

LAMPIRAN

Panduan Wawancara untuk Bank :

1. Sejak tahun berapa produk KPR Griya iB Hasanah mulai ada di Bank BNI Syariah?
2. Apakah ada SOP KPR Griya iB Hasanah ini? Kalau ada bagaimana SOP nya?
3. Akad apa yang digunakan pada produk KPR Syariah Griya iB Hasanah?
4. Apa keunggulan dari produk KPR Griya iB Hasanah ini?
5. Bagaimana Bank BNI Syariah mengenalkan produk KPR Griya iB Hasanah kepada masyarakat luas? Apakah menggunakan brosur, atau iklan yang seperti apa?
6. Bagaimana produk KPR Syariah griya iB Hasanah bersaing ditengah-tengah produk KPR bank syariah yang lainnya?
7. Bagaimana prosedur atau langkah-langkah nasabah yang akan melakukan pembiayaan di KPR di Bank BNI Syariah?
8. Apakah cara melayani nasabah pembiayaan baru sesuai dengan prosedur dan transparan terhadap nasabah?
9. Bagaimana cara customer service melayani nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR?
10. Bagaimana etika marketing ketika melayani nasabah terutama nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR Syariah Griya iB Hasanah?
11. Adakah perbedaan perlakuan terhadap nasabah KPR lama dengan nasabah KPR yang baru?

Panduan Wawancara untuk nasabah :

1. Apa yang menjadi pertimbangan anda untuk menggunakan produk KPR Syariah Griya iB Hasanah?
2. Darimana pertama kali anda mengetahui produk KPR Syariah Griya iB Hasanah?
3. Menurut anda, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank BNI Syariah terhadap nasabah?
4. Apakah pihak Bank menjelaskan dengan detail tentang produk KPR ini?
5. Apakah anda mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai islam?
6. Pelayanan seperti apa yang diberikan oleh pihak Bank BNI Syariah terhadap nasabah?
7. Pada saat anda bertemu dengan customer service atau dengan marketing bank apakah anda mendapatkan perlakuan yang ramah?
8. Apakah customer service menjelaskan dengan detail tentang produk KPR Syariah di Bank BNI Syariah?

Hasil wawancara dengan nasabah INK1 (*Interview Nasabah KPR 1*)

1. “Ya saya pakai KPR BNI Syariah karena awalnya tau dari temen yang sama-sama pengusaha terus terus tertarik. Saya juga sudah membandingkan selama 3 bulan terakhir ini di bank-bank syariah yang mempunyai produk KPR, dan menurut saya KPR di Bank BNI Syariah ini walaupun belum sempurna tapi paling mendekati sempurna syariahnya seperti sudah tidak ada denda apabila angsuran terlambat yang dimana hal seperti ini masih diterapkan pada bank-bank syariah yang lain. Padahal murabahah sendiri adalah jual beli murni yang didalamnya tidak boleh ada tambahan apapun. Sewaktu saya diberitau tentang produk KPR Griya Ib Hasanah ini saya langsung diberi rekomendasi oleh temans saya yang kebetulan kenal dengan kepala pimpinan BNI yang ada di kota medan, lalu pimpinan tersebut merekomendasikan saya kepada pimpinan BNI Syariah di Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan oleh pihak bank bagus sesuai dengan prinsip-prinsip islam. Di BNI Syariah sudah lama tidak menggunakan sistem denda untuk angsuran yang terlambat, ini yang membuat saya senang karena di BNI sudah menjalankan jual beli murni.”

