

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BNI Syariah

1. Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah yang ada di Indonesia. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan mashlahat kini mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 20 April 2000 didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) Bank BNI dengan 5 kantor cabang yang ada di kota Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Kemudian Unit Usaha Syariah(UUS) BNI semakin berkembang menjadi 28 kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu kini nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan kurang lebih terdapat 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasionalnya, Bank BNI Syariah tetap memperlihatkan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang pada saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei Tahun 2010 tentang pemberian izin usaha terhadap PT. BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI Tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.10 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah juga semakin meningkat (www.bnisyariah.co.id)

2. Visi dan Misi BNI Syariah

a. Visi

Visi dari Bank BNI Syariah adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kerja.

b. Misi

- 1) Dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat terutama untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor

- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai Bank BNI Syariah sebagai perwujudan ibadah
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang dapat dipercaya atau amanah.

3. Tata Nilai dan Budaya Kerja BNI Syariah

Dalam menjalankan kewajibannya yang mempunyai pedoman pada dasar hukum al-Qur'an dan Hadits. Seluruh parlemen yang ada di BNI Syariah juga memiliki tata nilai dan budaya kerja yang menjadi panduan setiap perilakunya. Tata nilai ini dirumuskan ke dalam budaya kerja BNI Syariah yaitu Amanah dan Jamaah. Amanah yaitu salah satu sifat wajib Rasulullah SAW yang secara harfiah mempunyai arti dapat dapat dipercaya. Dalam budaya kerja yang ada di Bank BNI Syariah amanah mempunyai arti menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh rasa tanggungjawab untuk memperoleh hasil yang optimal. Nilai amanah tercermin dalam perilaku utama insan BNI Syariah :

- a. Menjalankan tugas dengan profesional
- b. Bertanggungjawab dan memegang teguh komitmen yang ada
- c. Jujur dan dapat dipercaya
- d. Dapat menjadi teladan yang baik bagi lingkungan sekitar

Jamaah diartikan sebagai perilaku kebersamaan umat Islam dalam menjalankan segala urusan yang bersifat ibadah dengan tetap

mengutamakan kebersamaan dalam suatu hubungan kepemimpinan. Di dalam budaya kerja BNI Syariah, jamaah mempunyai arti sebagai bersinergi dalam menjalankan suatu tugas atau pekerjaan. Budaya jamaah dijabarkan dalam perilaku umat. Budaya jamaah dapat dijabarkan dalam perilaku umat:

- a. Bekerja secara rasional dan sistematis
- b. Saling mengingatkan dengan santun
- c. Bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif

4. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan

Maksud dan tujuan adanya penyusunan struktur organisasi adalah untuk menciptakan koordinasi dan komunikasi kerja yang baik diantara pelaksana organisasi agar dapat menunjang dan mencapai tujuan organisasi. Susunan Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah adalah sebagai berikut :

- a. Dewan Komisaris
 - 1) Komisaris Utama
Fero Poerbonergoro
 - 2) Komisaris Independent
Rizqullah
Muhammad Syakir Syula
 - 3) Komisaris
Max R. Niode
- b. Dewan Pengawas Syariah

- 1) Ketua
KH. Ma'ruf Amin
 - 2) Anggota
Hasanudin
- c. Direksi
- 1) Direktur Utama
Abdullah Firman Wibowo
 - 2) Direktur Bisnis
Dhias Widhiati
 - 3) Direktur Operasional
Junaidi Hisom (www.bnisyariah.co.id)

5. Sejarah BNI Syariah Cabang Yogyakarta

BNI Syariah diresmikan oleh Kementrian Keuangan Indonesia Dr. Bambang Sudibyo pada tanggal 29 April 2000 sebagai badan usaha jasa keuangan yang berbentuk Perseroan Terbatas atau (PT) dengan modal awalnya yang disetor Rp 6.000.000.000 (enam miliar rupiah) dari jumlah penjualan saham. BNI Syariah resmi beroperasi mulai tanggal 1 Mei Tahun 2000. Adapun prosedur didirikannya BNI Syariah di Indonesia antara lain adalah:

- a. Tanda daftar perusahaan Perseroan Terbatas disahkan oleh Menteri Kehakiman No. 100/BH.12-05/IV/2000
- b. Adanya izin tempat usaha yang disahkan oleh walikota Yogyakarta Herry Zudianto, No.503-S-203/04.D/2000

c. Tanda Izin Gangguan (HO) No.503-759/14.NG/2001

BNI Syariah Cabang Yogyakarta berlokasi di jalan Kusumanegara No.64 Yogyakarta. BNI Syariah sudah mempunyai fasilitas 6000 ATM yang bisa diakses di 2.200 ATM BNI dan di 6.000 ATM berlogo Cirrus dengan akses Internasional (Dokumen Bank BNI Syariah KC Yogyakarta)

6. Produk BNI Syariah

a. Produk penghimpunan dana

1) BNI Deposito iB Hasanah

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola menggunakan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan atau perusahaan dengan menggunakan akad mudharabah.

Fasilitas :

- a) Bilyet Deposito
- b) Terdapat dua pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar
- c) Pilihan jangka waktu 1,3,6,12 bulan

Manfaat :

- a) Deposito dapat dijadikan atas nama perorangan ataupun perusahaan
- b) Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening tabungan nasabah

- c) Memiliki fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuhtempo belum dicairkan
- d) Deposito dapat dijadikan sebagai agunan apabila nasabah melakukan pembiayaan
- e) Nisbah bagi hasil deposito lebih tinggi daripada nisbah tabungan

Nisbah :

Tabel 4.1

Nisbah Deposito Bank dengan Nasabah

	Nasabah	Bank
1 bulan	46%	54%
3 bulan	47%	53%
6 bulan	49%	51%
12 bulan	50%	50%

Persyaratan dan Tata Cara:

- a) Kartu identitas asli (KTP/SIM) bagi nasabah perorangan
- b) Legalitas perusahaan. Legalitas ini hanya untuk nasabah perusahaan
- c) Setoran awal deposito minimum Rp. 1.000.000,-/USD 1000

2) BNI Giro iB Hasnah

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata dua mata uang yaitu IDR dan USD yang dikelola berdasarkan dengan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah dan Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap waktu dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

Fasilitas :

