

Strategi Pengelolaan Sistem Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah di Bank Sumut Syariah

¹⁾Ananda Febriyani, ²⁾Hasta La Victoria, ³⁾Sheila Afriliani, Nurbaiti

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

¹anandafebriyani3@gmail.com, ²hastabatubara1@gmail.com, ³kesyagirl70@gmail.com,

⁴nurbaiti@uinsu.ac.id

Abstract: *This study aims to analyze the information system management strategies implemented by Bank Sumut Syariah in an effort to improve the quality of customer service. Effective information system management plays a crucial role in supporting operational efficiency, service speed, and customer satisfaction in the era of banking digitalization. The research method used is a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation involving management and operational staff at Bank Sumut Syariah. The results indicate that a well-integrated information system significantly enhances service quality through faster transactions, accurate data processing, and easier access to information for customers. Furthermore, the development of human resources in information technology, data security reinforcement, and digital innovation are identified as key elements supporting the success of the system. In conclusion, the implementation of a well-directed and sustainable information system management strategy contributes significantly to improving customer service quality and strengthens the competitive advantage of Bank Sumut Syariah within the national Islamic banking sector.*

Keywords: *Customer Service, Information System, Islamic Bank, Management Strategy, Service Quality.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan sistem informasi yang diterapkan oleh Bank Sumut Syariah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pengelolaan sistem informasi yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung efisiensi operasional, kecepatan layanan, serta kepuasan nasabah di era digitalisasi perbankan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak manajemen serta staf operasional Bank Sumut Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sistem informasi yang terintegrasi secara baik mampu meningkatkan kualitas layanan melalui kecepatan transaksi, akurasi data, dan kemudahan akses informasi bagi nasabah. Selain itu, strategi pengembangan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, penguatan keamanan data, serta inovasi digital menjadi elemen kunci dalam mendukung keberhasilan sistem tersebut. Kesimpulannya, penerapan strategi pengelolaan sistem informasi yang terarah dan berkelanjutan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah serta memperkuat daya saing Bank Sumut Syariah di sektor perbankan syariah nasional.

Kata kunci: Bank Syariah, Sistem Informasi, Pelayanan Nasabah, Strategi Pengelolaan, Kualitas Layanan.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membawa dampak besar terhadap dunia perbankan, termasuk pada lembaga keuangan berbasis syariah. Digitalisasi telah menjadi tuntutan utama bagi setiap bank untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan kepada nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital tidak hanya berorientasi pada kecepatan dan kenyamanan layanan, tetapi juga harus tetap berpegang pada prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran, keadilan, transparansi, dan larangan riba. Oleh karena itu, pengelolaan sistem informasi menjadi aspek strategis yang berperan penting dalam meningkatkan daya saing bank syariah di era modern ini.

Bank Sumut Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis syariah di Sumatera Utara terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. Melalui penerapan sistem informasi yang terintegrasi seperti core banking system, layanan mobile banking, dan internet banking syariah, Bank Sumut Syariah berupaya memberikan kemudahan bagi nasabah

dalam melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun. Sistem informasi tersebut tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga meningkatkan keamanan dan akurasi data transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai Bank Sumut Syariah Medan, Ibu Rani (staf layanan digital), dijelaskan bahwa penerapan sistem informasi telah membantu mempercepat proses transaksi dan mengurangi kesalahan pencatatan data nasabah. Ia menyebutkan bahwa “dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, proses verifikasi data dan transaksi nasabah dapat dilakukan secara realtime dan lebih aman.” Namun, beliau juga menambahkan bahwa masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap penggunaan layanan digital serta kebutuhan peningkatan pelatihan bagi karyawan dalam pengoperasian sistem teknologi terbaru.

Melalui pengelolaan sistem informasi yang baik, Bank Sumut Syariah mampu meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepercayaan nasabah, dan menjaga kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis bagaimana strategi pengelolaan sistem informasi dapat berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Sumut Syariah, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam penerapannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam strategi pengelolaan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Sumut Syariah. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, terutama terkait implementasi sistem informasi dan dampaknya terhadap pelayanan perbankan syariah.