Hasil wawancara dengan nasabah INK2 (*Interview Nasabah KPR 2*)

2. “Saya memilih menggunakan pembiayaan KPR di Bank BNI Syariah karena sudah lama menjadi nasabah di Bank BNI. Sejak BNI Konvensional hingga pindah ke BNI Syariah, karena sudah nyaman menggunakan BNI. Sebenarnya saya sudah lama mengetahui ada produk KPR di Bank BNI, sejak saya menjadi nasabah di BNI Konvensional saya sudah mengetahui ada produk pembiayaan KPR. Namun baru memutuskan menggunakan KPR GriyaiB Hasanah pada saat sudah menjadi nasabah di BNI Syariah, selain itu karena juga sedang ada rezeki lebihnyasekarang, jadi baru melakukan pembiayaansekarang. Menurut saya SDM yang ada di BNI semuanya mumpuni, dan mampu memberikan pelayan terbaiknya kepada nasabah. Saya suka karena tidak ada biaya administrasi, administrasi ditanggung oleh bank. nilai-nilai islam seperti keramahan atau kesopanan sangat dijunjung tinggi di Bank BNI, baik BNI Konvensional maupun BNI Syariah. Dan menurut saya pelayanan di bank hampir semua sama saja semua pegawai harus professional dalam melayani nasabah. Memberikan informasi secara lengkap dan menjelaskan tentang produk KPR. Sewaktu di counter customer service, saya mendapat perlakuan ramah dan sudah seharusnya seorang customer service ramah terhadap semua nasabah karena customer service berhadapan langsung dengan nasabah. Tetapi untuk lebih detail produk KPRnya memang tidak dijelaskan secara rinci oleh customerservice, customer service hanya memberikan gambaran umumnya saja.”

Hasil wawancara dengan INK3 (*Interview Nasabah KPR3*)

3. “Saya menggunakan KPR di BNI Syariah ya karena tertarik saja, karena instansi yang terkait kan instansi yang sudah memiliki nama besar jadi menurut saya instansi tersebut terpercaya. Selain itu saya juga mendapat informasi dari rekan kerja yang kebetulan menggunakan KPR di BNI Syariah terlebih dulu. Setelah mendapat informasi dari rekan kerja saya tertarik menggunakan KPR Griya iB Hasanah. Saya juga mengunjungi stand BNI Syariah sewaktu ada acara expo di Ambarrukmo Plaza. Pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah sejauh ini memuaskan seperti di bank-bank pada umumnya, ramah, sopan. Dan menurut saya memang sudah seharusnya semua bank menjelaskan dengan detail produk yang ditawarkan. Apalagi bank syariah yang belum semua orang paham dengan bank syariah. Point penting yang saya

dapatkan dari pelayanan di Bank BNI Syariah adalah keramahannya, nasabah seperti saya merasa nyaman atau tidak pekewuh untuk tanya detail tentang produk KPR ini. Pihak Bank terbuka terhadap nasabah, menjelaskan dengan sangat jelas dan sopan. Saya sangat puas dengan pelayanan seperti ini. Pada saat bertemu dengan customer service saya mendapatkan perlakuan ramah, seperti customer service pada umumnya, tetapi nilai plusnya adalah selalu mengucapkan salam, semua pihak yang terlibat dalam akad KPR saya ramah semuanya.”

Hasil wawancara dengan INK4 (*Interview Nasabah KPR4*)

4. “Saya menggunakan KPR di BNI Syariah karena kebetulan saya memang invest properti untuk hari tua. Karena invest properti sangat menguntungkan semakin hari harganya semakin meningkat. Kebetulan ada kerabat yang kerja disini jadi tidak repot-repot untuk tanya hal-hal yang lain yang sepele seperti syarat dan dokumen yang dipersiapkan bisa ditanyakan via whatsapp jadi tidak perlu ke bank. Menurut saya semua pegawai yang ada di bank manapun samasaja, ingin memberikan yang terbaik untuk semua nasabahnya. Memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada nasabah. Salah satu alasan saya memutuskan menggunakan KPR di BNI Syariah karena memang disini tidak ada biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah, menurut informasi yang saya ketahui di bank-bank lain biaya administrasi masih dibebankan kepada nasabah, walaupun sepele tapi hal seperti ini pasti menjadi pertimbangan nasabah. Semua pegawai di Bank BNI Syariah baik-baik, ramah dan sabar sama saya. Nyaman lah untuk bertanya hal-hal yang belum kita pahami. Sewaktu pembiayaan saya tidak lewat customer service, karena saya sudah mengetahui syarat dan dokumen apa saja yang diperlukan untuk pembiayaan. Jadi saya ke bank sudah membawa dokumen lengkap dan tinggal bertemu dengan ibu Sugiarti saja. Tapi sebelumnya sudah janji lebih dahulu.”

