



ANALISIS SISTEM KESESUAIAN DALAM MENGOPTIMALISASIKAN PELAYANAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN DI AREA CONSUMER FINANCING STAFF BSI JAKARTA KC FATMAWATI 2

Umdah Aulia Rohmah

umdahaulia@uinsaizu.ac.id

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Ulya Darojah

224110202045@mhs.uinsaizu.ac.id

UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Alamat: Jl. A. Yani No.40A, Karanganjing, Purwanegara, Kecamatan Purwokerto

Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53126

Korespondensi penulis: *umdahaulia@uinsaizu.ac.id*

Abstract: This article aims to analyze customer service in financing in the Consumer Financing Staff (CFS) area of Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jakarta Fatmawati 2. An effective service system is needed to optimize customer experience in accessing financing products. This study examines the factors that contribute to satisfaction in customer service, including business analysis, staff performance evaluations, and customer satisfaction measurement. The results of the study indicate that BSI KC Jakarta Fatmawati 2 continues to strive to improve service quality and operational efficiency, especially in the consumer financing sector, by optimizing the role of Consumer Financing Staff (CFS). Improving the competence of CFS employees, utilizing technology, and the role of Consumer Financing Staff. Improving technology, and implementing effective strategies in satisfying customer, and strengthening of Bank Syariah Indonesia (BSI) position in the market.

Keywords: Customer Service, Financing, Consumer Finance Staff, Bank Syariah Indonesia

Abstrak: Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan nasabah pada pembiayaan di area Consumer Financing Staff (CFS) Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jakarta Fatmawati 2. Sistem pelayanan yang efektif sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pengalaman nasabah dalam mengakses produk pembiayaan. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kesesuaian dalam pelayanan nasabah, termasuk analisis bisnis, evaluasi kinerja staff, serta pengukuran kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KC Jakarta Fatmawati 2 terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasionalnya, terutama di sektor pembiayaan konsumen, dengan mengoptimalkan peran Consumer Financing Staff (CFS). Peningkatan kompetensi pegawai CFS, pemanfaatan teknologi, dan peran Consumer Financing Staff. Peningkatan teknologi, dan penerapan strategi yang efektif kepuasan nasabah, dan memperkuat posisi di Bank Syariah Indonesia (BSI) di pasar.

Kata Kunci: Pelayanan Nasabah, Pembiayaan, Consumer Financing Staff, Bank Syariah

PENDAHULUAN

Sistem pelayanan yang efektif dan sangat diperlukan untuk mengoptimalkan pengalaman nasabah dalam mengakses produk pembiayaan. Namun sering kali terdapat ketidaksesuaian dalam sistem pelayanan yang dapat menghambat optimalisasi pembiayaan. Ketidaksesuaian terjadi dari beberapa faktor, seperti proses administrasi yang rumit, kurangnya pemahaman staf mengenai produk yang ditawarkan, serta komunikasi yang tidak efektif antara pihak bank dan nasabah. Ketidakpuasan nasabah dapat berakibat pada penurunan loyalitas dan kepercayaan kepada bank, yang pada akhirnya dapat memperngaruhi kinerja dan reputasi pada Bank Syariah Indonesia di lingkungan masyarakat.

Persoalan yang paling utama adalah persoalan pelayanan yang berdampak besar terhadap minat masyarakat memanfaatkannya mengembalikan barang yang diperolehnya, dalam hal ini jasa perbankan. Karena mengukur kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan ukuran kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang benar-benar mempengaruhi kepuasan konsumen, bahkan lebih kesenangan pelanggan itu sendiri. (M Robby Kaharudin, 2020)

Pegawai kantor di semua tingkatan yang sering bertemu dengan sales, berbicara dan membantu serta memberikan solusi kepada klien secara pribadi dalam pembiayaannya. Melayani kebutuhan nasabah saat ini atau calon nasabah, membantu pencairan dana dalam pembiayaan mitraguna dan griya, yang dimana pembiayaan ini merupakan pembiayaan penyewaan rumah di suatu perumahan, pembelian rumah, dan pembelian kendaraan motor dan mobil dan pembiayaan untuk usaha. Selain itu pegawai kantor juga menginput berkas yang diperlukan dalam persyaratan pembiayaan dan identitas nasabah.

