

Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Proses Pelayanan Nasabah pada Bagian Customer Service di PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang

Emilia Gustini*, Yulia Pita Sari

Universitas Bina Darma Palembang

emilia.gustini@binadarma.ac.id*, yuliapitasari37@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of the Accounting Information System (AIS) in supporting customer service processes in the Customer Service department at PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang, as well as to identify technical obstacles and their handling efforts. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach through direct observation during the internship period. The results show that the implementation of the AS/400 platform-based AIS has been carried out systematically and structurally, becoming the operational backbone that supports speed and accuracy in customer service, as well as reflecting the application of Sharia accountability principles (shidiq, amanah, fathanah). However, the effectiveness of the system still faces operational obstacles, namely network fluctuations, a text-based interface that is less intuitive for new staff, and queue buildup during peak seasons. Handling efforts include temporary manual procedures, mentoring programs by senior staff, and queue flow optimization. Overall, the AIS has contributed positively to service efficiency, although improvements in network infrastructure stability and human resource competency development are needed to optimize system performance in the future.

Keywords : Accounting Information System, Customer Service, Islamic Banking, Service Effectiveness.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam menunjang proses pelayanan nasabah pada bagian *Customer Service* di PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang, serta mengidentifikasi kendala teknis dan upaya penanganannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui pengamatan langsung selama periode magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIA berbasis platform AS/400 telah berjalan secara sistematis dan terstruktur, menjadi tulang punggung operasional yang mendukung kecepatan (*speed*) dan ketepatan (*accuracy*) dalam pelayanan nasabah, serta mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas syariah (*shidiq, amanah, fathanah*). Namun, efektivitas sistem masih menghadapi kendala operasional, yaitu fluktuasi jaringan, antarmuka berbasis teks yang kurang intuitif bagi staf baru, serta penumpukan antrean pada masa sibuk (*peak season*). Upaya penanganan yang dilakukan mencakup prosedur manual sementara, program *mentoring* oleh staf senior, serta optimalisasi alur antrean. Secara keseluruhan, SIA telah berkontribusi positif terhadap efisiensi pelayanan,

meskipun diperlukan peningkatan pada stabilitas infrastruktur jaringan dan pengembangan kompetensi SDM untuk mengoptimalkan kinerja sistem di masa depan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Akuntansi, Customer Service, Perbankan Syariah, Efektivitas Pelayanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia perbankan saat ini diwarnai oleh persaingan yang ketat, terutama di sektor perbankan syariah. Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip Islam, bank syariah dituntut untuk menghindari unsur riba dan menjaga kepatuhan operasional sesuai ketentuan syariat (Agustin, 2021). Di era digitalisasi ini, keunggulan kompetitif sebuah bank tidak hanya bergantung pada produk yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas pelayanan di garda terdepan, khususnya pada bagian *Customer Service*. Kepercayaan nasabah menjadi elemen vital yang ditentukan oleh dua faktor utama, yaitu cara komunikasi dan kualitas layanan yang diberikan (Arsyad *et al.*, 2025).

Dalam operasionalnya, kualitas pelayanan nasabah sangat bergantung pada keandalan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang digunakan. SIA bukan sekadar alat teknis, melainkan instrumen krusial dalam menyajikan informasi keuangan yang akurat untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen serta meningkatkan efisiensi organisasi (Maryanti, 2017 dalam Alsarayreh *et al.*, 2011; Yohana, 2021). Lebih dari itu, SIA berfungsi sebagai kumpulan kegiatan yang terkoordinasi untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dapat dipertanggungjawabkan (Vivi Lutfiatin1, 2022). Secara empiris, efektivitas sistem ini menjadi kunci utama dalam menjamin ketepatan transaksi dan kepuasan nasabah (Khusnul Istiqomah *et al.*, 2023). Hal ini selaras dengan data kinerja keuangan yang menunjukkan bahwa bank syariah memiliki rasio ROA dan BOPO yang lebih sehat dibandingkan bank konvensional di Indonesia selama periode 2022-2023 (Sari, 2024).

PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang, sebagai lembaga yang mengedepankan nilai-nilai syariah, memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap data nasabah dikelola secara amanah, transparan, dan akurat. Pada bagian *Customer Service*, SIA memegang peranan vital sebagai pintu gerbang utama dalam siklus pendapatan, mulai dari validasi data pembukaan rekening hingga penatausahaan dokumen rahasia. Keandalan sistem ini secara langsung menentukan variabel kecepatan (*speed*) dan ketepatan (*accuracy*) pelayanan, yang pada gilirannya akan membentuk citra positif dan loyalitas nasabah (Febriani, 2023).

Namun, dalam implementasi di lapangan, efektivitas SIA sering kali menghadapi tantangan teknis. Fenomena *system error* akibat fluktuasi jaringan, antarmuka sistem yang kurang intuitif bagi staf, serta tuntutan untuk memenuhi *Service Level Agreement* (SLA) pada saat jam sibuk menjadi kendala tersendiri. Apabila kendala teknis ini tidak diantisipasi, hal tersebut berpotensi menghambat alur operasional dan mengurangi nilai akuntabilitas bank di mata nasabah. Berangkat

dari kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas SIA di PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang dalam menunjang tugas *Customer Service* di tengah tuntutan pelayanan yang serba cepat dan akurat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan sistem pelayanan perbankan syariah agar lebih optimal dan kompetitif.

TINJAUAN LITERATUR

1. Teori Akuntabilitas Publik

Akuntabilitas publik merupakan landasan utama dalam operasional perbankan syariah yang menuntut transparansi, etika, dan integritas manajemen dalam mengelola dana masyarakat. Dalam konteks Sistem Informasi Akuntansi (SIA), akuntabilitas tercermin pada kemampuan sistem untuk menyajikan data transaksi secara akurat dan tepat waktu (*speed* dan *accuracy*), guna meminimalisir risiko *asymmetric information*.

2. Perbankan Syariah dan Customer Service

Perbankan syariah beroperasi berdasarkan prinsip Islam dengan menghindari riba dan menggunakan sistem bagi hasil. Sebagai garda terdepan, *Customer Service* memiliki peran vital dalam fungsi resepsionis, *salesman*, dan penanganan keluhan nasabah. Kepuasan nasabah, yang menjadi kunci keberlangsungan bank, sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi dan standar pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*.

3. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

SIA adalah sistem organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan memproses data transaksi menjadi informasi keuangan yang relevan bagi pengambilan keputusan. Kinerja SIA dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kapabilitas personal, dukungan manajemen puncak, program pelatihan, partisipasi pengguna, dan formalisasi. Dalam industri perbankan, SIA merupakan instrumen krusial yang menjamin transparansi data sesuai mandat PSAK No. 31, yang secara empiris meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan.

TINJAUAN OBJEK PENELITIAN

PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang merupakan entitas perbankan syariah yang beroperasi di bawah pengawasan OJK dan Dewan Pengawas Syariah, dengan fokus layanan pada penghimpunan dana dan penyaluran pembiayaan berbasis akad syariah. Dalam operasionalnya, bank ini menggunakan sistem informasi akuntansi AS/400 berbasis teks yang dikenal memiliki tingkat stabilitas, kecepatan pemrosesan data, dan keamanan tinggi. Hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada unit *Customer Service* telah memenuhi 90% standar operasional prosedur (SOP) melalui otomatisasi akad, validasi data biometrik, serta sinkronisasi pembayaran UKT mahasiswa secara *real-time*. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala operasional pada aspek sumber daya manusia, yaitu pelanggaran *Service Level*

