



## **Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Pelayanan Nasabah pada Bank BRI**

**Ketrina Nabila, Arisky Andrinaldo, Sakina Wahid, Dani Milawati**

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial Humaniora  
Universitas Bina Insan

Korespondensi penulis: [ketrinanabila705@gmail.com](mailto:ketrinanabila705@gmail.com), [arisky.andrinaldo@univbinainsan.ac.id](mailto:arisky.andrinaldo@univbinainsan.ac.id),  
[sakinawahid04@gmail.com](mailto:sakinawahid04@gmail.com), [danimilawati72@gmail.com](mailto:danimilawati72@gmail.com)

**Abstract.** Bank BRI, as one of the largest banks in Indonesia, is required to provide fast, accurate, and reliable services to its customers. To achieve this goal, the implementation of an Accounting Information System (AIS) plays a crucial role in supporting operational processes, particularly in transaction processing, financial information reporting, and enhancing service quality. This study aims to analyze the influence of AIS implementation on the effectiveness of customer service at Bank BRI. This research employs a descriptive quantitative method, as it describes the actual conditions related to service effectiveness and the use of AIS within the bank. Data were collected through questionnaires, observations, and documentation of customer service activities. The results show that the implementation of AIS at Bank BRI is adequate and has been carried out according to the essential elements of an effective information system. AIS has a positive impact on customer service effectiveness, as reflected in improved transaction speed, accuracy of information, reduced recording errors, and increased customer satisfaction. However, several limitations remain, such as variations in employee competencies and occasional technical disruptions. Overall, the implementation of AIS significantly influences and enhances the effectiveness of customer service at Bank BRI.

**Keywords:** Accounting Information System, Customer Service, Service Effectiveness.

**Abstrak.** Bank BRI sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia terus dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut, penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) menjadi sangat penting dalam mendukung proses operasional, khususnya dalam pengolahan data transaksi, penyajian informasi keuangan, serta peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan SIA berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan nasabah pada Bank BRI. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif karena mengungkapkan kondisi aktual yang terjadi terkait efektivitas pelayanan dan penggunaan SIA di bank. Data penelitian diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIA pada Bank BRI telah memadai dan berjalan sesuai unsur-unsur sistem informasi yang efektif. Penerapan SIA memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan nasabah, ditunjukkan melalui peningkatan kecepatan transaksi, ketepatan informasi, pengurangan kesalahan pencatatan, serta meningkatnya kepuasan nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan kompetensi SDM tertentu dan gangguan teknis yang sesekali terjadi. Secara keseluruhan, penerapan SIA terbukti berpengaruh signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan nasabah di Bank BRI.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akuntansi, Pelayanan Nasabah, Efektivitas

### **PENDAHULUAN**

Berbagai penelitian di sektor publik menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi mampu meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi pelaporan keuangan (Hall, 2016). Namun

banyak instansi pemerintah masih menghadapi kendala berulang, seperti kemampuan pegawai yang belum merata dalam mengoperasikan aplikasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta komitmen pimpinan yang belum konsisten dalam mendorong pemanfaatan sistem secara optimal (Fahri & Nasution, 2021).

Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu bagian yang saling berhubungan, berkaitan satu sama yang lain, dan berkumpul sama-sama untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu.

Efektivitas pelayanan merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan tujuan, standar, dan kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks perbankan, efektivitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan bank memberikan layanan secara cepat, tepat, aman, dan memuaskan kepada nasabah (Issn, 2023). Menurut Moenir (2014), efektivitas pelayanan adalah kondisi ketika pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat, efisien, dan sesuai tujuan organisasi. Artinya, pelayanan dianggap efektif apabila mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Sistem Informasi Akuntansi (SIA)**

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah subsistem dari sistem informasi manajemen yang bertugas mengumpulkan, mencatat, mengolah, dan melaporkan data keuangan dan nonkeuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan. (Romney & Steinbart, 2017) menjelaskan bahwa SIA menyediakan informasi bagi aktivitas operasi, pengendalian, dan perencanaan strategi, serta membantu menjaga aset organisasi melalui prosedur pengendalian internal yang memadai. Dalam konteks organisasi sektor publik seperti lembaga pemasyarakatan, SIA juga menjadi sarana untuk mewujudkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan negara.

