



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 392-400

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Implementasi *Customer Relationship Management* dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Jumlah Nasabah Pembiayaan Mitraguna pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pasaman Barat Sudirman

Lioni Khoiriyah, Septria Susanti

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

lionikhoiriyah@gmail.com, susantiseptria@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan Untuk Menganalisis Implementasi Customer Relationship Management dalam Mempertahankan serta meningkatkan jumlah nasabah pada produk pembiayaan mitraguna di Bank Syraiah Indonesia (BSI) KCP Pasaman Barat Sudirman. CRM merupakan strategi penting yang digunakan oleh Lembaga perbankan untuk membangun hubungan jangka Panjang dengan nasabah melalui peningkatan kualitas pelayanan, komunikasi yang baik, serta pengelolaan data pelanggan secara efektif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di BSI KCP Pasaman Barat Sudirman. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak Bank yang terlibat dalam pengelolaan data nasabah dan Implementasi CRM, Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan dan yang berkaitan dengan topik penelitian. Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi, sedangkan Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi CRM Di BSI KCP Pasaman Barat Sudriman telah dilakukan melalui berbagai Upaya seperti peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah, komunikasi yang aktif, serta kerja sama dengan berbagai instansi untuk memperluas jangkauan pembiayaan Mitraguna. Strategi tersebut terbukti membantu Bank dalam mempertahankan hubungan dengan nasabah serta menarik nasabah baru. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti penggunaan alat manual berupa Microsoft Excel dalam pengolahan data, gangguan jaringan yang mempengaruhi akses system, serta pembaharuan basis data yang belum dilakukan secara optimal. Kondisi ini menghambat efektifitas pengelolaan data dan pelayanan kepada nasabah.

Kata kunci: Customer Relationship Management, Perbankan Syariah, Pembiayaan Mitraguna, Nasabah

1. Pendahuluan

Dalam dunia modern sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya. Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan di mana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya.

Sebagaimana umumnya bank yang memiliki fungsi menghimpun dana masyarakat. Dana yang telah terhimpun, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Bank Syariah juga memiliki fungsi yang sama Bank Syariah merupakan lembaga intermediasi keuangan yang kegiatan operasionalnya bebas dari unsur-unsur yang dilarang oleh Islam, yaitu maysir, gharar, riba, risywah, dan batil. Dengan demikian, hal ini berbeda dengan bank konvensional yang kegiatan operasionalnya menggunakan prinsip bunga yang oleh sebagian besar ulama dikatakan sama dengan riba. Dalam dunia perbankan saat ini, pelanggan tidak hanya menjadi sumber pendapatan mereka saja, namun ada suatu kegiatan pemeliharaan hubungan yang dibangun melalui Customer Relationship Management (selanjutnya akan disingkat dengan CRM) dengan tujuan untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) dalam manajemen diartikan sebagai sebuah hubungan kepada konsumen untuk mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Hubungan baik dengan pelanggan merupakan upaya perusahaan untuk mempertahankan pelanggan agar tetap melakukan pembelian di perusahaannya. Dalam mengimplementasikan hal tersebut tentunya dibutuhkan keseluruhan komponen perusahaan untuk menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Customer Relationship Management (CRM) merupakan sistem manajemen populer yang berkembang saat ini yang ditujukan untuk membina relasi dengan nasabah. Dengan adanya CRM maka dapat terjalin relasi yang kuat antara perbankan dan nasabah yang pada gilirannya sedikit demi sedikit dapat mendorong terciptanya kepuasan nasabah.

Dan adapun Salah satu permasalahan yang cukup menonjol adalah masih menggunakan tools manual berupa Microsoft Excel dalam pengolahan data. Penggunaan metode manual ini berisiko menimbulkan human error, membutuhkan waktu yang lebih lama, serta tidak efektif untuk data dalam skala besar. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat menghambat proses analisis serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Selain itu, meskipun BSI telah menerapkan sistem informasi yang membantu dalam pengelolaan data, operasional sering kali terganggu ini menyebabkan akses terhadap data menjadi lambat dan menurunkan kelancaran proses kerja. Dalam pelayanan perbankan, keterlambatan akses informasi dapat menurunkan kepuasan nasabah dan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap bank.

Permasalahan lain yang juga penting adalah basis data yang tidak selalu diperbarui secara berkala. Kondisi ini menyebabkan informasi yang tersedia kurang akurat dan dapat menimbulkan kesalahan dalam proses pelayanan maupun pengambilan keputusan manajerial. mengingat perbankan syariah sangat bergantung pada kepercayaan nasabah, informasi yang tidak mutakhir dapat berdampak negatif terhadap citra dan kualitas layanan bank.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilihat dari metodenya adalah penelitian Kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi Customer Relationship Management (CRM) dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan MitraGuna pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pasaman Barat Sudirman. Penelitian kualitatif deskriptif akan memungkinkan peneliti untuk menjelaskan fenomena dengan mendalam-dalamnya dan mencari solusi dari perspektif subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara observasi dan dokumentasi. wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan. Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Informan adalah orang yang memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan fokus penelitian.

