

**STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT
NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN
DI BSM KC AJIBARANG BANYUMAS**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Purwokerto untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Ahli Madya

Oleh :
NINDA NASHIHA HUDAEFA
NIM : 1617203032

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
2019**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	
vi	
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI.....	
xiv	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional Variabel	8
F. Metodologi Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Tinjauan Umum Tentang Strategi Pemasaran	14
1. Definisi Strategi Pemasaran Bank.....	14
2. Perencanaan Strategi Pemasaran Bank.....	15
3. Konsep-Konsep Pemasaran Bank	17
4. Tujuan Strategi Pemasaran	19
5. Penerapan Strategi Pemasaran.....	20
6. Bauran Pemasaran	24

B. Pembiayaan Pensiun	29
1. Pengertian Pembiayaan	29
2. Tujuan Pembiayaan	30
3. Pensiun	31
4. Akad Pembiayaan Pensiun	34
C. Penelitian Terdahulu.....	35
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang.....	39
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	40
3. Struktur Organisasi Pembiayaan Pensiun BSM KC Ajibarang.	43
4. Produk-Produk di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang	45
B. Strategi Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajiabarang.....	57
C. Analisis Data	67
BAB IV PENUTUP	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Pencairan Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang

Tabel 1.2 : Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 : Tabel transaksi layanan BSM Net Banking

Tabel 2.2 : Simulasi palfond

Tabel 2.3 : Target pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajiabarang



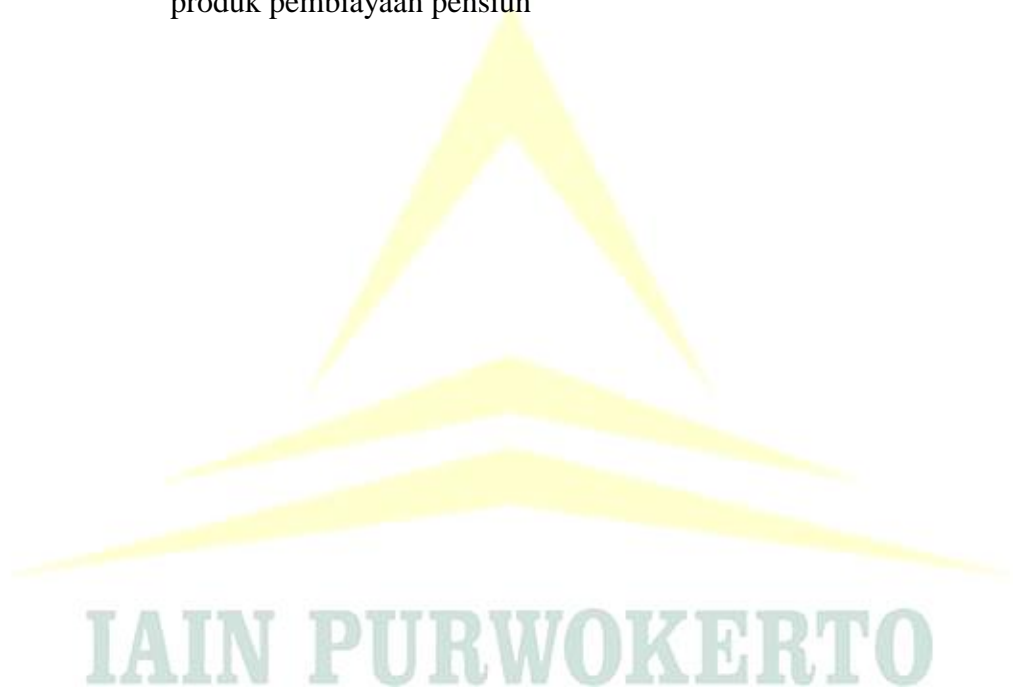
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Struktur organisasi pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri
KC Ajibarang



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Pembiayaan Pensiun
- Lampiran 2 : Brosur BSM Card dan BSM Griya
- Lampiran 3 : Pedoman wawancara
- Lampiran 4 : Blanko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 5 : Sertifikat-Sertifikat
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 7 : Foto kegiatan mengunjungi nasabah pensiunan dan menawarkan produk pembiayaan pensiun



STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK PEMBIAYAAN PENSIUN DI BSM KC AJIBARANG BANYUMAS

Ninda Nashiha Hudaefa

ninda.hudaefa@gmail.com

ABSTRAK

Pembiayaan pensiunan adalah penyalur fasilitas pembiayaan konsumtif (termasuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan limit hingga Rp. 300.000.000,-. Jangka waktu selama 10-15 tahun atau masa jatuh tempo pada usia pinjaman mencapai 75 tahun, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui potongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Terhitung sudah ada kurang lebih 100 nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Ajiabarang. Pada produk pembiayaan pensiun akad yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Ajiabarang adalah murabahah dan ijarah, dimana akad murabahah digunakan untuk renovasi rumah, pembelian peralatan kebutuhan rumah tangga, pembelian kendaraan bermotor, dan pembelian barang untuk usaha. Pada akad ijarah digunakan untuk keperluan umroh dan biaya pendidikan.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi untuk meningkatkan minat nasabah pada produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajiabarang. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2019, sedangkan data yang diperoleh adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Dalam tahanan pengumpulan data, ada beberapa metode yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis datanya menggunakan analisis deskriptif.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran untuk meningkatkan minat nasabah pada produk pembiayaan pensiun yang digunakan Bank Syariah Mandiri KC Ajiabarang adalah dengan menggunakan strategi bauran pemasaran plus strategi khusus.

Kata kunci : Strategi, Pemasaran, pembiayaan pensiun

**MARKETING STRATEGY TO INCREASE CUSTOMER INTEREST IN
PENSION FINANCING PRODUCTS IN THE SYARIAH MANDIRI BANK
KC AJIBARANG BANYUMAS**

Ninda Nashiha Hudaefa

ninda.hudaefa@gmail.com

ABSTRACT

Pension financing is a distributor of consumptive financing facilities (including multi-use financing) to pensions, with a limit of up to Rp. 300.000.000,-. The term is 10-15 years or the maturity date of the loan reaches 75 years, whit installment payments made through deductions from direct pension received by the bank every month (monthly pension). There are already approximately 100 customers in Syariah Mandiri Bank KC Ajibarang. In pension financing product contracts used by Syariah Mandiri Bank KC Ajibarang are murabahah and ijarah, where murobahah contracts are used for home renovation, purchase of household equipment, purchase of motorized vehicles, and purchase of goods for business. Ijarah contract is used for umrah and education fees.

The purpose of this study was to find out how are strategy to increase customer interest in pension financing products in Syariah Mandiri Bank KC Ajibarang. In this study the research method used was field research with conducted in Januari to Februari 2019, while the data obtained were primary data sources and secondary data sources. In the data collection stage, there are several methods, namely interviews, observation, and documentation. While the data analysis method used descriptive analysis.

Based on the research and discussion that has been carried out it can be concluded that the marketing strategy to increase customer interest in pension financing product in Syariah Mandiri Bank KC Ajibarang to the public is to use a marketing mix strategy plus special strategies.

Keywords : Strategy, marketing, pension financing

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan semakin berkembangnya perekonomian suatu negara, semakin meningkat pula permintaan/kebutuhan pendanaan untuk membiayai proyek-proyek pembangunan. Namun, dana pemerintah yang bersumber dari APBN sangat terbatas untuk menutup kebutuhan dana diatas, karenanya pemerintah menggandeng dan mendorong pihak swasta untuk ikut serta berperan dalam membiayai pengembangan potensi ekonomi bangsa. Pihak swasta pun secara individual maupun kelembagaan, kepemilikan dananya juga terbatas untuk memenuhi operasional dan pengembangan usahanya. Dengan keterbatasan kemampuan finansial lembaga negara dan swasta tersebut, maka perbankan nasional memegang peran penting dan strategis dalam kaitanya penyediaan permodalan pengembangan sektor-sektor produktif.¹

Bank sebagai lembaga perantara jasa keuangan (*financial intermediary*) yang artinya lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah keuangan, dengan tugas pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat, diharapkan dengan dana yang dimaksud dapat memenuhi kebutuhan dana pembiayaan yang tidak disediakan oleh dua lembaga sebelumnya. Indonesia, sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama islam, telah lama mendambakan kehadiran sistem lembaga keuangan yang sesuai tuntutan kebutuhan tidak sebatas finansial namun juga tuntutan moralitasnya. Sistem bank yang dimaksud adalah perbankan yang terbebas dari praktek bunga (*free interest banking*).

