

### **BAB III**

## **KOMUNIKASI PEMASARAN SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP ANTAPANI**

### **3.1 Profil Bank Syariah Mandiri**

#### **3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri**

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, 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.

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

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

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).

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

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan 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 operasionalnya. 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.

### **3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri**

#### **3.1.2.1 Visi Bank Syariah Mandiri**

“Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.”

#### **3.1.2.2 Misi Bank Syariah Mandiri**

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

### 3.1.3 Nilai-nilai Perusahaan

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang baru yang disepakati bersama untuk di-shared oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri. *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat “ETHIC”.

1. *Excellence*

Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result-oriented*).

2. *Teamwork*

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

3. *Humanity*

Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.

4. *Integrity*

Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.

5. *Customer Focus*

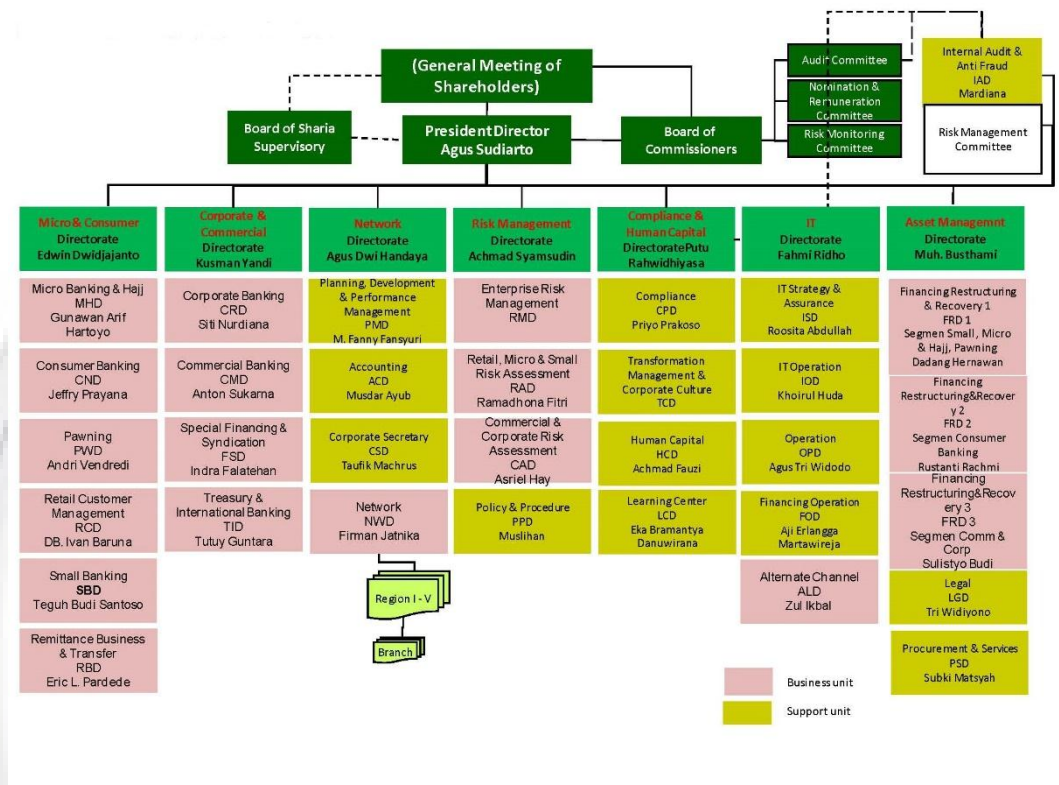
Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

### 3.1.4 Kepemilikan Saham Bank Syariah Mandiri

1. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. : 231.648.712 lembar saham (99,9%)
2. PT Mandiri Sekuritas : 1 lembar saham (0,000001%)

### 3.1.5 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan

#### 3.1.5.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat Bank Syariah Mandiri**

Sumber: <http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/organisasi/struktur-organisasi/bagan-organisasi/>

#### a. Dewan Komisaris

##### 1) Komisaris Utama

Ventje Raharjo

##### 2) Komisaris Independen

Zulkifli Djaelani

##### 3) Komisaris

Agus Fuad

##### 4) Komisaris Independen

Bambang Widiyanto, Phd

**5) Komisaris Independen**

Ramzi A. Zuhdi

**b. Dewan Pengawas Syariah****1) Ketua**

Prof. DR. Komaruddin Hidayat

**2) Anggota**

Dr. Muhammad Syafi'i Antonio, MEd

**3) Anggota**

Drs. H. Mohamad Hidayat, MBA.