- a) Mendapat buku Cek dan Bilyet Giro khusus mata uang rupiah
- b) Mendapat Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM (bagi nasabah giro perorangan)
- c) Terdapat layanan Mobile Banking, Internet Banking, SMS Banking dan juga phone banking (layanan non finansial)
- d) *Intercity Clearing* untuk memberi kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank yang ada di seluruh Indonesia
- e) Laporan rekening koran dikirimkan setiap bulan
- f) Cetak rekening koran sesuai permintaan nasabah dikenakan biaya Rp 1.000 per lembar
- g) *Automatic Transfer System Online (Sweep Account Online)*

Manfaat :

- a) Giro ini dapat dibuka atas nama perorangan atau atas nama perusahaan
- b) Tersedia dalam dua pilihan mata uang yaitu Rupiah dan Dollar
- c) Giro bisa dijadikan sebagai agunan apabila nasabah melakukan pembiayaan

Persyaratan dan Tata Cara

- a) Memiliki identitas (KTP/SIM/Paspor) untuk WNI
- b) Memiliki kartu izin menetap sementara/permanen untuk WNA
- c) Memiliki NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)
- d) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia

Memenuhi kelengkapan identitas sebagai berikut :

Tabel 4.2

Persyaratan membuat Giro

Identitas	Perusahaan	Perorangan	Ket
KTP/Paspor	V	V	
KIM/KITAS	V	V	WNA
NPWP	V	V	
Akta Pendirian Perusahaan	V	V	
Surat Referensi	V	V	

3) Tabungan

a) BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad wadhiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD

Keunggulan :

- a) Dapat dibuka untuk perorangan dan non perorangan
- b) Buku tabungan
- c) E-Banking (SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking, Mobile Banking)

Persyaratan dan Tata cara

- a) Menunjukkan identitas diri (KTP/SIM/Paspor untuk WNI dan KIM/KITAS untuk WNA yang masih berlaku)
- b) Menunjukkan NPWP
- c) Menandatangani ketentuan pembukaan rekening iB dollar diatas materai
- d) Melakukan setoran awal.

b) BNI Simpel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadhiah untuk siswa dibawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Fasilitas

- a) Mendapatkan buku tabungan
- b) Kartu ATM/Debit yang disebut simpel card
- c) Dapat menerima atau mengirim dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/iB Bisnis Hasanah/Prima Hasanah/Giro iB Hasanah perorangan IDR milik orangtua wali dengan menggunakan *standing order*
- d) E-Banking yang berupa (ATM, SMS Banking, Phone Banking (cek saldo), Internet Banking (cek saldo))

Keunggulan :

- a) Simpel iB Card dapat digunakan sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima&ATM Cirrus)
- b) Nama anak nasabah tertera pada buku tabungan Simpel iB Hasanah
- c) Dapat melakukan seluruh transaksi di counter teller BNI Konvensional dan BNI Syariah di seluruh Indonesia
- d) SMS notifikasi pemberitahuan ke nomor hp orangtua.

Biaya :

Tabel 4.3**Biaya administrasi pengelolaan rekening**

Pengelolaan rekening	Bebas
Biaya tutup rekening atas permintaan nasabah	Rp 1.000,-
Biaya konversi ke Tabungan iB Hasanah	Bebas
Biaya pembuatan kartu ATM	Bebas
Administrasi kartu ATM	Bebas

Persyaratan dan Tata Cara :

- a) Kerjasama antara sekolah dengan Bank
 - b) Pembukaan rekening awal dilakukan oleh orangtua/wali
 - c) Kartu pelajar/Paspor/Akta kelahiran
 - d) Kartu Indentitas (KTP/SIM/Paspor) orangtua/wali
 - e) Kartu Keluarga hal ini apabila anak/nasabah tidak tinggal serumah dengan orangtua/wali
 - f) Setoran awal minimal Rp 1.000,-
- c) BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan yang dipergunakan untuk sarana nasabah mendapatkan kepastian porsi berangkat ibadah haji dan umroh. BNI Baitullah iB Hasanah menggunakan akad Mudharabah atau Wadiah.

Dengan sistem setoran bebas atau bulanan dengan mata uang rupias atau USD.

Fasilitas :

- a) Mendapat kartu umroh dan haji Indonesia
- b) Buku Tabungan
- c) Autokredit yang digunakan untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah
- d) Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT
- e) Sistem pembiayaan terdapat dua pilihan mata uang yaitu rupiah dan dollar.

Manfaat :

- a) Membantu nasabah yang akan melaksanakan ibadah haji atau umroh
- b) Memberi kemudahan kepada nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena sistem yang ada di Bank BNI Syariah telah terhubung langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah
- c) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan

d) Bebas biaya penutupan rekening

Nisbah untuk akad mudharabah

Tabel 4.4

Nisbah Akad Mudharabah BNI Baitullah iB Hasanah

	Nasabah	Bank
Rupiah	10%	90%
USD	5%	95%

Biaya (Rupiah)

Tabel 4.5

Biaya administrasi BNI Baitullah iB Hasanah

Biaya	Wadiah	Mudharabah
Pengelolaan rekening	Rp 0,-	Rp 0,-
Tutup rekening	Rp 0,-	Rp 0,-
Saldo minimum	Rp 100.000,-	Rp 500.000,-

Biaya	Wadiah	Mudharabah
Pengelolaan rekening	Rp 0,-	Rp 0,-
Tutup rekening	Rp 5,-	Rp 5,-
Saldo minimum	USD 5	USD 50

Persyaratan :

- a) Kartu identitas asli (KPT/Paspor)
- b) Setoran awal minimal Rp 100.000,- atau USD 5,- untuk wadiah dan Rp 500.000,- atau USD 50,- untuk mudharabah.

d) BNI Prima iB Hasanah

BNI prima iB Hasanah adalah tabungan yang menggunakan akad Mudharabah yang memberikan berbagai macam fasilitas serta kemudahan bagi nasabah segmen *high network individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan dengan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Keunggulan :

- a) Zamrud card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima&Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia
- b) Zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke ATM BNI&BNI Syariah) dan Rp 25.000.000,-/hari (non BNI&BNI Syariah)

- c) Fasilitas *executive lounge* di bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah
- d) Mendapat perlindungan asuransi jiwa
- e) Fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu
- f) Fasilitas e-banking (Internet banking, SMS banking, Phone Banking, Mobile banking)
- g) Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail
- h) Layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan zamrud card
- i) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan
- j) *Pre-embossed HasanahPlatinum* sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- k) Mendapatkan *special birthday gift*

Persyaratan dan Tata Cara :

- a) Kartu Identitas asli (KTP/Paspor)
- b) Setoran awal minimal Rp 25.000.000,-

Nisbah :

Tabel 4.6

Nisbah BNI Prima iB Hasanah

Nasabah	Bank
28%	72%

Biaya :

- a) Saldo minimal dalam satu CIF Rp 250.000.000,-
- b) Biaya dibawah saldo minimum Rp 200.000,-
- c) Biaya pengelolaan rekening Rp 110.000,-/bulan
- d) Biaya untuk penutupan rekening Rp 100.000,-
- e) Biaya untuk pembuatan kartu Rp 20.000,-

e) BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak serta pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Dengan menggunakan akad wadiah dan mudharabah muthlaqah.

