

Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Calon Nasabah Pada BPRS Botani

Pusvita Wijaya, Suharmiati

Program Studi Perbankan & Keuangan, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan
EMail: pusvitawijaya@ibik.ac.id

ABSTRACT

Customer service is an activity intended to provide customer satisfaction through services that can meet customer wants and needs. Service is an effort to serve the needs of others, which is basically an activity that is offered to consumers or customers being served, which is intangible and cannot be owned. The purposes of this discussion are: (1) to determine the role of the customer in improving the quality of customer service at BPRS Bogor, (2) To find out what are the obstacles experienced by customer service in improving the quality of service to customers of BPRS Botani, (3) To find out how overcome obstacles experienced by customer service in improving service quality, (4) Comparison of theory with results during field work practice. The results of this discussion show that (1) the service to prospective customers by PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Botani is in accordance with theory and in accordance with the SOP that has been determined by PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Botani. (2) the obstacles experienced include system barriers, misunderstanding of prospective customers and incomplete files in the account opening application. (3) these obstacles can be overcome by contacting the IT department, explaining back to prospective customers and asking for identification cards from potential customers, (4) the services carried out by customer service are in accordance with existing theories.

Keywords: service, role, customer service

ABSTRAK

Customer service ialah setiap kegiatan yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan ialah usaha melayani kebutuhan orang lain, yang pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Tujuan dari pembahasan ini yaitu: (1) untuk mengetahui peranan customer dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di BPRS Bogor, (2) Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dialami oleh customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan pada nasabah BPRS Botani, (3) Untuk mengetahui cara mengatasi hambatan yang dialami customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan, (4) Perbandingan teori dengan hasil selama praktek kerja lapangan. Hasil pembahasan ini menunjukkan bahwa (1) pelayanan pada calon nasabah yang dilakukan PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Botani sudah sesuai dengan teori dan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan oleh PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Botani. (2) hambatan-hambatan yang dialami meliputi hambatan system, ketidakpahaman calon nasabah dan ketidaklengkapan berkas dalam permohonan pembukaan rekening. (3) hambatan-hambatan ini dapat diatasi dengan cara menghubungi bagian IT, menjelaskan kembali kepada calon nasabah dan meminta kartu tanda pengenal kepada calon nasabah, (4) pelayanan yang dijalankan oleh customer service terdapat kesesuaian dengan teori yang ada.

Kata Kunci: pelayanan, peran, customer service

PENDAHULUAN

Perbankan syariah telah berkembang pesat serta telah menjadi trend dalam dunia keuangan. Keberadaan perbankan syariah di Indonesia sebagai refleksi kebutuhan akan sistem perbankan yang dapat memberikan kontribusi stabilitas kepada sistem keuangan nasional selain perbankan konvensional. Industri perbankan syariah juga mencerminkan permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif dimana perbankan menyediakan jasa yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dimana produk dan jasa keuangan yang ditawarkan harus sesuai dengan Syariah atau hukum Islam. Sesuai undang-undang No. 21 tahun 2008 mengenai Perbankan syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup lembaga keuangan serta kegiatan usaha dengan tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya sedangkan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah).

Secara resmi legalisasi perbankan syariah telah dituangkan dalam UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998, dan juga dalam UU No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU No. 3 Tahun 2004 dan UU No. 21 Tahun 2008. Saat ini persaingan dalam dunia perbankan sangat ketat, yang dimana bank-bank sedang berlomba-lomba dalam menarik minat masyarakat. Dalam persaingan di dunia perbankan tidak hanya meningkatkan kualitas dalam produk-produk yang dimiliki, melainkan harus meningkatkan kualitas pelayanannya pada nasabah maupun calon nasabah. Dalam meningkatkan pelayanan nasabah maupun calon nasabah Peranan sumber daya manusia dalam suatu Bank sangatlah penting dalam kelancaran kegiatan perbankan setiap harinya, halnya seperti frontliner. Frontliner merupakan bagian yang bertugas dalam garda terdepan yang dimana frontliner tersebut berhubungan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah bank. Di dalam Frontliner terbagi menjadi beberapa bagian atau posisi, seperti Teller, Customer Service dan Satpam.

