



PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN NASABAH: STUDI KASUS DI BANK BJB SYARIAH TAMBUN

**Anggi Setya Prayoga¹, Afifah Nur Ibrohim², Kayla Salsabila Firdaus³,
Revina Huriah⁴, Lulu Zakiah⁵, Nyai Rosita⁶**

Perbankan Syaria'ah, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Global Mulia
email: anggisetyaprayoga@gmail.com, afifahibrohim@gmail.com, kaylasalsabilafirdaus@gmail.com,
revinahuriah22@gmail.com, luluzakiah345@gmail.com, rositanyai2@gmail.com

Abstract

Digital transformation has become a crucial necessity for financial institutions, including Islamic banking, to improve efficiency, accuracy, and service quality. This study aims to analyze the role of Management Information Systems (MIS) in supporting customer service at Bank BJB Syariah KCP Tambun. The method used is a qualitative descriptive approach with a case study, conducted through semi-structured interviews and documentation, analyzed using the Miles and Huberman model. The research findings show that the implementation of MIS through digital services such as Mobile Maslahah, Digital Onboarding, and QRIS has improved operational efficiency, transaction convenience, and customer satisfaction. MIS plays a strategic role not only in supporting internal operations but also in strengthening customer loyalty. This success is supported by the ease of system usage and the level of technology acceptance by users. The findings confirm that MIS is an important factor in enhancing the competitiveness of Islamic banks in the digital era.

Keywords: Management Information System, Digital Services, Service Quality, Islamic Banking, Banking Technology, Customer Satisfaction, Digital Transformation.

Abstrak

Transformasi digital telah menjadi kebutuhan utama bagi lembaga keuangan, termasuk perbankan syariah, dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam menunjang pelayanan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Tambun. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, melalui wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi, dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIM melalui layanan digital seperti Mobile Maslahah, Digital Onboarding, dan QRIS telah meningkatkan efisiensi operasional, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah. SIM berperan strategis tidak hanya dalam mendukung operasional internal, tetapi juga dalam memperkuat loyalitas nasabah. Keberhasilan ini didukung oleh kemudahan penggunaan sistem dan tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa SIM adalah faktor penting dalam meningkatkan daya saing bank syariah di era digital.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Layanan Digital, Kualitas Pelayanan, Bank Syariah, Teknologi Perbankan, Kepuasan Nasabah, Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital menuntut lembaga keuangan, termasuk bank syariah, untuk beradaptasi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Bank BJB Syari'ah sebagai lembaga keuangan berbasis syariah turut mengimplementasikan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam berbagai aspek operasional, seperti layanan transaksi digital, integrasi data nasabah, hingga sistem antrian elektronik. Namun demikian, penerapan SIM tidak selalu secara otomatis menjamin peningkatan kualitas layanan. Masih terdapat pertanyaan seputar efektivitas sistem tersebut dalam menunjang kepuasan dan pengalaman nasabah secara nyata.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam sektor perbankan, namun sebagian besar berfokus pada bank konvensional dengan pendekatan kuantitatif. Studi yang secara spesifik menelaah pengalaman implementasi SIM di bank syariah lokal, serta menyoroti persepsi langsung dari nasabah dan karyawan, masih terbatas. Padahal, pendekatan kualitatif diperlukan untuk menggali konteks sosial dan operasional secara lebih mendalam.

Beberapa penelitian telah mencoba mengisi kekosongan ini. Misalnya, penelitian oleh Rezki et al. (2024) mengkaji optimalisasi SIM pada BMT Darussalam dan menemukan bahwa perbaikan desain dan implementasi SIM dapat meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah. Salsabila dan Firdaus (2024) juga menyoroti pentingnya edukasi nasabah dalam penggunaan BSI Mobile untuk meningkatkan efektivitas layanan digital di perbankan syariah.

Namun, penelitian-penelitian tersebut masih terbatas pada konteks tertentu dan belum sepenuhnya mengeksplorasi pengalaman implementasi SIM di bank syariah lokal dengan pendekatan kualitatif yang mendalam. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan literatur melalui kajian kontekstual terhadap implementasi SIM di Bank BJB Syariah KCP Tambun. Secara teoritis, kajian ini berlandaskan pada konsep Sistem Informasi Manajemen menurut McLeod (2017), serta model Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan penerimaan teknologi berdasarkan persepsi kemudahan dan kegunaannya (Ma & Liu, 2011).

