

PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA BANK BNI CABANG GORONTALO

Fritania Bonde¹, Cindy Pratiwi J Daud², Hais Dama³

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia¹

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia²

Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, Indonesia³

Abstract: *This study aims to analyze the implementation of the Management Information System at Bank Negara Indonesia, Gorontalo Branch, and determine its impact on service effectiveness and employee performance. This study uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used refers to the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study indicate that the implementation of the Management Information System at BNI, Gorontalo Branch, has been implemented effectively through the use of digital banking systems such as BNI Mobile Banking, an integrated customer database, an online transaction system, and ATM and internet banking services. The implementation of this system is able to improve service speed, data processing accuracy, operational efficiency, and support the managerial decision-making process. In addition, the implementation of the Management Information System also has a positive impact on improving service quality and customer satisfaction. However, this study found several obstacles, including network disruptions, data security risks, and limited technological capabilities of some employees. Therefore, it is necessary to improve information technology infrastructure, strengthen data security systems, and provide continuous human resource training to optimize the implementation of the Management Information System in the banking environment.*

Keywords: *Management Information Systems; Banking; Customer Service; Work Effectiveness, BNI Bank.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Bank Negara Indonesia Cabang Gorontalo serta mengetahui pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan dan kinerja pegawai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo telah dilaksanakan secara efektif melalui pemanfaatan sistem digital perbankan seperti BNI Mobile Banking, database nasabah terintegrasi, sistem transaksi online, serta layanan ATM dan internet banking. Implementasi sistem tersebut mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan pengolahan data, efisiensi operasional, serta mendukung proses pengambilan keputusan manajerial. Selain itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Namun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala, antara lain gangguan jaringan, risiko keamanan data, dan keterbatasan kemampuan teknologi pada sebagian pegawai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, penguatan sistem keamanan data, serta pelatihan sumber daya manusia secara berkelanjutan guna mengoptimalkan penerapan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan perbankan.

Kata Kunci: *Sistem Informasi Manajemen; Perbankan; Pelayanan Nasabah; Efektivitas Kerja; Bank BNI.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk pada sektor perbankan. Perbankan modern dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, dan efisien kepada masyarakat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan perbankan memerlukan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang mampu mendukung aktivitas operasional dan proses pengambilan keputusan secara optimal.

Sistem Informasi Manajemen merupakan salah satu komponen penting dalam organisasi karena berfungsi mengelola data menjadi informasi yang berguna bagi manajemen. Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2020), Sistem Informasi Manajemen adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung koordinasi, pengendalian, analisis, dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa SIM memiliki peranan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja perusahaan.

Menurut Jogiyanto Hartono (2017), Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan sistem informasi yang saling terintegrasi untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen dalam menjalankan fungsi organisasi. Dengan adanya sistem informasi yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mempermudah proses pengolahan data dan penyampaian informasi.

Dalam sektor perbankan, penerapan Sistem Informasi Manajemen menjadi kebutuhan utama karena hampir seluruh aktivitas operasional dilakukan secara digital. Menurut Kadir (2018), Sistem Informasi Manajemen merupakan kombinasi antara teknologi informasi dan aktivitas manusia yang digunakan untuk mendukung operasi dan manajemen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SIM tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem tersebut.

Bank Negara Indonesia sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia telah memanfaatkan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah. Pada BNI Cabang Gorontalo, penerapan Sistem Informasi Manajemen diwujudkan melalui penggunaan layanan digital seperti BNI Mobile Banking, internet banking, ATM, serta sistem transaksi online yang terintegrasi. Penggunaan sistem tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses transaksi, dan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan.

Menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam dunia perbankan, pelayanan yang berkualitas sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen diharapkan mampu membantu bank dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen pada sektor perbankan penting dilakukan karena perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menuntut bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pada dunia perbankan.

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui manfaat Sistem Informasi Manajemen terhadap kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem informasi di lingkungan perbankan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo serta dampaknya terhadap efektivitas pelayanan dan kinerja pegawai. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pendekatan deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggambarkan secara sistematis mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan perbankan, khususnya pada BNI Cabang Gorontalo. Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait proses penggunaan sistem informasi, manfaat yang diperoleh, serta kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini

dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

Lokasi dan Konteks Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada BNI Cabang Gorontalo. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank BNI merupakan salah satu lembaga perbankan yang telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen berbasis digital dalam mendukung kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah..

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang dianggap mengetahui dan memahami penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2019), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling mengetahui tentang objek penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. **Pimpinan Cabang**
Sebagai pihak yang mengetahui kebijakan dan penerapan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan bank.
2. **Pegawai/Teller Bank**
Sebagai pengguna langsung sistem informasi dalam kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah.
3. **Customer Service**
Sebagai bagian yang berhubungan langsung dengan pelayanan nasabah dan penggunaan database informasi pelanggan.
4. **Nasabah Bank**
Sebagai pengguna layanan perbankan digital seperti mobile banking, ATM, dan internet banking untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan.