Customer service sendiri merupakan bagian terpenting dalam melayani calon nasabah, dikarenakan customer service termasuk bagian terdepan dalam melayani calon nasabah dan yang berpengaruh terhadap penilaian pelayanan terhadap calon nasaba yang dimana setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah maupun calon nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah maupun calon nasabah. Secara umum fungsi dan tugas dari customer service antara lain sebagai Resepsionis, Deksama, Salesman, Customer Relation Officer dan Komunikator. Fungsi dan tugas tersebut harus dilaksanakan secara selaras dan seimbang agar tercapainya mutu pelayanan yang baik terhadap nasabah maupun calon nasabah. Setiap tugas dan tanggung jawab dari customer service telah diatur oleh Bank dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP).

Oleh karena itu customer service dituntut harus memiliki kemampuan dalam melayani nasabah secara cepat dan tepat, serta harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dengan didukung tersedianya sarana dan prasarana yang dapat mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah maupun calon nasabah. Peranan customer service sangat memiliki pengaruh besar terhadap nasabah, apabila customer service meningkatkan mutu pelayanan secara prima atau baik kepada nasabah maupun calon nasabah maka akan memberikan dampak kepada nasabah seperti kepuasan nasabah dan nyaman nasabah dengan pelayanan yang di berikan oleh customer service

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menguraikan fenomena dan fakta yang ada atau terjadi dalam obyek penelitian. Data diperoleh dari hasil observasi

dan wawancara yang dilaksanakan di Bank Perkreditan Rakyat Botani selama dua bulan yaitu sejak 4 Maret sampai dengan 3 Mei 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uraian Obyek Penelitian

BPRS Bina Rahmah didirikan Berawal dari diskusi pengurus Korps. Alumni Himpunan Mahasiswa Islam (KAHMI) daerah Bogor yang dipimpin oleh H. Sjafriz Mangkuprawira pada bulan Oktober 1992, telah mensepakati untuk merintis BPR Syariah. Hal ini didasari atas keprihatinan kondisi kaum dhuafa yang terus tertinggal dalam berbagai aspek kehidupan. Pada sisi lain potensi umat Islam cukup besar dalam posisinya sebagai kelompok produsen maupun kelompok konsumen, bahkan kelompok jasa tenaga kerja. Nama Bina Rahmah dicetuskan oleh H. Sjafriz Mangkuprawira dalam suatu rapat persiapan pembentukan BPRS Bina Rahmah, di rumah beliau (1992). Bina Rahmah mengandung arti membina dengan Rahmah yaitu implementasi rasa syukur kepada Allah SWT dengan membina umat secara penuh kasih sayang.

Tepat pada tanggal 11 Agustus 1995 telah terbit Akte Pendirian PT BPRS Bina Rahmah yang dibuat di hadapan Notaris Rd. Dewi Rini Herlina, SH No. 97 tanggal 11 Agustus 1995 dan Akte Perubahan No. 157 tanggal 15 Pebruari 1996 Notaris Supiah Nurbaiti, SH berkedudukan di Bogor. Perkembangan selanjutnya pada tanggal 27 Juni 2013 bertepatan dengan tanggal 18 Sya'ban 1434 H di ruang rapat Taman Kencana Guest House Jl. Taman Kencana No.3 Bogor, PT. BPRS Bina Rahmah melakukan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) dan telah disepakati dan disetujui bahwa PT. Bogor Life Science and Technology (PT. BLST) sebagai Holding Company Institut Pertanian Bogor (IPB) melakukan AKUISISI saham PT. BPRS Bina Rahmah sebesar minimal 55%. Proses akuisisi ini berlangsung sangat lama mengingat ketatnya aturan akuisisi pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan baru selesai pada tanggal 05 Juni 2017. Hal ini yang menyebabkan BPRS Bina Rahmah berganti Branding menjadi BPR Syariah Botani.

Peranan Customer service dalam Meningkatkan Mutu pelayanan Calon Nasabah pada BPRS Botani

1. Peranan Customer Service pada BPRS Botani

Customer service merupakan bagian terpenting dalam melayani calon nasabah, hal tersebut dikarenakan customer service termasuk kedalam bagian terdepan yang dapat terhubung langsung dengan calon nasaba yang dimana setiap kegiatan yang diperuntukkan untuk memberikan kepuasa kepada calon nasabah atau nasabah lama dalam memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah maupun calon nasabah.

Berikut beberapa tugas yang dijalani oleh Customer Service BPRS Botani:

a. Memberikan informasi kepada calon nasabah.