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup: (1) bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen di Bank BJB Syari'ah, (2) bagaimana perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, dan (3) tantangan serta dampak yang dihadapi dalam proses implementasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran SIM terhadap kualitas pelayanan nasabah di Bank BJB Syari'ah melalui pendekatan kualitatif. Hasil studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian SIM di sektor keuangan syariah, sekaligus menjadi masukan praktis bagi pihak manajemen bank dalam mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan seperangkat sistem berbasis komputer yang dirancang untuk menyediakan informasi yang relevan dalam mendukung proses pengambilan keputusan di suatu organisasi. Menurut McLeod (2017), SIM berfungsi sebagai sarana utama dalam mengintegrasikan data sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif oleh manajemen dalam menyusun strategi maupun meningkatkan kinerja operasional. Dalam perbankan, peran SIM tidak hanya terbatas pada pengelolaan data internal, tetapi juga mencakup penguatan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah.

Model penerimaan teknologi juga menjadi salah satu kerangka penting dalam kajian ini. Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan bahwa adopsi suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan kegunaannya. Ma & Liu (2011) menegaskan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem informasi sangat bergantung pada kedua aspek tersebut. Dalam sektor perbankan syariah, hal ini tampak dari meningkatnya penggunaan layanan digital oleh nasabah ketika fitur yang ditawarkan mudah diakses serta memberikan manfaat langsung dalam aktivitas transaksi mereka.

Kualitas pelayanan dalam perspektif konsumen seringkali dianalisis menggunakan model SERVQUAL. Model ini menilai kualitas berdasarkan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988). Aplikasi digital seperti layanan pembukaan rekening online dan sistem pembayaran berbasis QR code dapat dipetakan ke dalam dimensi-dimensi tersebut, misalnya aspek keandalan ditunjukkan dengan kecepatan dan ketepatan layanan, sedangkan empati tercermin dari kemudahan akses yang diberikan kepada nasabah.

Dalam penelitian-penelitian terdahulu, SIM terbukti menjadi pendorong utama transformasi digital di lembaga keuangan. (Rezki et al., 2024) menunjukkan bahwa optimalisasi SIM pada BMT Darussalam mampu meningkatkan kinerja lembaga dengan memperbaiki desain dan implementasi sistem. Hasil serupa juga diungkapkan oleh (Salsabila & Firdaus, 2024) yang menyoroti pentingnya edukasi nasabah dalam penggunaan aplikasi digital BSI Mobile agar efektivitas layanan perbankan syariah dapat lebih maksimal.

Penelitian (Nadia & Nasution, 2025) menemukan bahwa transformasi digital melalui SIM berperan besar dalam peningkatan efisiensi organisasi. Hal ini sejalan dengan temuan yang menegaskan bahwa SIM dalam perbankan, baik konvensional maupun syariah, berfungsi sebagai tulang punggung integrasi data dan menjadi sarana penting dalam pemenuhan regulasi. Di sisi lain, tantangan implementasi juga ditemukan pada aspek kesiapan infrastruktur dan kualitas sumber daya manusia. (Takwim et al., 2024) menekankan bahwa inovasi produk maupun layanan digital di sektor keuangan syariah harus dibarengi dengan strategi adaptasi organisasi agar dapat berkelanjutan.

Secara keseluruhan, tinjauan pustaka ini menegaskan bahwa peran SIM dalam sektor perbankan, khususnya bank syariah, tidak hanya terbatas pada pemanfaatan teknologi, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut diintegrasikan dengan strategi pelayanan. Oleh karena itu, kajian mendalam mengenai pengalaman implementasi SIM di Bank BJB Syariah menjadi penting untuk memberikan pemahaman yang lebih kontekstual terhadap praktik nyata di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif studi kasus tunggal (Sugiyono, 2020). Fokus utama adalah mendalami penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Tambun, Bekasi. Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei tahun 2025. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan staf bank, yaitu Isa Nur Zaman selaku Supervisor Operasional, serta melalui dokumentasi terkait. Teknik analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & A. Michael Huberman, 1994). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan member checking untuk memastikan validitas informasi dari narasumber.