Secara umum, BSI Jakarta KC Fatmawati 2 pegawai kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) telah beroperasi sesuai aturan dan ketentuan yang ada. Namun, pada layanan di consumer financing staff tersedia. Ada nasabah yang jenuh karena pembiayaan tidak kunjung cair hingga akhirnya beralih ke bank lain untuk mengajukan pembiayaannya. Selain itu, hal yang tidak cair dalam pembiayaannya terjadi ketidaksesuaian data nasabahnya sehingga terjadi fatal dan harus input data atau berkasnya kembali pada bagian consumer financing staff agar pencairan dananya turun ke pihak nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jakarta KC Jakarta Fatmawati 2 melakukan evaluasi pada bagian area consumer financing staff agar guna peningkatan kepuasan nasabah. Dengan menciptakan bank dengan sistem layanan operasional yang khusus dimaksudkan untuk mempercepat proses pencairan, untuk mencapai hal tersebut. Agar pada saat pencairan berjalan dengan lancar sesuai tempo, diperlukan layanan yang cepat dan tepat, sebagaimana ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Jakarta KC Fatmawati 2 dengan kualitas terbaik bagi nasabahnya.

Semakin banyak bank yang terlibat dalam industri jasa harus mengubah sistem lama menjadi sistem yang lebih efisien untuk memberikan layanan terbaik karena semakin banyak nasabah yang menginginkan layanan. Saat ini, bank merupakan salah satu pemain ekonomi paling signifikan di suatu negara, baik masyarakat umum maupun dunia usaha menggunakan jasa bank untuk menjalankan operasionalnya sehari-hari. Namun jumlah bank di Indonesia cukup banyak, sehingga mempertahankan nasabah juga bergantung pada kepuasan nasabah dalam hal kecepatan dan kenyamanan layanan. (Samsudin et al., 2023)

KAJIAN TEORITIS

Pertama, jurnal karya Khaerunnisa, Nining Wahyuningsih, Mohammad Iqbal tahun 2024 yang berjudul “Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1”. Dalam penelitian kualitatif ini menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa kepercayaan nasabah

adalah faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas nasabah. Peningkatan kepercayaan nasabah dapat dilakukan dengan menepati janji, memetingkan nasabah, dan memperbaharui pengetahuan tentang produk. (Wahyuningsih & Iqbal, 2024)

Kedua, jurnal karya Febri Delmi Yetti Tahun 2025 yang berjudul “Efektivitas Strategi Pemasaran Bank Syariah dalam menarik Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Harapan Raya)”. Dalam penelitian kualitatif ini menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh BSI KC Pekanbaru Harapan Raya, yang meliputi pendekatan personal, edukasi keuangan syariah, dan pemanfaatan media digital, terbukti efektivitas dalam menarik nasabah. Hal ini didukung oleh peningkatan jumlah nasabah baru, yang sebagian besar tertarik karena transparansi sistem bagi hasil dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. (Yetti, 2025)

Ketiga, jurnal karya Garini Kartika tahun 2022 yang berjudul “Kombinasi Peran Model TAM dan Carter Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasaah Mobile Syariah Banking di Masa Pandemi Covid-19”. Dalam penelitian Kuantitatif ini menghasilkan sebuah kesimpulan bahwa pada masa pandemi covid 19 lebih mengutamakan aspek kemudahan dan reliability. Namun secara bersama seluruh variabel yaitu: Assurance, dan Reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking syariah di Kota Malang pada masa Pandemi Covid-19. (Kartika & Segaf, 2022)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan adalah metode kualitatif. Data primer dan data sekunder adalah dua rujukan data yang diterapkan dalam penelitian ini. Data primer dihasilkan dari sumber langsung seperti tindakan maupun kata-kata yang tercatat dalam wawancara dan pengamatan secara langsung. Data sekunder berasal dari sumber tidak langsung seperti literatur review dan jurnal, buku, web, dan lainnya. Metode pengumpulan data digunakan meliputi observasi, wawancara dan pengamatan di tempat BSI Jakarta KC Fatmawati 2 selama 40 hari mulai tanggal 9 Juli 2024 sampai 30 Agustus 2024. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengkaji berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kesesuaian dalam pelayanan nasabah, termasuk analisis proses bisnis, evaluasi kinerja staff, serta pengukuran kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia mempunyai peran strategi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merge tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. BSI diresmikan oleh Presiden ke-7 Bapak. Ir. Joko Widodo, pada 1 Februari 2021. Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Salah satu pilar utama dalam operasional BSI adalah pembiayaan konsumen, yang mencakup beragam produk seperti pembiayaan kepemilikan rumah (KPR) syariah, pembiayaan kendaraan bermotor, dan pembiayaan multiguna.