### **Efektivitas Pelayanan Nasabah**

Efektivitas pelayanan nasabah dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Menurut Tjiptono (2017), pelayanan yang efektif ditandai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, serta sikap responsif dari petugas pelayanan.

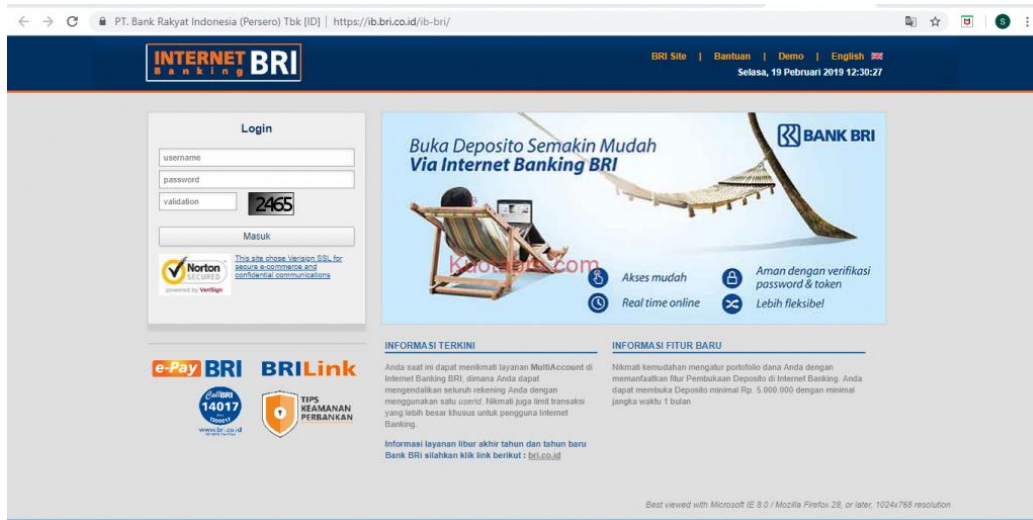
Dalam sektor perbankan, efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh dukungan sistem informasi yang handal, karena sebagian besar transaksi bersifat digital dan membutuhkan ketepatan data (Rahmawati et al., 2022).

### **Efektivitas Pelayanan dalam Konteks Bank BRI**

Efektivitas pelayanan di Bank BRI sangat dipengaruhi oleh kualitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA). Sistem yang terintegrasi seperti BRINETS, teller system, dan core banking system membantu mempercepat transaksi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mempermudah akses layanan bagi nasabah. Penelitian oleh Hermawan (2021) terkait BRI menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berperan dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Adapun fitur-fitur pelayanan yang dapat diakses via-online melalui aplikasi Bri-Net.

## Gambar Tampilan Bri-Net



### Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan

Berbagai penelitian dan literatur menunjukkan sejumlah faktor kunci yang mendukung keberhasilan implementasi pelayanan:

#### 1. Pendukung Pelayanan dalam Perbankan

Pelayanan yang baik pada lembaga perbankan dipengaruhi oleh faktor manusia yang memberikan layanan secara cepat dan tepat, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kedua faktor tersebut saling menunjang, karena sarana hanya efektif jika dioperasikan oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Selain itu, kualitas pelayanan ditentukan oleh dimensi-dimensi seperti *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). (Frastawan & Sup, 2024)

#### 2. Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima faktor utama yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yaitu *tangibles* (bukti fisik layanan), *reliability* (keandalan layanan), *responsiveness* (ketanggapan staf), *assurance* (jaminan pelayanan), dan *empathy* (rasa empati terhadap nasabah). Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. (Pada et al., 2015)