**c. Direksi****1) Direktur Utama**

Agus Sudiarto

**2) Direktur**

Achmad Syamsudin

**3) Direktur**

Agus Dwi Handaya

**4) Direktur**

Putu Rahwidhiyasa

**5) Direktur**

Fahmi Ridho

**6) Senior Executive Vice President (SEVP)**

Edwin Dwidjajanto

**7) Senior Executive Vice President (SEVP)**

Kusman Yandi

**8) Senior Executive Vice President (SEVP)**

Muhammad Busthami

**3.1.5.2 Uraian Jabatan****1. Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris adalah organ perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab secara kolektif untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat kepada Direksi serta memastikan bahwa BSM melaksanakan GCG pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Dalam rangka mendukung efektivitas pelaksanaan dan tanggung jawabnya, Dewan Komisaris telah membentuk Komite Audit, Komite Pemantau Risiko dan Komite Remunerasi dan Nominasi. Dewan Komisaris BSM telah memenuhi ketentuan *fit & proper test* dari Bank Indonesia, UU Perseroan Terbatas dan ketentuan GCG. BSM mewajibkan anggota Dewan Komisaris untuk mengungkapkan kepemilikan sahamnya, baik pada BSM maupun pada bank dan perusahaan lain, yang berkedudukan di dalam dan di luar negeri dalam suatu laporan yang harus diperbaharui setiap tahunnya. Anggota Dewan Komisaris tidak mengambil dan/atau menerima keuntungan pribadi dari bank selain remunerasi dan fasilitas lainnya yang ditetapkan RUPS. Seluruh anggota Dewan Komisaris memiliki integritas, kompetensi dan

reputasi keuangan yang memadai. Dalam melaksanakan tugas, Dewan Komisaris bertanggung jawab kepada RUPS. Pertanggungjawaban Dewan Komisaris kepada RUPS merupakan perwujudan akuntabilitas pengawasan atas pengelolaan perusahaan dalam rangka pelaksanaan prinsip-prinsip GCG. Kinerja Dewan Komisaris dievaluasi berdasarkan unsur-unsur penilaian kinerja yang disusun oleh Komite Remunerasi dan Nominasi. Pelaksanaan penilaian dilakukan pada tiap akhir periode tutup buku. Hasil penilaian kinerja Dewan Komisaris disampaikan dalam RUPS.

Tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris, antara lain:

- a. Memastikan terus terselenggaranya pelaksanaan prinsip-prinsip GCG dalam setiap jenjang organisasi dibantu oleh unit-unit kerja terkait.
- b. Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dan pengawasan atas kebijaksanaan Direksi terhadap kebijakan pengurusan BSM serta memberikan nasihat kepada Direksi.
- c. Melaksanakan pengawasan atas risiko usaha BSM dan upaya manajemen melakukan pengendalian internal.
- d. Memberikan tanggapan dan rekomendasi atas usulan dan rencana pengembangan strategis BSM yang diajukan Direksi.
- e. Memastikan bahwa Direksi telah memperhatikan kepentingan semua Pemegang Saham.



- f. Dalam melakukan pengawasan tersebut, Dewan Komisaris mengarahkan, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan strategis BSM.
- g. Di dalam melakukan pengawasan, Dewan Komisaris dilarang terlibat dalam pengambilan keputusan kegiatan operasional BSM, kecuali dalam hal penyediaan dana kepada pihak terkait sebagaimana diatur dalam ketentuan Bank Indonesia tentang Batas Maksimum Pemberian Kredit Bank Umum dan hal-hal lain yang ditetapkan dalam Anggaran Dasar BSM atau peraturan perundangan yang berlaku.
- h. Memberitahukan kepada Bank Indonesia paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak ditemukan pelanggaran peraturan perundang-undangan di bidang keuangan dan perbankan, dan keadaan atau perkiraan keadaan yang dapat membahayakan kelangsungan usaha Bank.
- i. Membuat dan menyampaikan laporan pertanggungjawaban pengawasan atas pengelolaan BSM.

Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris BSM sejalan dengan Anggaran Dasar dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 2. Dewan Pengawas Syariah

Dewan Pengawas Syariah (DPS) mengawasi operasional BSM secara independen. DPS ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN), sebuah badan di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Seluruh pedoman produk, jasa layanan dan operasional bank telah mendapat persetujuan DPS untuk menjamin kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah:

1. Memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan Bank agar sesuai dengan Prinsip Syariah
2. Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atas pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan Bank
3. Mengawasi proses pengembangan produk baru Bank
4. Meminta fatwa kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru Bank yang belum ada fatwanya
5. Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank
6. Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja Bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

## 3. Direksi

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, Direksi senantiasa berpegang dan berpedoman pada Anggaran Dasar

maupun ketentuan internal serta eksternal lainnya. Direksi telah membentuk Satuan Kerja Audit Internal (SKAI), Satuan Kerja Manajemen Risiko, Komite Manajemen Risiko dan Divisi Kepatuhan. Direksi menindaklanjuti temuan audit dan rekomendasi dari SKAI, auditor eksternal, dan hasil pengawasan Bank Indonesia dan/atau hasil pengawasan otoritas lain. Direksi mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham melalui RUPS. Direksi mengungkapkan kebijakan-kebijakan BSM yang bersifat strategis di bidang kepegawaian kepada pegawai dengan media yang mudah diakses pegawai antara lain melalui *News Letter*, SMS, *intranet*, majalah internal dan media komunikasi lainnya. Tugas dan Tanggung jawab Direksi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Melakukan pengelolaan BSM sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya sesuai Anggaran Dasar, peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip GCG.
- b. Menyusun visi, misi, dan nilai-nilai serta rencana strategis BSM dalam bentuk rencana korporasi (*Corporate Plan*) dan rencana bisnis (*Business Plan*).
- c. Menetapkan struktur organisasi yang lengkap dengan rincian tugas di setiap divisi.
- d. Mengendalikan sumber daya yang dimiliki BSM secara efektif dan efisien.

- e. Menciptakan sistem pengendalian intern, manajemen risiko, menjamin terselenggaranya fungsi audit intern perusahaan dalam setiap tingkatan manajemen dan menindaklanjuti temuan Divisi Audit Intern BSM sesuai dengan kebijakan atau pengarahan yang diberikan Dewan Komisaris.
- f. Memperhatikan kepentingan yang wajar dari pemangku kepentingan BSM (*stakeholders*).

### 3.1.5.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Antapani



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Antapani**

*Sumber: Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Antapani*

### 3.1.5.4 Uraian Jabatan Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Antapani

- 1) Kepala Cabang Pembantu (Kacapem)
  - a) Menyusun dan memastikan terlaksananya rencana kerja, strategi dan anggaran tahunan capem/UPS yang telah disetujui cabang induk.

- b) Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
  - c) Memastikan tercapainya target-target *sales* dan *marketing* produk yang tersedia di capem/UPS berikut unit kerja dibawah koordinasinya, meliputi pendanaan, pembiayaan, dan *fee based*, baik secara kuantitatif maupun kualitatif dan tercapainya target profit yang ditetapkan cabang induk.
  - d) Melaksanakan pemenuhan *Compliance Procedure* (Prosedur Kepatuhan) diunit kerjanya (DKP), gerakan *Zero Defect* (ZD) termasuk berfungsinya ORMIS(SIMRIS) dengan baik, dan gerakan GCG serta *Code of Conduct* oleh seluruh jajaran Cabang dalam upaya menjadikan Capem/UPS BSM yang sehat.
  - e) Menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja capem/UPS.
  - f) Memastikan terlaksananya Standar Layanan nasabah di capem/UPS.
- 2) *Operation Officer* (OO)
- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional capem dengan efisien dan efektif, terselenggaranya jasa pelayanan pelanggan yang optimal di kantor capem, terlaksananya standar layanan nasabah di capem.
  - b) Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
  - c) Menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja operasional capem.
  - d) Memastikan semua kegiatan administrasi dan pelaporan transaksi dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal), penyediaan dan pengolahan data laporan dilakukan secara akurat dan tepat waktu, kegiatan *stock opname* dilakukan sesuai dengan rencana.
  - e) Memonitor dan memastikan wewenang limit transaksi operasional yang digunakan oleh pegawai di bawahnya dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSM.