Fasilitas :

- a) Mendapatkan buku tabungan
- b) Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card
- c) Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening tabungan iB Hasanah/Ib Bisnis Hasanah/iB Prima Hasanah/ Giro iB Hasanah perorangan IDR milik orangtua wali dengan menggunakan *standing order*
- d) Fasilitas E-banking seperti (ATM, SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking)

Manfaat :

- a) Mendapatkan Tunas Card yang berfungsi sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima&Cirrus) dan kartu belanja (debit card) di *merchant* yang menggunakan EDC BNI
- b) Nama anak nasabah tertera pada buku tabungan dan Tunas Card
- c) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI Konvensional dan BNI Syariah yang ada di seluruh Indonesia
- d) SMS notifikasi pemberitahuan ke HP orangtua

Persyaratan dan Tata Cara :

- a) Kartu pelajar/Paspor/Akte kelahiran
 - b) Kartu Identitas asli orangruea (KPT/Paspor)
 - c) Kartu Keluarga (bila tidak satu rumah dengan orangtua/wali)
 - d) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- f) BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah, yang telah dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan. Memiliki bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

Fasilitas :

- a) Mendapatkan buku tabungan
- b) Hasanah Debit Gold
- c) Fasilitas E-Banking seperti ATM, SMS Banking, Phone Banking, Internet Banking

Manfaat :

- a) Terdapat detail mutasi pada buku tabungan
- b) BNI Syariah Card Gold yang dapat berfungsi sebagai kartu ATM. Tersedia pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (debit card) di *merchant* berlogo MasterCard yang ada di seluruh dunia
- c) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI Konvensional dan BNI Syariah yang ada di seluruh Indonesia
- d) Dapat menikmati fasilitas *executive lounge* di bandara yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah
- e) Setiap pembukaan rekening awal otomatis nasabah berinfak Rp 500,-
- f) Tabungan ini dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

Persyaratan dan Tata Cara

- a) Kartu identitas asli (KTP/Paspor)
- b) Setoran awal minimal Rp 5.000.000,-
- g) BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan yang menggunakan akad mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai macam fasilitas serta kemudahan kepada nasabah dalam mata uang rupiah.

Fasilitas :

- a) Mendapatkan Buku Tabungan
- b) Hasanah Debit Silver
- c) Fasilitas E-Banking seperti ATM, SMS Banking, Internet Banking, Phone Banking

Keunggulan :

- a) Hasanah Debit Silver berguna sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Link, ATM Bersama, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (debit card) di merchant berlogo MasterCard yang ada di seluruh dunia
- b) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI Konvensional dan BNI Syariah yang terdapat di seluruh Indonesia
- c) Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500,-

- d) Tabungan ini dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan nasabah

Persyaratan dan Tata Cara :

- a) Karta Identitas asli (KTP/Paspor)
- b) Setoran awal minimal Rp 100.000,-

- h) BNI Tapenas iB Hasanah

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka yang menggunakan akad mudharabah untuk melakukan perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan. Yang memiliki berbagai macam manfaat seperti untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana pendidikan, ibadah umrah, rencana pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

Fasilitas :

- a) Mendapatkan buku tabungan
- b) Autodebet untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah
- c) Jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun

Manfaat ;

- a) Mewmpunyai bagi hasil yang lebih tinggi dan setoran tetap bulanan minimal Rp 100.000,- s/d Rp 5.000.000,-
- b) Asuransi otomatis yang bebas premi
- c) Manfaat perlindungan asuransi kesehatan hingga senilai Rp 1.000.000.000,-
- d) Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp 1.000.000,-/hari/orang
- e) Tersedia perlindungan asuransi jiwa dan asuransi kesehatan tambahan dengan berbagai macam pilihan besarnya premi

Persyaratan dan Tata Cara :

- a) Kartu Identitas (KTP/Paspor)
 - b) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
 - c) Nasabah telah rekening Afiliasi di Bank BNI Syariah.
- i) BNI Tabunganku iB Hasanah

BNI Tabunganku iB Hasanah adalah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dengan menggunakan akad wadiah dalam mata uang rupiah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menabung.

Fasilitas :

- a) Buku tabungan
- b) Hasanah Debit Silver
- c) Fasilitas *E-Banking*(SMS Banking, ATM, Phone Banking, Internet Banking)

Keunggulan :

- a) Hasanah Debit Silver memiliki keunggulan sebagai kartu ATM pada jaringan ATM BNI, ATM Link, ATM Bersama, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (debit card) di *merchant* berlogo MasterCard yang ada di seluruh dunia
- b) Bebas biaya rekening bulanan
- c) Pembukaan rekening awal otomatis nasabah berinfak Rp 500,-
- d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

Persyaratan dan Tata Cara :

- a) Kartu identitas (KTP/Paspor)
- b) Setoran awal minimal Rp 20.000,-

b. Produk Pembiayaan Konsumer

1) BNI Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah adalah sebuah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ada di Bank BNI Syariah. Multiguna iB Hasanah ini diberikan kepada anggota masyarakat untuk

keperluan membeli barang kebutuhan konsumtif dan jasa sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang disertai dengan agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai. Pembiayaan ini menggunakan akad murabahah atau ijarah multijasa

Keunggulan :

- a) Proses yang cepat dengan syarat yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Pembiayaan minimum Rp 50.000.000,- dan maksimum Rp 2.000.000.000,-
- c) Jangka waktu pembiayaan Multiguna iB Hasanah sampai dengan 10 tahun
- d) Uang muka yang ringan
- e) Angsuran bulanan tetap tidak berubah sampai lunas
- f) Pembayaran angsuran dapat melalui debet rekening secara otomatis dan dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah ataupun BNI Konvensional

Persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia
- b) Usia minimal 21 tahun dan maksimal 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas
- c) Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur

- d) Melengkapi persyaratan dan dokumen yang diperlukan (notaris, materai, dll sesuai ketentuan yang berlaku)

2) BNI OTO iB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif Bank BNI Syariah. Menggunakan akad murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

Keunggulan :

- a) Proses yang lebih cepat dan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
- b) Pembiayaan minimal Rp 5.000.000,- maksimal pembiayaan Rp 1.000.000.000,-
- c) Jangka waktu pembiayaan yang relatif lama sampai dengan 5 tahun
- d) Uang muka yang ringan. Khusus kendaraan roda dua dengan pola kerjasama uang muka tidak diwajibkan
- e) Angsuran bulanan tetap tidak berubah sampai lunas
- f) Pembayaran angsuran dapat melalui debet rekening secara otomatis dan dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional yang ada di Indonesia.

Persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia
 - b) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pembiayaan lunas maksimum 55 tahun untuk pegawai dan 60 tahun untuk pengusaha
 - c) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimum 2 tahun
 - d) Mengisi formulir dan dokumen yang dibutuhkan
- 3) BNI Emas iB Hasanah

Pembiayaan emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) adalah fasilitas yang diberikan oleh Bank BNI Syariah. Pembiayaan ini diberikan kepada nasabah untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang dapat diangsur secara pokok setiap bulannya. Menggunakan akad murabahah

Keunggulan :

- a) Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT. ANTAM
- b) Angsuran setiap bulannya tetap sampai dengan pembiayaan lunas
- c) Biaya administrasi ringan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- d) Margin yang kompetitif
- e) Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis

- f) Jangka waktu pembiayaan yang diajukan minimal 2 tahun dan maksimal 5 tahun
- g) Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp 150.000.000,-

Dokumen yang dibutuhkan :

- a) Formulir permohonan pembiayaan
- b) Fotocopy KTP
- c) Fotocopy NPWP (untuk permohonan 50 juta ke atas)
- d) Foto Kartu Identitas Pegawai (untuk pegawai)

Persyaratan :

- a) Berstatus sebagai pegawai aktif/ pengusaha/ lainnya
 - b) Pemohon atau nasabah minimal telah berusia 21 tahun pada saat pembiayaan lunas maksimum berusi 55 tahun untuk pegawai (usia pensiun) dan 60 tahun untuk kalangan profesional atau pengusaha
 - c) Mempunyai penghasilan tetap dan memiliki kemampuan mengangsur
- 4) BNI CCF iB Hasanah

CCF iB Hanasah adalah pembiayaan yang dijamin cash yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan tabungan yang diterbitkan oleh BNI Syariah. Pembiayaan ini menggunakan akad ijarah multijasa dan murabahah.

Keunggulan :

- a) Memberikan kemudahan kepada pihak nasabah yang mempunyai simpanan di Bank BNI Syariah berupa Rupiah ataupun valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara yang cepat
- b) Pembiayaan maksimum 95% (untuk simpanan Rupiah) dan 60% (untuk simpanan Valas USD) dari jumlah nominal deposito/Tabungan/Giro atas nama nasabah yang dijaminan
- c) Pembayaran angsuran mudah karena dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional
- d) Jangka waktu maksimal selama 3 tahun

Persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia
 - b) Nasabah mengisi formulir permohonan Cash Collateral Financing iB Hasanah
 - c) Menyerahkan agunan atas nama nasabah yang berupa Deposito, Giro dan atau Tabungan yang ada di BNI Syariah.
- 5) BNI Fleksi Umroh iB Hasanah

Fleksi Umroh iB Hasanah adalah pembiayaan konsumtif Bank BNI Syariah yang diperuntukkan bagi anggota masyarakat untuk dapat memenuhi kebutuhan pembelian jasa

paket perjalanan ibadah umrah melalui Bank BNI Syariah. Pembiayaan ini menggunakan akad ijarah multijasa. BNI Syariah telah bekerjasama dengan travel agent sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan :

- a) Proses yang cepat dan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah
- b) Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh keluarga seperti orangtua/mertua, suami/isti, anak
- c) Pembiayaan maksimum sampai dengan 200 juta
- d) Jangka waktu pembiayaan yang diberikan oleh bank sampai dengan 3 tahun untuk nasabah biasa atau 5 tahun untuk nasabah *payroll* BNI atau BNI Syariah
- e) Tanpa agunan untuk nasabah *payroll* BNI Syariah
- f) Uang muka yang ringan
- g) Angsuran bulanan tetap tidak berubah hingga pembiayaan lunas
- h) Pembayaran angsuran dapat melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah ataupun BNI Konvensional yang ada di Indonesia.

Persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia

- b) Usia nasabah minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas
 - c) Nasabah memiliki penghasilan tetap dan memiliki kemampuan mengangsur
 - d) Melengkapi persyaratan dan dokumentasi yang diperlukan
- 6) BNI Griya iB Hasanah

BNI Griya iB Hasanah (KPR iB Hasanah) adalah sebuah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan Bank Bni Syariah kepada masyarakat untuk keperluan membeli membangun atau merenovasi rumah termasuk ruko atau rusun dan membeli kavling serta rumah *indent*. Besarannya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar masing-masing calon nasabah. KPR ini menggunakan akad murabahah.

Keunggulan :

- a) Proses lebih cepat dan persyaratan yang sangat mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Maksimal pembiayaan sampai Rp 5.000.000.000,-
- c) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun kecuali untuk pembelian kavling maksimal 10 tahun atau disesuaikan dengan kemampuan pembayaran calon nasabah.

- d) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 20 tahun untuk nasabah *fixed-income*
- e) Uang muka yang ringan dikaitkan dengan penggunaan pembiayaan
- f) Angsuran tetap tidak berubah hingga pembiayaan lunas
- g) Pembayaran angsuran dapat melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional yang ada di Indonesia.

Persyaratan :

- a) Warga Negara Indonesia
 - b) Usia nasabah minimal 21 tahun serta maksimal sampai dengan pensiun pembiayaan harus sudah lunas
 - c) Nasabah memiliki penghasilan tetap dan minimal kerja selama 2 tahun
 - d) Mengisi formulir pengajuan pembiayaan dan dokumen yang diperlukan.
- c. Pembiayaan Usaha Kecil dan Menengah
- 1) BNI Syariah Wirausaha

Wirausaha iB Hasanah (WUS) merupakan fasilitas pembiayaan produktif yang diberikan oleh Bank BNI Syariah, yang mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha produktif masyarakat yang tidak

bertentangan dengan prinsip syariah. Akad yang digunakan dalam pembiayaan ini adalah akad murabahah, mudharabah, dan musyarakah. Murabahah adalah prinsip jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan atau margin yang telah disepakati oleh kedua belah pihak yaitu bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Mudharabah adalah suatu bentuk kerjasama antara bank dengan nasabah, bank sebagai pihak penyedia dana 100% dan nasabah sebagai pengelola. Yang keuntungannya dibagi menurut kesepakatan nisbah bagi hasil. Musyarakah adalah kerjasama dalam penyertaan modal antara pihak bank dan nasabah yang keuntungannya dibagi sesuai dengan nisbah bagi hasil.

