningkatkan profitabilitas pada pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri.Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini melakukan promosi dengan 2 cara yaitu Periklanan (*Advertising*) yang mana Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat menggunakan cara dalam bentuk memasang benner, menyebar brosur dan bahkan mengadakan sosialisasi guna untuk menarik minat nasabah agar mau melakukan pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Cara yang kedua ialah Penjualan Pribadi (*Personal Selling*) dalam promosi ini akan sangat menguntungkan bagi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung bahwasannya apabila nasabah puas akan pelayanan pihak Bank Syariah Mandiri maka nasabah tersebut akan lebih bisa yakin dan tidak bisa dipungkiri bahwa nasabah tersebut memberikan informasinya juga kepada tetangganya sehingga efek yang ditimbulkan akan lebih menguntungkan. Dalam Lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini sudah terbilang cukup strategis dan mudah dijangkau untuk nasabah yang tempat tinggalnya diwilayah Tulungagung kota namun pada wilayah terpencil lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini masih belum diminati dan bahkan

nasabah lebih memilih yang dekat dengan tempat tinggalnya seperti halnya Bank BRI yang mana disetiap desa maupun kota Bank tersebut sudah ada.

Pada Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung pihak yang terkait dalam menangani pembiayaan pensiun ini terbagi menjadi 2 pihak yaitu pihak internal dan pihak eksternal. Pihak internal ini terdiri dari Nasabah, Sales Force, CBRM, dan FF Aprove sedangkan pihak eksternal ialah mitra dalam pembiayaan pensiun yaitu BKD dan Taspen. Dalam proses pembiayaan pensiun yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini menggunakan berbagai tahap yaitu pengajuan, dilakukan analisa cabang fungsinya hanya melakukan colecting data kemudian diupload di sistem diverifikasi di FF kemudian sama FF diaprovel yang nantinya akan melakukan akad kemudian hasil akad dikeluarkan dibagian *operation* untuk dilakukan pencairan terus dicabang memonitoring apabila nasabah itu take over jika itu baru berarti harus kordinasi ke Taspen ataupun BKD. Untuk selanjutnya dalam sarana prasarana pada pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini ialah Parking yang bersih dan luas, Pendingin ruangan seperti halnya AC, Kursi empuk untuk menunggu antrian dipanggil, Jaringan Wifi dan Brosur. .

2. Dampak Strategi Bauran Pemasaran dengan Metode Kemitraan dalam Meningkatkan Profitabilitas pada Pembiayaan Pensiun.

Karena dalam strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun tentu saja menimbulkan berbagai dampak yang akan ditemui dalam strategi bauran pemasaran ini. Dari penelitian yang telah dilakukan kepada Manajer, Pegawai beserta Nasabah pembiayaan pensiun ini memiliki pendapat yang beragam. Dampak yang dialami dalam strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun ini berdampak positif maupun negatif.Untuk dampak positif strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun yakni dengan adanya produk baru yaitu pembiayaan pensiun, maka mampu memberikan laba kepada nasabah guna menambah modal usaha. Pihak Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung memberikan sistem margin dan bagi hasil yang murah dibandingkan dengan Bank lain hal ini dimungkinkan akan dapat mendatangkan calon nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Mengetahui produk baru, dengan adanya promosi yang melalui 2 cara periklanan (*Advertising*) dan juga penjualan pribadi (personal selling) maka calon nasabah dapat mengetahui bahwa Bank Syariah Mandiri ini memiliki produk baru yaitu pembiayaan pensiun dan juga akan lebih menguntungkan bagi nasabah pembiayaan pensiun. Lokasi pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini dapat membantu nasabah untuk melakukan pembiayaan pensiun yang mana lokasi tersebut mudah dijangkau dikalangan yang tempat tinggalnya dikota.Meningkatkan citra Bank, dengan adanya pihak yang terkait yang mana pihak tersebut dibagi menjadi 2 yaitu

pihak internal dan pihak eksternal, pihak internal disini meliputi nasabah, sales force, CBRM, dan FF Aprove sedangkan dipihak Eksternal ialah mitra kita BKD dan Taspen pada pembiayaan pensiun ini maka akan membantu dalam meningkatkan citra Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Dengan adanya proses Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dapat meringakan calon nasabah dalam pengajuan pembiayaan pensiun.

Dalam sarana prasarana yang ada seperti halnya Parking yang bersih dan luas, Pendingin ruangan seperti halnya AC, Kursi empuk untuk menunggu antrian dipanggil, Jaringan Wifi dan Brosurini memudahkan nasabah dalam mengajukan pembiayaan pensiun.Dalam strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun tidak hanya dampak positif saja tetapi juga berdampak negatif yang mana dampak negatif terkait strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun ialah produk pembiayaan pensiun ini masih belum tersosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat khususnya perdesaan masih kurang terkenal. Dengan sistem margin dan bagi hasil pada pembiayaan pensiun yang sangat murah dibandingkan dengan Bank lain maka akan berpengaruh pada usia jatuh tempo yang semakin pendek hal ini akan membuat pihak nasabah kurang nyaman. Kurangnya sumber daya manusia yang sangat terbatas dalam hal promosi akan menimbulkan keberadaan Bank Syariah Mandiri kurang diminati masyarakat perdesaan.