Hasil wawancara dengan INK5 (*Interview Nasabah KPR5*)

5. “Saya pertama kali tertarik pada produk KPR di BNI Syariah karena memang saya nasabah lama bank BNI Syariah. Ingin membeli rumah dengan cara kredit ya sudah saya coba pembiayaan KPR di BNI Syariah alhamdulillah di acc pembiayaan saya. Pertamakali menggunakan BNI Syariah karena Bank BNI Syariah adalah bank yang paling dekat lokasinya dengan rumahs saya jadi tidak perlu jauh-jauh keluar. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik sekali ramah, mengucapkan salam, mudah berbaur dengan nasabah sejauh ini yang saya rasakan, jadi nasabah tidak merasa sungkan untuk bertanya hal yang belum dipahami, bebas lah mau tanya apa saja. Nilai-nilai islam menurut saya dengan mengucapkan salam kepada nasabah yang datang itu sudah merupakan wujud nilai islam yang ada diseluruh bank syariah. Semua pegawai seperti satpam, teller dan customer service sangat ramah kepada nasabah bahkan tukang parkirnya juga ramah mbak. Sewaktu akan pembiayaan, saya di customer service hanya mendapat penjelasan sedikit tentang gambaran umum produk KPRnya, lebih detailnya dijelaskan kepada marketing yang berkunjung kerumahs saya”

Hasil wawancara dengan INK6 (*Interview Nasabah KPR6*)

6. “Pertama kali saya tau tentang produk KPR di BNI Syariah adalah ketika ada sebuah acara di kampus tempat saya mengajar yang bekerjasama dengan pihak bank BNI Syariah, kebetulan acara tersebut adalah acara properti jadi. Saya bertanya banyak tentang prosedur pembiayaan pertamakali saya hanya iseng bertanya kemudian

meninggalkan nomor handphone, kemudian pihak marketing selalu menghubungi saya mengenai produk-produk KPR, darisitulah saya pertama kali menggunakan produk KPR dan pertama kali menggunakan bank syariah. Marketing sangat komunikatif memberikan informasisehingga membuat nasabah tertarik, ini akan sangat mempengaruhi citra baik suatu lembaga. BNI itu sangat profesional dalam menjalin hubungan dengan nasabah. Nasabah menjadi prioritas paling utama. Kalau nilai-nilai keislaman, saya rasa semua bank syariah pasti mempunyai nilai-nilai keislaman yan, namanya saja bank islam. Sejauh ini baru pertama kali menggunakan Bank BNI Syariah untuk pertama kalinya tapi yasaya rasa cukup puas dengan pelayanan SDM yang ada”

Hasil wawancara dengan INK7 (*Interview Nasabah KPR7*)

7. “Saya sudah lama pakai Bank BNI Syariah, tau ada produk ini sewaktu saya menyeter uang di BNI, saya melihat banner yang terpasang didekat ruang tunggu, kemudian saya bertanya ke customer service dan dijelaskan panjang lebar selang sekitar satu bulan saya memutuskan untuk menggunakan produk KPR ini. Semua dijalankan sesuai dengan prosedur, sedikit memakan waktu yang cukup lama karena harus melalui proses yang lumayan panjang sebelum pengajuan pembiayaan saya disetujui oleh pihak bank. Bank transparan terhadap nasabah, tidak ada biaya administrasi diawal yang dibebankan kepada nasabah, nasabah juga tidak dikenakan penalty apabila akan melunasi pembiayaan sebelum jatuh tempo, dan tidak ada denda apabila nasabah terlambat membayar angsuran, denda semacam ini masih dilakukan oleh pihak bank lain dimana saya dulu pernah melakukan pembiayaan di bank lain namun pada saat saya terlambat membayar angsuran dikenakan denda. Di BNI Syariah rasa kekeluargaannya sangatterasa.

