

## PROSEDUR ADMINISTRASI PEMBUKAAN REKENING PERORANGAN DI BAGIAN CUSTOMER SERVICE BANK BJB SYARIAH KCP MOHAMMAD TOHA

Tjang Kian Liong<sup>1</sup>; Mahira Prasanna Putri Widayanti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Insitut Digital Ekonomi LPKIA

<sup>3</sup>Jl. Soekarno Hatta No. 456, Bandung

[change@lpkia.ac.id](mailto:change@lpkia.ac.id)<sup>1</sup>, [mahiraprasanna31@gmail.com](mailto:mahiraprasanna31@gmail.com)<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Demi kelancaran berbagai kegiatan operasional, maka data yang lengkap dan mudah dicari merupakan salah satu faktor yang terpenting. Data nasabah yang dikumpulkan oleh Bagian Customer Service di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah KCP Mohammad Toha Bandung juga sangat penting dalam melaksanakan proses layanan nasabah yang baik bahkan dalam memperlancar proses audit yang dilaksanakan oleh pihak internal maupun eksternal. Pengumpulan dan penyimpanan data nasabah ini dilakukan pada saat dilakukannya prosedur administrasi pembukaan rekening oleh karyawan Bagian Customer Service tersebut. Akan tetapi, pada beberapa kesempatan ternyata didapati masih adanya data nasabah yang tidak lengkap walaupun waktu sudah berjalan sekian lama semenjak seorang nasabah tertentu terdaftar sebagai nasabah, sehingga karyawan Customer Service harus menghubungi para nasabah dan meminta mereka melengkapi data yang kurang. Hal ini menimbulkan masalah baru, yaitu timbulnya pertanyaan bahkan rasa kurang percaya nasabah yang bertanya-tanya mengapa setelah sekian lama menjadi nasabah, tiba-tiba diminta data lagi. Penelitian ini dilakukan menggunakan metoda deskriptif analisis untuk meneliti, menjabarkan dan menemukan penyebab tidak lengkapnya data nasabah yang dikumpulkan Bagian Customer Servis bank termaksud, dan memberikan saran-saran yang dapat dipertimbangkan oleh para pimpinan bank tersebut untuk dapat memperoleh data nasabah yang lengkap di kemudian hari.

**Kata kunci:** *prosedur, administrasi, data nasabah, customer service*

### 1. PENDAHULUAN

Sebagai sebuah lembaga keuangan, Bank Jabar Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mohammad Toha Bandung memiliki fungsi utama menghimpun dana masyarakat yang menjadi nasabahnya dan menyimpan dana tersebut dalam bentuk tabungan dan giro, serta menyediakan fasilitas yang memungkinkan mengalirnya dana, misalnya dengan cara menerbitkan kartu ATM, bilyet giro, ataupun menyediakan layanan internet banking atau pun mobile-banking.

Unit kerja yang langsung berhubungan dengan calon nasabah dan nasabah di Bank BJB KCP Mohammad Toha adalah Bagian Customer Service, yang tugasnya berkisar mulai dari memberikan informasi kepada calon nasabah, membukakan rekening, dan banyak lagi tugas

lain termasuk secara administratif mendukung proses audit internal maupun eksternal, bahkan menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit.

Oleh karena itu, demi kelancaran proses pemberian layanan jasa perbankan kepada nasabah, khususnya layanan pembukaan rekening perorangan, dan untuk kelancaran proses audit, diperlukan data dan informasi yang lengkap dan tertata baik, yang hanya dapat diwujudkan jika kegiatan administrasi dilakukan secara baik pula.

Salah satu pekerjaan yang seharusnya secara rutin dan teratur dilaksanakan adalah kegiatan pengumpulan data nasabah. Pengumpulan data ini sebenarnya sudah dilakukan semenjak nasabah mendaftarkan diri

atau mengajukan permohonan untuk dibukakan rekening, namun tidak jarang saat nasabah mendaftar mereka tidak membawa keseluruhan data atau dokumen yang diperlukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada.

Hal tersebut berakibat timbulnya kondisi TBO (*To Be Obtained*) yang artinya masih adanya data atau dokumen-dokumen tertentu yang masih harus diminta dari nasabah karena masih ada persyaratan administratif yang belum terpenuhi. Apabila hal ini tidak segera diselesaikan, maka pada suatu saat nanti akan ada kegiatan administrasi akan terhambat atau bermasalah, misalnya saat diadakan audit.