Lokasi penelitian dilakukan di Bank Sumut Syariah, baik di kantor pusat maupun cabang yang dipilih sebagai lokasi studi. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank Sumut Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah daerah yang aktif menerapkan sistem informasi terintegrasi dalam kegiatan operasionalnya. Objek penelitian difokuskan pada strategi pengelolaan sistem informasi dan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak manajemen, staf bagian teknologi informasi, dan karyawan front office yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Selain itu, dilakukan observasi terhadap proses pelayanan dan penggunaan sistem informasi di lingkungan kerja untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai efektivitas penerapan sistem tersebut. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan seperti laporan kinerja, data statistik nasabah, laporan teknologi informasi, serta literatur pendukung seperti buku, jurnal, dan laporan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (verification). Melalui tahapan ini, informasi yang diperoleh diolah secara sistematis untuk menemukan pola, hubungan, serta makna yang berkaitan dengan strategi pengelolaan sistem informasi dan peningkatan kualitas pelayanan nasabah di Bank Sumut Syariah.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kondisi Aktual Sistem Informasi di Bank Sumut Syariah

Kondisi aktual sistem informasi di Bank Sumut Syariah menggambarkan tahapan kematangan teknologi yang terus berkembang menuju digitalisasi penuh. Sistem informasi yang diterapkan telah menjadi fondasi utama dalam menopang aktivitas operasional, administrasi, dan pelayanan nasabah. Penerapan sistem ini tidak hanya ditujukan untuk mempercepat proses

transaksi, tetapi juga berfungsi sebagai **alat manajemen strategis** untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*).

Bank Sumut Syariah saat ini mengoperasikan sistem core banking terintegrasi yang menghubungkan seluruh cabang dengan pusat melalui jaringan komunikasi data yang aman dan stabil. Sistem ini memungkinkan setiap transaksi— baik tabungan, pembiayaan, maupun pembayaran—dilakukan secara real time online (RTO), di mana setiap perubahan data langsung tersinkronisasi ke server pusat tanpa jeda waktu. Keunggulan utama sistem ini adalah kemampuannya dalam menjaga konsistensi data dan menghindari duplikasi informasi, yang merupakan faktor penting dalam menjaga keandalan laporan keuangan dan pelayanan nasabah.

Dari sisi struktur organisasi, pengelolaan sistem informasi berada di bawah koordinasi Divisi Teknologi Informasi (TI) yang memiliki peran strategis dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengawasi kebijakan digital bank. Divisi ini dibentuk untuk memastikan agar seluruh operasional sistem informasi sejalan dengan prinsip IT Governance (tata kelola teknologi informasi) dan kepatuhan syariah.

Struktur ini memungkinkan setiap aktivitas TI mulai dari pengembangan aplikasi, manajemen basis data, hingga pengendalian keamanan dikelola secara sistematis dengan pembagian tugas yang jelas antara tim pengembang (developer), tim jaringan (network administrator), dan tim pengawasan keamanan (security compliance).

Dalam aspek infrastruktur, Bank Sumut Syariah telah memiliki pusat data (data center) yang menjadi jantung penyimpanan dan pengolahan informasi bank. Pusat data ini didukung dengan sistem backup otomatis dan disaster recovery plan (DRP) untuk memastikan kontinuitas operasional apabila terjadi gangguan teknis atau bencana. Selain itu, bank juga mulai mengimplementasikan teknologi berbasis cloud hybrid, yang memungkinkan fleksibilitas dalam penyimpanan dan pengelolaan data tanpa mengorbankan kontrol terhadap keamanan. Penggunaan cloud ini difokuskan untuk mendukung sistem non-kritis seperti pelaporan manajerial dan analisis operasional harian, sementara data nasabah tetap disimpan dalam sistem lokal dengan enkripsi tingkat tinggi untuk menjaga keamanan dan kerahasiaannya.

Dari sisi aplikasi, sistem informasi Bank Sumut Syariah mencakup berbagai modul yang dirancang untuk mendukung kebutuhan operasional dan pelayanan, seperti modul account management, financing management, customer service system, serta electronic delivery channel yang mencakup layanan mobile banking dan internet banking. Kehadiran sistem digital ini memperluas jangkauan layanan dan memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Implementasi e-channel ini juga selaras dengan tren transformasi digital di sektor perbankan nasional yang diarahkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia.