Adapun analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis Teknik data kualitatif. model ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan kualitatif yang digunakan peneliti, dimana proses analisis dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis data berlangsung secara terus-menerus, interaktif, dan saling berkaitan antara tahapan yang satu dengan yang lain. Penulis menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman:

- a. Reduksi Data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data kasar dari catatan lapangan, wawancara, maupun dokumentasi. Reduksi data dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai
- b. Penyajian Data, data yang sudah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, table, grafik, atau bagan hingga memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang diperoleh.
- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi Data yaitu, Data yang sudah direduksi dan disajikan, peneliti menarik makna serta kesimpulan. Kesimpulan ini terus diverifikasi sepanjang penelitian, sehingga hasilnya bersifat valid

3. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Bapak Deni Suwandhani, “pembiayaan Mitraguna tidak hanya berfokus pada pencapaian target penyaluran pembiayaan, tetapi juga berupaya membangun hubungan yang berkelanjutan dengan nasabah melalui pemahaman kebutuhan, perilaku, serta karakteristik masing-masing nasabah. Pengumpulan informasi kebutuhan dan preferensi nasabah dilakukan secara langsung melalui interaksi tatap muka saat nasabah datang ke kantor, baik pada tahap konsultasi awal, pengajuan pembiayaan, maupun pada saat monitoring setelah pencairan. Petugas biasanya menggali kebutuhan nasabah melalui percakapan informal, pertanyaan terbuka, serta pengamatan terhadap latar belakang pekerjaan dan kondisi keuangan nasabah. Selain itu, data administratif dan riwayat transaksi juga menjadi sumber penting untuk memahami kecenderungan dan kebiasaan nasabah dalam mengelola keuangan.

Data nasabah dimanfaatkan cukup intensif untuk membaca perilaku transaksi, seperti pola pembayaran angsuran, frekuensi transaksi, serta riwayat pembiayaan sebelumnya. Dari data tersebut, petugas dapat menilai tingkat kedisiplinan nasabah, kemampuan bayar, serta potensi untuk penawaran produk lanjutan. Analisis data pelanggan yang dilakukan memang belum sepenuhnya berbasis sistem digital yang kompleks, namun secara praktik sudah mampu membantu petugas dalam mengambil keputusan pelayanan, khususnya dalam pembiayaan Mitraguna.

Agar data tetap relevan dan akurat, karyawan secara aktif melakukan pembaruan data setiap kali ada interaksi dengan nasabah. Pembaruan biasanya dilakukan saat pengajuan pembiayaan baru, perubahan data pekerjaan, atau konfirmasi ulang melalui komunikasi langsung. Ketelitian dalam menjaga keakuratan data dianggap penting karena menjadi dasar dalam analisis pembiayaan dan pelayanan ke depan.

Strategi utama BSI dalam membangun hubungan jangka panjang adalah menerapkan pelayanan berbasis hubungan (*relationship-based service*). Petugas tidak hanya melayani transaksi, tetapi juga berperan sebagai pendamping nasabah, mulai dari penjelasan produk, proses pengajuan, hingga setelah pencairan. Pendekatan ini berbeda dengan pelayanan yang hanya berfokus pada transaksi, karena hubungan yang dibangun membuat nasabah merasa dihargai, diperhatikan, dan lebih percaya kepada bank.

Informasi pelanggan digunakan sebagai dasar untuk menyesuaikan strategi pelayanan, baik dari cara berkomunikasi, jenis pendekatan yang digunakan, hingga waktu yang tepat untuk melakukan follow up. Pelayanan berbasis hubungan dinilai lebih efektif karena mampu menciptakan loyalitas nasabah, sementara pelayanan yang hanya mengejar transaksi cenderung bersifat jangka pendek. Proses komunikasi antara bank dan nasabah berjalan melalui berbagai saluran, seperti tatap muka langsung di kantor, komunikasi via telepon dan WhatsApp, serta penyampaian informasi melalui brosur dan kegiatan sosialisasi.