Seiring dengan hal ini, permasalahan juga timbul di kemudian hari karena karyawan Bagian Customer Service harus memeriksa kembali dan melengkapi data nasabah yang belum ada atau masih TBO. Hal ini selain menghabiskan banyak waktu, juga akan menimbulkan pertanyaan di benak nasabah karena setelah sekian lama mereka menjadi nasabah, kenapa tiba-tiba karyawan Bagian Customer Service meminta lagi data mereka. Akhirnya hal ini sangat mungkin dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap kualitas kerja yang dilaksanakan para karyawan di bank tersebut.

Oleh karena itu, untuk penelitian ini dipilih judul “Prosedur Administrasi Pembukaan Rekening Perorangan di Bagian Customer Service Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha”.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka disusunlah rumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha?
2. Apa masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service?

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha.

2. Untuk mengetahui apa masalah yang dihadapi dalam prosedur administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service dan apa saran-saran yang dapat diajukan sebagai solusi.

Kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis, penelitian ini menambah pengetahuan dan wawasan khususnya tentang pelaksanaan prosedur administrasi yang nyata, dalam hal ini administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service di Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha.
2. Bagi Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha, penelitian menyediakan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menyelesaikan masalah yang terdapat dalam pelaksanaan prosedur administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service.

## 2. METODA PENELITIAN

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda deskriptif analisis, yang berarti data dikumpulkan secara baik dan benar kemudian diolah serta dianalisis agar dapat mendeskripsikan keadaan dan permasalahan yang ada di tempat penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi lapangan, yaitu pengamatan langsung terhadap pelaksanaan prosedur administrasi pembukaan rekening perorangan pada Bagian Customer Service Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha.
2. Wawancara, yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada karyawan di Bagian Customer Service.
3. Studi pustaka, yaitu mempelajari berbagai buku dan artikel jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian ini, contohnya buku berjudul *Amalan Rahasia: 13 Langkah Sederhana Untuk Membuat SOP – Teknik Menyusun Strategi Pelayanan Prima* yang ditulis Tegar Prajaksa. Salah satu artikel jurnal yang dijadikan acuan adalah *Penerapan Standar Operasional Prosedur pada UMKM Peci Anyaman Bambu di Desa Kertaraharja* yang ditulis Ramanda dan Santi.
4. Studi dokumen, yaitu mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan

administrasi pembukaan rekening perorangan di Bagian Customer Service Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha, misalnya formulir permohonan pembukaan rekening perorangan.

### 3. KAJIAN PUSTAKA

#### 3.1. Pengertian administrasi

Kata administrasi memiliki dua pengertian yang berbeda, yaitu pengertian dalam arti luas dan pengertian dalam arti sempit.

Pengertian administrasi dalam arti luas menurut Rahman Mariati dalam (Martini & Syabilla, 2022) adalah suatu upaya kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai suatu target tertentu yang ditetapkan sebelumnya. Menurut Alemina Henuk dalam (Martini & Syabilla, 2022), administrasi dalam arti luas adalah pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk mencapai target secara efektif dan efisien. Dengan demikian, dalam arti luas administrasi adalah usaha mencapai target bersama secara efektif dan efisien menggunakan sumber daya yang tersedia. Dengan demikian, administrasi dalam arti luas sama dengan pengertian manajemen, seperti yang dikemukakan Angger Dewantara bahwa berdasarkan beberapa tulisan manajemen dapat dipahami sebagai kegiatan yang memiliki suatu sistem proses yang mendayagunakan segala sumber daya demi mencapai tujuan suatu kelompok orang secara efektif dan efisien. (Dewantara, 2021)

Di sisi lain, pengertian administrasi dalam arti sempit meliputi berbagai kegiatan ketatausahaan, antara lain kegiatan pencatatan, pengetikan, surat menyurat, dan pembukuan sederhana (Arsyam, 2022). Sementara itu menurut Atmosudirjo dalam (Admininspektorat, 2022), administrasi dalam arti sempit berkisar pada kegiatan *office work* atau tata usaha kantor yang merupakan berbagai pekerjaan kertas seperti tulis-menulis, pembuatan agenda, kegiatan kearsipan dan pembukuan. Dapat disimpulkan di sini bahwa administrasi dalam arti sempit merupakan pekerjaan ketatausahaan, *office work* atau *paper work*.