Untuk menghindari pengoprasian bank dengan sistem bunga, islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah islam. Dengan kata lain, bank islam lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan

¹ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hlm.15.

antara bunga bank dan riba. Bagi kaum muslimin kehadiran bank islam dapat memenuhi kebutuhannya namun bagi masyarakat lainnya, bank syariah adalah sebagai sebuah alternatif lembaga jasa keuangan disamping perkembangan konvensional yang telah lama ada. Berdasarkan falsafah bank syariah, hal yang mendasar yang membedakan antara bank syariah dan bank non-syariah adalah terletak pada pengembalian dan pembagian keuntungan yang diberikan oleh nasabah kepada lembaga keuangan dan/atau yang diberikan oleh lembaga keuangan kepada nasabah. Sehingga terdapat istilah bunga dan bagi hasil.²

Secara garis besar, pengembangan produk bank syariah dikelompokkan menjadi 3 yaitu produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana, dan produk jasa. Produk penyaluran dana atau pembiayaan (*financing*) merupakan istilah yang dipergunakan dalam bank syariah, sebagaimana dalam bank konvensional disebut dengan kredit (*lending*). Dalam bank konvensional kredit keuntungannya berbasis bunga (*interest based*), sedangkan dalam pembiayaan (*financing*) berbasis pada keuntungan riil yang dikehendaki (*margin*) ataupun bagi hasil (*profit sharing*).³

Pembiayaan akan berkualitas atau tidak berkualitas dimulai saat analisis pembiayaan. Kesalahan analisis pembiayaan akan menyesatkan keputusan pemberian pembiayaan. Keputusan pembiayaan yang salah merupakan potensi terjadinya kualitas pembiayaan yang rendah atau potensi terjadinya pembiayaan bermasalah. Kesalahan analisis pembiayaan sebagai akibat lemahnya kemampuan analisis pembiayaan dalam melaksanakan tugasnya dan anggota komite pembiayaan dalam mencermati usulan pembiayaan calon debitur. Penyebab pembiayaan bermasalah memang bisa

² Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hlm. 2.

³ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 162.

dari faktor nasabah debitur itu sendiri misalnya kurangnya pengetahuan bisnis yang dibiayai oleh bank, terjadinya mismanagement dan lain lainnya.⁴

Pelaksanaan pembiayaan pada bank syariah umumnya dicakup dalam bagian pemasaran. Hal ini sesuai dengan fungsi bagian pemasaran, yaitu sebagai aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas khususnya menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.⁵

Dalam merencanakan dan menjalankan kegiatan pemasaran di dunia perbankan juga sama dengan kegiatan pemasaran di perusahaan lainnya. Salah satunya adalah harus memperhatikan lingkungan pemasaran yang akan dimasuki. Lingkungan pemasaran ini sangat menentukan strategi yang akan dijalankan, karena lingkungan pemasaran sangat mempengaruhi sukses tidaknya kegiatan pemasaran yang akan dijalankan nantinya.

Secara umum tujuan pemasaran bank adalah untuk:

1. Memaximumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
2. Memaximumkan kepuasan pelanggan atau nasabah melalui berbagai pelayanan yang diingatkan nasabah.
3. Memaximumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.
4. Memaximumkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.⁶

Bank Syariah Mandiri merupakan lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1995 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank

⁴ Zaim Nur Alif, Imron Mawardi, "Pengaruh Pembiayaan Murobahah Terhadap Laba Melalui Variabel Intervening Pembiayaan Bermasalah Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode", 2009-2013. *JESST* Vol.1 No. 8 Agustus 2014.

⁵ Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), hlm. 27-39.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 57.

ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999. Perusahaan Bank Syariah Mandiri yang mempunyai kantor di berbagai wilayah di Indonesia baik itu dalam lingkup provinsi, kota maupun kabupaten agar lebih dekat serta bisa memberikan layanan terbaik kepada para nasabah di dunia perbankan di berbagai lokasi, termasuk juga konsumen di Jawa Tengah kab. Banyumas yang bisa datang ke lokasi kantor cabang atau ATM terdekat yaitu alamat Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang di jl. Raya Pancasan Blok F-7, Desa Ajibarang, Kab. Banyumas Jawa Tengah kode pos 53163.⁷

Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang memiliki berbagai macam produk baik penghimpunan maupun penyaluran dana. Produk-produk yang ada di Bank Syariah KCP Ajibarang yaitu produk *funding* yaitu tabungan, deposito dan giro dan produk *financing* berupa pembiayaan consumer (pembiayaan pensiun pembiayaan otto, pembiayaan implan dan pembiayaan griya) serta pembiayaan mikro.

Salah satu pembiayaan *consumer* adalah pembiayaan pensiun yang merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumtif (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui potongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Pembiayaan ini cukup mudah memberikan kesempatan memperoleh fasilitas pembiayaan, meningkatkan kualitas hidup nasabah dengan sistem pembayaran angsuran melalui potongan langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan, proses cepat dan mudah, dengan limit maksimal pembiayaan pensiun yang ditawarkan pernasabah sampai dengan Rp. 300.000.000,00, jangka waktu angsuran selama 10-15 tahun atau masa jatuh tempo pada usia pinjaman mencapai 75 tahun, dan akad yang digunakan pada pembiayaan pensiun ini adalah akad *murabahah* dan akad *ijarah*.⁸

⁷ www.alamatbank.id yang diakses pada tanggal 8 November 2018 pukul 10:13 WIB.

⁸ Wawancara dengan Septiana Rahmawati selaku Sales Force BSM KC Ajibarang, pada tanggal 15 Maret 2019.

Dengan kriteria nasabah yang cakap hukum, pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pusat/Daerah, TNI, POLRI, Pensiunan Pegawai BUMN/Swasta/Asing yang memperoleh penghasilan pensiun (pensiun bulanan), pada saat jatuh tempo pembiayaan, usia nasabah maksimal 70 tahun, bersedia memindahkan pembayaran pensiun bulannya melalui BSM.⁹

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan yang mempunyai resiko pembiayaan yang kecil, karena pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri didasari oleh perjanjian kerjasama antara pihak Bank Syariah Mandiri dengan lembaga pengelola dana pensiun seperti PT Taspen maupun dana pensiun lainnya dan mempunyai landasan hukum berupa Surat Persetujuan Bank Indonesia No. 10/357/DPbS tanggal 19 Maret 2008 tentang Produk Pembiayaan Kepada Pensiunan, yang menjamin kelancaran pembayaran angsuran nasabah dengan cara pemotongan gaji (manfaat pensiun) yang diterima oleh pensiun setiap bulannya.¹⁰

Adanya pembiayaan pensiunan ini bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan para pensiunan yang kekurangan atau membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya, seperti diketahui para pegawai negeri yang telah memasuki masa pensiun memiliki pendapatan yang relatif kecil dibandingkan saat pegawai tersebut masih aktif bekerja sebagai pegawai negeri sipil atau karyawan BUMN/BUMD. Oleh karena itu pembiayaan pensiun ini cukup diminati oleh pensiun khususnya di kota Ajibarang.

Pada Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang setiap marketing pembiayaan pensiun ditargetkan untuk bisa mencairkan dana sebesar RP. 500.000.000,00 perbulannya. Sedangkan pada Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang terdapat 3 marketing pembiayaan pensiun, sehingga tentu mereka

⁹<https://www.syariahamandiri.co.id> yang diakses pada tanggal 15 Maret 2019.

¹⁰ Wawancara dengan Septiana Rahmawati selaku Sales Force BSM KC Ajibarang, pada tanggal 15 Maret 2019.

mempunyai strategi pemasaran khusus agar mereka mampu memenuhi target sesuai dengan apa yang telah menjadi kebijakan bank.¹¹

Dibawah ini disajikan data pencapaian pencairan selama kurun waktu tiga bulan terakhir sebagai berikut :

Bulan	Jumlah Pencairan
Desember 2018	891.000.000,00
Januari 2019	399.000.000,00
Februari 2019	333.000.000,00

Tabel 1.1. Pencairan Pembiayaan Pensiun Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang

Sumber: Sales Force Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang

Dari tabel diatas dapat dilihat terjadinya penurunan pencairan pembiayaan pensiun pada bulan Januari dan Februari, disebabkan adanya faktor yang mempengaruhi penurunan tersebut. Tidak terlepas dari strategi pemasaran yang harus ditingkatkan.