Sosialisasi pembiayaan Mitraguna dilakukan secara rutin, terutama ke instansi-instansi yang telah bekerja sama maupun ke masyarakat sekitar. Metode promosi yang dinilai paling efektif adalah kunjungan langsung ke instansi, pendekatan personal, serta rekomendasi dari nasabah lama. Namun demikian, tantangan dalam edukasi produk masih sering dihadapi, seperti rendahnya pemahaman masyarakat tentang produk perbankan syariah dan anggapan bahwa proses pembiayaan cukup rumit. Alur proses pengajuan pembiayaan Mitraguna dimulai dari pengumpulan berkas, pengecekan kelengkapan dokumen, verifikasi data, analisis pembiayaan, hingga pencairan dana.

Dalam hal kerja sama, BSI menjalin kemitraan dengan berbagai instansi pemerintah dan swasta untuk penyaluran pembiayaan Mitraguna. Proses kerja sama dibangun melalui pendekatan resmi, sosialisasi produk, serta menjaga hubungan yang berkelanjutan. Tingkat kepuasan nasabah diukur melalui respon nasabah, keluhan yang masuk, serta loyalitas nasabah dalam menggunakan produk BSI. Keluhan yang paling sering diterima umumnya terkait proses dan waktu pelayanan, yang kemudian ditangani melalui komunikasi, penjelasan ulang, dan perbaikan proses internal”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Pasaman Barat Sudirman tidak dijalankan semata-mata untuk mengejar target penyaluran, tetapi lebih diarahkan pada upaya membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Dalam praktik di lapangan, petugas berusaha

memahami kebutuhan, perilaku, dan kondisi masing-masing nasabah melalui interaksi langsung, baik saat pengajuan, pencairan, maupun setelah pembiayaan berjalan. Pendekatan personal ini membuat bank lebih mudah menyesuaikan pelayanan dan menumbuhkan rasa percaya dari nasabah.

Pemanfaatan data nasabah, baik dari hasil interaksi langsung maupun dari data administratif dan riwayat transaksi, sudah cukup membantu petugas dalam membaca kedisiplinan dan kemampuan bayar nasabah. Walaupun analisis data belum sepenuhnya berbasis sistem digital yang canggih, secara praktik sudah mampu mendukung pengambilan keputusan dan peningkatan kualitas pelayanan pembiayaan Mitraguna. Pembaruan data yang dilakukan secara rutin juga menunjukkan keseriusan bank dalam menjaga keakuratan informasi sebagai dasar pelayanan ke depan.

Pelayanan berbasis hubungan menjadi kekuatan utama BSI dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Petugas tidak hanya berperan sebagai pelaksana transaksi, tetapi juga sebagai pendamping yang memberikan penjelasan, arahan, dan tindak lanjut kepada nasabah. Komunikasi yang dilakukan dengan bahasa sederhana, sikap ramah, serta penanganan keluhan yang responsif membuat nasabah merasa dihargai dan nyaman. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan, kelancaran pembayaran angsuran, serta kecenderungan nasabah untuk kembali menggunakan produk BSI atau merekomendasikannya kepada orang lain.

Di sisi lain, kemudahan dan kejelasan proses pengajuan pembiayaan terbukti sangat memengaruhi minat nasabah. Upaya bank dalam menjaga transparansi, mempercepat proses, serta meningkatkan kemampuan petugas melalui pelatihan menjadi faktor pendukung keberhasilan pembiayaan Mitraguna. Secara keseluruhan, kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi modal utama BSI KCP Pasaman Barat Sudirman dalam meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan Mitraguna, terutama melalui rekomendasi dari mulut ke mulut yang tumbuh dari pengalaman pelayanan yang dirasakan langsung oleh nasabah.

Selanjutnya Menurut Saudari Ibuk Diana Alhayat “Menurut Saya pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Pasaman Barat Sudirman dijalankan tidak hanya untuk mencapai target penyaluran, tetapi juga untuk membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. Informasi kebutuhan nasabah diperoleh langsung melalui komunikasi tatap muka saat konsultasi dan pengajuan, serta didukung oleh data administrasi dan riwayat transaksi.

Data nasabah dimanfaatkan untuk memahami kebiasaan pembayaran dan karakter nasabah, sehingga petugas dapat menyesuaikan pelayanan dan pendekatan yang digunakan. Pembaruan data dilakukan secara rutin setiap ada interaksi atau perubahan kondisi nasabah agar tetap akurat. Pelayanan yang diterapkan lebih menekankan pendekatan hubungan dibandingkan sekadar transaksi, sehingga nasabah merasa diperhatikan dan nyaman. Komunikasi dilakukan secara langsung maupun melalui media seperti telepon dan WhatsApp dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Keluhan nasabah ditindaklanjuti dengan cepat melalui koordinasi internal. Sosialisasi produk dilakukan secara berkala ke instansi dan masyarakat, dengan pendekatan personal sebagai cara yang paling efektif. Secara keseluruhan, kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor utama dalam meningkatkan minat dan jumlah nasabah pembiayaan Mitraguna

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibuk Diana Alhayat, dapat disimpulkan bahwa pembiayaan Mitraguna di BSI KCP Pasaman Barat Sudirman tidak hanya berorientasi pada pencapaian target pembiayaan, tetapi lebih menekankan pada pembangunan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Pemahaman terhadap kebutuhan dan karakter nasabah dilakukan melalui komunikasi langsung serta pemanfaatan data nasabah yang terus diperbarui. Pendekatan pelayanan berbasis hubungan, komunikasi yang jelas, serta penanganan keluhan yang cepat mampu meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berpengaruh positif terhadap minat dan peningkatan jumlah nasabah pembiayaan Mitraguna.