Hasil Interview dengan *Consumer Sales Head* Bank BNI Syariah

8. “Produk KPR di BNI Syariah ini adalah salahsatu pembiayaan konsumen yang ada di BNI Syariah sejak BNI Syariah berdiri pada tahun 2000. Memiliki SOP yaitu seperti marketing yang mempunyai tanggungjawab apabila ada nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR Syariah harus benar-benar dipastikan kelayakan nasabahnya. Seperti dokumen atau syarat yang harus dipenuhi untuk pembiayaan KPR. Agunan juga termasuk syarat yang paling penting dalam pembiayaan KPR ini. Keunggulan yang dimiliki produk KPR Syariah Griya Ib Hasanah sendiri adalah jangka waktu pembiayaan yang panjang yaitu sampai dengan 20 tahun. BNI Syariah memang bisa dikatakan lebih mahal dibandingkan dengan bank syariah yang lainnya. Namun banyak nasabah yang tidak mempermasalahkan hal tersebut karena sebagian besar nasabah lebih memperhatikan aspek keberkahanya. BNI Syariah sendiri memperkenalkan produk KPR nya melalui berbagai macam promosi baik di sosial media, media massa, iklan di radio, melalui brosur, dan melakukan *open booth* pada event tertentu. Terakhir melakukan *open booth* di event yang ada di Ambarrukmo Plaza. Bank BNI Syariah juga melakukan kerjasama dengan developer dan instansi terkait seperti UGM. Produk KPR BNI Syariah dapat bersaing ditengah-tengah gencarnya KPR di bank syariah lain salah satu keunggulan BNI adalah tidak adanya sistem denda untuk angsuran yang terlambat. Denda sendiri dalam akad murabahah termasuk riba. Prosedur pembiayaan KPR Syariah Griya Ib Hasanah adalah nasabah datang ke bank bertemu dengan customer service. Customer service memberikan gambaran umum tentang produk Kkpr Griya iB Hasanah. Selanjutnya customer service mengarahkan nasabah menuju *Consumer Sales Head* untuk mengisi formulir

dan melengkapi syarat serta dokumen yang dibutuhkan. Setelah semua syarat dan dokumen dilengkapi kemudian data akan diberikan kepada marketing untuk dilakukan input melalui aplikasi EFO (*Electronic Financing Origination*) lalu dilakukan analisa terhadap dokumen dan data tersebut untuk menginvestigasi kelayakan nasabah. Apabila semua data telah lolos sistem investigasi, maka langkah selanjutnya adalah verifikasi. Apabila semuanya telah selesai dan memenuhi syarat pembiayaan dan nasabah memang layak untuk dibiayai maka bank akan menyetujui pembiayaan tersebut. Semua proses pembiayaan dilayani sesuai prosedur yang berlaku, semua nasabah sama dimata bank, tidak membeda-bedakan satu dengan yang lain. Cara customer service melayani nasabah yang akan melakukan pembiayaan KPR yaitu customerservice hanya memberi gambaran umum selanjutnya semuanya diserahkan kepada bagian *back office*. Etika dan kesopanan sangat dijunjung tinggi dalam budaya kerja di Bank BNI Syariah. Tidak boleh membeda-bedakan nasabah lama dengan nasabah baru, semua nasabah harus diperlakukan adil oleh pihak bank.”

Dokumentasi wawancara dengan *Consumer Sales Head* Bank BNI Syariah Yogyakarta