Agreement (SLA) waktu tunggu saat periode puncak (*peak season*), keterlambatan penginputan log komplain manual saat terjadi gangguan sistem, serta kurang optimalnya edukasi mengenai detail nisbah kepada nasabah akibat tekanan target durasi pelayanan. Secara keseluruhan, sistem *core banking* telah berhasil mengunci alur kerja yang patuh syariah, namun peningkatan disiplin kepatuhan SDM tetap diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan, khususnya di lingkungan strategis kampus Muhammadiyah Palembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai efektivitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dalam menunjang proses pelayanan nasabah di bagian *Customer Service* pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang. Melalui metode ini, peneliti berupaya memahami mekanisme implementasi SIA, mengidentifikasi kendala teknis yang muncul, serta menganalisis solusi yang diterapkan oleh staf di lapangan secara mendalam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Proses pelayanan nasabah oleh *Customer Service* pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem UMP bertujuan untuk menunjang efisiensi administrasi dan kepuasan nasabah. Lingkup tugas meliputi pembukaan rekening berakad syariah, aktivasi *mobile banking*, serta penanganan keluhan transaksional. Seluruh aktivitas ini diintegrasikan melalui *Core Banking System AS/400* (IBM iSeries) guna memastikan akuntabilitas dan kepatuhan syariah (*sharia compliance*).

1. Implementasi SIA dalam Proses Pelayanan Nasabah

Implementasi SIA pada bagian *Customer Service* PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang mencakup tiga proses utama sebagai berikut:

a. Proses Pembukaan Rekening Nasabah Baru

Proses ini dilakukan melalui tahapan pengisian formulir manual oleh nasabah, yang dilanjutkan dengan penginputan data oleh *Customer Service* ke dalam sistem AS/400. Sistem kemudian melakukan validasi data secara otomatis dan menerbitkan nomor rekening unik. Setelah buku tabungan dicetak, tahapan terakhir adalah verifikasi dan otorisasi oleh penyelia untuk mengaktifkan rekening. Secara normal, proses ini memerlukan waktu 15–20 menit, yang menunjukkan efektivitas sistem dalam mendukung kecepatan (*speed*) pelayanan (Yohana, 2021).

b. Proses Pembaruan dan Pengelolaan Data Nasabah

Customer Service mengelola perubahan data nasabah seperti perubahan alamat, nomor telepon, hingga penggantian buku tabungan melalui menu

husus pada sistem AS/400. Keunggulan utama sistem ini adalah kemampuannya menyimpan riwayat perubahan data secara otomatis, sehingga seluruh modifikasi data dapat dilacak (*audit trail*). Hal ini selaras dengan prinsip akuntabilitas publik yang mengutamakan transparansi tindakan operasional dalam perbankan syariah (Widad & Nawangsari, 2025).

c. Proses Layanan Informasi dan Pengaduan Nasabah

Dalam melayani permintaan informasi saldo, mutasi rekening, maupun pengaduan nasabah, sistem AS/400 memungkinkan akses data secara *real-time*. *Customer Service* dapat mencetak laporan mutasi sesuai periode, memberikan informasi produk yang akurat, serta memproses pemblokiran rekening dengan cepat apabila nasabah mengalami

2. Analisis Efektivitas SIA dalam Pelayanan Nasabah

Analisis efektivitas dilakukan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) pada bagian *Customer Service* PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang, penulis melakukan evaluasi berdasarkan lima poin analisis yang meliputi dimensi kinerja sistem serta kendala operasional yang terjadi di lapangan.

a. Dimensi Kecepatan (*Speed*)

Sistem AS/400 terbukti mampu menunjang efisiensi pelayanan. Proses input data nasabah baru rata-rata hanya membutuhkan 3–5 menit, sementara data nasabah lama dapat diakses dalam hitungan detik. Kecepatan ini mendukung kualitas layanan yang menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas nasabah (Arsyad *et al.*, 2025).

b. Dimensi Ketepatan (*Accuracy*)

Sistem AS/400 memiliki akurasi yang tinggi. Mekanisme validasi otomatis mampu mendeteksi kesalahan input data secara langsung, sementara sistem otorisasi berjenjang (*dual control*) memastikan setiap transaksi berisiko tinggi tervalidasi dengan baik. Hal ini memperkuat peran SIA sebagai alat bantu pengawasan kerja yang andal (Suhartini, 2018).

c. Kendala Teknis dan Upaya Penanganannya

Meskipun andal, operasional *Customer Service* tidak lepas dari kendala teknis yang memerlukan penanganan sistematis.

d. Fluktuasi Jaringan (*Network Instability*)

Gangguan jaringan ke server pusat sering menyebabkan *slow response* atau *system timeout*. Upaya penanganannya adalah beralih ke prosedur manual menggunakan formulir fisik sembari memberikan penjelasan persuasif kepada nasabah untuk menjaga kepercayaan mereka selama sistem dipulihkan.