Customer service memiliki tugas dalam melayani calon nasabah yang dimana customer service harus dapat memberikan informasi mengenai apa yang ingin diketahui oleh calon nasabah atau nasabah lama secara lengkap. Informasi tersebut dapat berupa produk dan jasa yang dimiliki oleh Bank Perkreditan Rakyat Syariah Botani (BPRS Botani)

b. Membantu menyelesaikan keluhan atau kebutuhan pada calon nasabah.

Selain dapat memberikan informasi kepada calon nasabah dan nasabah lama, customer service bertugas untuk dapat memberikan solusi terhadap keluhan maupun kebutuhan pada calon nasabah atau nasabah lama yang dapat memenuhi dalam kebutuhan dan keinginan pada calon nasabah atau nasabah lama.

c. Menawarkan dan memperkenalkan produk dan jasa kepada calon nasabah.

Sebagai customer service di Bank Perkreditan Rakyat Syariah Botani (BPRS Botani) harus dapat menawarkan dan memperkenalkan produk atau jasa yang dimiliki oleh BPRS Botani yang dimana produk dan jasa tersebut harus ditawarkan dan diperkenalkan kepada calon nasabah, tetapi produk dan jasa

- tersebut harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pada calon nasabah di BPRS Botani.
- d. Memberikan informasi mengenai fitur dan keuntungan di BPRS botani.
Sebagai customer service yang menjadi penghubung antara calon nasabah dengan pihak bank harus dapat memberikan informasi lengkap yang dimiliki oleh BPRS Botani, seperti memberikan informasi mengenai fitur dan keuntungan serta layanan yang dapat diberikan kepada calon nasabah maupun nasabah lama sebagai cara untuk dapat menarik minat dan memenuhi kebutuhan serta keinginan calon nasabah. Fitur dan keuntungan tersebut dapat berupa fitur yang terdapat pada produk tabungan dan deposito, sedangkan layanan dapat berupa pelayanan dalam
 - e. Membantu calon nasabah dalam mengisi formulir permohonan.
Sebagai customer service harus memastikan formulir yang di berikan kepada calon nasabah sudah terisi dengan benar, apabila terdapat calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengisi formulir permohonan maka sebagai customer service harus sigap membantu calon nasabah agar proses pelayanan dalam pembukaan rekening dapat berjalan dengan baik.
 - f. Melakukan proses pembukaan rekening sesuai dengan kebutuhan calon nasabah dengan cepat tanggap dan tidak bertele-tele, Sehingga calon nasabah dapat merasa puas.
2. Proses customer service dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah
- Pada BPRS Botani peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditentukan. Berikut proses customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan calon nasabah ialah :
- a. Menyambut calon nasabah dengan baik.
Sebagai customer service di BPRS Botani harus memberikan pelayanan yang terbaik, yang dimana dalam memberikan pelayanan customer service harus menunjukkan sikap terbaik agar dapat memberikan kesan pertama yang baik, sikap yang diberikan oleh customer service di BPRS Botani antara lain :
 - 1) Berdiri pada saat menyambut calon nasabah
Customer service di BPRS Botani harus memberikan pelayanan terbaik kepada calon nasabah, seperti pada saat calon nasabah datang seorang customer service menyambut dengan berdiri dan memberikan senyuman kepada calon nasabah.
 - 2) Sopan santun.
Sikap sopan santun yang diberikan oleh customer service kepada calon nasabah yaitu dengan menyambut atau menyapa calon nasabah yang datang dengan menggunakan bahasa yang sopan seperti selamat pagi bapak atau ibu, selamat siang bapak atau ibu. Selain menyambut calon nasabah dengan sebutan bapak atau ibu, customer service juga menyambut calon nasabah dengan posisi berdiri dari tempat duduk dan mempersilahkan duduk kepada calon nasabah serta mengucapkan terimakasih apabila pelayanan sudah selesai dengan melakukan kontak mata dan tersenyum sebagai tanda antusias sebagai customer service.
 - 3) Bersikap ramah tamah.
Sikap ramah tamah yang diberikan kepada calon nasabah oleh customer service di BPRS Botani seperti pada saat nasabah datang ke bank yang dilakukan oleh customer service menyambut nasabah dengan wajah tersenyum, menanyakan kabar kepada nasabah, menanyakan apa yang dapat dibantu, menjelaskan produk-produk dengan sopan dan ramah serta selalu tersenyum dan berbicara dengan nada yang lembut. Hal ini lakukan customer service untuk memberikan pelayanan prima sebagai kesan pertama yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi calon nasabah BPRS Botani.