Keunggulan :

- a) Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
 - b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun
 - c) Plafond pembiayaan minimal Rp 50.000.000,- dan maksimal Rp 1.000.000.000,-
 - d) Angsuran dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah dan BNI Konvensional.
- 2) BNI Syariah usaha Kecil

BNI Syariah usaha kecil adalah suatu pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif. Pembiayaan ini ditujukan kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip syariah. Pembiayaan ini menggunakan akad Murabahah untuk pembelian barang baik untuk tujuan investasi maupun untuk tujuan modal kerja secara angsuran. Mudharabah/Musyarakah dapat diberikan dalam bentuk modal kerja atas suatu proyek atau usaha tertentu dengan menggunakan prinsip Mudharabah/Musyarakah baik secara angsuran maupun lumpsum akhir.

Keunggulan :

- a) Persyaratan mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun
- c) Plafond pembiayaan sampai dengan Rp 10.000.000.000,-
- d) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah ataupun BNI Konvensional

3) BNI Syariah Tunas Usaha

BNI Syariah Tunas Usaha atau Tunas Usaha iB Hasanah adalah pembiayaan modal kerja atau investasi yang diberikan kepada nasabah untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable dengan prinsip-prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2007.

Keunggulan :

- a) Proses lebih cepat dan lebih mudah sesuai dengan prinsip syariah
 - b) Jangka waktu pembiayaan tidak melebihi 3 tahun untuk pembiayaan modal kerja 5 tahun untuk pembiayaan investasi
 - c) Plafond pembiayaan minimal Rp 20.000.000,- dan maksimal Rp 500.000.000,-
 - d) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di kantor cabang BNI Syariah dan BNI Konvensional
- 4) BNI Syariah Valas

Pembiayaan BNI Syariah Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk valuta mata asing. Jenis valuta yang dapat diberikan adalah US\$ (United State Dollar), Singapore Dollar, Euro dan valuta asing lainnya.

Keunggulan :

- a) Persyaratan mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaannya

- c) Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00 (dua puluh lima ribu dollar Amerika)
- d) Pembayaran angsuran biaya valas iB Hasanah dilakukan dalam mata uang yang sama dengan mata uang pembiayaan yang diberikan atau dalam mata uang rupiah equivalent dengan angsuran pembiayaan pada kurs yang berlaku saat itu
- e) Pembayaran angsuran dapat dilakukan di kantor cabang BNI Syariah dan BNI Konvensional

B. Pembahasan

1. Deskripsi Data

Deskripsi data ini merupakan penjabaran hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis yang terkait dengan produk KPR Syariah Griya iB Hasanah yang ada di Bank BNI Syariah Yogyakarta. Wawancara ini dilakukan pada salahsatu Bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta yang menggunakan produk pembiayaan KPR Syariah Griya iB Hasanah dan *Consumer Sales Head* Bank BNI Syariah. Untuk nasabah pembiayaan KPR penulis menggunakan kode yaitu INK (*Interview Nasabah KPR*) yang terdiri dari INK1, INK2, dan INK3, INK4, INK5, INK6, INK7. Sedangkan untuk *Consumer Sales Head* penulis menggunakan kode CSH.

- 1) *Interview* dengan nasabah pengguna produk KPR Griya iB Hasanah.

Salah satu nasabah yang menggunakan produk KPR Griya iB Hasanah adalah INK1. Beliau adalah seorang pengusaha di bidang perikanan. Menurut INK1, beliau memutuskan menggunakan produk KPR di Bank BNI Syariah karena sudah membandingkan bank-bank syariah yang ada selama 3 tahun terakhir dan menurut pemahaman nasabah tersebut melihat Bank BNI Syariah walaupun belum sempurna tapi Bank BNI Syariah adalah bank syariah yang paling mendekati sempurna kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariahnya dibandingkan dengan bank syariah yang lainnya.

Pertama kali bapak INK1 mengetahui produk KPR Syariah BNI Griya iB Hasanah adalah melalui rekan bisnis yang sama-sama menggunakan produk KPR Griya iB Hasanah. Beliau menjelaskan bahwa setelah mendapat informasi dari rekan bisnisnya kemudian rekan bisnis tersebut memberi rekomendasi langsung kepada salah satu kepala pimpinan Bank BNI Syariah yang ada di kota Medan yang kemudian INK1 direkomendasikan oleh pimpinan Bank BNI Syariah yang ada di Medan kepada pimpinan Bank BNI Syariah kantor cabang Yogyakarta

Nasabah tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank BNI Syariah sangat ramah dan terbuka terhadap nasabah baru. Pihak Bank menjelaskan dengan detail tentang produk pembiayaan yang akan digunakan oleh nasabah. Nasabah tersebut menjelaskan bahwa pelayanan BNI Syariah yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan nilai-nilai keislaman. Dimana produk pembiayaan KPR Griya iB Hasanah menggunakan akad murabahah yaitu akad jual beli. Bank BNI Syariah merupakan bank syariah yang penerapan prinsip-prinsipnya hampir mendekati sempurna, karena di Bank BNI Syariah sudah lama tidak menggunakan sistem denda untuk angsuran yang terlambat, di saat bank syariah yang lain masih menggunakan sistem denda untuk angsuran yang terlambat. Karena murabahah adalah akad jual beli yang murni jual beli didalamnya tidak boleh ada tambahan apapun.

2) *Interview* dengan INK2

INK2 adalah nasabah pembiayaan KPR Syariah Griya Ib Hasanah. Beliau adalah seorang pengusaha di bidang otomotif yaitu pengusaha cover jok mobil. INK2 memutuskan menggunakan pembiayaan KPR Syariah Griya Ib Hasanah karena sudah sejak lama menggunakan Bank BNI. Awal mula mulai menggunakan BNI Konvensional namun kini

memutuskan menggunakan BNI Syariah karena sudah nyaman dengan Bank BNI Syariah.