e. Antarmuka Sistem yang Kurang Intuitif

Sebagai sistem berbasis teks, AS/400 memerlukan masa adaptasi yang lebih lama bagi staf baru. Solusinya, dilakukan program pendampingan

(*mentoring*) oleh staf senior untuk memberikan bimbingan teknis dan tips navigasi yang efisien, sejalan dengan faktor kapabilitas personal yang mempengaruhi kinerja SIA (Wijayanti & Ariyani, 2022)

Pembahasan

1. Efektivitas SIA dalam Perspektif Akuntabilitas Syariah

Implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis *core banking* AS/400 pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang telah terbukti berjalan secara efektif dan tangguh dalam menunjang operasional *Customer Service*. Dari sisi teknis, sistem ini mampu melakukan pemrosesan data secara cepat, akurat, dan aman, serta berhasil mengotomatisasi pemetaan akad fikih seperti Wadiah dan Mudharabah ke dalam jurnal akuntansi pusat. Selain itu, sistem ini telah memenuhi perspektif akuntabilitas syariah dengan mengedepankan prinsip *shidiq* (kejujuran data), *amanah* (keamanan data), dan *fathanah* (profesionalisme), yang mencerminkan komitmen kuat institusi terhadap *good corporate governance*.

Meskipun sistem utama telah berjalan dengan baik, terdapat tantangan operasional yang signifikan, terutama terkait antarmuka AS/400 yang masih berbasis teks monokrom dan ketergantungan mutlak pada jaringan pusat. Keterbatasan ini kerap memicu penumpukan antrean nasabah lebih dari 20 menit pada masa puncak (*peak season*) kalender akademik serta menghambat pemenuhan target *Same Day Service* saat terjadi gangguan sistem. Selain aspek teknologi, faktor *human error* juga menjadi celah yang perlu diperhatikan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Sebagai langkah perbaikan, efektivitas SIA di masa depan akan sangat bergantung pada integrasi teknologi pendukung seperti penggunaan *Digital E-Form* mandiri, penerapan fitur pencatatan keluhan berbasis *Offline-to-Online*, serta penempatan *Floating Customer Service* pada momen-momen sibuk di lingkungan kampus. Selain itu, untuk mencapai standar pelayanan prima (*Service Excellence*) yang lebih stabil, pihak manajemen perlu melakukan investasi pada peningkatan infrastruktur jaringan serta menyelenggarakan program pelatihan sumber daya manusia yang lebih sistematis dan berkelanjutan. Penyelarasan antara keandalan sistem akuntansi pusat dan fleksibilitas operasional di garda depan inilah yang menjadi kunci utama bagi bank untuk terus menjaga amanah serta kepuasan, sehingga standar pelayanan nasabah yang cepat, tepat, dan sesuai prinsip syariah dapat terus ditingkatkan.

2. Ringkasan Analisis Efektivitas SIA pada Bagian Customer Service

Tabel 1 Analisis Efektivitas SIA pada Bagian Customer Service

Dimensi Analisis	Temuan Dilapangan	Kesimpulan Efektivitas
Waktu tunggu antrean (maksimal 15-20 menit pada jam sibuk)	Waktu tunggu nasabah/mahasiswa UMP sering kali melonjak melebihi 20 menit akibat penumpukan antrean	Tidak efektif

	pada masa awal semester (peak season).	
Waktu pelayanan / SLA(Pembukaan rekening baru maksimal 15 menit)	Penginputan data dan verifikasi biometrik nasabah baru diselesaikan dalam 12-15 menit per nasabah	Efektif
Penyelesaian Komplain(Kartu ATM rusak/terblokir selesai hari yang sama)	Penanganan keluhan kartu ATM selesai di hari yang sama, namun penginputan ke sistem SIA sering tertunda jika terjadi gangguan jaringan (offline).	Tidak Efektif (Saat terjadi gangguan jaringan)
Kepatuhan Prinsip(Penjelasan akad wadiah/mudharabah tepat)	Sistem core banking efektif mengunci menu drop- down pilihan akad secara otomatis, sehingga pemetaan dana ke jurnal akuntansi pusat 100% akurat	