### 3) *Customer Service Representatif (CSR)*

- a) Melaksanakan kegiatan-kegiatan Operasional capem sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan yang telah ditetapkan
- b) Memberikan penjelasan kepada nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri.
- c) Melayani pembukaan/penutupan rekening giro, tabungan dan deposito, sesuai permohonan investor atau Peraturan BI, permintaan buku Cek/Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank, dan permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (*Stop Payment*), informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, "*standing order*" atau instruksi pembayaran berjangka lainnya.
- d) Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah.
- e) Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*

### 4) *Teller*

- a) Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan
- b) Melayani penyetoran/penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat sesuai dengan wewenangnya.
- c) Membuku (*posting*) mutasi kas secara benar melalui terminalnya.
- d) Memastikan kesesuaian jumlah penyetoran/penarikan nasabah, antara jumlah menurut huruf dan jumlah menurut angka; dan jumlah uang tunai/warkat setoran serta data yang direkam dalam komputer capem/UPS, kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan dengan Contoh Tanda Tangan (CTT) nasabah.
- e) Menghitung saldo kas akhir hari dan mencocokkan dengan jumlah fisik saldo uang tunai yang ada dalam box-nya sendiri.
- f) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelolaan Capem/UPS

- g) Mencetak mutasi kas pada sore hari melalui Sistem Temenos dan mencocokkan dengan tiket-tiketnya.
- 5) Pelaksana *Back Office* (BO)
- a) Pelaksana SDI
- (1) Menatausahakan dan membayar gaji pegawai, uang lembur pegawai, penggantian uang kesehatan pegawai.
- (2) Menatausahakan absensi harian pegawai (pagi dan sore hari), cuti tahunan pegawai dan pemberian pinjaman pegawai.
- (3) Mensosialisasikan peraturan perusahaan dan ketentuan-ketentuan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai Capem.
- (4) Membuat analisa kebutuhan pegawai seluruh unit kerja dikaitkan dengan kondisi usaha telah dibuat secara akurat.
- b) Pelaksana *Trade Service*
- (1) EKSPOR
- (a) Menerima, mengadministrasikan dan memproses L/C ekspor dan SKBDN yang diterima serta perubahannya.
- (b) Meneliti dan mempelajari klausula-klausula L/C ekspor dan SKBDN serta perubahannya sebelum diadviskan.
- (c) Mengadministrasikan seluruh proses *advising* L/C dan SKBDN di dalam *software/program trade*.
- (d) Memeriksa ketersediaan *credit line* dengan *issuing bank*, dan menyampaikan kepada unit kerja terkait apabila *credit line* dimaksud belum disetup.
- (2) IMPOR
- (a) Menerima, memverifikasi penerbitan/perubahan L/C impor yang diterima dari *Member/Bisnis Unit*, baik secara langsung maupun melalui *imaging documents*.
- (b) Meneliti klausula-klausula pada aplikasi sebelum menerbitkan L/C impor dan perubahannya.

- (c) Menginput data-data penerbitan/perubahan L/C ke dalam *system/software trade*.
  - (d) Membuat konsep *authorisation to reimburse* ke *reimbursing bank* apabila disyaratkan oleh L/C.
  - (e) Mendistribusikan tembusan aplikasi penerbitan/perubahan L/C ke unit kerja terkait.
  - (f) Menerima dan menverifikasi berita-berita SWIFT, Telex dan Mail yang berkaitan dengan penerbitan/perubahan L/C impor.
  - (g) Melakukan *inquiry* ke Bank Koresponden atas berita-berita yang tidak jelas.
- c) Pelaksana Administrasi Pembiayaan
- Mempersiapkan dokumen pembiayaan yang telah diputuskan, antara lain :
- (1) Membuat Akad Pembiayaan dan Surat Sanggup.
  - (2) Menyiapkan dokumen untuk pengikatan jaminan melalui Notaris.
  - (3) Melaksanakan penutupan asuransi yang dipersyaratkan dalam persetujuan akad pembiayaan.
  - (4) Membantu untuk pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan prasyarat/syarat yang telah disepakati.
  - (5) Monitoring ketertiban pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah (angsuran/bagi hasil).
- d) Pelaksana Domestik dan Kliring
- (1) Transfer
  - (a) Melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi transfer keluar/masuk maupun Nota Debet keluar/masuk setiap akhir hari.
  - (b) Melaksanakan *corporate culture* (sifat).
- (2) Inkaso
- (a) Melayani dan menatausahakan transaksi inkaso keluar
  - (b) Menerima aplikasi inkaso yang telah diisi dan ditandatangani nasabah serta meneliti kebenarannya.



