

JAMA | JURNAL MANAJEMEN EKONOMI DAN BISNIS

Forum Operator Perguruan Tinggi Islam (FORPTI)

Volume X Nomor X, April 202X

DOI: <https://doi.org/xx.xxxx/xx.vXiX>

Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta

Vikri Ganjar Anugrah¹, Ahmad Saepudin², Ahmad Ali Sopian³, Umar Majid⁴

^{1,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah (STIES) Indonesia Purwakarta

Jln. Veteran 150-152 Ciseureuh, Purwakarta, Jawa Barat, Indonesia

² Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung

Jalan A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40614

vikriganjaranugrah7@gmail.com

ahmadsaepudin@uinsgd.ac.id

aalsopian24@gmail.com

Umarmajid887@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan sistem informasi terhadap lembaga keuangan syariah, seperti bank syariah indonesia veteran, yang berada di kabupaten purwakarta, terhadap kualitas pelayanan penggunaan sistem informasi, masyarakat mengubah pola pemikiran mengenai, batas wilayah, waktu, nilai-nilai, wujud benda, logika berfikir, pola kerja, dan batas perilaku sosial dari yang bersifat manual, menjadi komputerisasi atau digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan sistem informasi pada bank syariah indonesia veteran kantor cabang purwakarta dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan sistem informasi pada bank syariah indonesia veteran kantor cabang purwakarta. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan sistem informasi pada bank syariah indonesia veteran kantor cabang purwakarta, meliputi layanan internet banking, sms banking, mobile banking, dan mesin atm. Nasabah yang telah memiliki rekening dapat menerima layanan sistem informasi tersebut melalui internet digital, seperti handpone, laptop, atau komputer. Untuk layanan mesin atm, Bank BSI menyediakan ditempat-tempat strategis agar memudahkan dalam penarikan uang, dan tranfer. Kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui peningkatan teknologi yang memadai, pelayanan yang baik dengan menerapkan sifat ramah, sopan, dan bijaksana. Hasil wawancara dengan nasabah bank syariah indonesia bahwa kualitas pelayanan fasilitas teknologi dinilai sangat baik dan cepat.

Kata Kunci – Kualitas Pelayanan, Layanan Informasi, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

ABSTRACT

The development of information systems for Islamic financial institutions, such as the veteran Indonesian sharia bank, located in Purwakarta district, on the quality of service use of information systems, the community changes the pattern of thinking regarding territorial boundaries, time, values, form of objects, logic of thinking, work patterns, and limits social behavior from manual, to computerized or digital. The purpose of this study was to determine the information system services at the veteran Indonesian Islamic bank Purwakarta branch office and to determine the quality of service to customer satisfaction in the use of information systems at the veteran Indonesian Islamic bank Purwakarta branch office. This research method uses a qualitative approach using primary and secondary data sources and data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the information system services at the veteran Indonesian Islamic bank Purwakarta branch office, include internet banking services, SMS banking, mobile banking, and ATM machines. Customers who already have an account can receive the information system services via digital internet, such as mobile phones, laptops, or computers. For ATM machine services, Bank BSI provides strategic places to make money withdrawals and transfers easier. Quality of service to increase customer satisfaction through adequate technology improvement, good service by applying friendly, polite, and wise nature. The results of interviews with Indonesian Islamic bank customers show that the service quality of technology facilities is considered very good and fast.

Keywords – Quality, Service, Information, Satisfaction, Customer, Bank, Sharia

I. PENDAHULUAN

Perkembangan sistem informasi terhadap lembaga keuangan syariah, seperti Bank Syariah Indonesia Veteran, yang berada di Kabupaten Purwakarta, terhadap kualitas pelayanan penggunaan sistem informasi, masyarakat mengubah pola pemikiran mengenai, batas wilayah, waktu, nilai-nilai, wujud benda, logika berfikir, pola kerja, dan batas perilaku sosial dari yang bersifat manual, menjadi komputerisasi atau digital (Ekawati, 2018).

Sistem informasi sangat dibutuhkan oleh semua secktor bisnis dan lembaga keuangan, sistem informasi perbankan, berfungsi untuk mengumpulkan informasi, dimana informasi ini, dapat berupa informasi keuangan, yang merupakan sistem pelaporan, dan pengendalian transaksi keuangan yang menyeluruh, tidak hanya sebatas fungsi-fungsi rutin mencakup pemeliharaan *general ledger*, sebuah lembaga maupun informasi nasabah, *customer information system*, selain itu juga sistem informasi berfungsi untuk menginput, memproses, menyimpan, mengontrol, dan melaporkan informasi tersebut untuk pencapaian tujuan perusahaan (Ansori, 2019).

