

## Mekanisme Pembiayaan Dan Pelayanan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kc Jember Sudirman

Ari Fahimatussyam Putra Nusantara<sup>1\*</sup>, Luqi Ikmalur Ramadhan<sup>2</sup>, Alifta Ageng Syaputri<sup>3</sup>, Jazilah Wardatul Afwa<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>2</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>3</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>4</sup> Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>1</sup>[aridimjathi@uinkhas.ac.id](mailto:aridimjathi@uinkhas.ac.id), <sup>2</sup>[lukiikmalur@gmail.com](mailto:lukiikmalur@gmail.com), <sup>3</sup>[aliftaagengsyap@gmail.com](mailto:aliftaagengsyap@gmail.com), <sup>4</sup>[jazilahwardatulafwaafwa@gmail.com](mailto:jazilahwardatulafwaafwa@gmail.com)

### Abstrak

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah, termasuk dalam mekanisme dan layanan pembiayaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji prosedur serta kualitas layanan pembiayaan di BSI KC Jember Sudirman. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa mekanisme di BSI KC Jember Sudirman terdiri dari beberapa tahap utama, yaitu tahap-tahap Dalam pencarian pembiayaan, proses pelaksanaan dalam pencairan dana, klaim asuransi agunan, dan pelayanan customer service Bank Syariah Produk pembiayaan yang disediakan mencakup pembiayaan produktif (seperti modal usaha dan investasi). Dalam aspek pelayanan, BSI KC Jember Sudirman berupaya memberikan layanan optimal dengan menekankan transparansi, kemudahan akses, serta kepatuhan terhadap ketentuan syariah. Meski demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan pembiayaan syariah, seperti kurangnya pemahaman nasabah serta proses administrasi yang cukup kompleks. Oleh karena itu, peningkatan literasi keuangan syariah dan inovasi dalam pelayanan menjadi faktor kunci untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Mekanisme Pembiayaan, Pelayanan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

### PENDAHULUAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan gabungan atau merger dari tiga bank syariah, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Indonesia resmi didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertujuan untuk memperkuat kinerja perbankan syariah di Indonesia. Penggabungan bank syariah ini diharapkan dapat menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah agar dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang semakin luas, dan permodalan yang semakin kuat. Perbedaan layanan pasti akan dirasakan oleh para nasabah, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Bank Syariah Indonesia melakukan relokasi (pemindahan tempat) kantor cabang, dengan menyesuaikan fasilitas layanan dan menyatukan budaya organisasi sumber insannya.

Mekanisme adalah cara untuk mendapatkan sesuatu secara teratur sehingga menghasilkan suatu pola atau bentuk untuk mencapai tujuan yang di inginkan. Pembiayaan merupakan sumber pendanaan bagi bank syariah. Aktivitas pembiayaan bank yang berkualitas dan sehat memberikan pendapatan operasional terbesar bagi bank jika dibandingkan dengan aktivitas lainnya seperti penyediaan layanan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan pendapatan dan menjaga kelangsungan bank maka pemberian pembiayaan merupakan aktivitas yang secara terus menerus akan dilakukan. Kegiatan penyaluran pembiayaan disisi lain mengandung risiko yaitu tidak kembalinya dana atau pembiayaan yang disalurkan tersebut karena tidak seluruh nasabah yang memperoleh pembiayaan mampu mengembalikan pembiayaan dengan baik dan tepat waktunya. Dampak risiko pembiayaan yang diterima bank akan mengganggu tingkat likuiditas bank tersebut. Kebijakan pembiayaan sangat menentukan keberhasilan aktivitas penyaluran pembiayaan dan menekan risiko pembiayaan.

Kepuasan nasabah perlu diperhatikan bagi Perusahaan di bidang perbankan. Kepuasan nasabah menjadi aspek penting bagi perbankan untuk mempertahankan citra perusahaan bagi masyarakat luas. Nasabah akan berusaha mendapatkan produk yang berasal dari perusahaan yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepadanya. Citra kualitas perusahaan dilihat dari persepsi nasabah, sehingga orientasi kepuasan nasabah selalu menjadi yang utama dalam visi dan misi Perusahaan (Rahmadiani et al., 2017).

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar kepuasan konsumen tercapai (Satriyanti, 2012). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang sesuai dengan yang diharapkannya (Harahap & Amanah, 2019).