#### 3.2. Pengertian dan Tugas Bagian Customer Service

“*Customer Service*” diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menggunakan Google Translate menjadi “pelayanan pelanggan”. Dengan demikian Bagian

Customer Service adalah suatu bagian atau unit kerja yang memberikan pelayanan kepada pelanggan, yang dapat diperluas menjadi nasabah, klien, tamu, pembeli, pasien, dan lain-lain.

Bagian Customer Service, menurut Hutabalian dan Kalangi, sangat berperan dalam meningkatkan saling pengertian antara masyarakat dengan perusahaan, meningkatkan rasa percaya dan mendapatkan dukungan dari masyarakat, dan menjalin kerja sama yang saling menguntungkan, di mana tahap awalnya adalah mendapatkan data dan fakta yang akurat dari masyarakat yang hendak menjadi pelanggan atau nasabah. (Baene, 2022)

DJ & Ristyanadi menyiratkan bahwa seorang karyawan Bagian Customer Service harus menyampaikan informasi yang jujur kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang benar dan kemudian merasa terlibat dalam upaya-upaya yang dilakkan oleh perusahaan. (Baene, 2022)

Seorang karyawan Bagian Customer Service memiliki berbagai tugas dan tanggung jawab, di antaranya: (Pramudya at al, n.d.)

1. Memberikan informasi kepada calon nasabah atau kepada nasabah, misalnya tentang produk-produk yang ada di bank dan manfaatnya, syarat-syarat membuka atau menutup rekening, dan lain-lain.
2. Membantu calon nasabah menyelesaikan administrasi pembukaan rekening, misalnya mengisi formulir-formulir, meminta atau melengkapi data calon nasabah, antara lain fotokopi kartu identitas berupa KTP, SIM atau Paspor.
3. Mencetak buku tabungan dan mempersilakan nasabah ke loket *teller* untuk melakukan penyetoran.
4. Membantu nasabah melakukan administrasi penutupan rekening.
5. Dan lain-lain.

#### 3.3. Pengertian dan Manfaat SOP

Standard Operating Procedure disingkat SOP merupakan instruksi prosedur kerja yang ditulis secara mendetail dan wajib ditaati semua karyawan yang bekerja di suatu perusahaan, tujuannya agar terbentuk keseragaman saat menjalankan pekerjaan tertentu (Prajaksa, 2021). Dengan demikian, SOP yang dibuat mendetail tadi merupakan panduan bagi setiap karyawan yang memaparkan apa yang harus dilakukan dan bagaimana langkah-langkah melakukan pekerjaan tersebut. Penting pula

dipahami, bahwa panduan langkah-langkah kerja tadi harus dipatuhi.

Manfaat SOP adalah sebagai alat bantu untuk membuat pelaksanaan kerja menjadi lebih mudah dan untuk menghindari atau meminimalisir kelalaian atau kesalahan (Ramada & Sandi, 2023).

Dari pernyataan-pernyataan di atas dapat dipahami bahwa SOP sangat bermanfaat karena bila ditaati oleh seluruh karyawan, maka tugas-tugas dapat dilakukan secara seragam sehingga kesalahan kerja dapat diminimalisir dan dengan sendirinya kualitas hasil kerja dapat ditingkatkan.

#### 4. HASIL PENELITIAN

##### 4.1. Tugas Bagian Customer Service di BJB Syariah KCP Mohammad Toha

Dari hasil wawancara dan observasi, dan dari dokumen panduan yang ada di perusahaan, dapat dipaparkan bahwa tugas-tugas Bagian Customer Service antara lain adalah:

1. Melayani calon nasabah dan nasabah yang membutuhkan informasi mengenai produk dan jasa perbankan.
2. Melayani calon nasabah dan nasabah dalam hal pembukaan, penutupan, pemeliharaan rekening tabungan, giro, deposito maupun rekening koran.
3. Membantu melayani penerbitan buku tabungan, kartu ATM, Cek atau Bilyet Giro, layanan *m-banking*, dan memblokir rekening sesuai ketentuan.
4. Melayani kebutuhan informasi mengenai saldo dana nasabah.
5. Melaksanakan pencetakan rekening koran nasabah giro setiap awal bulan.
6. Membuat Surat Keterangan/Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah dengan ketentuan.
7. Melayani permohonan penutupan kartu ATM secara instan maupun regular.
8. Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari nasabah.
9. Melakukan kegiatan *scanning spesimen* rekening giro ke dalam sistem.
10. Mengelola penyimpanan berkas-berkas permohonan pembukaan rekening nasabah (perorangan).
11. Selalu menerapkan standar *service quality* yang sesuai.
12. Menindak lanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.
13. Mengendalikan penerapan prinsip pencegahan dan kepatuhan terhadap

kegiatan KCP dengan senantiasa melakukan evaluasi.