- (c) Melengkapi pengisian aplikasi inkaso.
- (d) Membuat nota inkaso dan mendistribusikannya.
- (3) Kliring
  - (a) Menerima warkat kliring berupa Cek/Bilyet Giro bank lain, Nota Kredit/Nota Debet dari petugas terkait.
  - (b) Melakukan penyerahan warkat ke Bank Indonesia.
  - (c) Menerima warkat kliring penerimaan dari Bank Indonesia.
  - (d) Mengadministrasikan dengan baik data-data yang berhubungan dengan kegiatan kliring.
- e) Pelaksana GA/Logistik
  - (1) Ketersediaan atas persediaan barang cetakan dan alat tulis kantor, serta berbagai kebutuhan kantor lainnya.
  - (2) Mengadministrasikan Harta Tetap Bank baik sewa maupun milik sendiri. dan pengadaan peralatan/perlengkapan kantor yang telah mendapatkan persetujuan Kepala Cabang atau Pejabat berwenang.
  - (3) Melaksanakan pemeliharaan Harta Tetap Bank baik sewa maupun milik sendiri. dan perbaikan peralatan/perlengkapan kantor, kendaraan dinas, dan harta bank lainnya.
  - (4) Mengadministrasikan/mencatat dan memonitor pengeluaran biaya-biaya yang berkaitan dengan logistik, antara lain: biaya telepon, air, kendaraan bermotor, kebersihan, alat tulis kantor, barang cetakan dan berupaya untuk menekannya.
  - (5) Pada setiap akhir bulan melakukan penyusutan atas nilai buku inventaris kantor serta aktiva tetap milik kantor lainnya.
  - (6) Membuat Laporan Proofing Bulanan atas Rekening Persediaan Barang Cetakan/Alat Tulis, Biaya Dibayar Dimuka, dan Biaya yang akan Dibayar.
- 6) Pelaksana *Marketing Support* (PMS)
  - a) Membantu Kepala Capem dalam menetapkan Rencana Kerja (RKAP) Tahunan Bidang Marketing baik pembiayaan, pendanaan, maupun jasa-jasa bank.

- b) Melaksanakan strategi marketing produk Bank guna mencapai volume/sasaran yang telah ditetapkan dengan melakukan survei/pengamatan secara langsung terhadap kondisi/potensi bisnis daerah.
  - c) Melayani permohonan pembiayaan nasabah, baik baru maupun perpanjangan dan memberikan informasi kepada nasabah mengenai persyaratan pembiayaan yang harus dipenuhi sehubungan dengan permohonan pembiayaan nasabah tersebut.
  - d) Melakukan investigasi melalui wawancara, *bank checking*, pemeriksaan setempat, *trade & market checking*.
  - e) Melakukan pemantauan terhadap Kualitas Aktiva Produktif dan mengupayakan pencapaian kolektibilitas Lancar minimal sama dengan target yang ditetapkan Direksi.
- 7) *Office Boy*
- a) Melaksanakan tugas ekspedisi Capem
  - b) Membantu tugas pengarsipan korespondensi Capem
  - c) Membantu tugas kegiatan operasional harian Capem
  - d) Setiap unit kerja khususnya unit kerja yang ditempati seperti tugas *fotocopy*, pencarian *file/data/barang*, pembelian barang dan tugas lainnya.
- 8) *Cleaning Service*
- a) Memberikan pelayanan konsumsi karyawan capem .
  - b) Menjaga kebersihan dan keamanan ruang kerja dan gudang pada Cabang, peralatan dan barang-barang konsumsi.
  - c) Membantu tugas pengarsipan korespondensi capem
  - d) Membantu tugas kegiatan operasional harian capem
  - e) Setiap unit kerja khususnya unit kerja yang ditempati seperti tugas *fotocopy*, pencarian *file/data/barang*, pembelian barang dan tugas lainnya.
- 9) *Driver*
- a) Melaksanakan tugas transportasi Capem

- b) Menjaga kebersihan dan keamanan mobil operasional Capem
- c) Membantu tugas kegiatan operasional harian Capem
- d) Setiap unit kerja khususnya unit kerja yang ditempati seperti tugas *fotocopy*, pencarian *file/data/barang*, pembelian barang dan tugas lainnya.

### 3.1.6 Produk

#### 3.1.6.1 Produk *Consumer Banking*

##### 1. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

##### 2. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

##### 3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

##### 4. BSM Tabungan Investa Cendikia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

##### 5. BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

#### 6. BSM Tabungan Kurban

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

#### 7. BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

#### 8. BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### 9. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

#### 10. BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah untuk perorangan atau non-perorangan.

#### 11. BSM Giro Singapore Dollar

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

#### 12. BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

#### 13. BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

#### 14. BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

#### 15. Layanan BSM Priority

Karena Anda Pribadi Istimewa

Hanya dengan menempatkan dana minimal Rp250juta, Anda berhak mendapatkan layanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam layanan finansial maupun layanan non finansial. Personal Relationship Officer kami

akan membantu Anda menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris. Raih keseimbangan hidup dengan BSM Priority.