- b. Customer service memperkenalkan nama
Customer service di BPRS Botani dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah, customer service selalu memperkenalkan nama pada saat awal pelayanan. Hal tersebut dilakukan untuk dapat membuat suasana akrab antara customer service dengan calon nasabah, sehingga calon nasabah tidak canggung selama pelayanan berlangsung.
- c. Customer service menanyakan nama kepada calon nasabah
Customer service di BPRS Botani sudah memiliki peraturan tersendiri dalam melayani calon nasabah yang dimana pada saat awal melayani customer service harus menanyakan nama kepada calon nasabah, hal dilakukan untuk memberikan rasa kedekatan selama proses pelayanan berlangsung.
- d. Customer service menawarkan bantuan kepada calon nasabah.
Dalam melayani calon nasabah yang akan menjadi nasabah BPRS Botani, customer service akan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah, seperti selalu menanyakan apa yang dapat bantu. Contoh customer service dalam menanyakan apa yang dapat dibantu kepada calon nasabah ialah, bapak apa yang bisa kami bantu atau ibu apa yang bisa kami bantu. Apabila customer service menanyakan apa yang dapat dibantu kepada calon nasabah, maka calon nasabah dapat merasa diperhatikan dengan baik oleh pelayanan yang diberikan oleh customer service.
- e. Mendengarkan apa yang menjadi kebutuhan calon nasabah.
Sebagai customer service sudah menjadi kewajiban dalam melayani calon nasabah untuk dapat mendengarkan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pada calon nasabah seperti, customer service mendengarkan keluhan atau kebutuhan yang sedang disampaikan calon nasabah dengan fokus tanpa memperhatikan hal lain atau customer service mendengarkan dengan melakukan pekerjaan lain pada saat calon nasabah menyampaikan apa yang menjadi kebutuhannya. Sehingga calon nasabah dapat merasa diprioritaskan selama pelayanan berlangsung.
- f. Menjelaskan dan menawarkan produk dan jasa bank kepada calon nasabah.
Salah satu tugas dan tanggung jawab customer service adalah menjelaskan suatu produk dan jasa yang dimiliki di BPRS botani dengan jelas, sopan, ramah tamah dan lengkap seperti :
 - 1) Menjelaskan jenis-jenis produk tabungan dan jenis-jenis deposito dengan lengkap.
 - 2) Menjelaskan jenis-jenis pembiayaan yang dimiliki di BPRS Botani.
 - 3) Menjelaskan fitur dan layanan yang terdapat pada di BPRS Botani.
 - 4) Menjelaskan manfaat yang dimiliki dari setiap produk dan jasa yang ditawarkan.
 - 5) Menjelaskan bagi hasil yang di dapatkan oleh calon nasabah yang dimana bagi hasil tersebut sesuai dengan ketentuan di BPRS Botani dan jangka waktu pada produk deposito.
- g. Customer service menegaskan persyaratan berkas yang harus dipenuhi oleh calon nasabah.
Sebagai customer service sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan informasi syarat-syarat berkas yang harus dipenuhi untuk mempercepat proses pembukaan rekening dan customer service dapat melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas pada calon nasabah di BPRS Botani. Hal tersebut dilakukan untuk dapat memproses permohonan dari calon nasabah.
- h. Membantu calon nasabah dalam mengisi formulir permohonan pembukaan rekening.
Sebagai customer service harus dapat membantu calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengisi formulir permohonan, hal tersebut dilakukan customer service untuk memastikan kebenaran atas informasi yang diberikan oleh calon nasabah pada saat mengisi formulir terkait identitas calon nasaba.