Pemilihan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada keterbatasan penelitian terdahulu yang umumnya bersifat kuantitatif dan lebih banyak dilakukan pada bank konvensional. Studi yang menelaah penerapan SIM secara kontekstual di lingkungan bank syariah lokal masih terbatas, terutama yang menggali pengalaman langsung dari perspektif karyawan. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus tunggal, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dinamika implementasi SIM secara mendalam, baik dari segi teknis, adaptasi sumber daya manusia, maupun dampaknya terhadap kualitas layanan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa sosial dan budaya organisasi yang seringkali tidak tertangkap dalam data numerik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat dilengkapi dengan tabel, grafik (gambar), dan/atau bagan. Bagian pembahasan memaparkan hasil pengolahan data, menginterpretasikan penemuan secara logis, mengaitkan dengan sumber rujukan yang relevan.

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Bank BJB Syariah KCP Tambun telah memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah. Berbagai bentuk inovasi layanan digital telah diterapkan secara sistematis dan adaptif untuk menjawab tuntutan zaman serta meningkatkan efisiensi operasional.

1. Proses dan Motivasi Implementasi Sistem Informasi Digital

Transformasi digital di Bank BJB Syariah diawali dengan pengenalan beberapa layanan berbasis teknologi, antara lain: *Mobile Maslahah*, *Digital on Boarding*, QRIS, iB Cash Maslahah, dan layanan Tarik Tunai Tanpa Kartu. Langkah ini merupakan bagian dari upaya bank untuk mencapai visinya sebagai lembaga keuangan syariah yang inovatif dan berkelanjutan. Seperti disampaikan oleh narasumber: “*Munculnya layanan digital bank BJB Syariah merupakan bagian dari upaya implementasi visi bank menjadi bank syariah pilihan utama yang inovatif dan berkelanjutan.*” (Wawancara dengan Isa Nur Zaman, Supervisor Operasional)

Motivasi utama implementasi sistem digital adalah untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan transaksi, memperbaiki kualitas layanan, dan mengoptimalkan pengalaman nasabah. Selain itu, sistem digital dinilai dapat meningkatkan efisiensi kerja internal dan produktivitas pegawai bank.

2. Adaptasi Internal dan Sosialisasi Eksternal

Proses adaptasi terhadap sistem digital dilakukan secara menyeluruh baik untuk pegawai maupun nasabah. Pelatihan internal bagi staf dilakukan secara rutin agar mampu mengoperasikan sistem baru. Sementara itu, nasabah diperkenalkan dengan fitur-fitur digital melalui media sosial, aplikasi, dan layanan bantu seperti SalamMaslahah.

3. Dampak Layanan Digital terhadap Efisiensi dan Kepuasan Nasabah

Implementasi sistem digital berdampak positif terhadap efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Transaksi menjadi lebih cepat, akurat, dan dapat diakses tanpa batasan tempat atau waktu. Beberapa fitur seperti *Digital on Boarding* memungkinkan nasabah membuka rekening dari rumah tanpa harus datang ke kantor cabang. Demikian pula, layanan *Mobile Maslahah* dan QRIS mendukung kemudahan transaksi nontunai secara aman dan real-time.

Selain itu, sistem ini memperkuat proses pengambilan keputusan bank karena data dapat diakses secara real-time. Hal ini menunjukkan bahwa SIM berfungsi tidak hanya sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai sumber informasi manajerial yang mendukung strategi pelayanan.

4. Tantangan dalam Implementasi SIM

Meskipun membawa banyak manfaat, proses digitalisasi juga menghadapi sejumlah tantangan, terutama pada tahap awal implementasi. Di antaranya adalah kesiapan infrastruktur teknologi, ancaman keamanan siber, serta resistensi internal terhadap perubahan teknologi. Tingginya biaya investasi awal dan perlunya pembentukan pola pikir digital di kalangan pegawai juga menjadi hambatan tersendiri.