## METODE

### Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian mengenai Mekanisme Pembiayaan dan Pelayanan Nasabah di Bank Syariah Indonesia dengan pendekatan deskriptif kualitatif diawali dengan identifikasi permasalahan dan tujuan penelitian. Peneliti melakukan studi pendahuluan melalui telaah literatur dan observasi awal untuk memahami konsep pembiayaan dan pelayanan nasabah dalam konteks perbankan syariah. Setelah itu, peneliti menetapkan fokus penelitian, yaitu bagaimana mekanisme pembiayaan diterapkan serta bagaimana layanan diberikan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI).

(Moleong, 2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji peristiwa, perilaku, atau pengalaman manusia dalam lingkungan alaminya tanpa adanya intervensi dari peneliti.

Penyusunan metode penelitian mencakup pemilihan lokasi penelitian, kriteria informan, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Selanjutnya, data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak bank dan nasabah, observasi langsung terhadap proses layanan, serta studi dokumentasi terkait kebijakan pembiayaan syariah. Data yang diperoleh dianalisis dengan teknik reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, kemudian dilakukan validasi dengan teknik triangulasi sumber dan metode untuk memastikan keabsahan temuan.

### Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa teknik utama. Wawancara mendalam dilakukan dengan manajer atau staf bank yang bertanggung jawab atas pembiayaan dan layanan nasabah, serta dengan nasabah yang telah menggunakan produk pembiayaan syariah. Pertanyaan wawancara dirancang secara semi-terstruktur agar memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman dan persepsi informan. Observasi langsung dilakukan di kantor cabang BSI untuk memahami proses pelayanan nasabah dan implementasi prinsip syariah dalam pembiayaan. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah laporan tahunan, pedoman operasional bank, serta regulasi terkait pembiayaan syariah. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai mekanisme pembiayaan dan pelayanan nasabah di BSI

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Mekanisme Pembiayaan

Pembiayaan merupakan sumber pendanaan bagi bank syariah. Aktivitas pembiayaan bank yang berkualitas dan sehat memberikan pendapatan operasional terbesar bagi bank jika dibandingkan dengan aktivitas lainnya seperti penyediaan layanan. Kegiatan penyaluran pembiayaan disisi lain mengandung risiko yaitu tidak kembalinya dana atau pembiayaan yang disalurkan tersebut karena tidak seluruh nasabah yang memperoleh pembiayaan mampu mengembalikan pembiayaan dengan baik dan tepat waktunya. Dampak risiko pembiayaan yang diterima bank akan mengganggu tingkat likuiditas bank tersebut. Kebijakan pembiayaan sangat menentukan keberhasilan aktivitas penyaluran pembiayaan dan menekan risiko pembiayaan.

Dalam proses pencairan dana pembiayaan, bank syariah indonesia memiliki langkah-langkah yang harus dipenuhi sebelum berkas nasabah dinyatakan sesuai. Dan dalam proses pembiayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman, terdapat 3 unit kerja yang menjadi kunci keberhasilan dan kelancaran instansi dalam proses pembiayaan. Unit kerja tersebut terdiri dari 3 unit.

#### 1. Unit Bisnis

Unit bisnis adalah bagian atau divisi dalam Bank Syariah Indonesia yang beroperasi secara mandiri dan memiliki tujuan bisnis tertentu. Setiap unit bisnis biasanya berfokus pada produk, layanan, atau pasar tertentu, serta memiliki strategi, anggaran, dan tim manajemennya sendiri. Struktur ini memungkinkan perusahaan untuk lebih fleksibel dalam menghadapi perubahan pasar dan mengoptimalkan sumber daya. Dalam perusahaan besar, unit bisnis dapat berupa anak perusahaan, divisi, atau departemen yang bekerja secara independen namun tetap berkontribusi terhadap visi dan misi perusahaan secara keseluruhan. Berikut proses yang dilakukan oleh unit bisnis :

Proses pembiayaan ini berasal dari pengumpulan data dan informasi nasabah beserta objek pembiayaannya dilakukan oleh unit bisnis. Kemudian Informasi dikumpulkan ketika nasabah atau calon nasabah mengisi formulir aplikasi pembiayaan di salah satu Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia. Mereka juga harus melengkapi pemeriksaan unit usaha melalui IDeb atau BI *Checking* dan melampirkan dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi kartu keluarga, fotokopi KTP, slip gaji, dan dokumen lainnya. Jika unit risk menyatakan bahwa dokumen telah layak dan di setujui oleh komite pembiayaan maka unit bisnis akan bertanggung jawab dalam pembuatan SP3 atau yang dikenal dengan nama surat penawaran pembiayaan.