Informan penelitian dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang relevan mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen, manfaat yang diperoleh, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaan sistem informasi di BNI Cabang Gorontalo.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan relevan mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional dan penggunaan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan Bank BNI Cabang Gorontalo. Melalui observasi, peneliti dapat mengetahui bagaimana proses pelayanan, penggunaan sistem digital, serta interaksi pegawai dengan sistem informasi yang digunakan. Menurut Sugiyono (2019), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik dibandingkan teknik lainnya karena dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan penelitian seperti pimpinan cabang, pegawai bank, customer service, dan nasabah. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi dalam penggunaannya. Menurut Lexy J. Moleong (2018), wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu

pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen, arsip, laporan, struktur organisasi, serta data lain yang berhubungan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Bank BNI Cabang Gorontalo. Menurut Suharsimi Arikunto (2016), dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda, dan sebagainya.

Melalui ketiga teknik pengumpulan data tersebut, peneliti diharapkan mampu memperoleh data yang lengkap dan mendalam mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada nasabah.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara mendalam dan sistematis. Menurut Miles dan Huberman (2014), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai data mencapai titik jenuh. Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta transformasi data mentah yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang relevan dengan fokus penelitian mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan deskripsi hasil penelitian agar informasi yang diperoleh lebih mudah dipahami. Penyajian data bertujuan membantu peneliti dalam melihat gambaran umum mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen dan efektivitas pelayanan di Bank BNI Cabang Gorontalo.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan dilakukan dengan mengidentifikasi pola, hubungan, dan makna dari data penelitian sehingga diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Selain itu, untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi data. Menurut Sugiyono (2019), triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada guna memperoleh data yang lebih valid dan terpercaya

Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting agar hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik. Menurut Sugiyono (2019), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji credibility, transferability, dependability, dan confirmability. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data penelitian sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan wawancara mendalam kepada informan yang berkaitan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo. 2) Transferability dilakukan dengan memberikan uraian penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis sehingga hasil penelitian dapat dipahami dan memungkinkan untuk diterapkan pada situasi lain yang memiliki karakteristik serupa. 3) Dependability dilakukan dengan cara melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian, mulai dari proses pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Tujuannya agar penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. 4) Confirmability dilakukan untuk memastikan bahwa hasil

penelitian benar-benar berasal dari data yang diperoleh di lapangan, bukan berdasarkan asumsi atau pendapat pribadi peneliti. Oleh karena itu, seluruh data penelitian didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan.

Dengan menggunakan teknik keabsahan data tersebut, diharapkan hasil penelitian mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang baik.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa BNI Cabang Gorontalo telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen berbasis digital dalam kegiatan operasional sehari-hari. Sistem informasi yang digunakan meliputi layanan BNI Mobile Banking, internet banking, sistem database nasabah, ATM, dan sistem transaksi online yang terintegrasi. Penerapan sistem tersebut membantu pegawai dalam mengakses data nasabah, memproses transaksi, serta menyimpan informasi secara lebih cepat dan akurat dibandingkan dengan sistem manual.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan Sistem Informasi Manajemen memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan kepada nasabah. Proses pelayanan menjadi lebih cepat karena seluruh transaksi dilakukan melalui sistem komputerisasi yang terhubung secara langsung dengan database bank. Selain itu, kesalahan dalam penginputan data dapat diminimalkan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bank, penerapan Sistem Informasi Manajemen sangat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari karena informasi mengenai data nasabah dapat diakses dengan mudah melalui sistem yang telah terintegrasi. Pegawai juga menyatakan bahwa penggunaan sistem digital membantu meningkatkan efisiensi kerja dan mempercepat proses pelayanan kepada nasabah.

Nasabah Bank BNI Cabang Gorontalo juga memberikan tanggapan positif terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Layanan mobile banking, ATM, dan internet banking dinilai mempermudah transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen mampu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen, seperti gangguan jaringan internet yang terkadang menyebabkan proses transaksi menjadi lambat, adanya risiko keamanan data, serta masih terdapat beberapa pegawai yang membutuhkan peningkatan kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi. Selain itu, maintenance sistem yang dilakukan secara berkala juga terkadang menghambat proses pelayanan sementara waktu.

Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak BNI Cabang Gorontalo melakukan berbagai upaya seperti peningkatan kualitas jaringan, pemeliharaan sistem secara berkala, penguatan keamanan data, serta pelatihan teknologi informasi kepada pegawai. Upaya tersebut dilakukan agar penerapan Sistem Informasi Manajemen dapat berjalan secara optimal dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Bank BNI Cabang Gorontalo telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan, efisiensi kerja pegawai, serta kepuasan nasabah.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada BNI Cabang Gorontalo, diketahui bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen memberikan pengaruh yang positif terhadap efektivitas pelayanan kepada nasabah. Penggunaan sistem informasi berbasis digital seperti BNI Mobile Banking, internet banking, ATM, dan sistem transaksi online mampu membantu pegawai dalam melaksanakan aktivitas operasional secara lebih cepat, tepat, dan efisien.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Bank BNI Cabang Gorontalo menunjukkan bahwa teknologi informasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan.