- i. Memproses permintaan calon nasabah dengan cepat dan tepat. Melakukan proses permohonan yang telah diajukan oleh calon nasabah merupakan tanggung jawab pada customer service, yang dimana customer service harus melakukan proses permohonan calon nasabah dengan cepat dan tepat tanpa bertele-tele dalam menjalankan proses permohonan calon nasabah sehingga calon nasabah dapat merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di BPRS Botani.
 - j. Memverifikasi tanda tangan pada calon nasabah. Sebagai customer service sudah menjadi wewenangnya untuk memverifikasi tanda tangan untuk memastikan kebenaran pengisian data yang diberikan oleh calon nasabah dan sebagai keabsahan tanda tangan calon nasabah.
 - k. Menawarkan kembali bantuan ke calon nasabah setelah customer service melayani calon nasabah. Setelah selesai dalam pemberian pelayanan, customer service akan menanyakan kembali kepada calon nasabah untuk memastikan apakah ada hal yang perlu dibantu kembali atau dijelaskan kembali oleh customer service untuk dapat memenuhi pelayanan terbaik.
 - l. Mengucapkan terimakasih kepada calon nasabah dengan kontak mata dan tersenyum dan apabila dalam situasi tidak seperti saat ini yang dimana customer service berjabat tangan dengan calon nasabah. Hal tersebut dilakukan sebagai tanda antusias customer service dalam melakukan pelayanan dan untuk memberikan pelayanan terbaik.
3. Peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah
- Customer service memiliki peranan terpenting dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah, peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah sebagai berikut :
- a. Memberikan Sikap terbaik.

Dalam melayani calon nasabah yang datang kebank, customer service BPRS Botani memiliki cara dalam memberikan pelayanan dengan menunjukkan sikap terbaik agar dapat memberikan kesan pertama yang baik, sikap yang diberikan oleh customer service di BPRS Botani antara lain :

 - 1) Sopan santun
Sebagai customer service harus memberikan sikap terbaik dalam melayani calon nasabah yaitu dengan menyambut atau menyapa calon nasabah yang datang dengan menggunakan bahasa yang sopan seperti selamat pagi bapak atau ibu, selamat siang bapak atau ibu. Selain menyambut calon nasabah dengan sebutan bapak atau ibu dan mengucapkan terimakasih dengan sopan dan lembut apabila pelayanan sudah selesai.
 - 2) Sikap ramah tamah
Sebagai customer service di BPRS Botani yang berperan penting dalam melayani calon nasabah harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan menunjukkan keramah tamahan dalam melayani calon nasabah seperti selalu tersenyum dan selalu berbicara dengan nada lembut. Sehingga calon nasabah dapat merasa nyaman selama berjalannya pelayanan.
 - b. Memberikan perhatian kepada calon nasabah.

Sebagai customer service pada BPRS Botani harus selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan ataupun keinginan dari setiap calon nasabah yang datang pada bank, perhatian yang diberikan oleh customer service BPRS Botani kepada calon nasabah yaitu:

 - 1) Menanyakan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan kepada calon nasabah.
 - 2) Mendengarkan dengan fokus pada saat calon nasabah berbicara mengenai apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pada calon nasabah.
 - 3) Memberikan penjelasan kepada calon nasabah mengenai solusi atas kebutuhan atau yang menjadi keinginan pada calon nasabah.