Secara umum, Bank Syariah Indonesia (BSI) terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasionalnya, terutama di sektor pembiayaan konsumen. Salah satunya langkah strategis yang diambil adalah mengoptimalkan peran Consumer Financing Staff (CFS) di kantor cabang (KC) Jakarta Fatmawati 2 yang berlokasi JL.RS.Fatmawati No.12, Kel.Gandaria Utara, Kec.Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, 12430. BSI Jakarta KC Fatmawati 2 pegawai kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) telah beroperasi sesuai aturan dan ketentuan yang ada. Namun, pada layanan di consumer financing staff tersedia. Ada nasabah yang jenuh karena pembiayaan tidak kunjung cair hingga akhirnya beralih ke bank lain untuk mengajukan pembiayaannya. Selain itu, hal yang tidak cair dalam pembiayaannya terjadi ketidaksesuaian data nasabahnya sehingga terjadi fatal dan harus input data atau berkas nya kembali pada bagian consumer financing staff agar pencairan dananya turun ke pihak nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) Jakarta KC Jakarta Fatmawati 2 melakukan evaluasi pada bagian area consumer financing staff agar guna peningkatan kepuasan nasabah. Dengan menciptakan bank dengan sistem layanan operasional yang khusus dimaksudkan untuk mempercepat proses pencairan, untuk mencapai hal tersebut. Agar pada saat pencairan berjalan dengan lancar sesuai tempo, diperlukan layanan yang cepat dan tepat, sebagaimana ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Jakarta KC Fatmawati 2 dengan kualitas terbaik bagi nasabahnya.

Dalam ekosistem pembiayaan konsumen BSI, Consumer Financing Staff (CFS) memegang peranan penting dalam proses pembiayaan konsumen. Mereka adalah titik kontak pertama bagi nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan, dan bertanggung jawab untuk memberikan informasi, memproses permohonan dan memastikan dana dicairkan. Serta efisiensi dan efektifitas kinerja CFS secara langsung berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

Di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat, BSI perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasionalnya. Optimalisasikan peran CFS menjadi salah satu kunci untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan meningkatkan kompetensi, memanfaatkan teknologi, dan menerapkan proses kerja yang efektif, BSI dapat mempercepat proses pembiayaan, meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisinya di pasar.

Peran Consumer Financing Staff dalam mengoptimalkan penyaluran pembiayaan konsumen di Bank Syariah Indonesia. Bahwa Consumer Financing Staff merupakan garda terdepan dalam pelayanan nasabah CFS memberikan informasi, menjelaskan produk, dan membantu nasabah dalam proses pengajuan hingga pencairan. Hal ini memerlukan komunikasi dengan baik, pemahaman mendalam tentang pembiayaan, dan keterampilan dalam memberikan layanan pelanggan yang ramah dan profesional. Consumer Financing Staff dalam memproses aplikasi pembiayaan nasabah, mulai dari pengumpulan dokumen, memverifikasi data, hingga persetujuan. Consumer Financing Staff dalam menjaga kualitas portofolio pembiayaan, dengan melakukan analisis kelayakan nasabah dan memantau pembayaran. Agar meminimalisir potensi kesalahpahaman dan pembiayaan. Serta Consumer Financing Staff harus membangun

hubungan baik dengan nasabah, untuk menjaga loyalitas dan kepercayaan serta memberikan pelayanan yang personal dan solutif, serta menjaga komunikasi yang efektif. CFS memiliki peran krusial dalam proses pembiayaan konsumen. Consumer Financing Staff adalah garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, mulai dari pengajuan hingga pencairan dana. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi dan efektivitas kinerja CFS menjadi prioritas utama. (Nur & Rahmawati, 2022)

Pada BSI KC Jakarta Fatmawati 2 mempunyai inisiatif untuk meningkatkan kompetensi Pegawai CFS, antara lain:

- a. Inisiatif peningkatan kompetensi, dengan diselenggarakan program pelatihan yang diadakan secara berkala untuk para Consumer Financing Staff (CFS). Dengan ini BSI KC Jakarta Fatmawati 2 untuk memperbaharui pengetahuan pegawainya tentang produk-produk pembiayaan syariah terbaru, perubahan regulasi yang relevan, dan teknik penjualan yang efektif. Dengan pelatihan ini CFS diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan terkini kepada nasabah, serta meningkatkan kemampuan dalam menawarkan solusi pembiayaan yang sesuai nasabah.
- b. BSI KC Jakarta Fatmawati 2 mendorong CFS untuk mahir menggunakan aplikasi dan platform digital yang didukung proses pembiayaan. Hal ini termasuk penggunaan sistem informasi yang terintegritas, aplikasi mobile untuk pengajuan pembiayaan, dan alat-alat digital lainnya yang dapat mempercepat proses layanan. Agar dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisien dan nyaman bagi nasabah.

Strategi yang diterapkan Consumer Financing Staff untuk meningkatkan efektivitas penyaluran pembiayaan pada nasabah, antara lain:

- a. Peningkatan Kompetensi dan Pengetahuan, consumer Financing Staff harus secara aktif mengikuti pelatihan dan pengembangan diri untuk meningkatkan pengetahuan tentang produk pembiayaan syariah, regulasi terbaru trend pasar. Dan harus memahami tentang prinsip-prinsip syariah yang mendasari produk pembiayaan.
- b. Optimalisasi Penggunaan Teknologi, Consumer Financing Staff harus telaten dalam menggunakan sistem dan aplikasi digital yang mendukung proses pembiayaan, seperti aplikasi pengajuan pembiayaan online dan sistem CRM (Customer Relationship Management). Hal ini dapat mempercepat proses pengajuan, verifikasi dan persetujuan pembiayaan.
- c. Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah, Consumer Financing Staff harus memberikan pelayanan yang ramah, responsif dan solutif kepada nasabah. Dengan itu harus membangun hubungan yang baik dengan nasabah dan memahami kebutuhan mereka secara mendalam. Serta strategi promosi merujuk pada proses perencanaan, implementasi, dan pengendalian komunikasi dari suatu organisasi kepada konsumen/nasabah dan target lainnya.

- d. Manajemen Risiko yang efektif, Consumer Financing Staff harus melakukan analisis kelayakan nasabah dengan cermat dan teliti untuk meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah, serta Consumer Financing Staff memantau pembayaran nasabah secara berkala dan mengambil tindakan yang diperlukan jika keterlambatan.
- e. Membangun Kerjasama Tim yang Solid, Consumer Financing Staff harus berkeja sama dengan unit kerja terkait, seperti unit analisis risiko dan unit operasional. Untuk memastikan proses pembiayaan berjalan lancar, serta harus berkomunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik antar unit kerja sangat penting.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, Consumer Financing Staff dapat meningkatkan efektivitas, penyaluran, pembiayaan konsumen dan memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan Bank Syariah Indonesia.

Dalam proses pembiayaan kepada nasabah. Consumer Financing Staff mempunyai beberapa tantangan yang harus dihadapi, adapun hambatan umum dan cara mengatasinya, antara lain:

1. Persyaratan dan Prosedur yang rumit:
 - a. Hambatan: Proses pengajuan pembiayaan yang terlalu panjang dan persyaratan dokumen yang rumit dapat menghambat nasabah untuk mengajukan pembiayaan.
 - b. Cara Mengatasinya:
 - Menyederhanakan persyaratan dan prosedur pengajuan pembiayaan
 - Memberikan panduan yang jelas dan mudah dipahami pihak nasabah.
2. Keterbatasan Pengetahuan Produk:
 - a. Hambatan: Consumer yang harus memahami produk pembiayaan syariah secara mendalam dapat memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada nasabah. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan nasabah dan menghambat penyaluran pembiayaan.
 - b. Cara Mengatasinya: Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengetahui produk pembiayaan syariah dan regulasi yang ada di Bank Syariah Indonesia.
3. Risiko Pembiayaan Bermasalah:
 - a. Hambatan:
 - Risiko pembiayaan bermasalah (non-performing financing/NPF) selalu ada dalam penyaluran pembiayaan.
 - Consumer perlu berhati-hati dalam menilai kelayakan nasabah dan mengelola risiko.
 - b. Cara Mengatasinya:
 - Meningkatkan kualitas analisis kelayakan nasabah
 - Menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran pembiayaan
 - Memperkuat sistem monitoring dan penanganan pembiayaan bermasalah.