Dengan adanya lokasi Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung ini masih terbatas hal ini menjadikan nasabah yang jauh dari lokasi memilih bank lain yang berada disetiap desa seperti halnya BRI sehingga Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung masih kurang dikenal dan bahkan belum mempunyai nasabah pinggiran. Pihak yang terkait ini Bank Syariah Mandiri perlu menjaga hubungan baik dengan mitra maupun nasabahnya karena semisal hubungan tersebut kurang baik akan berpengaruh pada citra perusahaan dan bahkan nasabahnya memilih untuk melakukan pembiayaan di Bank lain. Pada proses pembiayaan pensiun ini pihak bank mengalami sistem yang sering trobel hal ini akan menghambat jalannya transaksi dan bahkan nasabah menjadi tidak nyaman harus menunggu terlalu lama. Kurangnya menarik dalam desain pada brosur dan juga jaringan internet yang lambat sehingga nasabah lebih tertarik di Bank lain.

3. Kendala yang dihadapi dan Solusi dalam Penerapan Strategi Bauran Pemasaran dengan Metode Kemitraan dalam Meningkatkan Profitabilitas pada Pembiayaan Pensiun.

Bukan suatu hal baru jika suatu lembaga dan semua pihak yang terkait mengalami berbagai kendala dalam melakukan setiap usaha yang sedang dijalankan. Seperti yang dialami oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung dan nasabah pembiayaan pensiun dalam melakukan strategi bauran pemasaran pada pembiayaan pensiun yang sedang dijalankan menemui

berbagai kendala yang akan penulis jelaskan dibawah ini. Dalam menemui suatu kendala yang dihadapi maka semua pihak harus mampu menemukan solusi untuk mengatasi suatu kendala tersebut.

Terkait dengan kendala yang ditemui oleh Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung beserta nasabah pembiayan pensiun sangatlah bermacam-macam seperti halnya Dalam Produk kendalanya ialah nasabah harus mempunyai atau memakai handphone yang canggih dan karena produk ini masih baru belum tersosialisasikan dengan baik pembiayaan pensiun dikalangan masyarakat. Solusi untuk mengatasi kedala ini yakni: Menambah fasilitas ATM untuk Pensiunan dan lebih banyak melakukan diskusi atau silaturahmi baik pada BKD, Taspen maupun masyarakat desa.Tak hanya produk saja sistem margin dan bagi hasil ini juga memiliki kendala ialah sistem margin dan bagi hasil yang masih murah dibandingkan Bank lain maka usia jatuh temponya juga sangat pendek dan pada akhir tahun biasanya harus lomba murah-murahan atau memberikan banyak diskon/promo. Solusi untuk mengatasi kendala ini yakni dengan memberikan kelonggaran waktu dan juga menurunkan promo maupun biaya administrasi.

Sedangkan pada promosi ini kendala ialah pada tenaga pemasarannya diawal bulan pihak Bank Syariah Mandiri harus bekerja dikantor sehingga akan motong hari untuk bisa berkunjung di tempat tinggal nasabah tak hanya itu hujan atau banjir juga termasuk kendala. Solusi untuk mengatasi kendala

ini yakni pihak Bank dapat memperbanyak tenaga kerja dan bahkan harus bisa mengatur waktu.Lokasi Bank Syariah Mandiri terdapat kendala yakni dalam hal nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari lokasi dan terbatasnya sumber daya manusia juga menjadi kendala dalam lokasi Bank Syariah Mandiri. Solusi untuk mengatasi kendala ini yakni mengadakan kunjungan ditempat tinggal nasabah dan juga perlu menambahkan kantor cabang di perdesaan yang nantinya akan lebih dikenal di masyarakat desa, tak hanya dalam loksi pihak yang terkait ini juga mempunyai kendala yaitu harus menjaga silaturahmi dengan mitra dan nasabah. Solusi untuk mengatasi kendala ini yakni banyak-banyak berkunjung ditempat mitra dan nasabah.

Proses pembiayaan pensiun ini terdapat kendala yang kadang mengalami sistem mengalami trobel hal ini akan menghambat jalannya transaksi sehingga nasabah akan merasa tidak nyaman. Solusi untuk mengatasi kendala ini yakni pihak Bank Syariah Mandiri melakukan pembaharuan sistem yang dilihat dari grub whatshapp untuk memonitoring terhadap progres pengajuan di FF setelah itu pihak Bank Syariah Mandiri harus memberikan pengumuman kepada nasabahnya dan juga perlu mengganti sistem yang kuat agar nantinya tidak terjadi kejadian seperti itu. Kendala yang terakhir adalah dalam segi sarana prasarana pembiayaan pensiun ini, pada desain brosur yang kurang menarik dan jaringan yang terjadi pada internet bermasalah atau bisa juga eror. Untuk solusinya lebih menguasai

desain tersebut dan membuatnya lebih indah agar calon nasabah lebih tertarik sedangkan untuk jaringan internet yang bermasalah mungkin solusinya pihak bank dapat memperkuat jaringan tersebut.