Kebijakan pengelolaan sistem informasi Bank Sumut Syariah mengacu pada standar COBIT 2019 Framework dan ISO/IEC 27001:2013 dalam hal keamanan informasi. Tata kelola tersebut berorientasi pada prinsip Confidentiality, Integrity, and Availability (CIA). Pertama, Confidentiality menekankan perlindungan kerahasiaan data nasabah melalui mekanisme otorisasi berlapis dan penggunaan teknologi enkripsi. Kedua, Integrity menjamin keakuratan dan keutuhan data dengan penerapan sistem validasi otomatis dan audit internal berbasis TI. Ketiga, Availability memastikan ketersediaan sistem informasi secara berkelanjutan dengan melakukan pemeliharaan jaringan dan pembaruan perangkat lunak secara berkala.

Selain aspek teknis, sistem informasi di Bank Sumut Syariah juga dikembangkan sesuai dengan nilai-nilai etika Islam, yang menjadi ciri khas perbankan syariah. Prinsip amanah, keadilan, dan transparansi diterapkan dalam setiap kebijakan pengelolaan data. Hal ini tercermin dari prosedur pengawasan yang ketat terhadap akses data, penggunaan sistem yang sesuai dengan ketentuan syariah, dan keterlibatan Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam memastikan seluruh aktivitas digital bank tidak mengandung unsur riba, gharar, atau maisir. Dengan demikian, aspek

kepatuhan syariah tidak hanya diterapkan pada produk keuangan, tetapi juga menjadi pedoman moral dalam pengelolaan informasi dan teknologi.

Meskipun telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, sistem informasi Bank Sumut Syariah masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan infrastruktur jaringan di cabang-cabang daerah yang belum sepenuhnya memiliki konektivitas tinggi, sehingga berpotensi menurunkan efisiensi transaksi. Selain itu, peningkatan literasi digital di kalangan pegawai juga masih menjadi fokus pengembangan, karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya secara efektif dan aman. Untuk mengatasi hal ini, manajemen Bank Sumut Syariah terus melakukan investasi dalam peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik melalui pelatihan internal maupun kerja sama dengan lembaga pendidikan dan penyedia layanan TI.

Pembahasan

Implementasi sistem informasi di Bank Sumut Syariah menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Berdasarkan hasil analisis terhadap berbagai dokumen internal dan pengamatan terhadap mekanisme operasional, dapat disimpulkan bahwa bank ini telah memasuki tahap transformasi digital yang cukup matang, di mana hampir seluruh aktivitas pelayanan telah terintegrasi ke dalam sistem informasi berbasis teknologi. Pergeseran dari proses manual menuju sistem digital tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat akurasi data, transparansi informasi, serta kecepatan pelayanan di seluruh lini organisasi.

Sebelum penerapan sistem informasi yang terintegrasi, sebagian besar kegiatan operasional dilakukan secara konvensional, yang berpotensi menimbulkan keterlambatan proses dan risiko kesalahan input data. Namun, dengan diterapkannya core banking system yang beroperasi secara real-time online (RTO), setiap transaksi dan aktivitas pelayanan kini dapat dilakukan secara langsung, akurat, dan seragam di seluruh jaringan cabang. Sistem ini memungkinkan petugas teller dan customer service untuk mengakses data nasabah secara instan, memverifikasi identitas, serta memproses transaksi dengan tingkat akurasi tinggi.

Penerapan sistem antrian elektronik (e-queue system) juga menjadi bukti nyata peningkatan efisiensi operasional. Sistem ini mengatur alur pelayanan berdasarkan prioritas transaksi dan jenis layanan yang dibutuhkan nasabah. Hasilnya, proses antrean menjadi lebih terstruktur, waktu tunggu nasabah berkurang drastis, dan tingkat kepuasan pelanggan meningkat. Selain itu, sistem informasi internal juga dilengkapi dengan fitur tracking service, yang memungkinkan manajemen untuk memantau performa pegawai frontliner secara langsung berdasarkan waktu pelayanan, jumlah transaksi, dan tingkat kepuasan pelanggan yang terekam melalui survei digital.