4. Persaingan yang ketat:
 - a. Hambatan: industri perbankan syariah semakin kompetitif dengan banyaknya lembaga keuangan yang menawarkan produk-produk pembiayaan serupa.
 - b. Cara mengatasinya: mengatur strategi pemasaran yang efektif untuk menjangkau target pasar.
5. Kendala Teknologi:
 - a. Hambatan:
 - Sistem teknologi bisa menjadi kendala saat penginputan dalam proses pembiayaan.
 - Kendala teknis seperti gangguan jaringan atau masalah dalam aplikasi BSI sendiri.
 - b. Cara Mengatasinya: menyediakan dukungan akses teknis yang cepat dan responsif, ketika dalam proses pembiayaan tidak terjadi lama dalam pencairan dananya.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan yang ada diatas, Consumer Financing dapat meningkatkan efektivitas penyaluran pembiayaan konsumen dan memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan Bank Syariah Indonesia.

Dengan itu Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai Komitmen, diantaranya:

1. BSI memiliki komitmen yang kuat untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memberikan solusi pembiayaan yang terbaik bagi nasabah.
2. Optimalisasikan peran CFS adalah salah satu langkah strategis untuk mencapai tujuan tersebut.
3. BSI akan terus berinvestasi dalam pengembangan daya manusia, teknologi, dan proses kerja untuk memberikan layanan yang lebih unggul bagi nasabah.

Perbankan dalam operasionalnya dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Peran pokok perbankan yang penting sebagai lembaga perantara keuangan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran penting tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas duni perbankan.(Mursyidah & Alifa, 2022)

Kepercayaan yang dimaksud adalah masyarakat tidak hanya mempercayai akan fungsi dan peran dari perbankan itu sendiri, tetapi bagaimana perbankan itu mampu melayani nasabah dan masyarakat pada suatu kemitraan yang saling membutuhkan sehingga kepercayaan yang masyarakat berikan untuk dapat menyimpan dananya serta bank memberikan suatu perlindungan dan jaminan atas dana tersebut.(Putri & Tambunan, 2024)

Pelayanan prima (service excellent) bagi nasabah, diluar kinerja dan indikator keuangan, seperti total asset, rasio kecukupan modal (capital Adequacy Ratio), kredit bermasalah (*Non Performing Loans*), dan (*Loan to Deposit Ratio*), merupakan faktor yang menjadi pertimbangan dalam memilih bank.(Raniyawati, 2015)

Menurut Andespa (2016:143-153) Kualitas Pelayanan industri perbannan ditentukan oleh penilaian dari nasabahnya, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Karenaindustri ini memiliki karakteristik higt-contact service dan tingkat kompetisis yang sangat tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong terciptanya suatu publisitas public kepada calon nasabah baru dan pada ujungnya akan menghasilkan nasabah yang setia (loyal). Menurut Tjipto (2012:11) ada lima faktor yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan model SERVQUAL yaitu reanility, responsives, assurance, empathy, dan tangibles. Kelima faktor tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya berujung pada loyalitas nasabah.

Pada pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Jakarta KC Fatmawati 2. Dengan adanya pengalaman pelayana nasabah dalam pembiayaan membuktikan, bahwa nasabah yang puas dan loyal akan membangun sebuah *cutomer based* yang lebih kokoh atau erat untuk masa depan bank sendiri atau mencapai keuntungan lebih tinggi. Dengan memperbesar customer based diharapkan nasabah tidak rentan menghadapi perubahan suku bunga dan bank pun masih bisa diperoleh margin yang baik. Pada akhirnya bank sehat dan kokoh akan memberikan dampak positif bagi perekonomian nasional. Dengan adanya kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama. Apabila kepercayaan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membina hubungan kerjasama akan lebih mudah.