#### 3. Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

Hasil penelitian empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang efektif, termasuk kemampuan pegawai dalam menangani keluhan, memberikan informasi akurat, dan berinteraksi secara ramah, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di lembaga perbankan. (Puspitasari & Nisak, 2023)

### Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan

#### 1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, baik dari segi kemampuan teknis maupun sikap pelayanan, menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan. Kurangnya pelatihan dan beban kerja yang tinggi menyebabkan pegawai tidak mampu memberikan pelayanan secara optimal. (Sari & Nugroho, 2021)

#### 2. Infrastruktur dan Teknologi yang Belum Memadai

Pelayanan yang efektif tidak dapat terwujud tanpa dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Keterbatasan fasilitas teknologi informasi, gangguan sistem, serta peralatan yang kurang optimal menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada nasabah. (Mikarsih et al., 2020)

### 3. **Prosedur Pelayanan yang Berbelit dan Birokratis**

Prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna jasa. Kompleksitas birokrasi menjadi salah satu penghambat utama dalam peningkatan kualitas pelayanan. (Rahmawati et al., 2022)

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara faktual mengenai penerapan Sistem Informasi Akuntansi pada Bank BRI dan efektivitas pelayanan nasabah yang terjadi secara nyata di lapangan. Selain itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur hubungan antara variabel SIA dan efektivitas pelayanan melalui analisis statistik, sehingga hasil penelitian dapat diolah secara objektif dan terukur.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank BRI Unit Lubuklinggau yang berlokasi di Jalan Garuda, Kota Lubuklinggau, Sumatra Selatan. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu unit BRI dengan volume transaksi yang tinggi sehingga relevan sebagai objek pengukuran efektivitas layanan dan penggunaan sistem informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan nasabah pada Bank BRI. Sistem informasi yang terintegrasi membantu pegawai dalam mempercepat proses transaksi, meningkatkan akurasi data, serta meminimalkan kesalahan administrasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penerapan Sistem Informasi Akuntansi dapat meningkatkan efisiensi kerja dan kualitas pelayanan pada lembaga perbankan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) terhadap efektivitas pelayanan nasabah pada Bank BRI, dapat disimpulkan bahwa penerapan SIA di Bank BRI telah berjalan dengan baik melalui aspek kemudahan penggunaan, kecepatan pemrosesan data, keakuratan informasi, keamanan transaksi, serta integrasi sistem yang mendukung operasional bank.

Efektivitas pelayanan nasabah juga berada dalam kategori baik, yang tercermin dari kecepatan layanan, ketepatan informasi, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan nasabah yang cukup tinggi. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa SIA berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan nasabah, sehingga semakin baik penerapan SIA maka semakin optimal pula kualitas pelayanan yang diterima nasabah.

Dengan demikian, SIA menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan, dan Bank BRI perlu terus melakukan pengembangan teknologi, peningkatan kompetensi pegawai, serta pemeliharaan sistem secara berkala untuk memastikan pelayanan tetap efektif dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Fahri, Z., & Nasution, J. (2021). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Di Bagian Umum Kantor Walikota Medan. IX(2), 32–38.
- Frastiawan, D., & Sup, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. \*8\*(2), 301–323.
- Issn, J. (2023). [Http://jurnal.stiatalabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatalabalong.ac.id/index.php/JAPB) ISSN : 2723-0937. \*6\*.
- Pada, N., Bank, P. T., Tbk, M., Bahu, C., Manado, M., Ekonomi, F., & Manajemen, J. (2015). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN THE ANALYSIS OF FACTORS OF THE QUALITY OF CUSTOMER SATISFACTION ON PT . BANK MANDIRI. \*3\*(3), 1275–1286.
- Puspitasari, R. E., & Nisak, K. (2023). Factors Influencing Customer Satisfaction : Empirical Study at Bank Muamalat Madiun Branch. \*3\*(2), 111–121. <https://doi.org/10.21154/etihad.v3i2.7713>