#### 16. BSM Impian

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

#### 17. Pembiayaan Peralatan Kedokteran

Pembiayaan Peralatan Kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran.

#### 18. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/perguruan tinggi/lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

#### 19. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensuinan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank

setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

#### 20. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya

penyaluran pembiayaan kepada/melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

#### 21. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

#### 22. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi

Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.

#### 23. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

#### 24. BSM Card

Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping

itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan discount di ratusan merchant yang telah bekerjasama dengan BSM.

#### 25. BSM Sentra Bayar

BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam menerima pembayaran tagihan pelanggan.

#### 26. BSM SMS Banking

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

#### 27. BSM Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* (*handphone*) dengan menggunakan koneksi jaringan data telko yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *real time* ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM Mobile Banking memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat, serta kalimat inspiratif.

#### 28. BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://www.syariahmandiri.co.id/> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening,



transfer *realtime* ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, bayar tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.

#### 29. Pembayaran Melalui Menu Pemindahbukuan di ATM (PPBA)

Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah wakalah wal ujah. Akad wakalah wal ujah adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).

#### 30. BSM Jual Beli Valas

Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

#### 31. BSM Electronic Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.

#### 32. Transfer Uang Tunai

“Menjangkau Pelosok Negeri”

Manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis Anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat

dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan. Cukup menggunakan BSM Net Banking atau BSM Mobile Banking GPRS, Anda dapat menikmati layanan Transfer Uang Tunai kapan saja dan di mana saja.

### 33. BSM Transfer Lintas Negara Western Union

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).

### 34. BSM Kliring

Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

### 35. BSM Inkaso

Penagihan *warkat* bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

### 36. BSM Intercity Clearing

Jasa penagihan *warkat* (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

### 37. BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

#### 38. Transfer dalam Kota (LLG)

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

#### 39. BSM Transfer Valas

Transfer valas terdiri dari:

- Transfer ke luar yaitu pengiriman valas dari nasabah BSM ke nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri.
- Transfer masuk yaitu pengiriman valas dari nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri ke nasabah BSM.

#### 40. BSM Pajak Online

Memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu, Pajak (SSP).

1. Penerimaan Negara Bukan Pajak (SSBP).
2. Pengembalian Belanja (SSPB).
3. Pajak *Import* / PIB (SSPCP).
4. Pungutan *Export* (STBS).
5. Cukai Dalam Negeri (SSCP).

Yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*. Pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

#### 41. BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.

#### 42. BSM Standing Order

Fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi finansialnya harus memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberikan instruksi ke bank hanya satu kali saja.

#### 43. BSM Payment Point

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*). Layanan yang terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi:

1. Pembayaran Tagihan listrik.
2. Pembayaran Tagihan telepon.
3. Pembelian *voucher* Listrik Pra Bayar.
4. Pembelian *voucher* Ponsel Pra Bayar (SIMPATI, IM3, XL).
5. Pembayaran Premi Asuransi Takaful.
6. Pembayaran Tiket Garuda.
7. Pembayaran Pasca Bayar Indosat – IM2.

#### 44. Reksadana

Bank Syariah Mandiri telah terdaftar sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) berdasarkan Surat Tanda Terdaftar Nomor:

25/BL/STTD/APERD/2007 dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan tanggal 24 April 2007.

Reksa Dana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam Portofolio Efek oleh Manajer Investasi.

#### 45. Sukuk Negara Ritel

Bank Syariah Mandiri sebagai Agen Penjual di Pasar Perdana, menawarkan produk Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang bersifat ritel atau yang dikenal dengan istilah Sukuk Negara Ritel. Sukuk Negara Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri.

#### 46. BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

#### 47. BSM Cicil Emas

Produk BSM Cicil Emas (selanjutnya disebut BSM Cicil Emas). Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan.

#### 48. Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

#### 49. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah seperti namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad ijarah.

#### 50. Pembiayaan Talangan Pendaftaran Haji Reguler dan Khusus

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH.

#### 51. Tabungan Mabruur Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

### 3.1.6.2 Produk Business Banking

#### 1. *Small Banking*

*Small Banking* terdiri dari Pembiayaan Usaha Kecil, KUR *Linkage*, KUR *Retail*, dan Pembiayaan *Linkage*.