INK2 sudah lama mengetahui ada produk KPR di Bank BNI Syariah karena beliau adalah nasabah lama di Bank BNI, sejak BNI Konvensional hingga kini memutuskan menggunakan BNI Syariah.

Menurut INK2 pelayanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah sangat ramah dan memuaskan karena pihak bank menjelaskan dengan detail tentang produk KPR yang ada di Bank BNI Syariah. Mulai dari BNI Konvensional hingga BNI Syariah memberikan pelayanan terbaiknya.

Pihak bank menjelaskan secara detail apa keunggulan KPR Griya iB Hasanah. Diantaranya adalah tidak adanya biaya administrasi pada saat akad. Hal seperti ini masih dilakukan di beberapa bank-bank syariah yang lainnya. Selain itu adalah tidak adanya denda keterlambatan angsuran di BNI Syariah. Hal ini membuat minat pembiayaan KPR INK2 di Bank BNI Syariah semakin bertambah.

Menurut INK2, nilai-nilai islam seperti keramahan, kesopanan, sangat dijunjung tinggi di Bank BNI Syariah. Mulai dari satpam hingga hingga pegawai yang lainnya seperti teller, customer service, marketing semuanya memberikan pelayanan terbaiknya.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah seperti pelayanan di bank-bank pada umumnya, seperti memberikan informasi secara lengkap tentang produk yang akan dipakai oleh nasabah, menjelaskan secara rinci tentang KPR Griya iB Hasanah.

Customer service sangat ramah dan memang sudah seharusnya menjadi seorang customer service harus ramah kepada nasabah. Karena customer service berhadapan langsung dengan nasabah. Menurut INK2 jika seorang customer service tidak ramah terhadap nasabah maka hal itu juga dapat berakibat citra yang buruk terhadap suatu lembaga keuangan terutama Bank BNI Syariah.

Menurut INK2, customer service tidak menjelaskan secara detail tentang produk KPR Syariah Griya iB Hasanah, customer service hanya memberi gambaran secara umum tentang produk KPR tersebut. Karena untuk lebih detailnya dijelaskan oleh marketing dan *Consumer Sales Head*.

3) *Interview* dengan INK3

INK3 adalah seorang dosen disalah satu Universitas negeri yang ada di Yogyakarta, beliau memutuskan menggunakan KPR Syariah Griya iB Hasanah karena lebih reliable karena instansi yang terkait adalah instansi yang sudah memiliki nama besar, selain itu karena INK3 mendapat informasi dari rekan

kerjanya yang menggunakan KPR Syariah Griya iB Hasanah sehingga INK3 memutuskan pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah.

Pertamakali INK3 mengetahui produk KPR Griya iB Hasanah adalah melalui rekan kerjanya yang telah lebih dulu menggunakan KPR di BNI Syariah. Selain itu INK3 juga mengetahui produk KPR Syariah Griya iB Hasanah dari acara expo yang diselenggarakan Bank BNI Syariah di Ambarrukmo Plaza. Setelah mengetahui bahwa rekan kerjanya melakukan pembiayaan KPR di BNI Syariah juga kemudian INK3 baru memuruskan untuk melakukan pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah.

Pelayanan yang diberikan pihak Bank BNI Syariah terhadap nasabah sangat memuaskan, seperti pelayanan yang diberikan bank-bank pada umumnya. Sopan, ramah, mengucapkan salam.

Menurut INK3 memang sudah seharusnya semua bank menjelaskan produk yang ditawarkan dengan detail. Terutama bank syariah, karena belum semua masyarakat paham dengan bank syariah. Begitu juga dengan Bank BNI syariah. Pihak bank menjelaskan dengan detail dan lengkap tentang prosedur pembiayaan KPR dan keunggulannya dibandingkan dengan bank syariah yang lainya.

Poin penting yang diterapkan oleh pihak Bank BNI Syariah adalah keramahannya dalam menemui nasabah. Nasabah merasa nyaman bertanya hal-hal yang belum diketahui tentang suatu produk yang ada di Bank BNI, dan pihak bank dengan sabar menjawab segala pertanyaan yang disampaikan oleh nasabah.

Pihak bank terbuka terhadap nasabah, semua yang berkaitan dengan pembiayaan yang akan dilakukan oleh INK3 dijelaskan oleh pihak bank dengan jelas dan sopan. Nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BNI Syariah.

Pada saat bertemu dengan customer service dan marketing nasabah mendapat perlakuan yang sangat ramah. Customer service selalu mengucapkan salam ketika bertemu dengan nasabah. Kemudian menjelaskan apa keperluan nasabah dan kemudian menjelaskannya. Begitupula dengan marketing. Semua pegawai yang ada di BNI Syariah sangat ramah menurut INK3.

Customer service tidak menjelaskan secara jelas dan terperinci. Hanya memberikan gambaran tentang produk KPR Syariah Griya Ib Hasanah seperti syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk melakukan pembiayaan, kisaran harga rumah dan kisaran besar angsurannya.

4) *Interview* dengan INK4

INK4 adalah salah satu nasabah pembiayaan KPR syariah Griya iB Hasanah yang berprofesi sebagai seorang guru di salahsatu sekolah menengah atas di kota Yogyakarta. Beliau memutuskan untuk menggunakan KPR Griya iB Hasanah karena faktor salah satu anggota keluarga yang bekerja di Bank BNI Syariah Yogyakarta. Sehingga INK4 memutuskan untuk menggunakan produk tersebut.

Pertama kali INK4 mengetahui produk KPR di Bank BNI Syariah ini karena INK4 adalah nasabah lama Bank BNI Syariah sejak tahun 2015. Kemudian semakin hari INK4 semakin mengenal produk-produk pembiayaan yang ada di Bank BNI Syariah sehingga INK4 memutuskan melakukan pembiayaan. Dan memang nasabah tersebut mempunyai keinginan untuk berinvestasi rumah sebagai aset di hari tuanya nanti.

Menurut INK4 pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah sangat sesuai dengan harapan. Dimana nasabah yang belum mengerti alur-alur pembiayaan dijelaskan dengan sangat detail oleh pihak bank sehingga nasabah tau betul tentang produk pembiayaan yang digunakannya.

Pihak bank menjelaskan dengan detail dari mulai harga, margin, dan hal-hal lain yang menyangkut pembiayaan KPR dijelaskan dengan sedetail-detailnya oleh pihak bank.