Sumber: Analisis Penulis, 2026

Implementasi sistem informasi akuntansi berbasis *core banking* AS/400 pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang secara komprehensif terbukti efektif dalam mendukung efisiensi operasional *Customer Service*. Keandalan sistem ini tercermin dari presisi data, keamanan informasi, serta transparansi mekanisme otorisasi yang diimplementasikan. Dalam perspektif akuntabilitas syariah, sistem ini menjadi instrumen strategis yang mengakomodasi nilai-nilai *shidiq* (kejujuran data), *amanah* (integritas data nasabah), dan *fathanah* (profesionalisme operasional), sekaligus menegaskan komitmen institusi terhadap prinsip *Good Corporate Governance* (Widad & Nawangsari, 2025). Efektivitas sistem tetap memerlukan penguatan pada aspek stabilitas jaringan dan pengembangan kapabilitas sumber daya manusia. Investasi infrastruktur jaringan yang lebih tangguh serta program pelatihan SDM yang berkelanjutan menjadi langkah krusial untuk memitigasi kendala teknis dan human error di masa depan. Upaya penyempurnaan ini tidak hanya berorientasi pada peningkatan standar pelayanan yang cepat dan tepat, tetapi juga sebagai respons terhadap faktor-faktor kritis keberhasilan sistem informasi akuntansi pada perbankan syariah, sebagaimana direkomendasikan oleh Almujaaddedi (2018) serta Wijayanti & Ariyani (2022).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Implementasi Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis platform AS/400 pada *Customer Service* PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang telah berjalan secara sistematis dan terstruktur sebagai tulang punggung operasional bank. Sistem ini terbukti efektif dalam mendukung kecepatan serta ketepatan layanan melalui mekanisme validasi otomatis dan otorisasi berjenjang yang tinggi. Meskipun terdapat kendala teknis seperti fluktuasi jaringan, antarmuka berbasis teks yang memerlukan adaptasi, serta penumpukan antrean pada masa *peak season*, staf telah mampu melakukan penanganan yang memadai melalui prosedur manual, program *mentoring*, dan optimalisasi personel. Secara keseluruhan, penerapan SIA di bank ini telah mencerminkan nilai-nilai akuntabilitas syariah, yaitu *shidiq*, *amanah*, dan *fathanah*, yang sekaligus menjadi instrumen penting dalam mewujudkan komitmen bank terhadap prinsip *Good Corporate Governance*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak terkait.

1. PT Bank Sumsel Babel Syariah Capem Muhammadiyah Palembang

Pihak bank disarankan meningkatkan stabilitas infrastruktur jaringan melalui sistem *backup* (failover) guna meminimalisasi gangguan layanan. Selain itu, produktivitas *Customer Service* perlu dioptimalkan melalui pelatihan sistem AS/400 yang lebih terstruktur bagi staf baru. Bank juga perlu mempertimbangkan modernisasi antarmuka ke GUI yang lebih modern atau menyediakan panduan digital, serta rutin melakukan evaluasi kinerja SIA berbasis indikator kuantitatif sebagai dasar penyempurnaan sistem ke depan.

2. Universitas Bina Darma Universitas

memperluas kemitraan magang dengan instansi perbankan syariah serta memperdalam materi kurikulum terkait teknologi sistem informasi akuntansi terkini. Selain itu, institusi disarankan memfasilitasi mahasiswa dengan pengalaman praktis, seperti kunjungan industri atau simulasi sistem perbankan, guna memastikan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dinamika dunia kerja yang sesungguhnya.