Kualitas pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank dari sistem informasi yaitu layanan (*Mobile-Banking*) dan mesin atm merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru, oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank, untuk memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya (Indah Febriana, 2016).

Lembaga keuangan syariah, Bank Syariah Indonesia, bersaing dari segi sistem informasi, seperti adanya layanan *e-banking*, atau internet banking, yaitu salah satu strategi, yang digunakan oleh industri perbankan, untuk bersaing, semakin meningkatnya jumlah pengguna internet, dan meningkatnya jumlah nasabah, dari tahun ke tahun, memungkinkan

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

perbankan, untuk melakukan inovasi-inovasi yang memudahkan nasabah, dalam melakukan transaksi pembayaran, maupun pengiriman uang, dan inovasi pelayanan perbankan, dengan *e-banking*, diharapkan dapat menekan biaya transaksi, dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank, dalam layanan e-banking, nasabah dapat melihat saldo rekening, tagihan, serta beberapa aktivitas di rekening bank, adapun layanan e-banking antara lain Mesin Atm, *Internet Banking*, *Sms Banking* dan *Mobile Banking*. Pelayanan berbasis teknologi informasi sangat berdampak terhadap kepuasan nasabah (Mabruri, 2018).

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan, peningkatan kualitas pelayanan, kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan (Imaroh, 2019).

Sistem layanan, pada Bank Syariah Indonesia yang baru, belum bisa ditebak strategi pemasarannya, atau strategi pangsa pasarnya, bahwa layanan sistem informasi Bank Syariah Indonesia, masih memakai sistem Bank Syariah Mandiri (BSM) untuk saat ini, walaupun sudah merger dari tiga Bank Syariah BUMN, dari ketiga Bank Syariah yang melakukan merger, yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS), dan Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS), dari ke tiga bank tersebut Investasi terbesar yaitu oleh Bank Syariah Mandiri, jadi sistem layanan BSI, masih memakai sistem BSM, dan sampai saat ini Bank Syariah Indonesia masih melakukan pengembangan, dari segi Industri, Kualitas Pelayanan maupun teknologi (Serly, 2021).

Dari pengembangan kualitas pelayanan dalam sistem informasi teknologi bank syariah indonesia terus meningkat, mulai dari merger atau penggabungan Bank Syariah BUMN, kualitas pelayanan membuat kepuasan untuk nasabah, dan membuat inovasi-inovasi, mengembangkan sistem digitalisasi untuk mempermudah nasabah bertransaksi, dari segi bisnis Bank Syariah Indonesia mulai dilirik kembali oleh masyarakat karena dengan produk-produk yang bermutu, kualitas pelayanan yang baik, sistem informasi teknologi yang canggih. Hal ini perlu adanya penelitian dikarenakan adanya pengembangan kualitas pelayanan sistem informasi untuk mempermudah transaksi nasabah dalam digitalisasi maupun manualisasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan sistem informasi pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta dan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan sistem informasi pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sudah menjadi keharusan perusahaan, melakukan kualitas-kualitas pelayanan yang terbaik, supaya mampu bertahan, dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan, dan akan terciptanya kepuasan pelanggan, dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan, dan pelanggan menjadi harmonis.

Kualitas pelayanan, menurut *Swithi*, "kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan". (Siadari, 2017).

Menurut *Wyckof* "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, selain itu juga tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen, dan kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut" (Rinto Alexandro, 2021).

Menurut *Kotler dan Keller* "kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan" (Philip, 2018)

Menurut *Tjiptono* adalah "Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ke tetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen" (Maelani, 2020).

Kualitas Pelayanan menurut *Kasmir* adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan (Clark, 2020).

Dari pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran layanan yang diberikan penjual kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen dan Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Lupiyoadi menegaskan bahwa Indikator Kualitas Pelayanan ada 5 dimensi yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai suatu kualitas pelayanan yang terjadi, bisa melalui proses lapangan, maupun proses dalam sistematika (Sinta, 2021). Uraian indikator dalam 5 dimensi sebagai berikut:

1. *Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan yang dijanjikan dengan tepat *accurately* dan kemampuan untuk dipercaya *dependably*, terutama memberikan jasa tepat waktu *ontime*, dengan cara sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

2. *Responsivines* (Daya Tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen, membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa

alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak akan terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

3. Assurance (Jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel dari keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.

4. Empathy (Empati)

Meliputi kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik dan perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

5. Tangibles (Produk-produk)

Terjadinya Fasilitas Fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi yang dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa (Sinta, 2021).