Pada aspek layanan digital, Bank Sumut Syariah telah mengimplementasikan inovasi teknologi berbasis mobile banking dan internet banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa batas waktu dan lokasi. Layanan ini tidak hanya meliputi transaksi dasar seperti transfer dana dan pengecekan saldo, tetapi juga mencakup fitur-fitur tambahan seperti pembayaran zakat, infaq, dan sedekah secara online yang menjadi keunggulan khas lembaga keuangan syariah. Sistem keamanan layanan digital tersebut didukung dengan teknologi autentikasi dua faktor (two-factor authentication), One Time Password (OTP), dan enkripsi end-to-end, yang memastikan seluruh data nasabah terlindungi dari potensi pelanggaran keamanan siber.

Bank Sumut Syariah juga telah mengadopsi sistem Customer Relationship Management (CRM) sebagai sarana utama dalam mengelola hubungan dengan nasabah. Sistem ini digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan, preferensi, serta perilaku nasabah berdasarkan riwayat transaksi dan interaksi. Melalui CRM, pihak manajemen dapat melakukan segmentasi pelanggan dan mengembangkan strategi pelayanan yang lebih personal, seperti promosi pembiayaan syariah yang sesuai dengan profil risiko nasabah, pemberian penghargaan bagi nasabah loyal, serta penyampaian

informasi produk baru melalui kanal digital. Keberadaan CRM juga membantu manajemen dalam menilai efektivitas strategi pelayanan dan mendeteksi potensi keluhan sejak dini, sehingga dapat segera ditindaklanjuti dengan pendekatan proaktif.

Selain CRM, sistem informasi internal juga telah diintegrasikan dengan data warehouse yang berfungsi sebagai pusat penyimpanan data historis. Melalui teknologi data analytics, Bank Sumut Syariah dapat melakukan analisis mendalam terhadap tren transaksi, performa cabang, hingga perilaku nasabah dalam menggunakan layanan digital. Data tersebut kemudian menjadi dasar pengambilan keputusan strategis, misalnya dalam menentukan lokasi pengembangan cabang baru, memperkirakan kebutuhan pembiayaan syariah, atau menilai efektivitas promosi berbasis digital.

Meskipun implementasi sistem informasi di Bank Sumut Syariah telah memberikan dampak positif yang besar, masih terdapat beberapa kendala teknis dan struktural yang memerlukan perhatian berkelanjutan. Salah satunya adalah keterbatasan kapasitas server pusat ketika terjadi lonjakan transaksi pada jam sibuk, yang kadang mengakibatkan penurunan kecepatan akses data. Selain itu, perbedaan tingkat kesiapan infrastruktur antar-cabang, terutama di wilayah luar kota dengan akses jaringan terbatas, menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga konsistensi kinerja sistem.

Permasalahan lainnya adalah pada aspek optimalisasi SDM (Sumber Daya Manusia). Walaupun sebagian besar pegawai sudah terbiasa dengan sistem digital, masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan literasi teknologi dan keamanan siber, terutama bagi pegawai yang berinteraksi langsung dengan sistem di level operasional. Manajemen Bank Sumut Syariah telah merespons tantangan ini melalui program pelatihan rutin mengenai penggunaan sistem informasi, kebijakan perlindungan data, dan prosedur kepatuhan syariah berbasis teknologi.

Di sisi lain, Bank Sumut Syariah menunjukkan komitmen tinggi terhadap prinsip kepatuhan syariah (sharia compliance) dalam setiap inovasi teknologi yang diterapkan. Setiap sistem digital, termasuk aplikasi layanan dan modul pembiayaan, dikembangkan dengan mempertimbangkan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSNMUI) dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) internal. Tujuannya adalah memastikan bahwa seluruh aktivitas digital tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maisir, serta tetap berlandaskan nilai kejujuran (shiddiq), tanggung jawab (amanah), dan keadilan ('adl).

Analisis Keterkaitan antara Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan

Hubungan antara pengelolaan sistem informasi dan peningkatan kualitas pelayanan di Bank Sumut Syariah menunjukkan keterkaitan yang sangat kuat dan bersifat timbal balik. Sistem informasi yang terencana dan dikelola secara efektif bukan hanya menjadi alat bantu administratif, melainkan telah berkembang menjadi komponen strategis (strategic enabler) yang menentukan tingkat efisiensi, akurasi, dan kepuasan nasabah. Melalui pengelolaan sistem informasi yang baik, Bank Sumut Syariah mampu menciptakan layanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada nilai-nilai syariah, yang menjadi pembeda utama dari sistem perbankan konvensional.