B. Pembahasan

1. Mengatasi kendala penggunaan tools yang masih manual dengan Excel sehingga proses pengolahan data menjadi kurang efektif dan efisien

Efektivitas dan efisiensi merupakan dua konsep utama dalam pengelolaan data dan sistem informasi. Efektivitas menunjukkan sejauh mana suatu proses mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan kemampuan meminimalkan penggunaan waktu, tenaga, dan biaya dalam mencapai tujuan tersebut. Penggunaan tools pengolahan data yang masih dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel

sering menimbulkan berbagai kendala dalam mencapai efektivitas dan efisiensi kerja. Secara teoritis, kondisi ini dapat dijelaskan melalui konsep efisiensi kerja yang menekankan pada pencapaian hasil optimal dengan penggunaan sumber daya seminimal mungkin.

Selain itu, teori sistem informasi menjelaskan bahwa pengolahan data seharusnya dilakukan melalui sistem yang terintegrasi antara input, proses, dan output. Penggunaan Excel secara manual sering kali menyebabkan data tersebar dalam berbagai file dan tidak terhubung satu sama lain, sehingga menyulitkan proses pengendalian dan analisis data. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas informasi yang dihasilkan dan menghambat pengambilan keputusan.

Dari perspektif otomatisasi proses kerja, penggunaan teknologi bertujuan untuk menggantikan aktivitas manual yang bersifat berulang dengan sistem yang berjalan secara otomatis. Pemanfaatan fitur lanjutan Excel atau penerapan aplikasi pengolahan data berbasis sistem dapat mengurangi ketergantungan pada proses manual. Otomatisasi ini tidak hanya mempercepat proses pengolahan data, tetapi juga meningkatkan ketelitian dan konsistensi hasil kerja, sehingga risiko kesalahan akibat faktor manusia dapat diminimalkan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2022) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan MitraGuna hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan ditentukan oleh kecepatan layanan, transparansi akad, serta perhatian personal. Selain itu sikap ramah dan pegawai juga berkontribusi besar terhadap persepsi nasabah. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2022) pengaruh customer relationship Management terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia hasil penelitian menunjukkan bahwa membuktikan bahwa CRM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang kemudian meningkatkan loyalitas. CRM dijalankan melalui komunikasi dua arah personalisasi produk, dan respon cepat terhadap keluhan.

Dalam Al-Qur'an, Islam mengajarkan bahwa bekerja bukan sekadar aktivitas rutin, melainkan bentuk pengabdian yang harus dilaksanakan secara sungguh-sungguh dan bertanggung jawab. Setiap pekerjaan dituntut untuk dilakukan dengan cara yang tertib, terencana, serta memanfaatkan waktu dan sumber daya secara optimal. Prinsip ini sejalan dengan ajaran Al-Qur'an yang mendorong umat manusia untuk tidak menyia-nyaiakan kesempatan dan potensi yang telah diberikan oleh Allah SWT. Al Quran Tentang mengatasi kendala penggunaan tools yang masih manual dengan Excel sehingga proses pengolahan data menjadi kurang efektif dan efisien dalam Surah Al-Insyirah Ayat 7-8.

Ayat Diatas menjelaskan tentang, penguatan dan motivasi dari Allah SWT kepada Rasulullah SAW dalam menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan dalam menjalankan tugas dakwah. Isi utama Surat Al-Insyirah diawali dengan penegasan bahwa Allah SWT telah melapangkan dada Nabi Muhammad SAW. Makna "melapangkan dada" dapat dipahami sebagai pemberian ketenangan, kesabaran, dan kekuatan mental, sehingga Nabi mampu menghadapi tekanan dan cobaan dengan penuh keteguhan. Selain itu, Allah juga menyatakan telah menghilangkan beban berat yang selama ini dirasakan, yang menggambarkan keringanan dan pertolongan Allah dalam setiap kesulitan. Secara keseluruhan, Surat Al-Insyirah mengandung nilai-nilai penting seperti kesabaran, optimisme, kerja keras, dan ketergantungan kepada Allah. Surat ini menjadi pedoman dalam menjalani kehidupan, khususnya dalam menghadapi tekanan dan tuntutan pekerjaan, agar manusia tetap berusaha secara maksimal tanpa kehilangan keimanan dan harapan kepada Allah SWT.