Dalam Kualitas Pelayanan dengan tingkatan yang sangat baik, akan menimbulkan rasa kenyamanan untuk nasabah, dan begitu juga nasabah akan merasakan tingkat kepuasan, dari dampak tersebut nasabah akan menjadi loyalitas terhadap perusahaan, dikarenakan nasabah merasakan, pelayanan yang sangat baik.

3. Kepuasan Nasabah

Kotler menegaskan bahwa Kepuasan Nasabah merupakan respon Nasabah terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan (*Hilma, 2020*), dan *Tjiptono* menjelaskan bahwa Kepuasan Nasabah bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal (*Nurdin, 2020*).

4. Kualitas Produk

Menurut *Whusang*, "Kualitas Produk adalah Produk yang ditawarkan oleh bank juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, Semakin tinggi kualitas produk, kepuasan nasabah semakin meningkat, Kualitas produk adalah evaluasi menyeluruh atas kinerja produk. Kualitas produk perbankan direfleksikan oleh kesesuaian produk dengan kebutuhan nasabah, kecukupan lini produk, dan kualitas produk penunjang seperti *Mobile Banking* dan ATM", dan *Ismail* menyatakan "Saat kualitas produk dinilai baik oleh nasabah, maka komitmen nasabah pada bank tersebut semakin tinggi. Sejumlah studi mengkonfirmasi hal ini, ditemukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (*Indiani, 2021*).

B. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem Informasi

Pengertian sistem informasi, yang mengutip dari Jurnal Sistem Informasi Manajemen, yang berjudul Bina Sarana Informatika, dari halaman 27, menurut Edhy Sutanta sistem informasi adalah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berintegrasi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*processing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun disaat mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi, dan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan (Permana, 2018).

Pengertian sistem informasi mengutip dari Thesis Sistem Informasi Teknologi, yang berjudul Konsep Dasar Sistem, dari halaman 24, Kristanto menyatakan bahwa sistem informasi adalah "Sebuah sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras, dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut (Izzaty, 2019).

Pengertian sistem informasi mengutip dari Jurnal Sistem Informasi, menurut Marimin Sistem Informasi adalah merupakan suatu komponen yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan penyampaian informasi dalam perusahaan, yang memproses input berupa sumber data, kemudian diproses dengan komponen *hardware*, *software*, dan *brainware* dan menghasilkan informasi sebagai output (Mayssara, 2016).

Pengertian sistem informasi mengutip dari Artikel Seputar Pengetahuan, Laudon menjelaskan bahwa Sistem Informasi yaitu yaitu sebuah komponen yang saling berkaitan yang bekerja bersama-sama guna mengumpulkan, menyimpan, mengolah, serta menampilkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, pengaturan, koordinasi, analisa, serta visualisasi terhadap sebuah organisasi (Sumiati, 2020).

Pengertian Sistem Informasi mengutip dari Artikel Merdeka, menurut John F Nash ialah bentuk kombinasi dari beberapa manusia, juga alat teknologi, media online, prosedur yang tersusun, serta sebuah pengendalian yang bertugas untuk mengatur jaringan komunikasi, untuk melakukan beberapa transaksi yang rutin, proses manajemen intrn dan ekstrn, sebagai dasar untuk mengambil keputusan (Fa'izah, 2021).

Dalam Uraian Sistem Informasi menurut para ahli, dapat disimpulkan, bahwa sistem informasi adalah memproses, menganalisis, mengumpulkan jumlah komponen-komponen (Manusia, dan Teknologi informasi), ada sesuatu yang diproses yaitu data menjadi informasi, dan dimasukkan untuk mencapai suatu tujuan.

2. Indikator Sistem Informasi

Mengutip dari Artikel Liputan6 Menurut *Lawranche Green*, Pengertian indikator adalah variabel-variabel yang dapat menunjukkan ataupun mengindikasikan kepada penggunanya

tentang kondisi tertentu, sehingga dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi (Tysara, 2022).

Indikator Kualitas Sistem Informasi yang akan digunakan untuk penelitian ini ada beberapa Indikator, *Muler* menjelaskan:

1. Mudah digunakan (*Ease Of Use*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual.

2. Integrasi (*Integration*)

Apabila sistem-sistem yang ada dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah karyawan saat bekerja. Integrasi data juga ditandai dengan semua data dari tiap bagian dapat digabungkan dengan data dari bagian lain.

3. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

4. Kecepatan Akses (*Response Time*)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

5. Keamanan (*Security*)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas, jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi tersebut.

6. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informai yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem

informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi (Siregar, 2021).