#### 2. *Corporate*

Terdiri dari; *Treasury & International Banking*, Pembiayaan Kredit Modal Kerja dan Kredit Investasi, *Cash Management*, serta Pendanaan.

#### 3. *Commercial*

Terdiri dari; Pembiayaan Modal Kerja dan Investasi. Pembiayaan Khusus seperti Pembiayaan Kepemilikan Alat Berat, Pembiayaan Kepemilikan Ruko, Pembiayaan Dana Berputar, Pembiayaan Investasi Terikat. Produk Jasa pada bank Garansi, *Letter Of Credit*, Surat Keterangan Dukungan Bank, dan Surat Kredit Berdokumen dalam Negeri (SKBDN). Pada Giro dan Deposito.

#### 4. *Micro Banking*

*Micro Banking* yang terdiri dari Pembiayaan Warung Mikro dan KUR Mikro.

### **3.2 Komunikasi Pemasaran Syariah Program Sahabat BSM di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Antapani Bandung**

Komunikasi Pemasaran Syariah pada program Sahabat BSM di Bank Syariah Mandiri KCP Antapani untuk meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan menggunakan dana atau biaya promosi secara luas dan menyeluruh seperti menggunakan media internet yaitu dengan memanfaatkan *fan-page* pada situs jejaring sosial dan dengan strategi-strategi lainnya seperti:

1. Periklanan: berupa iklan, banner dan poster.
2. Personal selling: terdapat SFE (*Sales Funding Executive*) di BSM KCP Antapani dalam mempromosikan program Sahabat BSM kepada masyarakat dengan cara mengisi acara-acara majlis/komunitas/arisan dan lain-lain.
3. Promosi penjualan: kalender, kaos, mug dan buku agenda.

4. Publisitas: Radio K-Lite 107.1 FM, koran-koran lokal seperti Tribun Jabar dan Radar Bandung, dan situs internet jejaring sosial.
5. *Word-of Mouth: Member-get-member*

Bank Syariah Mandiri memandang perlu melakukan strategi pemasaran dana tabungan perorangan dengan pendekatan yang tidak umum. Khususnya untuk mendukung pencapaian target *challenge session* sesuai *project* bidang *consumer funding*. Salah satu strategi yang akan digunakan adalah dengan menjalankan program *customer get customer* (CGC) atau *member get member* yang menjadi bagian dari program IMC (*Integrated Marketing Communication*). Program ini dilakukan hanya produk *funding* yaitu Giro, Tabungan, dan Deposito. Namun, disini lebih di tekankan kepada produk Giro BSM.

Program ini telah disetujui Direksi melalui nota No. 12/159-2/DMB tanggal 1 Maret 2010 tentang Usulan Program EGC dan CGC. Menggunakan Kanban Card khususnya untuk program CGC. Program CGC ini memberikan kesempatan kepada nasabah BSM (tidak berlaku bagi karyawan BSM) untuk mengajak kenalannya (sahabat, keluarga, kolega, dll) menjadi nasabah BSM. BSM akan memberikan komisi atas setiap calon nasabah yang direferensikan dan menjadi nasabah BSM (nasabah tereferensi) sesuai dengan ketentuan dan syarat. Untuk memudahkan sosialisasi kepada nasabah, program CGC ini selanjutnya disebut sebagai Sahabat BSM dengan *tagline* “Silaturahmi Membawa Manfaat”.

Detail program Sahabat BSM adalah program *member-get-member*, dimana peserta program mengajak orang lain menjadi nasabah BSM. Peserta program (pemberi referensi) mendapatkan insentif uang berdasarkan volume dana dari



nasabah yang tereferensi. BSM Sahabat juga merupakan upaya pemasaran berbasis *word to mouth*.

Adapun syarat pelaksanaan Sahabat BSM adalah:

1. Berlaku untuk nasabah eksisting (lama) ataupun nasabah baru. Perhitungan nasabah lama berbasis *top up* saldo setelah menjadi peserta tereferensi.
2. Berlaku untuk nasabah individu, komunitas ataupun institusi, baik untuk nasabah pereferensi. Sedangkan untuk nasabah tereferensi hanya berlaku untuk nasabah individual.
3. Cabang wajib memperhatikan GCG (*Good Corporate Governance*), agar insentif yang diberikan tidak menimbulkan *moral hazard*.
4. Bukti keikutsertaan nasabah dalam program ini adalah kode program dan tidak harus dibuktikan dengan kartu sahabat.
5. Program ini tidak berlaku bagi karyawan BSM maupun karyawan *outsourcing* BSM.
6. Menggunakan anggaran promosi RCD.