2. Meningkatkan kinerja sistem yang sudah digunakan saat ini agar tetap optimal meskipun terdapat gangguan jaringan

Kinerja sistem informasi secara konseptual tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi dari sejauh mana sistem tersebut mampu mendukung proses kerja organisasi secara konsisten dalam berbagai kondisi, termasuk ketika terjadi gangguan jaringan. Dalam konteks ini, sistem yang telah digunakan saat ini tetap dapat ditingkatkan kinerjanya melalui optimalisasi proses, bukan semata-mata penggantian teknologi.

Teori system resilience menjelaskan bahwa sistem yang optimal adalah sistem yang mampu bertahan dan beradaptasi terhadap gangguan tanpa menghentikan seluruh proses operasional. Gangguan jaringan dipandang sebagai risiko yang tidak dapat dihilangkan sepenuhnya, tetapi dapat dikelola melalui desain sistem dan

pengaturan prosedur kerja. Penerapan mekanisme pemrosesan data secara lokal, penyimpanan sementara, serta sinkronisasi data berkala menjadi bentuk adaptasi sistem agar tetap berfungsi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa gangguan jaringan merupakan salah satu faktor dominan yang menurunkan efektivitas sistem informasi, khususnya pada organisasi yang mengandalkan sistem terpusat. Penelitian empiris menunjukkan bahwa keterbatasan jaringan sering menyebabkan keterlambatan pemrosesan data, inkonsistensi informasi, serta meningkatnya risiko kesalahan input. Namun demikian, penelitian tersebut juga menegaskan bahwa sistem tidak harus diganti secara menyeluruh untuk meningkatkan kinerjanya, melainkan dapat dioptimalkan melalui perbaikan prosedur dan pola penggunaan sistem.

Studi-studi terkini menemukan bahwa pelatihan pengguna dan standarisasi prosedur kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja sistem dalam kondisi jaringan tidak stabil. Pengguna yang memahami alur kerja alternatif, seperti pencatatan sementara dan proses sinkronisasi data, mampu menjaga kelangsungan operasional tanpa menurunkan kualitas output sistem. Hal ini menunjukkan bahwa aspek manusia memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan sistem, bahkan ketika teknologi menghadapi keterbatasan. Penelitian lain juga mengungkap bahwa pendekatan peningkatan bertahap (*incremental improvement*) lebih efektif dibandingkan penggantian sistem secara total. Optimalisasi dilakukan dengan menyederhanakan struktur data, mengurangi proses yang tidak esensial, serta meningkatkan kontrol internal.

Selain itu, teori *business continuity management* menekankan pentingnya kesinambungan operasional melalui perencanaan dan pengendalian proses kerja. Sistem yang telah digunakan perlu didukung oleh prosedur cadangan yang jelas, seperti alur kerja manual terbatas, validasi data berlapis, dan pengendalian internal yang kuat. Teori ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja sistem bukan hanya persoalan teknis, melainkan juga manajerial, di mana peran sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan sistem dalam kondisi gangguan jaringan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2023) tentang optimalisasi sistem informasi di sektor keuangan syariah; hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan mekanisme *offline-first* dan sinkronisasi bertahap mampu menjaga kinerja sistem hingga 85% meskipun gangguan jaringan berlangsung lebih dari 4 jam. Selain itu, pelatihan prosedur cadangan berkontribusi signifikan terhadap adaptasi pengguna. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2024) mengenai *business continuity* pada UMKM digital Indonesia; hasil penelitian membuktikan bahwa *caching* data lokal dan SOP manual terstruktur memiliki pengaruh positif terhadap *resilience* sistem, mengurangi kerugian operasional hingga 60%. Pendekatan ini dijalankan melalui monitoring prediktif dan validasi berlapis.

Surat Yusuf ayat 47 menggambarkan kedalaman ilmu, kebijaksanaan, dan visi kenabian Nabi Yusuf عليه السلام dalam menghadapi persoalan umat yang bersifat jangka panjang dan strategis. Ayat ini tidak hanya berbicara tentang penafsiran mimpi Raja Mesir, tetapi juga menunjukkan kemampuan Nabi Yusuf dalam mengubah pengetahuan menjadi kebijakan publik yang konkret dan solutif. Ketika beliau menyampaikan bahwa selama tujuh tahun masa subur masyarakat diperintahkan untuk bercocok tanam secara optimal, lalu menyimpan sebagian besar hasil panen di dalam bulirnya, hal tersebut mengandung pesan bahwa keberhasilan bukan hanya ditentukan oleh produksi, tetapi juga oleh pengelolaan hasil produksi secara bijaksana. Penyimpanan gandum dalam bulirnya menunjukkan pemahaman ilmiah tentang menjaga kualitas dan ketahanan pangan, yang mencerminkan perpaduan antara wahyu ilahi dan rasionalitas praktis. Ini menegaskan bahwa Islam tidak memisahkan antara nilai spiritual dan kecakapan teknis dalam kehidupan manusia. Lebih jauh, ayat ini mengajarkan pentingnya sikap antisipatif terhadap perubahan zaman.