Dari penjelasan para ahli, bisa diuraikan bahwa indikator sistem informasi adalah untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut, sistem-sistem yang ada dalam organisasi telah terintegrasi tentunya akan sangat mempermudah karyawan saat bekerja, Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

3. Komponen-Komponen Sistem Informasi

Komponen sistem Informasi terdiri dari, block masukan, block model, block keluaran, block teknologi, block basis data, dan block kendali.

a. Blok Masukan

Block masukan mewakili data yang masuk ke dalam sistem informasi, termasuk metode dan media untuk memperoleh data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen dasar.

b. Blok Model

Block model terdiri dari kombinasi prosedur, logika dan model matematik yang akan memanipulasi atau mentransformasi data masukan dan data yang tersimpan dalam basis data untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.

c. Blok Keluaran

produk dari sistem informasi adalah keluaran berupa informasi yang berkualitas.

d. Blok Teknologi

Block teknologi merupakan kotak alat (*tool-box*) dalam sistem informasi. Teknologi terdiri dari 3 bagian utama yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*). Teknisi dapat berupa orang-orang yang mengetahui teknologi dan membuatnya beroperasi (operator komputer, pemrogram, operator pengolah data, spesialis telekomunikasi, analis sistem).

Teknologi perangkat lunak berupa aplikasi-aplikasi perangkat lunak (program), Teknologi perangkat keras berupa teknologi masukan (semua perangkat yang digunakan untuk menangkap data seperti : keyboard, scanner, barcode), teknologi keluaran (perangkat yang dapat menyajikan informasi yang dihasilkan seperti : monitor, printer), teknologi pemroses (komponen CPU), teknologi penyimpanan (semua peralatan yang digunakan untuk menyimpan data seperti : magnetik tape, magnetik disk, CD) dan teknologi telekomunikasi (teknologi yang memungkinkan hubungan jarak jauh seperti internet Banking, Mobile Banking, Mesin, Atm).

e. Blok Basis Data

Block basis data merupakan kumpulan dari file data yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar dapat diakses dengan mudah dan cepat. Blok

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, Maret 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

kendali Pengendalian perlu dirancang dan diterapkan untuk menyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dapat dicegah atau bila terlanjur terjadi kesalahan dapat langsung diatasi (Sarah, 2022).

Dalam uraian Komponen Sistem Informasi dapat disimpulkan, Sistem terdiri dari komponen-komponen yang membuat suatu kesatuan, bekerja untuk mencapai suatu tujuan. Komponen-komponen tersebut disebut juga sebagai subsistem. Setiap subsistem memiliki fungsi yang berbeda-beda.

4. Layanan Sistem Informasi

Layanan Sistem Informasi merupakan sebuah layanan yang memanfaatkan kegunaan dari software, hardware, dan fasilitas komunikasi yang mendukung akses informasi kepada pelanggan dalam proses bisnis melalui penciptaan, manajemen, dan optimalisasi layanan sistem informasi yang merupakan suatu komposit terpadu yang terdiri dari sejumlah komponen, seperti proses manajemen, hardware, software, fasilitas, dan orang yang menyediakan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan tujuan manajemen (Ratna, 2020).

C. Perbandingan Penelitian Terdahulu

1. Analisis Kualitas Sistem Informasi Kegiatan Sekolah Berbasis Mobileweb Di Smk Negeri 2 Yogyakarta (Ghaffur, 2017)

Perbedaan Penelitian dengan saat ini, pertama penelitian sebelumnya fokus pada Pengujian menggunakan *karakteristik functional suitability, compatibility, usability, dan performance efficiency*, Sedangkan pada penelitian saat ini peneliti hanya focus pada alur pelayanan sistem informasi layanan *mobile banking, internet banking, Sms banking*, dan layanan Mesin Atm, yang kedua, lokasi peneliti sebelumnya di Smk Negeri 2 Yogyakarta sebagai objek penelitian, sedangkan penelitian saat ini di Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta sebagai objek penelitian, Peneliti sebelumnya menggunakan teori karakteristik untuk menjawab rumusan permasalahan, sedangkan penelitian ini menggunakan teori sistem informasi dan kualitas pelayanan untuk menjawab rumusan permasalahan.

2. Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik STT Wiworotomo Purwokerto (Pambudi et al., 2020)

Perbedaan Penelitian dengan saat ini, pertama penelitian sebelumnya fokus pada mekanisme, mekanisme persepsi pengguna, mekanisme pengujian *tools*, dan mekanisme rekomendasi, Sedangkan pada penelitian saat ini peneliti hanya focus pada penggunaan layanan sistem informasi, yang kedua, lokasi peneliti sebelumnya STT Wiworotomo Purwokerto, sedangkan lokasi peneliti saat ini Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta, peneliti sebelumnya menggunakan *webqual* modifikasi sebagai instrument pertanyaan dalam kuisioner, *Importance Performance Analysis* dan Indeks Kepuasan Pengguna untuk menjawab rumusan permasalahan. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori Analisis Kualitas Sistem informasi untuk kepuasan terhadap nasabah untuk menjawab rumusan permasalahan.