Menurut INK4 selama beliau memilih menggunakan bank syariah, beliau mendapatkan pelayanan yang memuaskan, *attitude* para pegawai bank yang sopan dan ramah membuat nasabah mudah akrab dengan pihak bank syariah, baik BNI Syariah maupun bank syariah yang lainnya. Karena INK4 menggunakan dua bank syariah yang berbeda.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah adalah pelayanan yang memuaskan, dan berorientasi terhadap kepuasan nasabah.

Menurut INK4, beliau selalu mendapatkan perlakuan yang sesuai dengan tata budaya kerja yang ada di perbankan, baik bank syariah maupun bank konvensional semuanya sama memperlakukan dengan baik semua nasabahnya. Karena hal tersebut sangat mempengaruhi reputasi suatu lembaga.

INK4 tidak melalui proses bertemu dengan customer service yang ada di BNI Syariah, karena beliau mempunyai anggota keluarga yang bekerja di Bank BNI Syariah sehingga segala kebutuhan atau dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan pembiayaan KPR sudah ada yang mengurus.

5) *Interview* dengan INK5

INK5 adalah nasabah pembiayaan KPR yang sudah dua kali melakukan pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah Yogyakarta. Beliau adalah seorang pegawai sipil yang berada

di Yogyakarta. INK5 memutuskan menggunakan KPR di Bank BNI Syariah karena beliau adalah nasabah lama Bank BNI Syariah.

Pertama kali INK5 mengetahui produk KPR di Bank BNI Syariah adalah sewaktu beliau menabung uang di BNI Syariah kemudian beliau mengambil brosur yang ada di bank.

Pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah sangat baik. Mempunyai sopan santun dan beretika dalam berbicara atau menyampaikan produk pembiayaannya dengan jelas kepada nasabah.

Pihak bank menjelaskan dengan sangat jelas dan detail mulai dari syarat yang diperlukan dalam pembiayaan sampai dengan dokumen apa saja yang dibutuhkan untuk pembiayaan KPR. Pihak bank juga sangat komunikatif terhadap nasabahnya.

Menurut INK5, dengan mengucapkan salam kepada setiap nasabah yang memasuki bank dimulai dari satpam mengucapkan salam sampai dengan customer service yang selalu mengucapkan salam itu sudah termasuk menunjukkan nilai-nilai islam.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank memenuhi standar yang ada di perbankan pada umumnya. Pihak bank menjelaskan dengan detail tentang produk-produknya.

Menurut INK5 semua pegawai bank pada umumnya memiliki sifat yang ramah terutama kepada nasabah. Termasuk Bank BNI Syariah. Sifat ramah pihak bank sudah terlihat dari awal seperti satpam dan yang lainnya.

Customer service hanya menyampaikan gambaran secara umum tentang produk KPR ini, karena penjelasan yang lebih detail akan dijelaskan oleh marketing dan Consumer Sales Head pada saat analisis kelayakan nasabah.

6) *Interview* dengan INK6

INK6 adalah salah satu nasabah yang baru akan melakukan pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah. Pertama kali mengetahui produk KPR Griya iB Hasanah melalui sebuah kerjasama yang diadakan oleh pihak Bank BNI Syariah dengan instansi terkait tempat INK6 mengajar. Beliau memutuskan menggunakan KPR di BNI syariah karena tertarik dengan produknya.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah memuaskan. Karena pihak bank menggunakan strategi marketing yang pas sehingga membuat orang yang awam akan produk-produk bank syariah menjadi paham dan tertarik menggunakan produk tersebut.

Pihak bank menjelaskan dengan sangat jelas produk-produk yang ditawarkan. Pihak bank memberi pengertian setiap detail

produk yang ditawarkan kepada nasabah. Menurut INK6 hal ini menjadi nilai tambah untuk lebih meyakinkan nasabah

Sejauh ini pihak bank BNI Syariah berlaku ramah terhadap semua nasabah yang ada di Bank BNI Syariah, tidak hanya kepada nasabah pembiayaan namun terhadap semua nasabah.

Pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah adalah pelayanan yang maksimal, profesional, sesuai dengan prosedur, mengutamakan kepuasan nasabah. Nasabah menjadi sangat prioritas.

Menurut INK6, bukan hanya *customer service* dan marketing saja yang ramah. Semua SDM yang ada di bank BNI Syariah sangat ramah dan welcome terhadap nasabah. Semua mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan.

Customer service hanya mengarahkan dan memberitahu syarat-syarat dan dokumen apa saja yang diperlukan dalam pembiayaan KPR. Karena proses yang lebih detail tidak pada saat berada di *customer service* melainkan pada saat bertemu dengan marketing dan *Cosumer Sales Head*.

7) Interview dengan INK7

INK7 adalah salah satu nasabah pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah. Beliau adalah seorang pengusaha yang bergerak di bidang jual beli motor baru atau bekas. Pertama kali INK7

mengetahui produk pembiayaan KPR adalah pada saat INK7 melakukan tabungan umroh di Bank BNI Syariah, dan melihat iklan pada *banner* yang ada di dalam bank, kemudian beliau menanyakan produk KPR tersebut kepada *customer service* kemudian beliau tertarik menggunakan produk KPR tersebut.

Pelayanan yang diberikan pihak bank kepada nasabah sesuai dengan harapan nasabah. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan nasabah dengan baik. Sejauh ini puas dengan pelayanan yang diberikan bank BNI Syariah kepada nasabah. Sarana dan prasarana atau fasilitas yang diberikan oleh pihak bank juga sangat diperhatikan, seperti ruang tunggu tamu yang nyaman menjadi nilai tambah untuk pelayanan sebuah perbankan.

Pihak bank menjelaskan dengan detail alur pembiayaan dan syarat-syarat pembiayaan. Terutama ketika mulai analisis kelayakan nasabah, semua detail pembiayaan dijelaskan secara rinci kepada nasabah sampai nasabah paham dengan pembiayaan yang akan digunakan.

Menurut INK7 yang masih belum mengetahui secara luas bank syariah, sejauh ini pelayanan bank syariah sesuai dengan nilai-nilai islam menjaga sopan santun, mengucapkan salam dan ramah dengan nasabah.

Bank BNI Syariah memberikan pelayanan semaksimal mungkin karena mengutamakan kepuasan nasabah. Sejauh ini nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank.

Marketing dan *customer service* sangat ramah, komunikatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Pihak *customer service* menjelaskan produk secara cepat dan singkat namun nasabah tetap mudah memahami penjelasan yang diberikan oleh *customer service*. Berkomunikasi dengan baik dan jelas akan membuat permasalahan atau keluhan nasabah menjadi baik dan tidak muncul salah paham.