- 4) Membantu calon nasabah dalam melakukan pengisian formulir permohonan calon nasabah.
- 5) Menunjukkan rasa simpati dan empati sehingga calon nasabah merasa diperhatikan selama pelayanan berlangsung.
- c. Menyediakan sarana dan prasarana yang nyaman.
Customer service merupakan bagian bagian yang menjadi salah satu yang dapat meningkatkan pelayanan calon nasabah. Menyediakan sarana dan prasarana yang diberikan oleh customer service di BPRS Botani seperti Kebersihan meja kerja, menjaga kebersihan meja kerja merupakan salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah. Dengan menyediakan ruangan yang bersih sehingga calon nasabah akan merasa nyaman.
- d. Dapat berkomunikasi dengan baik.
Sebagai customer service harus memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada calon nasabah yang dimana sedang dilayani, seperti yang ditunjukkan oleh customer service di Bank Perkreditan Rakyat (BPRS Botani) ialah:
 - 1) Pada saat menjelaskan suatu produk dan jasa yang dimiliki di BPRS Botani dengan pasih dan tidak gugup serta dapat menggunakan bahasa yang mudah dimengeti oleh calon nasabah.
 - 2) Memberikan solusi customer service tidak menunjukkan rasa gugup dan dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti calon nasabah.
- e. Dapat bertindak sesuai dengan tugas
Sebagai customer service di BPRS Botani harus bertindak sesuai dengan tugasnya dalam memberikan pelayanan prima kepada calon nasabah agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Tindakan yang dilakukan oleh customer service di BPRS Botani seperti :
 - 1) setelah customer service mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pada calon nasabah maka customer service langsung menjelaskan produk-produk yang terdapat pada BPRS Botani dengan jelas dan dengan bahasa yang mudah dimengerti.
 - 2) Bertindak cepat tanggap dalam menjalankan tugas yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pada calon nasabah. Seperti tidak bertele-tele dalam melayani calon nasabah.
 - 3) Membantu calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengisi formulir permohonan pembukaan rekening maupun pengajuan pinjaman.
 - 4) Mengkonfirmasi kembali identitas calon nasabah agar tidak terjadi kesalahan dalam menginput data pada system dengan sopan dan ramah.
- f. Menguasai produk dan jasa pada BPRS botani.
Sebagai customer service harus dapat menguasai semua produk-produk dan jasa yang dimiliki di BPRS Botani sehingga dapat menjelaskan semua produk dan jasa kepada calon nasabah dengan jelas dan lengkap hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian calon nasabah atas pelayanan yang diberikan customer service dan dapat menarik minat pada calon nasabah.
- g. Dapat membaca keinginan calon nasabah.
Sebagai customer service pada BPRS Botani harus memiliki kemampuan dalam membaca apa yang menjadi keinginan pada calon nasabah seperti pada saat calon nasabah sedang menjelaskan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan kepada customer service maka, sebagai seorang customer service haruslah secara cepat mengetahui kebutuhan yang dikeinginan oleh calon nasabah bahkan sebelum calon nasabah menyelesaikan menjelaskan kepada customer service sehingga customer service dapat melayani calon nasabah dengan cepat.
- h. Fokus dalam mendengarkan calon nasabah.
Sebagai customer service harus memiliki kemampuan dalam mendengarkan calon nasabah, mendengarkan membutuhkan konsentrasi dan perhatian yang tepat pada apa yang dijelaskan oleh calon nasabah. Untuk dapat memahami

- dengan jelas apa yang ingin disampaikan calon nasabah maka customer service harus memiliki kemampuan mendengarkan dengan baik.
- i. Cepat tanggap dalam melayani calon nasabah.
Customer service di BPRS Botani dalam melayani calon nasabah selalu memberikan pelayanan yang baik seperti melayani calon nasabah dengan cepat tanggap tidak bertele-tele, sehingga calon nasabah dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
 - j. Bertanggung jawab kepada calon nasabah
Customer service di BPRS Botani harus memiliki rasa tanggung jawab atas tugas dan wewenang yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan terhadap calon nasabah yang dimana hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pada calon nasabah. Tanggung jawab yang ditunjukkan oleh customer service di BPRS Botani seperti :
 - 1) Bertanggung jawab atas pemahaman calon nasabah terhadap informasi yang telah disampaikan.
Customer service di BPRS Botani memiliki tanggung jawab untuk menjelaskan suatu produk dan jasa yang dimiliki oleh BPRS Botani kepada calon nasabah dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh calon nasabah. Selain mempunyai tanggung jawab dalam menjelaskan produk dan jasa yang dimiliki oleh BPRS Botani, Customer service mempunyai tanggung jawab lain yaitu bertanggung jawab atas pemahaman calon nasabah terhadap suatu informasi produk dan jasa yang telah dijelaskan dan customer service harus memastikan bahwa calon nasabah dapat mengerti dengan informasi yang sudah dijelaskan oleh customer service.
 - 2) Bertanggung jawab atas kebenaran pengisian formulir.
Customer service bertanggung jawab atas kebenaran pengisian formulir permohonan pembukaan rekening atau formulir permohonan pembiayaan pada calon nasabah agar tidak terjadi kesalahan data yang diberikan calon nasabah pada BPRS Botani.
 - k. Berpenampilan menarik
Penampilan yang diberikan pada saat melayani calon nasabah ataupun nasabah lama sangatlah berpengaruh terhadap penilaian pelayanan yang akan diberikan calon nasabah kepada BPRS Botani. Customer service di BPRS Botani memiliki standar penampilan dalam melayani calon nasabah atau nasabah lama seperti :
 - a. Berpenampilan secara non fisik
 - 1) Posisi berdiri pada saat menyambut calon nasabah.
Customer service di BPRS Botani memiliki cara tersendiri dalam menyambut calon nasabah pada saat calon nasabah datang kebank yaitu dengan memberikan posisi berdiri dari tempat duduk sebagai tanda menghargai calon nasabah yang datang ke bank dengan memberikan senyuman sehingga dapat menciptakan suasana yang baik pada awal pelayanan.
 - 2) Posisi duduk customer service.
Pada saat melayani calon nasabah customer service di BPRS Botani harus berposisi duduk tegak dan tidak menyandar pada sandaran kursi atau kesamping kursi.
 - 3) Posisi tangan pada saat melayani
Customer service pada saat sedang melayani calon nasabah harus selalu menjaga kesopanan dalam bertindak dengan menggunakan tangan, seperti pada saat customer service memberikan arahan kepada calon nasabah sebaiknya posisi tangan pembuka rapat dan jari jempol dapat dilipat sedikit. Hal ini dilakukan untuk tetap sopan santun dalam bertindak secara fisik.
 - b. Berpenampilan secara fisik
 - 1) Customer service di BPRS Botani harus berpenampilan rapih dengan baju formal.