JAMA (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis), Volume X, Nomor X, April 20XX

<https://jurnal.forpti.org/index.php/jama/>

ISSN: XXXX (Media Online), XXXXX (Media Cetak)

3. Analisis Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Tanaya Realtydi Kota Sidoarjo (Putra, 2020)
Perbedaan Penelitian dengan saat ini, pertama penelitian sebelumnya fokus *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penelitian saat ini berfokus pada kualitas pelayanan untuk kepuasan nasabah, yang kedua lokasi peneliti sebelumnya adalah Perusahaan Tanaya Sidoarjo, sedangkan lokasi peneliti saat ini pada Bank Syariah Veteran Kantor Cabang purwakarta, penelitian sebelumnya menggunakan teori pengujian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna untuk menjawab rumusan masalah, sedangkan peneliti saat ini menggunakan teori kualitas pelayanan untuk menjawab rumusan permasalahan.
4. Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Terhadap Bank Syariah Dan Konvensional (Abdurokhim, 2016)
Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, pertama, penelitian sebelumnya fokus penelitian pada Analisis E-Banking atau E-Chanel pada Bank Syariah dan Konvensional, Sedangkan pada penelitian saat ini peneliti hanya focus pada layanan mobile banking, internet banking, SMS banking, dan layanan Mesin Atm, yang Kedua, lokasi penelitian sebelumnya Bank Muamalat sebagai sampel bank syariah dan Bank BCA sebagai sampel bank konvensional, sedangkan pada penelitian saat ini lokasi penelitian Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta. Ketiga, penelitian sebelumnya menggunakan teori persepsi dalam menjawab rumusan penelitian, sedangkan pada penelitian saat ini menggunakan kualitas pelayanan dalam menjawab rumusan penelitian.
5. Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Dengan Cobit 5 (Elyana, 2017)
Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini, pertama penelitian sebelumnya Focus pada strategi IT Plan, sedangkan peneliti saat ini fokus pada *sms banking* layanan Teknologi sistem informasi, yang kedua lokasi penelitian sebelumnya pada perusahaan perbankan, sedangkan lokasi penelitian saat ini pada lembaga Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta. Penelitian sebelumnya menggunakan teori Cobit 5 untuk menjawab rumusan masalah, sedangkan penelitian saat ini menggunakan teori sistem informasi untuk menjawab rumusan permasalahan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berkaitan dengan penilaian subyektif dari sikap, pendapat dan perilaku. Penelitian dalam situasi seperti itu adalah fungsi dari wawasan dan kesan peneliti (Sugiyono, 2017). Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek, wawancara, dan observasi yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (Abdussamad, 2021).

Metode penelitian kualitatif menghasilkan yang baik dalam bentuk non-kuantitatif atau dalam bentuk yang tidak dikenai analisis kuantitatif yang ketat. Umumnya, teknik wawancara kelompok fokus, teknik proyektif dan wawancara yang mendalam (Kusumastuti, 2019).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai, dengan menggunakan statistic atau dengan cara kuantifitas. Penelitian ini menekankan pada fakta-fakta lapangan, dari hasil observasi dilapangan, dengan penggabungan wawancara informan-informan yang berhubungan dengan fakta-fakta dilapangan dengan cara wawancara yang mendalam, pengambilan dokumentasi dengan mencatat, dan foto-foto objek atau tempat yang diteliti, untuk memperkuat penelitian yang valid (Ghony, 2016).

Peneliti melakukan penelitian, memilih objek penelitian di Bank Syari'ah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta yang terletak di Jl. Veteran Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41111. Dan Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai September 2022.

Teknik Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), Observasi (pengamatan), dan gabungan kegiatan lainnya (Sugiyono, 2017). Pada teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data , observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik ini dipergunakan dengan maksud agar mendapat gambaran umum mengenai kondisi objektif dan lokasi penelitian. (Simanjuntak, 2019).

b. Wawancara

Wawancara dilakukan baik wawancara secara bebas, maupun wawancara secara terstruktur, dengan pihak Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta, wawancara dilakukan dengan Bapak Angga selaku Karyawan Bank Syariah Indonesia, dan melakukan wawancara juga kepada Heru Hoerudin selaku nasabah. Teknik ini digunakan pada saat studi pendahuluan dan pada saat penelitian dilakukan.

c. Dokumentasi

Teknis pengumpulan data melalui metode dokumentasi yang dilakukan adalah berupa foto saat dilaksanakannya wawancara. Penelitian ini menggunakan sumber dokumentasi karena memerlukan sumber pendukung atau tambahan untuk memperkuat data-data.