Customer service tidak menjelaskan secara detail dan jauh. Hanya memberikan gambaran secara umum dan informasi-informasi awal seperti syarat dan dokumen yang harus disiapkan sebelum bertemu dengan pihak back office seperti marketing dan *Consumer Sales Head*.

8) Interview dengan *Consumer Sales Head* Bank BNI Syariah Yogyakarta

Ibu Sugiarti adalah salah satu pegawai Bank BNI Syariah sebagai *Consumer Sales Head*. Menurut ibu Sugiarti produk KPR Griya iB Hasanah adalah salah satu produk pembiayaan konsumen yang menggunakan akad jual beli atau murabahah.

Produk KPR Griya iB Hasanah sudah ada di Bank BNI Syariah sejak BNI Syariah berdiri yaitu pada tahun 2000.

Standar operasional produk KPR Syariah Griya iB Hasanah adalah setiap pegawai yang berwenang terutama yang berkaitan dengan produk pembiayaan seperti KPR Syariah ini harus bisa menjalankan tugasnya dan bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan. Seperti marketing yang mempunyai tanggungjawab apabila mendapat nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR Syariah harus benar-benar dipastikan kelayakan nasabah tersebut. Kelayakan dalam hal mempunyai dokumen-dokumen atau syarat yang diperlukan untuk melakukan pembiayaan di BNI Syariah, seperti agunan yang nilainya minimal harus 10% diatas nilai pembiayaan. Hal ini dilakukan untuk memperlancar tugas/tim unit kerja.

Keunggulan produk KPR Syariah Griya iB Hasanah adalah jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun dan 20 tahun untuk nasabah *fixed income*. Dengan tarif yang bersaing dengan bank-bank syariah yang lainnya. Menurut ibu Sugiarti memang tarif KPR di Bank BNI Syariah dapat dikatakan lebih mahal dari bank syariah yang lainnya. Namun disisi lain banyak nasabah yang tidak memperdulikan tarif yang lebih mahal tetapi lebih memperhatikan aspek keberkahannya. Uang muka

pembiayaan ringan juga termasuk ke dalam salah satu keunggulan produk KPR Syariah Griya iB Hasanah ini.

BNI Syariah memperkenalkan produk KPR Syariah Griya iB Hasanah melalui berbagai macam promosi baik di sosial media atau melalui media masa seperti iklan di radio, brosur, baliho dan lain sebagainya. Selain itu Bank BNI Syariah juga rutin melakukan *open booth* pada event tertentu seperti yang dilakukan baru-baru ini yaitu membuka *open booth* pada acara expo UGM dan event yang ada di Ambarruko Plaza. Bank BNI Syariah juga melakukan kerjasama dengan developer dan instansi terkait seperti UGM.

Produk KPR BNI Syariah dapat bersaing ditengah-tengah gencarnya protuk KPR Syariah di bank lain dengan cara menerapkan sistem syariah murni. Yaitu menerapkan sistem tidak ada denda untuk keterlambatan angsuran. Denda keterlambatan angsuran seperti ini masih dilakukan di bank syariah lain, namun di BNI Syariah sudah tidak ada denda. Karena denda tersebut termasuk riba. Pada akad murabahah seharusnya tidak boleh ada tambahan dari harga jual karena murabahah sendiri adalah sistem jual beli murni.

Prosedur atau langkah-langkah nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah adalah nasabah datang ke bank bertemu dengan customer service,

kemudian customer service memberi gambaran umum atau keterangan produk KPR Griya iB Hasanah. Customer service tidak mem*follow up*, karena hanya memberikan informasi di awal. Selanjutnya nasabah diarahkan menuju *Customer Sales Head* untuk mengisi formulir dan melengkapi syarat dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Adapun syarat yang dibutuhkan adalah fotokopi KTP Pemohon dan suami/istri, fotokopi surat WNI, fotokopi NPWP (untuk pembiayaan diatas 50 juta), fotokopi rekening koran/tabungan 3 bulan terakhir, neraca dan laba rugi/informasi keuangan 2 tahun terakhir untuk pengusaha dan dokumen kepemilikan jaminan (fotokopi sertifikat IMB, fotokopi bukti setoran PBB terakhir). Jika sudah maka data calon nasabah akan diberikan kepada marketing untuk di input menggunakan aplikasi EFO (*Electronic Financing Origination*). Kemudian marketing menganalisis data calon nasabah. Jika analisa telah selesai maka langkah selanjutnya adalah melakukan investigasi data calon nasabah san menilit kelayakan nasabah. Seperti data rumah, data kantor atau data perusahaan bagi pengusaha. Apabila semua data telah lolos sistem investigasi langkah selanjutnya adalah melakukan verifikasi. Pada proses verifikasi untuk nasabah yang bekerja sebagai karyawan adalah dengan menggunakan surat persetujuan dan untuk nasabah yang bekerja sebagai

pengusaha adalah dengan menganalisis laporan keuangan/data perusahaan. Apabila semuanya telah terpenuhi dan nasabah memang layak untuk dibiayai maka pihak bank akan menyetujui pembiayaan KPR yang diajukan nasabah.

Semua jenis pembiayaan yang ada di Bank BNI Syariah dilayani sesuai dengan urutan prosedur yang berlaku. Hal ini karena pihak bank menganggap semua nasabah sama, semua nasabah harus mendapatkan pelayanan yang maksimal. Karena dengan hal ini dapat meningkatkan kelayakan nasabah terhadap bank.

Cara customer service melayani nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR Griya iB Hasanah adalah customer service hanya memberikan gambaran secara umum tentang produk KPR Griya iB Hasanah. Tidak menjelaskan secara detail karena tugas menjelaskan produk KPR secara detail ini merupakan tugas dari *Customer Head Sales*.

Dalam menjalankan suatu pekerjaan semua lembaga terutama lembaga keuangan syariah pasti selalu mengedepankan etika atau perilaku sumberdaya manusianya. Dalam hal ini sumberdaya manusia yang dimaksud adalah marketing. Etika seorang marketing di BNI Syariah yaitu selalu menjaga sopan santu, tutur kata dan perilaku terutama terhadap nasabah. Dan

selalu menjaga profesionalitas karena karakter nasabah berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Sejauh ini tidak ada perbedaan perilaku terhadap nasabah KPR lama dengan nasabah KPR yang baru. Semua nasabah diperlakukan sama rata dan adil. Hanya saja yang membedakan adalah waktu prosesnya, jika nasabah lama prosesnya lebih cepat karena data pribadinya sudah ada.