Dengan adanya pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang diperlukan pemasaran yang tepat dan terencana agar masyarakat khususnya pensiunan lebih tertarik dengan produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang dibandingkan dengan produk pembiayaan di bank syariah lainnya. Fokus utama pada penelitian ini yaitu pada pemasaran pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang. Untuk melakukan strategi yang efektif pihak bank wajib melakukan promosi yang dilakukan kepada maksimal enam orang pensiunan perharinya.

Strategi pemasaran sendiri penting bagi kelangsungan usaha bank karena jika strategi pemasaran berjalan dengan baik maka bisnis bank akan terus mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Berdasarkan uraian diatas, maka menarik dibahas bagaimanakah penerapan strategi pemasaran pada produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang, apakah

¹¹ Wawancara dengan Taufik Hidayah selaku Sales Force BSM KC Ajibarang, pada tanggal 18 Maret 2019.

telah sesuai dengan ketentuan syariah atau tujuan perusahaan. Dengan demikian melalui laporan penelitian tugas akhir ini, diambil judul ***“STRATEGI PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN NASABAH TERHADAP PRODUK PRODUK PEMBIAYAAN PENSUN DI BANK SYARIAH MAMDIRI KC AJIBARANG, BANYUMAS”***.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu bagaimana strategi pemasaran untuk meningkatkan nasabah terhadap produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran untuk meningkatkan nasabah terhadap produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui strategi penanganan pembiayaan bermasalah, khususnya di bank syariah mandiri kcp Ajibarang.

2. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Ajibarang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran dalam menangani dan mencegah terjadinya pembiayaan bermasalah pada produk-produk lainnya.

3. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dibidang perbankan tentang penanganan pembiayaan bermasalah.

4. Bagi pembaca

Laporan metodologi penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bacaan bagi adik tingkat kedepannya, dan menjadi wacana yang bagi dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

E. Definisi Operasional Variabel

1. Strategi Pemasaran

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu.¹² John A. Byrne mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumber daya dan interaksi organisasi dengan pasar pesaing, dan faktor-faktor lingkungan. Program pemasaran merupakan sebuah deskripsi dari kegiatan yang akan dikerjakan oleh sebuah perusahaan (dalam hal ini bank syariah) untuk mencapai sasaran pemasaran, yaitu untuk memenangkan dan memperluas penguasaan *market share*, meningkatkan penjualan, *profit* dan ROI sebagai ukuran prestasi dalam mencapai sasaran (hasil) bisnis.¹³

2. Produk Pembiayaan pensiun

Pembiayaan pensiun merupakan pembiayaan konsumtif yang hanya diberikan kepada para pensiun yang berasal dari lingkungan pensiun karyawan, (PNS, BUMN atau BUMD), atau janda pensiun. Pembiayaan pensiun ini merupakan pemberian fasilitas pinjaman dimana peminjam diharuskan untuk memberikan agunan atau jaminan berupa SK (Surat Keputusan) Pensiun atau KARIP dengan limit maksimal pembiayaan pensiun yang ditawarkan pernasabah sampai dengan Rp. 300.000.000,00 jangka waktu angsuran selama 10-15 tahun atau masa jatuh tempo pada usia peminjam mencapai 75 tahun, dan akad yang

¹² <https://id.m.wikipedia.org/wiki/Strategi> yang diakses pada tanggal 22 Oktober 2018 pukul 19.08 WIB.

¹³ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 139-140.

digunakan pada pembiayaan pensiun ini adalah akad *murabahah* atau akad jual beli dan akad *ijarah* atau sewa-menyewa.¹⁴

3. Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang

Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang adalah lembaga keuangan besar di Indonesia, yang beralamat di Jl. Raya Pancasan Blok F-7, Desa Ajibarang, Kaliumbul, Windunegara Wangon, Banyumas Regency, Jawa Tengah 53176.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam rangka penelitian, agar nantinya dapat mencapai derajat ilmiah, maka penulis tidak lepas dari penggunaan metode yang relevan dengan permasalahan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). pada hakikatnya adalah penulis membaca, menelaah buku-buku dan artikel yang berkaitan dengan strategi pemasaran untuk meningkatkan nasabah terhadap produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Pelaksanaan Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian yaitu di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang yang berada di Jl. Raya pancasan Blok F-7, Desa Ajibarang, Kaliumbul, Windunegara, Wangon, Banyumas, Jawa Tengah 53176.

b. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai Januari 2019 sampai dengan Februari 2019.