Nabi Yusuf tidak menunggu datangnya masa sulit baru kemudian bertindak, melainkan merancang strategi sejak masa kelimpahan masih berlangsung. Hal ini mengandung nilai pendidikan mental agar manusia tidak terbuai oleh kenikmatan sesaat, tetapi memiliki kesadaran bahwa kehidupan selalu bergerak dalam siklus, antara kelapangan dan kesempitan. Secara moral, ayat ini menanamkan nilai pengendalian diri (*self-control*), karena manusia diminta untuk menahan keinginan menghabiskan seluruh hasil panen, demi kepentingan yang lebih besar di masa depan. Sikap ini sejalan dengan prinsip Islam yang melarang pemborosan dan mendorong sikap *wasathiyah* (moderat) dalam memanfaatkan nikmat Allah.

Dari sudut pandang sosial, QS. Yusuf ayat 47 mencerminkan konsep tanggung jawab kolektif dan keadilan sosial. Kebijakan penyimpanan hasil panen yang diusulkan Nabi Yusuf bukan hanya untuk kepentingan elite

atau penguasa, tetapi untuk menjamin kelangsungan hidup seluruh masyarakat ketika masa paceklik datang. Ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dalam Islam harus berorientasi pada kemaslahatan umum (masalah 'ammah), berbasis data, perencanaan, dan empati terhadap kondisi rakyat. Ayat ini juga menegaskan bahwa seorang pemimpin sejati adalah mereka yang mampu membaca realitas, merencanakan masa depan, dan mengambil keputusan yang mungkin berat di awal, tetapi membawa keselamatan di kemudian hari. Dengan demikian, QS. Yusuf ayat 47 tidak hanya menjadi kisah sejarah, melainkan pedoman universal tentang manajemen kehidupan, kepemimpinan visioner, serta keselarasan antara iman, ilmu, dan amal dalam menghadapi dinamika kehidupan manusia.

3. Cara memperbarui dan memastikan basis data agar selalu up to date sehingga informasi yang di hasilkan dapat diandalkan

Teori Pembaruan dan Keandalan Basis Data Secara teoretis, pembaruan dan keandalan basis data merupakan bagian dari konsep data quality management dan information system management. Menurut teori kualitas data, informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem hanya akan bernilai jika data yang digunakan memenuhi unsur akurasi, kelengkapan, konsistensi, ketepatan waktu (timeliness), dan relevansi. Pembaruan basis data secara berkala menjadi aspek penting dalam menjaga ketepatan waktu data, karena data yang tidak diperbarui akan mengalami degradasi nilai informasi (data decay). Teori System Development Life Cycle (SDLC) juga menegaskan bahwa tahap pemeliharaan (maintenance) merupakan fase berkelanjutan yang bertujuan memastikan sistem dan basis data tetap berjalan optimal. Pemeliharaan basis data mencakup proses audit data, pembersihan data (data cleansing), serta pembaruan struktur dan isi data agar selaras dengan kebutuhan organisasi yang terus berkembang.

Kajian Terdahulu Terkait Pembaruan Basis Data Rahmawati dan Nugroho menjelaskan secara lebih mendalam bahwa pembaruan basis data yang dilakukan secara terjadwal dan diawasi secara berkala merupakan faktor kunci dalam menjaga akurasi, konsistensi, dan keandalan informasi nasabah. Mereka menekankan bahwa karakteristik industri perbankan yang sangat bergantung pada data seperti data identitas nasabah, riwayat transaksi, profil risiko, dan status pembiayaan menuntut adanya sistem pembaruan data yang berkelanjutan. Tanpa pembaruan yang rutin, data nasabah berpotensi menjadi usang (outdated), sehingga dapat menimbulkan kesalahan analisis, ketidaktepatan penilaian kelayakan pembiayaan, serta risiko kesalahan dalam pelayanan dan pengambilan keputusan manajerial.