#### 2. Unit Risk

Unit risk dalam bank syariah, atau juga dikenal sebagai *Risk-Taking Unit* bertugas untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko. Unit ini juga bertugas untuk mengajukan usulan produk dan aktivitas baru. Setelah semua data nasabah telah sesuai dan terpenuhi maka akan di lakukan proses verifikasi terkait keakuratan data dan informasi yang di lampirkan oleh unit Risk. Dan setelah di setujui oleh komite pembiayaan maka *Area Financing Operation* (AFO) bertugas untuk

melakukan proses pembukuan dan administrasi. Dalam hal ini *Area Financing Operation* (AFO) merupakan tahap akhir dalam proses pembiayaan.

### 3. Unit Operation

Setelah semua data nasabah telah sesuai dan terpenuhi maka akan dilakukan proses verifikasi terkait keakuratan data dan informasi yang dilampirkan oleh unit Risk. Dan setelah disetujui oleh komite pembiayaan maka *Area Financing Operation* (AFO) bertugas untuk melakukan proses pembukuan dan administrasi. Dalam hal ini *Area Financing Operation* (AFO) merupakan tahap akhir dalam proses pembiayaan.

Oleh karena itu, salah satu upaya bank syariah dalam memperkecil masalah tersebut adalah mengelola administrasi pembiayaan dengan membuat suatu divisi yaitu unit kerja yang bertanggung jawab untuk menjalankan fungsi administrasi pembiayaan yang disebut dengan *Area Financing Operation* (AFO). Maka dibentuk unit divisi ini oleh Bank Syariah Indonesia guna membantu Bank Syariah Indonesia meminimalisir terjadinya risiko pembiayaan bermasalah. Dengan adanya divisi ini sehingga dapat memperkecil terjadinya risiko pembiayaan yang bermasalah dan terselenggaranya pembiayaan yang sehat dan menguntungkan bagi pihak-pihak yang bersangkutan dalam administrasi pembiayaan.

Adanya unit kerja tersebut bertujuan agar proses pembiayaan dapat dilakukan secara terstruktur, teradministrasi serta terdokumentasi dengan baik sesuai dengan kebijakan dan pedoman yang telah ditetapkan saling berhubungan satu sama lainnya dan tidak bersifat independen. Adapun proses pembiayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman adalah sebagai berikut:

Berikut merupakan proses pembiayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia unit *Area Financing Operation* (AFO) Kantor Cabang Jember Sudirman :

1. Penilaian Agunan

Staf Penilai Agunan melakukan penilaian agunan untuk mengetahui kelayakan agunan yang telah diajukan nasabah atau calon nasabah kepada bank seperti emas, bangunan, dan tanah, serta jumlah pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah. Evaluasi agunan diperlukan untuk mencegah sejumlah situasi yang dapat menghambat operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman.

2. Akad Pembiayaan.

Akad pembiayaan adalah kontrak yang dilaksanakan sesuai dengan hukum islam dan dibuat secara sukarela tanpa adanya paksaan oleh para pihak nasabah dan bank (penyedia dana). Perjanjian keuangan adalah kontrak utama, dengan perjanjian tambahan, seperti perjanjian mengikat jaminan. Baik nasabah maupun perwakilan bank yang berwenang menandatangani perjanjian tertulis. Setelah bank mengirimkan Surat Penawaran Pembiayaan (SP3) dan nasabah telah melakukan konfirmasi, Unit bisnis akan meminta Unit financing operation untuk menyiapkan akad kontrak dan/atau notaris apabila proses pembiayaan nasabah telah disetujui untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan.

3. Pengikatan Jaminan Atau Agunan

Syarat pengikatan jaminan atau agunan adalah salah satu syarat penting yang harus dilakukan oleh pihak bank untuk mengantisipasi dalam mengurangi resiko nabasah gagal bayar. Syarat ini menjadi pengaruh yang sangat penting bagi sebuah bank, baik konvensional maupun bank syariah, maka perlu adanya pengikatan agunan dalam bentuk notariil dan lain sebagainya.

4. Pencairan Pembiayaan

Pencairan pembiayaan dapat dilakukan apabila ketiga langkah diatas telah terpenuhi dan dokumen nasabah dinyatakan lengkap.