Secara umum, keterkaitan ini dapat dijelaskan melalui tiga dimensi utama, yaitu efisiensi operasional, akurasi dan keamanan data, serta kepuasan dan loyalitas nasabah. Ketiga dimensi ini menjadi indikator utama dalam menilai sejauh mana sistem informasi memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan bank.

a. Efisiensi Operasional

Dari perspektif efisiensi, sistem informasi memungkinkan proses internal bank berlangsung secara cepat, terstruktur, dan terukur. Sistem *core banking* yang diterapkan Bank Sumut Syariah memberikan kemampuan otomatisasi pada banyak aktivitas, seperti pencatatan transaksi, penghitungan margin pembiayaan, hingga pembuatan laporan keuangan harian. Sebelumnya, aktivitas-aktivitas ini dilakukan secara manual, memakan waktu, dan berisiko tinggi terhadap

kesalahan. Namun kini, dengan adanya integrasi digital, waktu pemrosesan data menjadi jauh lebih singkat.

Contohnya, pada proses pembiayaan syariah berbasis *murabahah* atau mudharabah, petugas tidak lagi harus memverifikasi seluruh dokumen fisik secara berulang. Melalui dashboard digital, seluruh data calon nasabah dapat diakses secara langsung, diverifikasi otomatis, dan disetujui oleh pihak manajemen hanya dalam hitungan menit. Proses yang semula memerlukan waktu beberapa hari kini dapat diselesaikan lebih cepat, meningkatkan produktivitas pegawai dan kepuasan nasabah. Selain itu, sistem otomatis juga memungkinkan pembagian kerja yang lebih efisien, mengurangi beban administratif, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya manusia di cabang-cabang.

Efisiensi ini juga sejalan dengan prinsip *ishlah* (perbaikan dan kemaslahatan) dalam Islam, di mana segala bentuk inovasi dan optimalisasi sumber daya diarahkan untuk meningkatkan manfaat bagi masyarakat dan mencegah pemborosan (*israf*). Dengan demikian, penerapan sistem informasi bukan hanya membawa dampak ekonomi, tetapi juga mencerminkan nilai efisiensi dan tanggung jawab sosial yang selaras dengan etika bisnis syariah.

b. Akurasi dan Keamanan Data

Dimensi kedua adalah akurasi dan keamanan data, yang menjadi pilar utama dalam menjaga kredibilitas sistem informasi. Sistem digital yang diterapkan di Bank Sumut Syariah memastikan bahwa setiap transaksi terekam secara otomatis dan tersimpan dalam basis data yang terintegrasi, sehingga kecil kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan maupun manipulasi data.

Sistem audit digital (*digital audit trail*) memungkinkan setiap aktivitas pengguna terekam dan dapat ditelusuri kembali kapan pun dibutuhkan. Fitur ini bukan hanya berguna untuk kepentingan pengawasan internal, tetapi juga sebagai bukti kepatuhan terhadap regulasi OJK dan prinsip kejujuran (*shiddiq*) dalam syariah. Dengan penerapan sistem berbasis keamanan berlapis seperti *multi-factor authentication*, enkripsi data, dan *firewall adaptif*, risiko kebocoran data nasabah dapat ditekan seminimal mungkin.

Dari sudut pandang manajerial, keakuratan data yang dihasilkan sistem informasi memberikan dasar yang lebih kuat bagi pengambilan keputusan. Data transaksi, laporan pembiayaan, hingga analisis perilaku nasabah dapat diolah menjadi informasi strategis bagi manajemen dalam merancang kebijakan pelayanan, perencanaan produk, dan manajemen risiko. Akurasi ini memperkuat prinsip amanah (kepercayaan), karena setiap keputusan yang diambil berdasarkan data yang benar dan transparan dianggap sebagai bentuk tanggung jawab moral terhadap nasabah.

c. Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Dimensi ketiga yang menjadi hasil langsung dari efektivitas sistem informasi adalah peningkatan kepuasan nasabah. Keberadaan sistem digital memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan responsif. Nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan mulai dari pembukaan rekening, pembayaran tagihan, hingga pelaporan keuangan pribadi melalui *mobile banking* dan *internet banking* tanpa batasan waktu dan tempat.