Adapun dokumentasi yang peneliti lakukan diantaranya :

a. Data yang diambil dari teknik dokumentasi melalui data sekunder

Dari data yang diambil, penulis mengambil data dokumentasi, dari buku-buku perusahaan, dan juga mengambil data dari skripsi peneliti terdahulu, dan jurnal-

jurnal yang valid, dan juga melalui artikel-artikel yang terpopuler, dan yang terakhir mengambil dari website resmi dari Bank Syariah Indonesia

Data yang diambil dari teknik dokumentasi melalui data primer

- b. Dalam kegiatan peneliti dilapangan, penulis melakukan foto-foto dengan pegawai Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta, dan nasabah Bank Syariah Indonesia

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang dilakukan peneliti didapat melalui dari hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta

- b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yang dilakukan peneliti didapat dari bahan referensi adalah melalui buku, jurnal, skripsi terdahulu, Artikel, dan serta situs internet (website)

Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan menggunakan Proses menganalisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. pada saat wawancara, penelitian ini sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang akan diwawancarai (Sugiyono, 2017)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Praktik Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta

1. Layanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia

Penjelasan data yang ditemukan penulis dalam melakukan penelitian Layanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta, adalah melalui Internet Banking, Sms Banking, Mobile Banking, dan Mesin Atm, Untuk menggunakan Layannya, Pertama harus menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Purwakarta dan mendaftarkan untuk membuat rekening Bank Syariah Indonesia, untuk mendapatkan layanan sistem informasi melalui internet digital, seperti handpone, laptop, atau komputer. Untuk mesin atm Bank Syariah menyediakan ditempat-tempat strategis untuk memudahkan nasabahnya untuk penarikan uang, dan tranfer (Angga, 2022).

2. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Penjelasan data yang ditemukan pada Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta adalah kualitas Pelayanan dan Fasilitas Teknologi yang memadai, pelayanan yang baik, setiap karyawan Bank BSI ketika melayani nasabah dengan sangat antusias, Ramah, Sopan, dan Bijaksana. Sehingga Nasabah Bank Syariah Veteran Kantor Cabang Purwakarta dibuat nyaman mungkin dengan pelayanan Bank Syariah Indonesia Cabang Purwakarta. Dan nasabah Bank Syariah Indonesia mengakui bahwa pelayanan dan Fasilitas Teknologi Bank Syariah Indonesia sangat baik dan prosesnya sangat cepat, untuk itu nasabah sangat puas untuk menggunakan layanan-layanan seperti menggunakan Internet Banking, Mobile Banking,

Sms Banking, dan Mesin Atm Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta. (Angga, 2022).

3. Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis Kualitas Pelayanan yang sedang berjalan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Purwakarta, bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan karyawan bank syariah indonesia pada nasabah, dalam pelayanan dan prodak-prodak Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta, dalam Kualitas Pelayanan, Karyawan Bank Syariah melakakuna *Realibility* (kehandalan), melakunan *Responsivines* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Tangibles* (Prodak-prodak).

a. *Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan Karyawan yang menjanjikan dengan tepat ketika nasabah, ada permasalahan dalam segi layanan, karyawan Bank akan selalu sigap dan selalu tepat waktu, untuk menyelesaikan masalah nasabah. (*Accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya oleh nasabah agar nasabah tidak panik saat melakukan kesalahan, atau saat nasabah kebingungan (*dependably*), dan pastikan terutama memberikan jasa pelayanan dengan tepat waktu, tidak boleh terlambat (*ontime*), dengan cara sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan tiap waktu.

b. *Responsivines* (Daya Tanggap)

Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan nasabah, membiarkan nasabah menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang seharusnya tidak akan terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan, dan untuk nasabah akan menjadi loyal kepada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta.

c. *Assurance* (Jaminan)

Meliputi dibekali pengetahuan, kemampuan, ramah tamah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel dari keragu-raguan Nasabah, dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko, dan akan membuat nasabah menjadi tenang, karena dengan dimilikinya karakter karyawan yang sopan santun, ramah tamah, dan akan bisa dipercaya oleh nasabah.

d. *Empathy* (Empati)

Meliputi kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan Nasabah, komunikasi yang baik dan perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Empati terhadap nasabah akan menimbulkan rasa kedekatan nasabah dengan karyawan, dengan permasalahan nasabah yang dialami akan terasa ringan.