### B. Verifikasi Dalam Pencairan Pembiayaan

Proses verifikasi pencairan pembiayaan merupakan langkah pemeriksaan dan validasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan sebelum dana diberikan kepada pemohon. Tujuan utama dari proses ini adalah untuk memastikan bahwa semua persyaratan administrasi, dokumen pendukung, serta ketentuan dalam perjanjian pembiayaan telah dipenuhi. Verifikasi biasanya mencakup pengecekan identitas pemohon, keabsahan dokumen, kelayakan kredit, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Dengan adanya proses ini, lembaga pemberi pembiayaan dapat mengurangi risiko kredit macet dan memastikan bahwa dana digunakan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Secara umum, tahapan dalam proses review syarat akad dan pencairan pembiayaan adalah sebagai berikut:

- a) *Area Financing Operation* (AFO) melakukan review syarat pembiayaan yang telah sesuai dengan segala ketentuan pada SP3, NAP, akad pembiayaan dan dokumen lainnya yang telah dipenuhi oleh nasabah.
- b) *Area Financing Operation* (AFO) akan meneliti kembali legalitas dari dokumen yang telah dipenuhi, seperti covernote notaris yang sesuai, terpenuhinya akad, serta dilengkapinya agunan
- c) Apabila syarat sudah terverifikasi baik *Area Financing Operation* (AFO) akan melakukan penginputan data dokumen ke dalam sistem maka proses selanjutnya adalah pencairan dana.

### C. Proses Pelaksanaan Dalam Pencairan Dana

*Area Financing Operation* (AFO) dapat melaksanakan pencarian pembiayaan apabila telah :

- a) Melakukan pemeriksaan ulang kepada penandatangan akad dan syarat lainnya
- b) Pencairan pembiayaan dapat dilaksanakan ketika nasabah telah melakukan pemenuhan persyaratan pencairan dana pembiayaan.
- c) Apabila terjadi perbedaan pendapat antar unit bisnis dan *Area financing operation* (AFO) terkait SP3 maka *Area financing operation* (AFO) dapat meminta penjelasan kepada komite pembiayaan. Jika disetujui oleh komite pembiayaan maka proses pencairan dana pembiayaan dapat dilanjutkan.



- d) Setelah dinyatakan sesuai dengan setiap persyaratan pembiayaan, maka syarat pencairan akan di tingkatkan kembali dalam bentuk SIFO yang dilaksanakan oleh unit bisnis.

#### D. Klaim Asuransi Agunan

Klaim adalah permohonan resmi yang diajukan kepada perusahaan asuransi untuk mendapatkan pembayaran sesuai dengan ketentuan dalam kontrak. Setelah klaim diajukan, perusahaan akan melakukan verifikasi guna memastikan keabsahannya. Jika disetujui, pembayaran akan diberikan kepada pihak yang berhak. Dengan kata lain, klaim merupakan bentuk kompensasi yang diberikan oleh penanggung kepada pemegang polis sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan dalam polis asuransi.

Dalam Islam, konsep jaminan dikenal sebagai kafalah, yang secara bahasa berarti "menggabungkan" atau "menjamin." Secara istilah, kafalah adalah bentuk jaminan yang diberikan oleh penjamin (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memastikan bahwa pihak kedua memenuhi kewajibannya. Klaim asuransi dengan agunan bertujuan untuk mengurangi risiko pembiayaan serta melindungi agunan.

Selain itu, dalam asuransi jiwa yang digunakan untuk membiayai nasabah tanpa agunan, nasabah diwajibkan membayar premi di awal sebagai bentuk perlindungan. *Banker's clause*, yang merupakan ketentuan khusus untuk bank, harus dicantumkan dalam setiap perjanjian asuransi. Berdasarkan klausul ini, jika terjadi kerugian, perusahaan asuransi akan mengganti bank atas klaim yang diajukan. Dengan adanya mekanisme pembiayaan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember Sudirman, proses pembiayaan menjadi lebih aman dan menguntungkan kedua belah pihak, sehingga dapat mengurangi risiko kerugian bagi bank.

#### E. Pelayanan Customer Service Bank Syariah

Pelayanan merupakan suatu tindakan upaya untuk memberikan bantuan atau layanan kepada orang lain. Pelayanan yang baik dan memuaskan adalah hal yang sangat penting bagi nasabah dalam memilih dan menggunakan produk dan jasa perbankan. Lingkungan kerja pada bank syariah harus berbentuk syariah dan dalam hal etika seperti sifat Amanah dan sidiq, yang berlandaskan Al-Qur'an dan hadist. Dalam pelayanan bank syariah karyawan di tuntut agar dapat memuaskan nasabah dengan pelayanan yang ramah, sabar, dan sopan santun. Memberikan pelayanan juga diperlukan etika sehingga kedua belah pihak dapat saling menghargai. Pelayanan dan etika dalam perbankan syariah sangat penting karena akan menciptakan simpati baik dari nasabah maupun dari bank persaingan.