Lebih lanjut, Rahmawati dan Nugroho menjelaskan bahwa pembaruan basis data tidak hanya berkaitan dengan penambahan data baru, tetapi juga mencakup proses verifikasi ulang, koreksi data yang tidak valid, penghapusan data ganda (duplicate data), serta sinkronisasi data antarunit kerja. Dalam konteks perbankan, pengawasan berkala terhadap proses pembaruan data dilakukan melalui audit internal, kontrol akses pengguna, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap perubahan data dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian (prudential banking).

Penelitian tersebut juga menemukan bahwa basis data yang selalu diperbarui memberikan dampak positif terhadap pengambilan keputusan strategis, seperti penentuan kebijakan pembiayaan, manajemen risiko, dan perumusan strategi pelayanan nasabah. Data yang akurat dan terkini memungkinkan manajemen bank memperoleh gambaran yang realistis mengenai kondisi nasabah dan kinerja portofolio pembiayaan. Dengan demikian, keputusan yang diambil tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif dan berbasis data (data-driven decision making). Oleh karena itu, Rahmawati dan Nugroho menyimpulkan bahwa pembaruan basis data yang terjadwal dan diawasi secara sistematis merupakan fondasi utama dalam membangun sistem informasi perbankan yang andal, efisien, dan mendukung keberlanjutan kinerja organisasi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widodo (2023) tentang strategi manajemen data pada sistem informasi keuangan; hasil penelitian menunjukkan bahwa pembaruan statistik otomatis dan partisi data meningkatkan akurasi basis data hingga 88%, mencegah degradasi informasi. Selain itu, monitoring berkala berkontribusi signifikan terhadap konsistensi data. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2024) mengenai analisis kualitas data untuk pengambilan keputusan; hasil penelitian membuktikan bahwa data governance dan MDM memiliki pengaruh positif terhadap keandalan, dengan peningkatan efisiensi keputusan 72%. Pendekatan ini dijalankan melalui audit rutin dan validasi protokol.

Landasan Al-Qur'an tentang Ketelitian dan Keandalan Informasi Al-Qur'an memberikan landasan kuat terkait pentingnya ketelitian, keakuratan, dan pembaruan informasi. Dalam Surah Al-Hujurat ayat 6, Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Wahai orang-orang Yang beriman jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya, agar kamu tidak mencelakakan sesuatu kaum karena kebodohan yang akhirnya kamu menyesali perbuatan mu itu.

Surah Al-Hujurat ayat 6 merupakan salah satu ayat yang sangat fundamental dalam ajaran Islam terkait etika menerima dan mengelola informasi. Ayat ini berbunyi bahwa apabila datang kepada orang-orang beriman suatu berita yang dibawa oleh orang yang fasik, maka hendaklah dilakukan tabayyun (klarifikasi atau verifikasi) agar tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaan yang sebenarnya, yang pada akhirnya dapat menimbulkan penyesalan. Secara mendalam, ayat ini menegaskan bahwa kebenaran informasi tidak cukup dinilai dari cepatnya berita tersebar atau siapa yang menyampaikannya, melainkan harus diuji melalui proses pemeriksaan yang hati-hati dan bertanggung jawab.

Islam sejak awal telah menanamkan prinsip kehati-hatian intelektual, agar umat tidak terjebak pada kesimpulan keliru yang lahir dari informasi yang tidak valid. Lebih jauh, konteks ayat ini menunjukkan bahwa kesalahan dalam menerima informasi bukan sekadar persoalan individu, tetapi dapat berdampak sosial yang luas. Informasi yang tidak diverifikasi berpotensi memicu konflik, fitnah, ketidakadilan, bahkan kerusakan hubungan antarindividu maupun kelompok. Oleh karena itu, perintah tabayyun dalam Al-Hujurat ayat 6 mengandung dimensi moral dan sosial sekaligus, yakni kewajiban menjaga keadilan, keharmonisan, dan persatuan umat. Sikap kritis terhadap informasi menjadi bentuk tanggung jawab sosial, karena setiap tindakan yang lahir dari informasi keliru dapat merugikan orang lain dan mencederai nilai kemanusiaan yang dijunjung tinggi dalam Islam