¹⁴ www.syariahmandiri.co.id yang diakses pada tanggal 8 April 2019.

3. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang, sedangkan objek penelitiannya adalah bagaimana strategi pemasaran untuk meningkatkan nasabah terhadap produk pembiayaan pensiun yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang.

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah data yang langsung memberi data kepada pengumpul data.¹⁵ Dalam hal ini data yang diperlukan diperoleh dari Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan para karyawan dari bank tersebut.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.¹⁶

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpulan data ini banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan.¹⁷ Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan

¹⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 225.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 225.

¹⁷ Ahmad Tanzeh, *Metodelogi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hlm. 84.

langsung dengan mengikuti marketing *sales force* ke rumah-rumah para pensiunan dan melakukan pengamatan mengenai Strategi pemasaran yang dilakukan oleh *sales force* untuk meningkatkan jumlah nasabah terhadap produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas yang dicatat secara sistematis sesuai dengan tujuan penulisan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan.¹⁸ Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang Banyumas. Dalam hal ini penulis menanyakan langsung kepada *marketing sales force* terkait data-data yang dibutuhkan dan terkait strategi yang digunakan dalam pemasaran.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang tertulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.¹⁹ Penulis mencari data melalui web BSM KC Ajibarang dan data-data yang ada di bank.

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari awal wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam katagori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 89.

¹⁹ Haris Hardiansyah, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, hlm. 143.

pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.²⁰

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal ini, penulis menyusun penulisan yang sistematis dari judul tugas akhir hingga penutup tugas akhir. Untuk memudahkan dalam pembahasan penelitian ini, secara garis besar tugas akhir ini terdiri dari empat bab, dan dari setiap bab terdiri dari beberapa sub bab.

Berikut sistematika penulisan Tugas akhir :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini pembahasan mengenai awal dipaparkan secara global mengenai uraian tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan strategi pemasaran dan produk pembiayaan pensiun.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan mengupas untuk hasil mengenai gambaran umum Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang, meliputi sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang, tujuan, visi, dan misi, struktur organisasi, sistem operasional dan strategi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan pensiun.

BAB IV PENUTUP

Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian tersebut dan berisi saran-saran yang dijadikan sebagai sumbangan pemikiran guna Strategi Pemasaran

²⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 335.

Produk Pembiayaan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KC
Ajibarang Banyumas.

Bagian akhir tugas akhir ini terdiri dari Daftar Puastaka, lampiran-
lampiran, dan Daftar Riwayat Hidup penulis.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah produk pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh strategi yang tepat dalam memasarkan produk pembiayaan pensiun, Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang menerapkan strategi *segmentasi, targeting, positioning, marketing mix plus* strategi khusus. Namun, lebih menonjolkan pada metode bauran pemasaran atau *marketing mix* yang meliputi:
 - a. Produk, keunggulan yang dimiliki dari produk ini adalah prosesnya yang mudah dan relatif cepat serta angsuran pembiayaan yang bersifat *flat* atau tetap sampai angsuran tersebut lunas.
 - b. *Price*, harga bersaing dengan bank syariah lainnya serta margin yang kompetitif. Plafond pembiayaan pensiun di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang maksimal Rp. 300.000.000 dengan margin 11%. Jangka waktu pembiayaan 1-15 tahun, jumlah pembiayaan juga dapat disesuaikan dengan gaji yang pensiunan yang diperoleh setiap bulannya sehingga angsuran tidak memberatkan nasabah.
 - c. *Place*, Lokasi yang strategis dapat memudahkan nasabah dalam berurusan dengan bank. Bank Syariah Mandiri yang berlokasi di Jl. Raya Pancasan Blok F-7, Desa Ajibarang, Kaliumbul, Windunegara Wangon, Banyumas, Jawa Tengah. Lokasi ini sangat strategis karena dekat dengan pasar Ajibarang dan terminal
 - d. *Promotion*, promosi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang dalam memasarkan produknya dengan cara periklanan (*advertising*) yaitu membagikan brosur kepada para pensiunan dalam suatu perkumpulan, penjualan pribadi (*personal selling*) mendatangi