Tabel 1. Ringkasan Layanan Digital Bank BJB Syariah

Layanan / Aplikasi	Fungsi Utama	Strategi Adaptasi	Pengguna
<i>Mobile Masalah</i>	Mobile banking untuk transaksi non-tunai seperti transfer, pembayaran, pembelian	Sosialisasi media sosial, fitur edukatif, penyederhanaan tampilan aplikasi	Nasabah umum
<i>Digital on Boarding</i>	Pembukaan rekening online tanpa ke kantor	Edukasi website, verifikasi video call	Nasabah baru
<i>iB Cash Masalah</i>	Aplikasi web untuk transaksi institusi	Pelatihan kepada mitra, akun demo, pendampingan teknis	Lembaga / institusi
QRIS	Pembayaran melalui scan QR Code	Distribusi QR statis/dinamis, kolaborasi dengan UMKM	Merchant dan ritel
Tarik Tunai Tanpa Kartu	Penarikan uang di ATM tanpa kartu fisik	Panduan dalam aplikasi, edukasi keamanan kepada nasabah	Seluruh nasabah ATM

Sumber: Hasil wawancara dengan Isa Nur Zaman, Supervisor Operasional Bank BJB Syariah KCP Tambun, 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank BJB Syariah KCP Tambun. Temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi SIM memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya kecepatan layanan, integrasi data nasabah, serta kemudahan dalam mengakses berbagai fitur digital seperti *Mobile Masalah*, *Digital on Boarding*, dan QRIS. SIM yang terintegrasi mampu mengelola data dan transaksi secara real-time, sehingga memperkuat pengambilan keputusan manajerial dan layanan yang lebih personal kepada nasabah. (Laudon & Laudon, 2014)

Dalam konteks teori, hasil ini mendukung pandangan McLeod (2010) bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, penerapan SIM di BJB Syariah juga sejalan dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis, 1989 (Ma & Liu, 2011), di mana pengguna akan menerima teknologi jika dianggap mudah digunakan dan bermanfaat. Hal ini tercermin dari peningkatan adopsi layanan digital oleh nasabah dan staf setelah pelatihan dan edukasi yang dilakukan secara rutin.

Selain mendukung model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan teori Sistem Informasi Manajemen (SIM), temuan ini juga selaras dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), yang menilai kualitas layanan melalui lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks Bank BJB Syariah, layanan seperti *Digital on Boarding* dan QRIS menunjukkan *reliability* karena mampu memberikan layanan yang cepat dan minim kesalahan. Fitur SalamMasalah mencerminkan *responsiveness* karena dapat menangani keluhan nasabah secara real-time. Pelatihan staf internal serta fokus pada keamanan digital memperkuat *assurance* bagi nasabah. Tampilan antarmuka aplikasi menjadi aspek *tangibles* modern, dan penyediaan layanan mudah akses mencerminkan empati terhadap kenyamanan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Nadia & Nasution (2025), yang menekankan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) memainkan peran penting

dalam meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas organisasi selama proses transformasi digital. Bahkan lebih jauh, penelitian ini memperkuat temuan Upik Nurhasanah, dkk. (2022) bahwa SIM dalam bank syariah berfungsi sebagai tulang punggung integrasi informasi keuangan dan operasional, serta menjadi alat utama dalam memenuhi regulasi dan memberikan laporan yang akurat.

Implikasi praktis dari penerapan SIM di Bank BJB Syariah meliputi peningkatan efisiensi pegawai, loyalitas nasabah, serta sistem keamanan digital yang semakin kuat. Seorang staf operasional menyatakan bahwa “setelah digitalisasi, proses bisnis menjadi lebih cepat dan kualitas layanan meningkat karena adanya kemudahan dan kecepatan transaksi” (wawancara pribadi, 2025).

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang muncul dalam implementasi SIM ini. Tantangan awal meliputi kesiapan infrastruktur teknologi, biaya investasi sistem yang relatif tinggi, dan resistensi internal terhadap perubahan. Selain itu, aspek keamanan sistem menjadi perhatian utama seiring dengan meningkatnya risiko serangan siber. Hal ini sejalan dengan temuan Setiawan & Prasetyo (2022) bahwa keberhasilan SIM tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga kesiapan organisasi, termasuk pelatihan SDM dan penyusunan SOP internal (Takwim et al., 2024).