e. *Tangibles* (Prodak-prodak)

Bank Syariah Indonesia Cabang Purwakarta dalam segi fasilitas yang prima, membuat nasabah menjadi nyaman, dalam fasilitas gedung, kebersihan Bank, dari mesin Atm ruangan *office*, dan semua ruangan menggunakan *ACE*, dan karyawan-

karyawan dengan penampilan menarik, dan disatukan dengan perpaduan attitude, yang sangat ramah tamah, sopan santun

Pelayanan karyawan, pada prosesnya, saat nasabah melakukan pembukaan rekening, Bank Syariah Indonesia, dengan cara sistematis, aktivitas-aktivitas yang terjadi pada pelayanan karyawan kepada nasabah. Menggunakan Proses Manualisasi dan Digitalisasi. Untuk Proses manualisasi dilakukan saat Pengambilan antrian, Proses pengolahan data pembuatan rekening atau untuk pembuatan data Buku tabungan.

Proses Pinjaman KUR prosesnya masih dengan pencatatan, pelayanan jasa untuk antrian nasabah masih kurang Efisien dikarenakan untuk proses pendaftaran pembuatan Rekening akan terhambat, atau nasabah yang akan setor uang ke Teller akan mengalami keterhambatan, dan nasabah yang mengalami permasalahan terhadap layanannya, untuk jangka panjang akan mengalami memperlambat kinerja karena akan banyak sekali Nasabah yang harus dilayani dengan cepat dan masih banyak lagi kekurangan-kekurangan lainnya. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia sangat diperlukan Mesin antrian, agar terhindar dari propokasi nasabah saat dalam antrian.

B. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Sistem Informasi

Proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank dari mulai Securiti Customer service, dan Teller, Tugas dari Securiti Bank Syariah Indonesia adalah untuk menyelenggarakan ketertiban dan keamanan lingkungan tempat kerja, yang meliputi aspek personel, pengamanan fisik, informasi, serta pengamanan teknis lainnya. Pada proses dilapangan maka securiti akan menyambut nasabah dengan secara islami, mengucapkan assalamualaikum kepada nasabah, setelah nasabah menjawab waalaikum salam, securiti akan menanyakan tujuan nasabah ke bank, setelah tujuan nasabah diketahui tujuannya, maka yang dilakukan securiti akan mengantarkan ke Customer service, bila tujuan ingin membuka rekening atau mengaktifkan mobile banking, dan tujuan-tujuannya lainnya, dan nasabah akan dilayani oleh securiti, nasabah akan diberikan kartu antrian untuk mengantri di Customer servis, sama halnya tujuan nasabah bila ingin menabung atau lain-lain securiti akan mengarahkan ke layanan Teller, dan memberikan nomor antrian sesuai nomor yang ditentukan, bila tujuan nasabah ingin melakukan penarikan uang tunai, atau tranfer melalui mesin atm, securiti akan mengantarkan nasabah ketempat mesin atm, bila dimesin atm banyak pengunjung, security melakukan arahan untuk menunggu sebentar, dengan sigap dan antusias.

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi Bank, yang berada di bagian Front Office, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk bank. Proses pelayanan Customer service pada nasabah Customer Service akan berdiri lalu menyampaikan salam grtiting dengan kedua tangan didada.

Lalu setelah dijawab oleh nasabah, nasabah dipersilahkan untuk duduk, lalu customer service melakukan pembicaraan dengan nasabah dengan suara nada yang jelas dan ramah, dengan pergerakan badan yang sopan santun, lalu menanyakan permasalahan atau tujuan

nasabah, ketika nasabah ada kendala di pembuatan rekening tabungan atau deposito, seorang customer service harus mampu melayani nasabah dengan baik, dan harus bisa menyelesaikan permasalahan kepada nasabah, dan customer service memberikan jaminan, atas permasalahan nasabah, untuk memastikan bahwa permasalahan tersebut akan baik-baik saja, dan akan cepat diatasi.

untuk banyaknya permintaan produk-produk semua nasabah menginginkan produk-produk yang terbaik, dan mudah digunakan oleh nasabah, untuk itu customer service akan mengarahkan nasabah untuk kebutuhan produk yang sesuai untuk Nasabah.

Teller adalah Pegawai Bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum, Proses layanan teller kepada nasabah, ketika nasabah tujuannya ingin penarikan uang, atau melakukan penyetoran, dan menerbitkan wesel atau kasir.