Insentif yang diberikan untuk produk Giro BSM adalah sesuai persentase insentif sebesar 1%. Persentase insentif tersebut di kalikan dari besarnya volume dana Giro BSM tersebut.

### **3.2.1 Ketentuan Umum Program Sahabat BSM**

Pedoman untuk pelaksanaan program Sahabat BSM dituangkan dalam petunjuk teknis pelaksanaan program Sahabat BSM dengan rincian penjelasan sebagai berikut:

1. Program berlangsung mulai April 2010. Periode program ini terbagi menjadi dua, yaitu periode akuisisi<sup>61</sup> dan periode pembayaran insentif<sup>62</sup>.
2. Untuk menjadi peserta, nasabah harus mendaftarkan diri. Pendaftaran dapat dilakukan di seluruh jaringan Kantor Bank (Cabang/KCP/KK/KLS/Gerai) melalui petugas CS<sup>63</sup>.
3. Peserta berhak untuk mendapatkan komisi dari Bank sesuai dengan tata cara perhitungan komisi dari Bank.
4. Komisi<sup>64</sup> diperhitungkan dengan cara sebagai berikut:
  - a. Komisi akan dibayarkan pada periode Mei 2010 atau sebulan setelah pendaftaran.
  - b. Komisi akan dibayarkan setiap bulan kepada Peserta yang berhasil menjadikan minimal tiga prospek menjadi Nasabah Terreferensi<sup>65</sup> di bulan berjalan kurang dari tiga, komisi tidak diperhitungkan.
  - c. Komisi bulan berjalan akan dibayarkan di satu bulan berikutnya.
  - d. Besar komisi ditentukan berdasarkan total saldo *top up* Nasabah Terreferensi pada bulan berjalan dari seluruh jenis rekening pendanaan dalam valuta rupiah yang kemudian dikalikan dengan persentase insentif per annum, dengan rumus sebagai berikut:

---

<sup>61</sup> Periode akuisisi adalah periode perolehan Nasabah Terreferensi.

<sup>62</sup> Periode pembayaran insentif adalah periode di mana Bank akan membayar insentif kepada Nasabah Perefrensensi.

<sup>63</sup> Petugas Customer Service (CS) adalah petugas CS *Representative* yaitu petugas *frontliner* yang melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.

<sup>64</sup> Komisi adalah insentif berupa uang yang akan diberikan BSM kepada peserta Sahabat BSM yang berhasil mengajak Prospek untuk membuka rekening pendanaan di BSM secara sah.

<sup>65</sup> Nasabah Terreferensi adalah calon nasabah atau prospek yang direferensi oleh nasabah Perefrensensi.

Komisi :

$$\text{Komisi} = \frac{\text{Saldo Nasabah} \times \text{persentase insentif}}{12}$$

12

- e. Pemberian komisi dilakukan terus-menerus selama nasabah terreferensi melakukan *top up*.
- f. Komisi akan dikenai pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### 3.3 Peningkatkan Jumlah Nasabah

Adanya program Sahabat BSM di Bank Syariah Mandiri KCP Antapani berharap dapat mencapai tujuan sesuai dengan harapan bank dapat meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening. Adapun perkembangan jumlah nasabah yang membuka rekening Giro BSM melalui program Sahabat BSM di KCP Antapani adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Nasabah Giro BSM pada Program Sahabat BSM**  
**di BSM KCP Antapani**  
**periode 2010-2013**

Tahun	Jumlah Nasabah Giro BSM hasil program Sahabat BSM
2010	364 orang
2011	482 orang
2012	838 orang
2013	1422 orang

Sumber : Data BSM KCP Antapani yang telah diolah.<sup>66</sup>

Pada tahun 2010 BSM KCP Antapani mendapatkan nasabah penyimpan dana berupa rekening Giro BSM sebanyak 364 orang, tahun 2011 BSM KCP

<sup>66</sup> Hasil Wawancara dengan Rachmasari Kusumalestari selaku *Retail Banking Officer* pada tanggal 11 Juli 2014 pukul 03.30 WIB.

Antapani mendapatkan nasabah Giro BSM sebanyak 482 orang, tahun 2012 BSM KCP Antapani mendapatkan nasabah Giro BSM sebanyak 838 orang. Kemudian di tahun 2013 BSM KCP Antapani mendapatkan nasabah sebanyak 1422 orang.