14. Mengelola dokumen arsip yang harus tertata rapi dan terdokumentasikan dengan baik di lingkungan kerjanya.

Dari sekian banyak tugas Bagian Customer Service, dapat digarisbawahi beberapa butir yang lebih kuat berkaitan dengan kelengkapan data nasabah, antara lain:

1. Butir nomor 10: Menyimpan berkas-berkas permohonan pembukaan rekening (perorangan), yang tentunya harus dilakukan dengan baik, lengkap dan terhidar dari kehilangan.
2. Butir nomor 12: Menyelesaikan temuan audit. Proses audit dapat dilaksanakan dengan baik jika data yang diperlukan tersedia, dan jika proses audit menemukan bahwa data tidak lengkap, maka selanjutnya data harus dilengkapi.
3. Butir nomor 13: Penerapan prinsip kepatuhan terhadap kegiatan KCP dan melakukan evaluasi. Jika hasil evaluasi menyingkap adanya data nasabah yang tidak lengkap, maka harus dilengkapi dan segera dicarikan jalan keluar agar data nasabah dapat diperoleh secara lengkap di kemudian hari.
4. Butir nomor 14: Mengelola dokumen arsip yang harus tertata rapi. Tugas ini pun seharusnya dilaksanakan dengan baik.

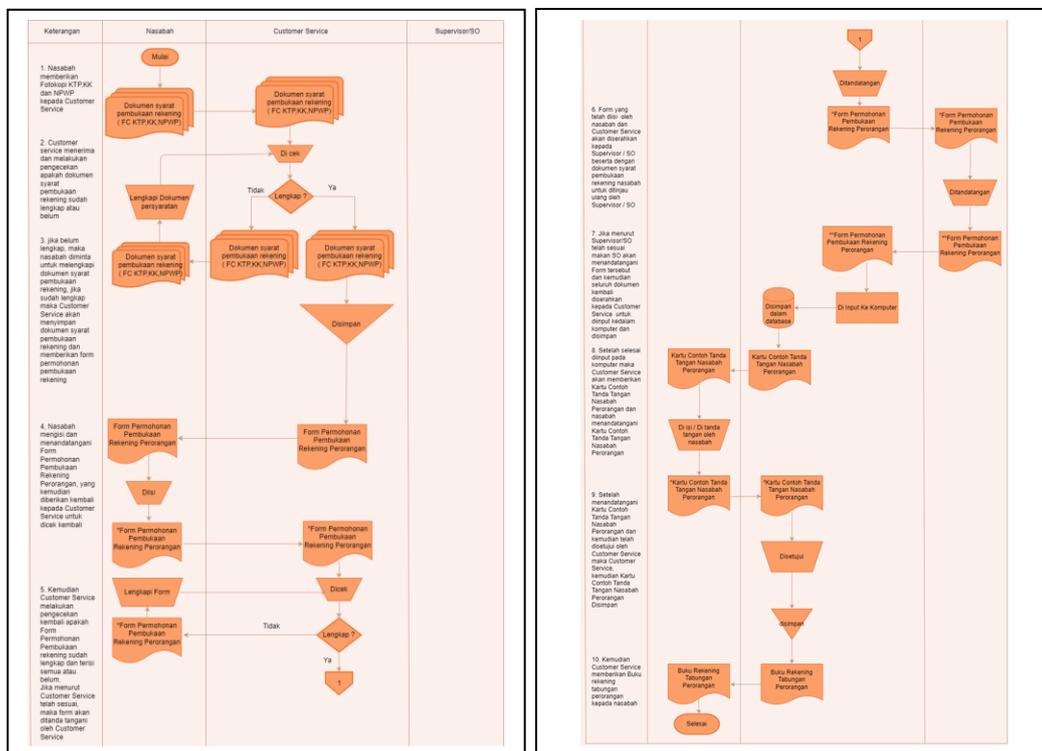
##### 4.2. Pelaksanaan Prosedur Administrasi Pembukaan Rekening di Bagian Customer Service

Dari hasil observasi dan berdasarkan panduan yang ada di perusahaan, dapat dijelaskan bahwa SOP administrasi pembukaan rekening perorangan adalah sebagai berikut:

1. Calon nasabah memberikan fotokopi KTP, KK, dan NPWP kepada Customer Service
2. Customer Service menerima dan melakukan pengecekan apakah dokumen syarat pembukaan rekening sudah lengkap atau belum.
3. Jika belum lengkap maka nasabah diminta untuk melengkapi dokumen syarat pembukaan rekening, jika sudah lengkap maka Customer Service akan menyimpan dokumen syarat pembukaan rekening dan memberikan formulir permohonan pembukaan rekening.