Penelitian ini juga menemukan bahwa proses adaptasi terhadap sistem digital dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan internal dan pelatihan oleh vendor sistem. Edukasi kepada nasabah juga dilakukan melalui media sosial, aplikasi SalamMaslahah, dan bimbingan langsung oleh staf. Langkah-langkah ini terbukti meningkatkan pemahaman serta kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan digital.

Walaupun temuan ini memberikan wawasan yang berharga, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ruang lingkupnya terbatas hanya pada satu kantor cabang pembantu (KCP) dan satu narasumber utama, sehingga generalisasi hasil ke seluruh cabang Bank BJB Syariah harus dilakukan secara hati-hati. Kedua, durasi observasi yang relatif singkat belum mencerminkan penggunaan SIM dalam jangka panjang. Ketiga, fokus penelitian masih terbatas pada aspek operasional, belum sepenuhnya mengeksplorasi implikasi SIM terhadap strategi manajerial dan perubahan budaya organisasi secara luas.

Oleh karena itu, penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan pendekatan multi-kasus di beberapa cabang Bank Syariah yang berbeda, dengan jangka waktu lebih panjang serta melibatkan lebih banyak informan dari berbagai tingkatan manajerial. Penelitian mendalam juga dapat difokuskan pada dimensi perilaku pengguna, baik internal (pegawai) maupun eksternal (nasabah), untuk menggali lebih lanjut penerimaan teknologi secara sosial dan budaya.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Bank BJB Syariah KCP Tambun berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah melalui layanan digital seperti *Mobile Maslahah*, *Digital on Boarding*, dan QRIS. SIM terbukti mempercepat proses bisnis, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: Penerapan SIM di Bank BJB Syariah dilakukan melalui transformasi layanan digital secara sistematis, SIM berperan penting dalam meningkatkan kecepatan, kenyamanan, dan keamanan layanan bagi nasabah, dan tantangan yang dihadapi meliputi kesiapan infrastruktur, keamanan sistem, dan adaptasi pegawai terhadap teknologi baru.

Secara teoritis, hasil ini mendukung konsep SIM sebagai alat pengelolaan informasi dan pengambilan keputusan yang efektif dalam sektor perbankan. Implikasi praktisnya, bank syariah perlu terus memperkuat digitalisasi layanan dengan

mempertimbangkan faktor penerimaan teknologi oleh pengguna, pelatihan SDM, dan penguatan keamanan digital.

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam cakupan lokasi dan durasi. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan pendekatan multikasus, jangka waktu lebih panjang, dan melibatkan persepsi nasabah secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information Systems*.
- Ma, Q., & Liu, L. (2011). The Technology Acceptance Model : A Meta-Analysis of Empirical Findings. *Advanced Topics in End User Computing, Volume 4, October*.
- Miles, M. B., & A. Michael Huberman. (1994). Qualitative Data Analysis. In *SAGE Publications* (Vol. 1304).
- Nadia, & Nasution, M. I. P. (2025). Transformasi Digital : Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 627–634.
- Nurhasanah, U., & Nasution, M. I. P. (2022). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi terhadap Layanan Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah. *Lensa Ilmiah: Jurnal Manajemen Dan Sumberdaya*, 1(3).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Rezki, A., Herlina, Pujiarti, I., Nurjannah, Sabina, & Arif, M. (2024). Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Pada BMT Darussalam. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(1).
- Salsabila, V. A., & Firdaus, R. (2024). Implementasi BSI Mobile Dalam Sistem Manajemen Informasi Perbankan Syariah. *Jurnal Intelek Insan Cendekia*, 1(4), 927–931.
- Sistem Informasi Manajemen*. (2017). <http://www.mercubuana.ac.id>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Takwim, A., Lestari, D., Maharani, F. N., Prasetya, L., & Anggraeni, L. S. (2024). Inovasi Produk dan Layanan Keuangan Syariah di Era Digital. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 12(2), 205–213.