- rumah-rumah nasabah pensiunan satu persatu, dan *publisitas* dengan melakukan sosialisasi dalam perkumpulan PWRI dan UPK.
- e. *People*, Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang mengajarkan marketingnya untuk memperlakukan nasabahnya dengan baik, ramah dan profesional, agar nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang.
 - f. *Process*, dalam proses pemberian pembiayaan pensiun sangat mudah dan relatif cepat sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama dalam pencairan pembiayaan pensiun.
 - g. *Physical evidence*, dibuktikan dengan penampilan karyawan yang diwajibkan harus rapi, bangunan dan bukti-bukti transaksi yang diberikan bank kepada nasabah yang telah melakukan transaksi.
2. Selain menggunakan metode bauran pemasaran/*marketing mix* , Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang menerapkan strategi khusus yang berupa spesial penurunan margin kepada nasabah pensiun yang melakukan pembiayaan pada bulan-bulan tertentu, memberikan *give* pada bulan sebesar Rp. 200.000 dalam bentuk barang kepada nasabah yang melakukan pembiayaan pada bulan ramadhan, memberikan *pick up service*, dan mengajarkan kepada marketingnya untuk bisa bersikap sopan dan ramah kepada nasabah agar nasabah menjadi nyaman. Dengan adanya strategi-strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah, jumlah nasabah pembiayaan pensiun saat ini kurang lebih ada 100 orang nasabah.

B. Saran

1. Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang agar lebih giat lagi melakukan pemasaran yang sudah ada dan mengembangkan strategi tersebut agar dapat melampaui target pemasaran.
2. Lebih giat lagi melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sehingga masyarakat lebih mengenal produk dan jasa yang ada di Bank Syariah Mandiri KC Ajibarang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdullah, Rozali. 1996, *Hukum Kepegawaian*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Asnawi, Nur & Muhammad Asnan Fanani. 2017, *Pemasaran Syariah*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Assuari, Sofjan. 2014, *manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, dan Strategi*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Dahlan, Ahmad. 2012, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* Yogyakarta: Teras.
- Danupranata, Gita. 2013, *Manajemen Perbankan Syariah*, Jakarta: Salemba Empat.
- Hardiansyah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*.
- Hasan, Ali. 2010, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Janwari, Yadi. 2015, *Lembaga Keuangan Syariah*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya,.
- Karim, Adiwarman. 2004, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. 2005, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2006, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Martono. 2002, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*, Yogyakarta: Ekonisia, 2002.
- Muhammad. 2005, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Nur Asiyah, Binti. 2014, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Teras, 2014.
- Rivai Zainal, Veithzal, dkk. 2017, *Islamic Marketing Management*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Syafii Antonio, Muhammad. 2001, *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani.

Tanzeh, Ahmad. 2011 *Metodelogi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras.

Jurnal :

Ilma Safaatul Fitri, “Strategi Pemasaran Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran”, Skripsi, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam UIN Walisongo, Semarang.

Irmayanti Hasan dan Adelina Dita Wahyuni, “Implementasi Strategi Marketing Mix Pada Pembiayaan Pensiun (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Area Malang”, Jurnal, Fakultas Ekonomi Islam UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.

Muhammad Fadli, “Strategi Pemasaran Pembiayaan Pensiunan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Panglima Polim)”, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Tania Tunggadewi, “Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pensiun Pada Bank Syariah Mandiri KCP Katamso”, Laporan Magang, Universitas Islam Negeri.

Zaim Nur Alif, Imron Mawardi, “Pengaruh Pembiayaan Murobahah Terhadap Laba Melalui Variabel Intervening Pembiayaan Bermasalah Bank Umum Syariah Di Indonesia Periode”, 2009-2013. *JESST* Vol.1 No. 8 Agustus 2014.

Internet :

<https://www.syariahmandiri.co.id> yang diakses pada tanggal 15 Maret 2019.

<https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pensiun> yang diakses pada tanggal 8 April 2019.

www.alamatbank.id yang diakses pada tanggal 8 November 2018 pukul 10:13 WIB.