4. Nasabah mengisi dan menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening perorangan, yang kemudian dikembalikan kepada Customer Service untuk diperiksa lagi.
5. Customer Service melakukan pengecekan lagi apakah formulir permohonan pembukaan rekening sudah lengkap terisi semua atau belum. Jika menurut Customer Service sudah lengkap, maka formulir tersebut akan ditandatangani oleh Customer Service.
6. Formulir tersebut kemudian diserahkan kepada Supervisor bersama dokumen-dokumen syarat pembukaan rekening nasabah untuk ditinjau dan ditandatangani oleh Supervisor.
7. Setelah Supervisor menandatangani formulir tersebut dan semua dokumen diserahkan kembali kepada Customer Service yang kemudian akan menginput data-data nasabah ke komputer dan menyimpan dokumen.
8. Setelah proses input selesai, lalu Customer Service memberikan Kartu Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan agar calon nasabah membubuhkan tanda tangannya di kartu tersebut.
9. Setelah Customer Service meneliti tanda tangan tersebut dan menyetujuinya, ia menyimpan kartu tersebut.
10. Akhirnya Customer Service mencetak data nasabah di Buku Rekening Tabungan dan memberikannya kepada nasabah. (Lihat *flowchart* di bawah ini.)

**Flowchart Prosedur Administrasi Pembukaan Rekening Perorangan di Bagian Customer Service digambarkan berdasarkan SOP BJB Syariah KCP Mohammad Toha Bandung**



Observasi yang dilakukan menghasilkan temuan bahwa karyawan Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha telah melakukan 7 (tujuh) dari 10 (sepuluh) tahap atau langkah kerja dalam *flowchart* di atas dengan baik. Akan tetapi terdapat ketidakefektifan pada saat melakukan tahap ke-2, ke-6 dan ke-7.

Pada tahap ke-2, saat karyawan Bagian Customer Service menerima dokumen persyaratan pembukaan rekening perorangan, seringkali ia tidak melakukan pengecekan apakah persyaratan sudah lengkap atau belum. Kemudian, jika belum lengkap, seringkali upaya untuk melengkapi data atau dokumen ini

Pada tahap ke-6, saat Supervisor menerima dokumen-dokumen syarat pembukaan rekening, ia hanya melihat dokumen-dokumen tersebut lalu menandatangani formulir permohonan tanpa benar-benar mengecek apakah dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan sudah lengkap atau belum.

Pada tahap ke-7, karyawan Customer Service yang seharusnya menginput data nasabah ke komputer kadang-kadang tidak melakukan proses input tersebut sehingga data nasabah tidak tersimpan dalam database. Akibatnya dokumen menjadi berstatus TBO (To Be Obtained). Pada tahap ke-7 ini juga, setelah menginput data nasabah, karyawan Customer Service seringkali menyimpan dokumen begitu saja di atas meja kerjanya untuk beberapa waktu, sehingga ada kemungkinan dokumen tercecer atau terselip sebelum akhirnya diserahkan kepada Bagian Kearsipan.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa data nasabah yang diperoleh karyawan Bagian Customer Service Bank BJB KCP Mohammad Toha seringkali tidak lengkap dan dalam status TBO (To Be Obtained), karena (1) karyawan Bagian Customer Service tidak selalu memastikan bahwa data calon nasabah sudah lengkap pada saat prosedur pembukaan rekening baru dilanjutkan ke tahap selanjutnya, (2) Supervisor tidak memastikan bahwa data calon nasabah sudah lengkap sebelum menandatangani formulir permohonan pembukaan rekening calon nasabah, dan (3) karyawan Customer Service sering luput menginput data calon nasabah ke komputer. Dapat dikatakan bahwa pelaksanaan SOP Administrasi Pembukaan Rekening di Bagian Customer Service belum sepenuhnya sesuai dengan SOP yang berlaku, terutama yaitu pada tahap ke-2, ke-6 dan ke-7. Dengan kata lain, pengendalian (*controlling*) oleh Supervisor terhadap karyawan Bagian Customer Service pun kurang terlaksana secara baik.

