

RAW DATA

“Analisis Sikap Nasabah terhadap Biaya Administrasi dalam Pemilihan Jenis Kartu Tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway”

A. Wawancara dengan Customer Service (Frontliner)

Informan 1 (Customer Service)

Peneliti: Bagaimana pemahaman nasabah mengenai biaya administrasi pada berbagai jenis kartu tabungan di BSI?

Informan: Sebagian besar nasabah sudah mengetahui kalau setiap jenis kartu memiliki biaya administrasi yang berbeda. Namun, masih ada juga nasabah yang baru mengetahui perbedaannya setelah kami jelaskan saat pembukaan rekening atau penggantian kartu.

Peneliti: Apa yang biasanya menjadi pertanyaan nasabah terkait biaya administrasi?

Informan: Mereka biasanya bertanya kenapa ada kartu yang gratis biaya administrasi, sedangkan kartu lain dikenakan biaya bulanan. Kami menjelaskan bahwa setiap kartu memiliki fasilitas dan limit transaksi yang berbeda.

Peneliti: Bagaimana sikap nasabah setelah mendapatkan penjelasan tersebut?

Informan: Kebanyakan bisa memahami. Namun, cukup banyak yang tetap memilih kartu dengan biaya administrasi paling rendah karena merasa lebih hemat untuk penggunaan sehari-hari.

Peneliti: Apakah pernah ada nasabah yang menolak mengganti kartu karena adanya biaya administrasi?

Informan: Pernah. Ada beberapa nasabah yang lebih memilih menunggu stok kartu GPN Silver tersedia daripada langsung mengganti ke kartu yang memiliki biaya administrasi bulanan.

Peneliti: Menurut Anda, apakah biaya administrasi memengaruhi keputusan nasabah?

Informan: Sangat memengaruhi. Walaupun nominalnya tidak besar, banyak nasabah tetap mempertimbangkannya sebelum menentukan pilihan kartu tabungan.

B. Wawancara dengan Teller

Informan 2 (Teller)

Peneliti: Menurut Anda, bagaimana sikap nasabah terhadap biaya administrasi kartu tabungan?

Informan: Berbeda-beda. Ada yang tidak terlalu mempermasalahkan karena lebih mementingkan fasilitas, tetapi banyak juga yang langsung bertanya berapa biaya administrasinya sebelum membuka rekening.

Peneliti: Apakah biaya administrasi sering menjadi alasan nasabah datang ke teller?

Informan: Iya. Kadang mereka bertanya kenapa saldo berkurang setiap bulan. Setelah kami jelaskan bahwa itu merupakan biaya administrasi sesuai jenis kartu yang digunakan, mereka baru memahami.

Peneliti: Apa yang biasanya Anda lakukan ketika menemui kondisi tersebut?

Informan: Kami jelaskan secara rinci mengenai jenis kartu, biaya administrasi, dan manfaat masing-masing kartu agar nasabah dapat memilih sesuai kebutuhannya.

C. Wawancara dengan Kepala Cabang

Informan 3 (Kepala Cabang)

Peneliti: Bagaimana pandangan Bapak mengenai sikap nasabah terhadap biaya administrasi di BSI KCP Sidoarjo Gateway?

Informan: Secara umum nasabah cukup memahami adanya biaya administrasi. Namun sensitivitas terhadap biaya masih cukup tinggi, terutama bagi nasabah yang hanya menggunakan rekening untuk transaksi sederhana.

Peneliti: Bagaimana kebijakan bank dalam memberikan informasi mengenai biaya administrasi?

Informan: Kami selalu mengedepankan prinsip transparansi. Seluruh biaya dijelaskan sejak awal pembukaan rekening agar nasabah memahami hak dan kewajibannya.

Peneliti: Menurut Bapak, faktor apa yang paling memengaruhi pemilihan jenis kartu tabungan?

Informan: Selain biaya administrasi, faktor kebutuhan transaksi, limit kartu, serta kenyamanan layanan juga menjadi pertimbangan utama nasabah.

Peneliti: Bagaimana penerapan prinsip syariah terkait biaya administrasi?

Informan: Biaya administrasi merupakan ujah atau biaya jasa yang disampaikan secara terbuka kepada nasabah. Prinsip transparansi dan keadilan selalu kami terapkan sesuai ketentuan perbankan syariah.

D. Wawancara dengan Nasabah

Informan 4 (Pedagang)

Peneliti: Apa yang menjadi pertimbangan Anda dalam memilih jenis kartu tabungan?

Informan: Saya lebih melihat biaya administrasinya. Karena rekening dipakai setiap hari untuk usaha, saya ingin biaya bulanannya serendah mungkin.

Peneliti: Apakah Anda memahami adanya perbedaan biaya administrasi antar kartu?

Informan: Sekarang sudah paham setelah dijelaskan oleh Customer Service. Dulu saya kira semua kartu biayanya sama.

Peneliti: Apakah biaya administrasi memengaruhi keputusan Anda?

Informan: Iya. Kalau ada pilihan yang lebih murah dengan fungsi yang sudah cukup untuk kebutuhan saya, tentu saya pilih yang lebih hemat.

E. Wawancara dengan Nasabah

Informan 5 (Ibu Rumah Tangga)

Peneliti: Bagaimana pendapat Ibu mengenai biaya administrasi pada kartu tabungan?

Informan: Menurut saya kalau biayanya kecil masih wajar. Tapi kalau ada pilihan tanpa biaya administrasi tentu saya lebih memilih yang gratis.

Peneliti: Apa yang membuat Ibu memilih jenis kartu tertentu?

Informan: Saya menyesuaikan kebutuhan. Saya hanya memakai rekening untuk menabung dan transfer, jadi tidak membutuhkan fitur tambahan.

Peneliti: Apakah penjelasan dari pegawai bank membantu?

Informan: Sangat membantu. Setelah dijelaskan perbedaan biaya dan fasilitas setiap kartu, saya jadi lebih yakin menentukan pilihan.

F. Wawancara dengan Nasabah

Informan 6 (Karyawan Swasta)

Peneliti: Apakah biaya administrasi menjadi pertimbangan utama bagi Anda?

Informan: Salah satu pertimbangan, tetapi bukan satu-satunya. Saya juga melihat fasilitas kartu dan kemudahan transaksi.

Peneliti: Menurut Anda, apakah biaya administrasi yang berlaku saat ini sudah sesuai?

Informan: Menurut saya masih sesuai karena fasilitas yang diberikan juga cukup lengkap. Yang penting informasinya jelas sejak awal.

Peneliti: Apakah Anda merasa transparansi mengenai biaya administrasi sudah baik?

Informan: Sudah. Saat pembukaan rekening semuanya dijelaskan sehingga saya mengetahui

biaya yang akan dipotong setiap bulan.