Pelayanan sangat penting dalam meningkatkan penjualan dan jumlah pelanggan. Pelayanan diartikan sebagai tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan, kenyamanan dan kepercayaan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Secara umum pelanggan atau nasabah membutuhkan sesuatu yang sesuai dengan keinginan. Sebelum melakukan praktik kerja dengan terlebih dahulu mendapatkan pengarahan dan gambaran umum mengenai perusahaan. Dan dibimbing untuk mengerjakan beberapa tugas yang diberikan oleh pembimbing sekaligus memahami tentang cara pengerjaannya.

Ada beberapa tugas yang diberikan pada bagian layanan operasional di PT. Bank Syariah Indonesia KC Sudirman sebagai berikut:

##### a) Melakukan pelayanan dalam pembukaan rekening tabungan

Rekening tabungan adalah salah satu instrumen simpanan bank yang penyetoran dana ataupun penarikan dana dapat dilakukan kapan saja. Setiap nasabah yang ingin membuka rekening akan diberikan formulir pembukaan rekening. Formulir pembukaan rekening adalah formulir yang diisi dan ditandatangani nasabah untuk tujuan pembukaan rekening. Pada bagian layanan operasional praktikan menginformasikan produk tabungan kepada calon nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan, kemudian nasabah akan memilih produk tabungan yang akan dibuat.

##### b) Melakukan pelayanan dalam mencetak buku tabungan dan memeriksa total saldo buku tabungan

Banyak fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh bank untuk memudahkan nasabahnya salah satunya adalah mencetak buku tabungan. Mencetak buku tabungan pada dasarnya berfungsi untuk memperoleh informasi tabungan yaitu berupa informasi mengenai saldo awal bulan, mutasi debet, mutasi kredit dan saldo akhir bulan. Seluruh aktivitas transaksi pun dimuat lengkap dengan tanggal dan jam transaksi termasuk keterangan yang biasanya dicantumkan nasabah saat akan melakukan transfer dana antar rekening.

##### c) Create Pin Kartu ATM

Penulis bertugas membantu teller dalam mengcreate pin kartu ATM nasabah menggunakan edc yang terdapat pada meja teller. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu:

1. Membuka menu *create pin*.
2. Menggesekkan kartu nasabah.
3. Meminta nasabah mengisi pin yang dinginkan dan konfirmasi pin.
4. Menggesekkan kartu *officer* dan memasukkan pin *officer*.

##### d) Registrasi kartu ATM

Kegiatan dalam pembukaan rekening baru nasabah juga meliputi registrasi kartu ATM. Dalam registrasi kartu ATM, petugas perlu mendaftarkan nomor rekening nasabah dan nomor pada kartu ATM atas persetujuan pimpinan. Kartu ATM yang digunakan bervariasi tergantung kebutuhan transaksi yang diinginkan oleh nasabah. Selain itu, petugas juga harus memastikan bahwa kartu ATM yang diberikan telah diaktifasi dan siap digunakan oleh nasabah.

Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung

terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani pelanggan atau nasabah menurut Kasmir (2012) yaitu:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada nasabah
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam pelayanan di Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank Syariah Indonesia berkomitmen untuk memberikan layanan yang profesional, ramah, dan sesuai dengan prinsip perbankan syariah. Pelayanan yang cepat, akurat, serta kemudahan dalam berbagai transaksi menjadi salah satu kunci kepuasan nasabah. Selain itu, fasilitas perbankan digital yang modern, seperti mobile banking dan internet banking, turut mendukung kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Dengan pelayanan yang berkualitas, diharapkan nasabah merasa puas dan semakin loyal terhadap Bank Syariah Indonesia.

## KESIMPULAN

Proses pembiayaan dan layanan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember Sudirman telah berjalan sesuai dengan prinsip perbankan syariah, yang menekankan keadilan, transparansi, dan manfaat bagi nasabah. Pembiayaan yang diberikan menggunakan berbagai akad syariah, seperti Murabahah (jual beli dengan keuntungan), Mudharabah (bagi hasil), Musyarakah (kerja sama modal), dan Ijarah (sewa-menyeWA). Setiap tahap dalam proses pembiayaan dilakukan dengan prosedur yang ketat, mulai dari pengajuan, analisis kelayakan, persetujuan, pencairan dana, hingga pemantauan pelaksanaan pembiayaan.