Kenyamanan ini menjadi faktor penting dalam menciptakan loyalitas nasabah, terutama di era digital yang menuntut layanan instan. Sistem informasi memungkinkan personalisasi layanan berbasis data nasabah, sehingga bank dapat memberikan rekomendasi produk yang relevan dan sesuai kebutuhan. Misalnya, nasabah dengan riwayat pembiayaan usaha kecil dapat secara otomatis ditawarkan program pembiayaan lanjutan yang sesuai kapasitasnya, menciptakan hubungan yang lebih erat antara bank dan nasabah.

Kualitas layanan yang ditingkatkan melalui sistem informasi juga memperkuat citra Bank Sumut Syariah sebagai lembaga keuangan yang profesional dan inovatif. Dalam konteks syariah, kepuasan nasabah bukan hanya diukur dari kenyamanan transaksi, tetapi juga dari kepercayaan terhadap integritas bank dalam menjaga prinsip halal, keadilan, dan keterbukaan. Dengan demikian,

keberhasilan sistem informasi tidak hanya diukur secara teknis, tetapi juga secara moral dan spiritual.

d. Sintesis Keterkaitan Strategis

Berdasarkan ketiga dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan sistem informasi memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah. Efisiensi yang dihasilkan berdampak pada percepatan layanan, akurasi memastikan keandalan informasi, dan kepuasan mencerminkan keberhasilan pengalaman pengguna (user experience). Semua elemen ini saling terhubung dan membentuk siklus strategis: sistem informasi yang baik meningkatkan pelayanan, pelayanan yang baik memperkuat loyalitas, dan loyalitas nasabah menjadi dasar pengembangan sistem yang lebih adaptif di masa depan.

Dalam konteks Bank Sumut Syariah, keterkaitan ini juga mencerminkan harmoni antara teknologi modern dan nilai-nilai Islam. Sistem informasi tidak hanya berfungsi untuk mengoptimalkan keuntungan finansial, tetapi juga untuk menjaga maqashid al-syariah tujuan syariat Islam yang meliputi perlindungan terhadap harta (hifz al-mal), keadilan (al-'adl), dan kemaslahatan umat (maslahah). Oleh karena itu, manajemen sistem informasi di Bank Sumut Syariah dapat dipandang sebagai bagian dari upaya untuk menyeimbangkan aspek efisiensi teknologi dengan etika dan nilai spiritual dalam pelayanan keuangan.

Strategi Pengelolaan Sistem Informasi yang Efektif

Berdasarkan hasil analisis terhadap kondisi aktual dan temuan lapangan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pengelolaan sistem informasi di Bank Sumut Syariah sangat bergantung pada kemampuan lembaga dalam merumuskan strategi yang adaptif, terarah, dan berkelanjutan. Strategi pengelolaan yang efektif bukan hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mencakup dimensi manajerial, sumber daya manusia, keamanan, serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Dalam konteks ini, terdapat empat aspek strategis yang menjadi kunci penguatan sistem informasi, yaitu integrasi sistem dan digitalisasi layanan, pengembangan sumber daya manusia, penguatan keamanan data dan kepatuhan syariah, serta evaluasi dan inovasi berkelanjutan.

a. Peningkatan Integrasi Sistem dan Digitalisasi Layanan

Langkah pertama yang menjadi prioritas strategis adalah memperkuat integrasi sistem dan memperluas digitalisasi layanan. Integrasi ini bertujuan agar seluruh aktivitas perbankan mulai dari transaksi front-office hingga pelaporan manajerial dapat dilakukan secara terpadu melalui satu sistem yang saling terhubung. Dengan menerapkan core banking system yang lebih fleksibel dan berbasis *modular architecture*, Bank Sumut Syariah dapat mengakomodasi berbagai jenis produk syariah dengan struktur akad yang berbeda tanpa perlu mengubah sistem secara keseluruhan.

Selain itu, Bank Sumut Syariah perlu mengembangkan aplikasi digital terintegrasi seperti *super apps syariah*, yang tidak hanya menyediakan fitur dasar perbankan (transfer, pembayaran, pembiayaan), tetapi juga menggabungkan layanan sosial-keagamaan seperti zakat, infaq, wakaf, dan qurban digital. Langkah ini akan memperkuat identitas bank sebagai lembaga keuangan syariah yang tidak hanya berorientasi profit, tetapi juga berperan dalam ekonomi umat.