Dengan adanya sistem yang terintegrasi, pegawai dapat mengakses data nasabah secara mudah dan akurat sehingga proses transaksi menjadi lebih efektif. Selain itu, penggunaan sistem komputerisasi juga membantu mengurangi kesalahan dalam penginputan data dan mempercepat penyelesaian transaksi nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon (2020) yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian organisasi. Dalam penelitian ini, sistem informasi yang diterapkan pada Bank BNI Cabang Gorontalo terbukti membantu kegiatan operasional dan pelayanan kepada nasabah secara lebih efektif.

Selain itu, hasil penelitian juga mendukung pendapat Jogiyanto Hartono (2017) yang menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen berfungsi mendukung kegiatan operasional organisasi dan meningkatkan efektivitas kerja. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya efisiensi pelayanan setelah penerapan sistem digital perbankan. Pegawai menjadi lebih mudah dalam mengakses informasi dan menyelesaikan pekerjaan, sedangkan nasabah memperoleh pelayanan yang lebih cepat dan praktis.

Penerapan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking juga memberikan manfaat besar bagi nasabah karena transaksi dapat dilakukan kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi informasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam sektor perbankan.

Meskipun penerapan Sistem Informasi Manajemen telah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam implementasinya. Gangguan jaringan internet menjadi salah satu hambatan yang mempengaruhi kelancaran transaksi. Selain itu, risiko keamanan data dan ancaman cyber security juga menjadi tantangan yang harus diperhatikan oleh pihak bank. Beberapa pegawai juga masih membutuhkan pelatihan teknologi agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan Sistem Informasi Manajemen tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Oleh karena itu, pihak BNI Cabang Gorontalo perlu terus meningkatkan kualitas jaringan, memperkuat keamanan sistem informasi, serta memberikan pelatihan secara berkala kepada pegawai agar penerapan Sistem Informasi Manajemen dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Bank BNI Cabang Gorontalo telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan nasabah. Dengan dukungan teknologi informasi yang baik, bank mampu memberikan pelayanan yang lebih modern, cepat, dan akurat sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen telah berjalan dengan baik dan memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan kepada nasabah. Penggunaan sistem digital seperti BNI Mobile Banking, internet banking, ATM, dan sistem transaksi online membantu mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan pengolahan data, serta mempermudah pegawai dalam melaksanakan aktivitas operasional.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja pegawai dan meningkatkan kepuasan nasabah karena pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan akurat. Selain itu, sistem informasi yang terintegrasi membantu pihak bank dalam mengelola data dan mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih efektif. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen, seperti gangguan jaringan internet, risiko keamanan data, dan keterbatasan kemampuan teknologi pada sebagian pegawai. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan sistem keamanan informasi, dan pelatihan sumber daya manusia agar penerapan Sistem Informasi Manajemen dapat berjalan lebih optimal.

Secara keseluruhan, penerapan Sistem Informasi Manajemen pada BNI Cabang Gorontalo mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan membantu bank dalam menghadapi perkembangan teknologi di era digital.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada BNI Cabang Gorontalo, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan penerapan Sistem Informasi Manajemen di lingkungan perbankan.

Pihak bank diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi informasi, terutama pada kestabilan jaringan internet dan sistem server agar proses pelayanan kepada nasabah dapat berjalan lebih lancar dan efektif. Selain itu, peningkatan keamanan sistem informasi juga perlu diperhatikan untuk mengurangi risiko kebocoran data dan ancaman cyber security yang dapat merugikan pihak bank maupun nasabah.

Bank juga diharapkan dapat memberikan pelatihan teknologi informasi secara berkala kepada pegawai agar kemampuan dalam mengoperasikan sistem informasi semakin meningkat. Dengan adanya pelatihan tersebut, pegawai akan lebih mampu memanfaatkan teknologi secara optimal dalam mendukung pelayanan kepada nasabah.

Selain itu, pengembangan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking perlu terus dilakukan agar layanan yang diberikan semakin mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital. Peningkatan kualitas pelayanan berbasis teknologi diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Negara Indonesia.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai Sistem Informasi Manajemen pada sektor perbankan dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda atau menambahkan variabel lain sehingga hasil penelitian menjadi lebih luas dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Nur. 2022. "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah pada Sektor Perbankan." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 8 No. 2.
- Fauzan, Ahmad. 2021. "Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bank." *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia*, Vol. 5 No. 1.
- Hidayat, Rudi., & Prasetyo, Andi. 2023. "Implementasi Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Industri Perbankan." *Jurnal Administrasi Bisnis dan Perbankan*, Vol. 7 No. 3.
- Lestari, Dian. 2020. "Analisis Sistem Informasi Manajemen pada Pelayanan Bank Modern." *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, Vol. 4 No. 2.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2016. *Sistem Informasi Manajemen*.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Wibowo, Ari. 2021. "Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Bank." *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, Vol. 5 No. 4.
- Yuliana, Fitri. 2022. "Implementasi Sistem Informasi Manajemen pada Industri Perbankan di Indonesia." *Jurnal Riset Sistem Informasi*, Vol. 3 No. 2.