3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif yang lebih komprehensif, seperti survei kepuasan nasabah dan staf, untuk data yang lebih akurat. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan melalui studi komparasi antar kantor cabang atau fokus pada urgensi modernisasi sistem dari platform tradisional (AS/400) ke teknologi berbasis *cloud* guna mengetahui dampak nyata terhadap efektivitas pelayanan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, H. (2021). Teori Bank Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 67–83. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.279>
- Almujaddedi, M. S. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Bank Syariah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Arsyad, K., Alauddin Makassar, U., & Ramadani, S. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Komunikasi Dan Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Administrasi Publik Dan Pemerintahan STISIP Imam Bonjol (SIMBOL)*, 4(1), 2025. <https://doi.org/10.55850/simbol.v2i1>
- Endrawan, I. B., Hardiyono, B., Satria, M. H., & Kesumawati, S. A. (2021). *Pengembangan Kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Program Studi Pendidikan Olahraga Strata Satu (S1) Fakultas Keguruan Ilmu Pendidikan dan Bahasa Universitas Bina Darma*. 1(2), 180–186.
- Faiz, Nabella, & Ihda. (2016). Sistem Informasi Akuntansi - Faiz Zamzami , Nabella Duta Nusa , Ihda Arifin Faiz - Google Buku. In *Sistem Informasi Akuntansi* (pp. 1–254). https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=tTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=_z8tez4omf&sig=9I9P4hznzmzQp33ZtsIfjyPENU1M&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Febriani, A. K. 2023. (2023). Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Pre Lawu Kediri. *Islamic Economic and Finance Journal*, 10(1).
- Ilyas, R. (2021). Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 2(1), 42–53. <https://doi.org/10.46367/jps.v2i1.295>
- Joni, J., & Diniati, F. P. (2019). Analisis Peran Customer Service Di Bank Bni Syariah Kcp Plered. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 17–24. <https://doi.org/10.37058/jes.v4i1.799>
- Ketrina Nabila, Arisky Andrialdo, Sakina Wahid, & Dani Milawati. (2026). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah pada Bank BRI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 4(1), 270–274. <https://doi.org/10.61722/jiem.v4i1.8124>
- Khusnul Istiqomah, Ahsan Putra Hafiz, & Abdul Hakim Saputra. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Maslahah : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 268–286. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i1.706>
- Maryanti, R. (2017). Pengaruh Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Akur Pratama Cabang Yogya. *Jurnal Akuntansi, Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi (JASA)*, 1(1), 40–59.
- Muhammad, A. S., Tattebburuk, B., Rifai, M., & Rahayuningtiar, T. (2024). Implementasi Kebijakan Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020: Magang Mahasiswa Ilmu Pemerintahan UGM di PEMDA DIY. *PERISAI: Jurnal Pendidikan*

Dan Riset Ilmu Sains, 03(01), 128–138.

- Sari, I. P. (2024). Analisis Perbandingan Kinerja Bank Konvensional dengan Bank Syariah yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2022 - 2023. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(5), 802–807. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v2i5.124>
- Sari Wahyuna, Z. (2022). *Perbedaan Perbankan Syariah dengan Konvensional*. 1(1), 183–196.
- Shella, benony franco & gilby. (2023). *Sistem Informasi Akuntansi*.
- Suhartini, S. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Malang. *Jurnal Akuntansi*.
- Syabatullah, S., Islam, U., Sumatera, N., Tambunan, K., Universitas, D., Negeri, I., & Utara, S. (2024). *Kompetensi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Kantor Bank syariah Indonesia KC Padangsidempuan*. 2(1), 342–361.
- Vivi Lutfiatin1, L. H. A. (2022a). *Proses Transaksi Pada Sistem Informasi Akuntansi Serta Implementasinya Pada Bank Syariah*. 4(1), 81–92.
- Vivi Lutfiatin1, L. H. A. (2022b). *Strategi Customer Servies Bank Syariah Indonesia Kcp Gunung Kidul Wonosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah*. 4(2), 132–143.
- Widad, N. F. Al, & Nawangsari, A. T. (2025). Implementasi Akuntabilitas Pelaporan Keuangan sebagai Upaya Peningkatan Transparansi dan Kepercayaan Publik pada PT Bank Jatim. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(4), 1531–1537. <https://doi.org/10.37481/sjr.v8i4.1292>
- Wijayanti, A., & Ariyani, S. (2022). *Pengaruh Pengetahuan Akuntansi Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Dimoderasi Sistem Informasi Akuntansi*. 6, 2534–2542.
- Yohana. (2021). Sistem Informasi Akuntansi. *Konsep-Konsep Dasar Sistem Informasi Akuntansi*, 3. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/EKSI431203-M1.pdf>