Penerapan Application Programming Interface (API) juga menjadi kunci dalam memperluas kolaborasi digital. Melalui API, sistem Bank Sumut Syariah dapat terhubung dengan ekosistem keuangan lain seperti fintech syariah, koperasi digital, dan marketplace halal, sehingga memperluas jangkauan layanan tanpa mengorbankan kontrol data. Integrasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi lintas platform, tetapi juga memperkuat posisi Bank Sumut Syariah dalam menghadapi kompetisi di era digital banking nasional.

b. Penguatan Kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor manusia merupakan pilar utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Teknologi seanggih apa pun tidak akan berfungsi optimal tanpa operator dan manajer yang kompeten. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah perlu menerapkan strategi pengembangan SDM

berbasis literasi digital dan etika syariah. Pelatihan berkelanjutan harus mencakup dua aspek utama, yaitu technical skill dan spiritual skill.

Dari sisi teknis, pelatihan harus berfokus pada penguasaan perangkat lunak perbankan, keamanan siber, serta analisis data digital. Pegawai juga perlu dilatih dalam penggunaan sistem audit elektronik dan CRM agar dapat memanfaatkan potensi informasi secara maksimal. Sementara dari sisi spiritual, penguatan pemahaman terhadap nilai-nilai Islam seperti amanah, shiddiq, dan tabligh sangat penting untuk menjaga integritas dalam pengelolaan data dan pelayanan kepada nasabah.

Selain pelatihan, Bank Sumut Syariah juga dapat membentuk pusat pengembangan teknologi syariah (Islamic Digital Center) sebagai lembaga internal yang bertanggung jawab terhadap inovasi, riset, dan kolaborasi teknologi keuangan berbasis syariah. Pusat ini dapat menjadi wadah bagi kolaborasi antara praktisi perbankan, akademisi, dan mahasiswa untuk mengembangkan solusi TI yang sesuai dengan kebutuhan perbankan syariah lokal.

c. Penguatan Keamanan Data dan Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah

Keamanan data menjadi tantangan utama dalam era digitalisasi perbankan. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah harus memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan memiliki tingkat proteksi tinggi dan selaras dengan prinsip IT Governance serta regulasi perlindungan data yang ditetapkan oleh OJK dan Bank Indonesia.

Upaya ini dapat dilakukan dengan menerapkan kerangka kerja keamanan informasi berbasis ISO/IEC 27001, yang mencakup kebijakan enkripsi data, autentikasi berlapis, serta mekanisme pemantauan ancaman (threat monitoring) secara real-time. Selain aspek teknis, pendekatan syariah juga penting diterapkan. Dalam konteks ini, keamanan data tidak hanya dipandang sebagai tanggung jawab hukum, tetapi juga sebagai kewajiban moral dan amanah. Informasi nasabah dianggap sebagai titipan (trust), sehingga setiap pelanggaran data merupakan pelanggaran terhadap nilai kejujuran dan tanggung jawab dalam Islam.

Selain itu, Dewan Pengawas Syariah (DPS) harus berperan aktif dalam memastikan bahwa seluruh inovasi digital yang diterapkan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Misalnya, sistem pembiayaan digital harus memastikan adanya kejelasan akad, transparansi margin, dan tidak adanya unsur riba. Pengawasan DPS terhadap sistem informasi juga dapat dilakukan melalui audit syariah berbasis teknologi, di mana DPS memiliki akses terhadap laporan otomatis untuk menilai kepatuhan transaksi digital secara periodik.

d. Evaluasi dan Pengembangan Sistem Secara Berkelanjutan

Aspek terakhir adalah evaluasi dan pengembangan sistem secara berkelanjutan. Dunia perbankan modern bersifat sangat dinamis; teknologi yang relevan hari ini bisa menjadi usang dalam waktu singkat. Oleh karena itu, Bank Sumut Syariah perlu mengadopsi pendekatan Continuous Improvement (Kaizen) dalam pengelolaan sistem informasinya. Evaluasi tidak hanya dilakukan saat terjadi gangguan, tetapi harus menjadi bagian dari budaya organisasi.