Kepercayaan timbul ditunjukkan oleh suatu kreabilitas yang diperoleh pihak yang lain karena memiliki keahlian yang dikehendaki untuk melakukan suatu tugas. Karena persaingan bank yang semakin ketat dimana semakin banyak bank yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah yang menyebabkan setiap bank harus menempatkan kepuasan nasabah sebagai tujuan utama. Sikap loyal nasabah dipengaruhi oleh keyakinan, emosi dan perasaan puas menjadi perasaan senang. Bagi pihak bank ini merupakan tantangan sendiri untuk menciptakan suatu hubungan spesial antara nasabah dengan bank yang dalam jangka panjang akan menguntungkan. Pendektan orang-orang yang dilakukan oleh pihak bank, membuat bank dapat mendengarkan dan mengetahui penawaran layanannya mendukung atau sesuai dengan kebutuhan/harapan nasabah serta dapat segera merespon permintaan dan keluhan nasabah. Produk berkualitas yang dibuat melalui suatu proses yang berkualitas akan memiliki keunggulan dan keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan pembeli atas penggunaan produk tersebut. Hal ini akan meningkatkan penjualan dari produk tersebut dan akhirnya akan meningkatkan pangsa pasar (market share).(Adji et al., 2019)

KESIMPULAN

1. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jakarta Fatmawati 2 terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasionalnya, terutama di sektor pembiayaan konsumen

2. Consumer Financing Staff (CFS) memegang peranan penting dalam proses pembiayaan konsumen, mulai dari memberikan informasi, memproses permohonan, hingga memastikan dana dicairkan.
3. Peningkatan kompetensi pegawai CFS melalui pelatihan, pemanfaatan teknologi, dan penerapan strategi yang efektif menjadi kunci untuk mempercepat proses pembiayaan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memperkuat posisi BSI di pasar.
4. Implementasi strategi oleh Consumer Financing Staf, seperti peningkatan kompetensi, optimalisasi penggunaan teknologi, peningkatan kualitas pelayanan nasabah, manajemen risiko yang efektif, dan membangun kerjasama tim yang solid, dapat meningkatkan efektivitas penyaluran pembiayaan konsumen.

SARAN

1. Meningkatkan kualitas analisis kelayakan nasabah, menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran pembiayaan, serta memperkuat sistem monitoring dan penanganan pembiayaan bermasalah.
2. Mengatur strategi pemasaran yang efektif untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan syariah.
3. Mengadakan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan tentang produk pembiayaan syariah dan regulasi yang ada di Bank Syariah Indonesia.

Daftar Pustaka

- Adji, R. H., Supriadi, E., & Deriawan. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank BNI Cabang London. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 126–139.
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER Terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Manajerial*, 9(02), 152. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v9i02.3969>
- M Robby Kaharudin. (2020). Analisis Kelayakan Nasabah Dalam Pemberian Pembiayaan Kepemilikan Rumah Di Btn Syariah Cabang Palembang. *ADL ISLAMIC ECONOMIC : Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(2), 181–202. <https://doi.org/10.56644/adl.v1i2.21>
- Mursyidah, A., & Alifa, S. (2022). ANALISIS BUSINESS MODEL CANVAS MENGENAI PROGRAM DAN STRATEGI PEMASARAN PRODUK Azizah Mursyidah danSabrina Alifa. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/10.59818/tijarah.v1i1.96>
- Nur, M. F., & Rahmawati, L. (2022). Analisis SWOT Produk Pembiayaan Di Bank Muamalat Pada Masa Pandemi. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 3(1), 14–28. <https://doi.org/10.46367/jps.v3i1.481>
- Putri, Y., & Tambunan, K. (2024). Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah Pada Customer Service Di BSI KCP Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah*

- Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1), 205–211.
<https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jiem/article/view/687>
- Raniyawati, A. (2015). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat. *Naskah Publikasi*.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. A. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 1163–1170. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>
- Wahyuningsih, N., & Iqbal, M. (2024). *Institut Agama Islam Sunan Kalijogo Malang Volume 5 Nomor 2 / Juli 2024 Analisis Penerapan Inovasi Produk dan Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Plered 1 Abstrak . Inovasi produk dan layanan merupakan salah satu cara . 5*, 200–223.
- Yetti, F. D. (2025). *Efektivitas Strategi Pemasaran Bank Syariah dalam Menarik Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Harapan Raya)*. 5, 2123–2138.