Dalam hal pelayanan, BSI KC Jember Sudirman berkomitmen untuk memberikan layanan optimal dengan mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi nasabah. Untuk mendukung hal tersebut, bank telah mengadopsi teknologi digital, seperti aplikasi mobile banking dan internet banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dengan lebih praktis. Selain itu, bank juga menyediakan layanan konsultasi mengenai produk pembiayaan dan keuangan syariah agar nasabah dapat memahami secara jelas skema pembiayaan yang mereka pilih.

Namun, terdapat beberapa tantangan dalam mekanisme pembiayaan dan layanan di BSI KC Jember Sudirman. Salah satunya adalah kurangnya pemahaman nasabah mengenai produk syariah, di mana sebagian masyarakat masih belum sepenuhnya memahami perbedaan antara perbankan syariah dan konvensional, sehingga minat untuk beralih ke bank syariah masih rendah. Selain itu, prosedur administrasi yang cukup kompleks juga menjadi kendala, karena beberapa nasabah mengeluhkan bahwa proses pembiayaan syariah terasa lebih rumit dibandingkan dengan bank konvensional, terutama dalam hal verifikasi dokumen serta persyaratan yang harus dipenuhi. Tantangan lainnya adalah persaingan dengan bank konvensional yang menawarkan fleksibilitas lebih tinggi dalam hal suku bunga dan produk pembiayaan. Terbatasnya inovasi produk juga menjadi perhatian, karena beberapa nasabah menilai bahwa variasi produk pembiayaan di bank syariah masih kurang beragam dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan bisnis maupun keperluan pribadi mereka. Selain itu, hambatan dalam layanan digital masih sering terjadi, meskipun bank telah mengadopsi teknologi digital. Keluhan terkait gangguan teknis dalam layanan mobile banking dan internet banking, seperti masalah sistem atau keterbatasan fitur, masih menjadi tantangan yang perlu diatasi.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pelaksanaan pengabdian ini, sehingga dapat berjalan dengan lancar hingga terselesaikannya laporan ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi kami untuk melaksanakan program Praktik Pengalaman Lapangan (PPL). Kami juga mengapresiasi bimbingan dan arahan dari Dosen Pembimbing Lapangan Ari Fahimatussyyam Putra Nusantara S.E, M.Ak yang telah memberikan banyak masukan dalam pelaksanaan kegiatan ini.

Kami juga menyampaikan terima kasih kepada BSI KC Jember Sudirman, khususnya kepada seluruh pengelola dan staf yang telah menerima kami dengan baik, serta memberikan pengalaman berharga dalam dunia kerja, khususnya di bidang keuangan syariah. Tak lupa, terima kasih kami ucapkan kepada seluruh anggota BSI KC Jember Sudirman yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini, serta berbagi pengalaman dan wawasan yang sangat bermanfaat. Terakhir, kami juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga, teman, dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan moral maupun materi dalam menyelesaikan pengabdian ini. Semoga semua bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT, serta hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keuangan syariah dan masyarakat luas.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aulia, N. R. (2023). *MEKANISME AREA FINANCING OPERATION DALAM PROSES PEMBIAYAAN NASABAH* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Area Bandar Lampung) (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menabung pada PT. BSI Cabang Padangsidiimpuan*. Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah, 7(2).
- Humaidillah, R., Fianti, V. R. O., & Rosa, M. (2024). *Analisis Mekanisme Area Financing Operation (AFO) Dalam Pembiayaan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman*. Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis, 1(4), 773-777.
- Hasballah, I. (2023). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli*. Jurnal Al-Mizan, 10(2), 204-214.
- Hidayatullah, M. F., Indahwati, A., Setianingrum, N., & Ahmadiono, A. (2024). *Strategi pemasaran produk mitraguna di bank syariah indonesia*. Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah, 6(2), 2836-2842.
- Ilyas, R. (2018). *Analisis sistem pembiayaan pada perbankan syariah*. Adzkiya: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah, 6(1).
- Manan, Y. M., & Cholifah, S. N. (2023). *Analisis Mekanisme Pelunasan Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Malang*. Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial, 8(2), 309-316.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). *Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(3), 2501-2510.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. 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.
- Saraswati, H., Sudrajat, B., Hidayat, W., Herin, T. M., Rahma, D., & Ari, A. (2023). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI)*. MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis, 1(3), 138-155.
- Sasongko, M. A. (2023). *LAPORAN KEGIATAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM) PENERAPAN PROSEDUR PEMBUKAAN REKENING DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK. KANTOR CABANG JOMBANG*.