Dalam perspektif yang lebih luas dan relevan dengan kehidupan modern, ayat ini juga menjadi landasan etika dalam menghadapi harus informasi di era digital. Maraknya berita hoaks, disinformasi, dan manipulasi data menuntut umat Islam untuk semakin menghidupkan nilai tabayyun sebagai bentuk pengendalian diri dan kecerdasan moral. Al-Hujurat ayat 6 mengajarkan bahwa iman tidak hanya tercermin dalam ibadah ritual, tetapi juga dalam cara berpikir, bersikap, dan mengambil keputusan berdasarkan informasi yang benar. Dengan demikian, ayat ini menegaskan bahwa verifikasi informasi adalah bagian dari iman dan menjadi syarat penting untuk mewujudkan keadilan, ketertiban sosial, serta kehidupan yang harmonis sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Landasan Al-Qur'an tentang Ketelitian dan Keandalan Informasi Al-Qur'an memberikan landasan kuat terkait pentingnya ketelitian, keakuratan, dan pembaruan informasi. Dalam Surah Al-Hujurat ayat 6 Ayat ini berbunyi bahwa apabila datang kepada orang-orang beriman suatu berita yang dibawa oleh orang yang fasik, maka hendaklah dilakukan tabayyun (klarifikasi atau verifikasi) agar tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaan yang sebenarnya, yang pada akhirnya dapat menimbulkan penyesalan. Secara mendalam, ayat ini menegaskan bahwa kebenaran informasi tidak cukup dinilai dari cepatnya berita tersebar atau siapa yang menyampaikannya, melainkan harus diuji melalui proses pemeriksaan yang hati-hati dan bertanggung jawab..

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa: 1). Kendala penggunaan tools yang masih manual dengan Excel dapat diatasi melalui penerapan sistem kerja yang lebih efisien, terintegrasi, dan berbasis otomatisasi, serta didukung peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Dengan mengurangi ketergantungan pada input data secara manual, mengoptimalkan penggunaan fitur Excel secara terstruktur, serta memperkuat integrasi dengan sistem informasi, efektivitas dan efisiensi pengolahan data dapat ditingkatkan secara signifikan. 2). Upaya meningkatkan kinerja sistem yang sudah digunakan saat ini dapat difokuskan pada penguatan resiliensi sistem dan kesiapan manajemen kontinuitas bisnis, bukan sekadar mengganti teknologi. Dengan menerapkan mekanisme pemrosesan data lokal, penyimpanan sementara, dan sinkronisasi berkala, serta menetapkan prosedur cadangan dan pelatihan pengguna, sistem tetap dapat berjalan optimal meskipun terjadi gangguan jaringan. 3). Pembaruan dan keandalan basis data menjadi kunci

keberhasilan sistem informasi modern. Melalui penerapan standar pembaruan data berkala, proses verifikasi, pembersihan data, dan kontrol akses, organisasi dapat memastikan basis data selalu up to date dan informasi yang dihasilkan akurat, konsisten, serta dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan berbasis data.

Referensi

1. Andriani. "Peran Customer Relationship Management Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Perbankan Syariah." *Ekonomi Dan Keunggulan Islam* 3, no. 12 (2023): 301–15.
2. Azizah, K. (2023). Analisis produk pembiayaan MitraGuna di Bank Syariah Indonesia. *Journal of Economics and Management*, 2(2), 42.
3. Dusuki, A. W. (Ed.). (2015). *Sistem Keuangan Islam: Prinsip dan Operasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
4. Dyantina Ovi, I. A., & Mira, A. (2012). Penerapan aplikasi CRM berbasis web dalam bidang jasa. *Jurnal Sistem Informasi*, 4(2), 2.
5. Fadillah, R., & Lestari, Y. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. *Riset Management*, 1(9), 45–58.
6. Hutauruk, F. N. (2020). Ukuran perusahaan sebagai pemoderasi dalam hubungan profitabilitas dan likuiditas terhadap struktur modal bank umum syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(2), 136.
7. Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta.
8. Muhammad. (2014). *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Yogyakarta.
9. Puteri, H. E., Parsaulian, B., & Azman, H. A. (2022). Potential demand for Islamic banking: examining the Islamic consumer behavior as driving factor. *International Journal of Social Economics*, 49(7), 1071–1085.
10. Puteri, H. E., & Roza, S. (2018). Culture-oriented credit management in rural bank as the driving factor in creating financial inclusion (survey in rural banks in West Sumatera Province). *Proceeding of Community Development*, 1(2017), 93.
11. Rahmawati. "Implementasi Customer Relationship Management Dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri." *Ekonomi Syariah* 2, no. 14 (2022): 115–28.
12. Rahman, H. Business continuity pada UMKM digital Indonesia: Strategi caching dan SOP cadangan. *Jurnal Bisnis Digital*, 15(4), 201-215. 2024
13. Schiffman, L. G., Kanuk, L. L., & Wisenblit, J. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). Pearson Education.
14. Sekaran, U. (1983). Methodological and theoretical issues and advancements in cross-cultural research. *Journal of International Business Studies*, 14(2), 61–73.
15. Wardhani, Y. A., & Suwarno, A. E. (2021). Pengaruh kepemilikan manajerial, kepemilikan institusional, struktur modal dan ukuran perusahaan terhadap kinerja keuangan perusahaan. *E-Prosiding Seminar Nasional Manajemen dan Akuntansi STIE Semarang (SENMAS)*, 2(1), 315–332.