Akibat yang ditimbulkan adalah tidak lengkapnya data nasabah saat akan dilakukan audit internal maupun eksternal, dan karyawan Customer Service harus meminta nasabah untuk melengkapi data yang belum ada (TBO). Apabila karyawan Customer Service yang bertugas adalah karyawan yang baru, maka ia

pun akan kebingungan dengan data atau dokumen nasabah yang tidak lengkap. Lebih lanjut, saat karyawan Customer Service meminta lagi data diri atau dokumen kepada nasabah, kepercayaan nasabah terhadap layanan bank dapat menurun karena mereka merasakan bahwa pengelolaan data nasabah yang sangat penting ternyata tidak dilakukan dengan baik.

### 5.2. SARAN

Beberapa saran dapat diajukan berdasarkan temuan-temuan di atas.

Pertama, dapat disediakan formulir *checklist* kelengkapan data nasabah, sehingga karyawan Bagian Customer Service bahkan Supervisor dapat mengecek data apa saja yang harus dikumpulkan, data apa saja yang sudah lengkap dan data apa lagi yang masih harus diminta dari calon nasabah. *Checklist* yang diusulkan adalah seperti di bawah ini.

The image shows a checklist form titled "LEMBAR CHECKLIST DATA NASABAH YANG WAJIB ADA" from Bank BJB Syariah. It contains input fields for "TANGGAL" and "NAMA NASABAH". Under the heading "ADA", there are five items, each with a radio button and a corresponding input field: "Photocopy KTP", "Photocopy Kartu Keluarga (KK)", "Photocopy NPWP", "Form Permohonan Pembukaan Rekening Perorangan", and "Kartu Contoh Tanda Tangan Nasabah Perorangan".

Kedua, Supervisor juga sebaiknya mengecek kelengkapan data atau dokumen yang disertakan dengan formulir permohonan pembukaan rekening perorangan yang telah diisi oleh calon nasabah. Bila ada data atau dokumen yang belum lengkap, sebaiknya dilengkapi dulu sebelum formulir permohonan ditandatangani oleh Supervisor.

Ketiga, secara bekal dan mendadak, Supervisor sebaiknya mengecek apakah karyawan Bagian Customer Service bekerja sesuai SOP yaitu selalu menginput data calon nasabah secara lengkap ke komputer.

Keempat, sebaiknya dibuat metoda penyimpanan dokumen data nasabah di Bagian Customer Service, misalnya menggunakan *file-box* atau *binder* khusus, sehingga dokumen calon nasabah atau nasabah baru dapat disimpan secara teratur dan aman sebelum kemudian di serahkan kepada Bagian Kearsipan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Admininspektorat. (2022, October 29). *Administrasi Adalah: Pengertian, Tujuan, Unsur, Jenis, dan Fungsinya*. INSPEKTORAT Kabupaten Kuantan Singingi.  
<https://inspektorat.kuansing.go.id/id/post/administrasi-adalah-pengertian-tujuan-unsur-jenis-dan-fungsinya.html> Diunduh 22 Juni 2024
- [2] Arsyam, M. (2022). ADMINISTRASI PENDIDIKAN ( Bahan Ajar Semester V ) BAHAN AJAR. *INSPEKTORAT Kabupaten Kuantan Singingi*.
- [3] Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 102–107.  
<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.19>
- [4] Dewantara, A. (2021, November 8). *Korelasi dan Peran Manajemen dalam mencapai Tujuan Organisasi*. Kementerian Keuangan RI.
- [5] Martini, T., & Syabilla, A. (2022). *Administrasi Perencanaan Konten Instagram Customer Pada Divisi Chlorine di Perusahaan Cyberlabs*. In *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis* (Vol. 8, Issue 2).
- [6] Prajaksa, T. (2021). *Amalan Rahasia: 13 Langkah sederhana Untuk membuat SOP-Teknik Menyusun Strategi Pelayanan Prima* (M. Makhfud, Ed.). Pustaka Ilmu.
- [7] Pramudya at al. (2022). *Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Banka Belitung Cabang Lahat*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*. STEBIS Indo Global Mandiri.  
[https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/51#google\\_vignette](https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/51#google_vignette)
- [8] Ramada & Sandi. (2023). PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA UMKM PECI ANYAMAN BAMBU DI DESA KERTARAHARJA. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1), 3482–3488.  
<https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/AJPM/article/view/4089/2838>