Pertama Teller akan mengucapkan salam griting dengan kedua tangan didada, dan menanyakan tujuannya Nasabah dengan ramah tamah antusias, penuh sopan santun, dan akan memastikan kepada nasabah, dengan permasalahan nasabah, teller akan menenangkan dan permasalahan nasabah yang dihadapi, akan terselesaikan dengan waktu yang cepat, agar nantinya nasabah tidak akan cemas soal permasalahan yang dihadapi, dan nasabah juga akan mengapresiasi kinerja Security, Customer Service, dan teller.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa layanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta, meliputi layanan Internet Banking, Sms Banking, Mobile Banking, dan Mesin Atm. Untuk pembukaan rekening, agar mendapatkan layanan sistem informasi melalui internet digital, seperti handphone, laptop, atau komputer. Untuk mesin atm menyediakan ditempat-tempat strategis agar memudahkan dalam penarikan uang, dan transfer.

Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta menerapkan pelayanan dan pada sistem informasi Bank Syariah Indonesia dapat diakses melalui berupa teknologi yang memadai, pelayanan yang baik. Pelayanan yang ketika melayani nasabah dengan sangat ramah, sopan, dan bijaksana. Hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia bahwa kualitas pelayanan fasilitas teknologi BSI sangat baik dan prosesnya cepat, seperti menggunakan internet banking, Mobile Banking, Sms Banking, dan Mesin Atm Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurokhim. (2016). Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(1), 41–54. <http://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/7/8%0Ahttp://www.jurn>
- Abdussamad, D. H. Z. (2021). Metode Kualitatif. In *Syakir Media Pres* (pp. 87–103).
- Ansori, A. (2019). Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen

- Perbankan Syariah. *Banque Syar'i: Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah*, 3(1), 113. <https://doi.org/10.32678/bs.v3i1.1915>
- Clark. (2020). Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi*, 2(3), 12–15.
- Ekawati, D. (2018). Perkembangan Sistem Informasi Perbankan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(2), 157–171. <https://doi.org/10.31933/law.v1i2.24>
- Elyana, I. (2017). Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Perbankan Dengan Menggunakan Cobit 5. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 1(2), 237. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v1i2.47>
- Fa'izah, A. Z. (2021). Sistem Informasi Menurut Para Ahli. 29 September, 3.
- Ghaffur, T. A. (2017). Analisis Kualitas Sistem Informasi Kegiatan Sekolah Berbasis Mobile Web Di Smk Negeri 2 Yogyakarta. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 2(1), 94–101. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v2i1.16426>
- Ghony, M. dJunaedi. (2016). Penelitian Kualitatif. In *Ar-Ruzz Media* (p. 25).
- Hilma. (2020). Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(3), 1–15.
- Imaroh, B. (2019). Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 4(1), 114–124.
- Indah Febriana, N. (2016). Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01), 145–168.
- Indiani, P. (2021). Peran Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 2(4), 85–95.
- Izzaty. (2019). Konsep Dasar Sistem. In *Thesis* (Vol. 2, Issue 42).
- Kusumastuti, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. In *Metodologi* (p. 243).
- Mabruri. (2018). Teknologi Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen*, 7(2), 107–115.
- Maelani, S. (2020). *Kualitas Pelayanan*.
- Mayssara, A. H. (2016). Sistem Informasi. In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* (Vol. 50, Issue 12).
- Nurdin. (2020). Kepuasan Nasabah. *Jurnal Administrasi*, 1(2), 1–13.
- Pambudi, S., Sunyoto, A., & Kurniawan, M. P. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik STT Wiworotomo Purwokerto. *Iteks*, 12(2), 69–80.
- Permana, Y. &. (2018). Bina Sarana Informatika. In *Thesis ITB*.
- Philip, K. (2018). Manajemen Pemasaran. In *Elangga Jakarta* (pp. 851–871).
- Putra, M. R. S. (2020). Analisis Sistem Informasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 3(6), 343–356.
- Ratna. (2020). Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Sistem Informasi*, 2(4), 1–25.
- Rinto Alexandro. (2021). Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Sarah. (2022). Pengertian Sistem Informasi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 12–36.
- Serly. (2021). Bank Syariah BUMN Melakukan Merger. *Jurnal Perbankan Indonesia*, 2(1), 1–17.
- Siadari. (2017). Definisi Kualitas Pelayanan. 19 November, 3.
- Simanjuntak, H. (2019). *Pengertian Observasi*. 5 Maret. [http://eprints.ums.ac.id/50490/6/BAB III](http://eprints.ums.ac.id/50490/6/BAB%20III)
- Siregar, D. yanti. (2021). Indikator Sistem Informasi. *Sistem Informasi*, 5(25), 15–48.

Sumiati, A. (2020). Definisi Sistem Informasi. *25 Juni*, 5.

Tysara, L. (2022). Definisi Indikator. *4 Januari*, 2.