Evaluasi sistem dapat menggunakan IT Balanced Scorecard (IT-BSC) sebagai instrumen pengukuran yang menilai empat dimensi utama: kontribusi TI terhadap bisnis, orientasi pengguna, efektivitas operasional, dan kesiapan masa depan. Melalui IT-BSC, manajemen dapat memastikan bahwa setiap investasi teknologi memiliki dampak nyata terhadap peningkatan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kepuasan nasabah. Selain itu, Bank Sumut Syariah juga dapat mengadopsi pendekatan

Enterprise Architecture (EA) untuk memetakan hubungan antara strategi bisnis dan teknologi informasi secara menyeluruh. Dengan EA, bank dapat merencanakan arah pengembangan teknologi secara lebih sistematis, menghindari duplikasi sistem, dan memastikan keselarasan antara inovasi digital dan visi organisasi.

e. Implikasi Strategis terhadap Peningkatan Pelayanan

Implementasi strategi-strategi tersebut membawa implikasi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah. Integrasi sistem mempercepat akses layanan, SDM yang kompeten

meningkatkan profesionalitas pelayanan, keamanan data membangun kepercayaan nasabah, dan evaluasi berkelanjutan menjamin layanan tetap adaptif terhadap perubahan kebutuhan. Kombinasi keempat aspek ini membentuk sistem informasi yang responsif, berdaya saing, dan beretika.

Dalam konteks ekonomi Islam, strategi pengelolaan sistem informasi yang efektif bukan hanya ditujukan untuk efisiensi dan keuntungan semata, tetapi juga untuk mencapai tujuan maqashid al-syariah, yaitu menjaga keadilan, kemaslahatan, dan kepercayaan dalam hubungan antara bank dan nasabah. Dengan strategi yang selaras antara teknologi dan spiritualitas, Bank Sumut Syariah dapat memperkuat posisinya sebagai lembaga keuangan daerah yang tidak hanya unggul dalam inovasi, tetapi juga membawa nilai keberkahan dan keadilan sosial dalam setiap aktivitas operasionalnya.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengelolaan sistem informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah di Bank Sumut Syariah. Hasil analisis membuktikan bahwa penerapan sistem informasi yang terintegrasi mampu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah. Sistem informasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam memperkuat efisiensi dan daya saing lembaga keuangan syariah di era digital.

Pengelolaan sistem informasi yang dilakukan Bank Sumut Syariah saat ini sudah berjalan dengan baik melalui dukungan infrastruktur TI yang memadai dan kebijakan *IT Governance* yang jelas. Namun, beberapa aspek seperti peningkatan literasi teknologi pegawai dan optimalisasi jaringan antar-cabang masih perlu dikembangkan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengelolaan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor manusia, manajemen, dan budaya organisasi yang adaptif terhadap inovasi digital.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa rekomendasi strategis bagi manajemen Bank Sumut Syariah. Pertama, perlu dilakukan **peningkatan pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM** agar pegawai mampu memanfaatkan sistem informasi secara maksimal. Kedua, **penguatan infrastruktur jaringan dan sistem keamanan data** perlu menjadi prioritas untuk menjamin stabilitas serta kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank. Ketiga, Bank Sumut Syariah disarankan untuk melakukan **evaluasi sistem informasi secara berkala**, baik dari sisi teknis maupun kesesuaian dengan prinsip syariah, guna memastikan sistem tetap relevan dan aman.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar dilakukan kajian dengan pendekatan **kuantitatif** menggunakan instrumen survei terhadap nasabah untuk mengukur secara lebih objektif tingkat kepuasan dan persepsi terhadap layanan digital perbankan syariah. Selain itu, penelitian komparatif antar-bank syariah di Indonesia juga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas strategi pengelolaan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perbankan syariah nasional.

Daftar Pustaka

- Bank Indonesia. (2020). *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia*. Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Bank Indonesia.
- COBIT. (2019). *COBIT 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. ISACA.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Davis, G. B. (1999). *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development*. McGraw-Hill.



- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2011). *Management Information Systems* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). *Statistik Perbankan Syariah Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: OJK.
- 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), 12–40.
- Rahman, A., & Hidayat, R. (2021). *Pengaruh Sistem Informasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia*. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 5(2), 101–112.
- Sari, D. R. (2020). *Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 55–66.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.
- Widjajanto, A. (2013). *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Modern*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zulkarnain, M. (2022). *Strategi Transformasi Digital pada Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(3), 245–256.