- 2) Customer service harus menggunakan riasan wajah agar terlihat lebih segar tetapi tidak terlihat tebal.
- 3) Menggunakan sepatu formal dengan berwarna gelap atau disesuaikan dengan warna pakaian yang digunakan.
- 4) Tidak diperbolehkan menggunakan barang perhiasan yang berlebihan pada saat berkerja.

Selain peranan customer service yang sudah dijelaskan diatas berikut, customer service di BPRS Botani telah mengupayakan peranan dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah seperti:

1. Pelayanan Call Center

Selain menggunakan prinsip pelayanan prima customer service juga menggunakan system pelayaan call center. Yang dimana pelayanan call center dapat mempermudah calon nasabah mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang kebank langsung. Pelayanan yang diberikan melalui pelayanan call center yaitu :

- a. Memberikan informasi mengenai produk-produk yang dimiliki oleh BPRS Botani.

Calon nasabah dapat menghubungi customer service melalui pelayanan call center, calon nasabah dapat menanyakan informasi terkait produk dan jasa yang dimiliki BPRS Botani. Informasi yang dapat customer service berikan yaitu

- 1) jenis produk tabungan dan deposito
- 2) Fitur dan keuntungan dari setiap produk
- 3) Persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh calon nasabah di BPRS Botani.

2. Melalui Email

Selain melalui call center, customer service memberikan pelayanan dengan melalui email seperti memberikan informasi mengenai pembiayaan yang terdapat pada BPRS Botani. Informasi pembiayaan yang sering ditanyakan dan yang dijelaskan oleh calon nasabah pada customer service di BPRS Botani disini ialah:

Jenis pembiayaan yang dimiliki oleh BPRS Botani.

- a. maksimal dalam pemberian pembiayaan.
- b. Jenis jaminan yang dapat dijadikan sebagai jaminan sesuai dengan dana yang dibutuhkan oleh calon nasabah.
- c. Ketentuan nominal Cicilan perbulan sesuai dengan dana yang dibutuhkan.
- d. jangka waktu yang dapat diberikan BPRS Botani kepada calon nasabah sesuai dengan dana yang dibutuhkan.
- e. informasi mengenai bagi hasil yang ditentukan di BPRS Botani.

Berdasarkan peran dan upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan diatas, BPRS Botani mengupayakan hal ini dengan tujuan agar dapat menciptakan:

1. Terciptanya kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah yang dapat dirasakan oleh nasabah BPRS Botani yaitu dengan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan oleh customer service, kenyamanan tersebut dapat tumbuh dengan pelayanan ramah tamah dari seorang customer service pada saat sedang menjelaskan suatu produk dan jasa yang terdapat pada BPRS Botani, menggunakan bahasa yang sopan dan dapat dimengerti oleh calon nasabah maupun nasabah lama, selalu tersenyum pada calon nasabah atau nasabah lama selama pelayanan berlangsung, memberikan perhatian sejak awal pelayanan, bertanggung jawab atas calon nasabah dari awal hingga pelayanan berakhir dan customer service dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap dimana customer service setelah mengetahui keinginan dan kebutuhan dari calon nasabah, customer service menjalankan proses dalam memenuhi dan menyelesaikan yang menjadi solusi dari keluhan atau kebutuhan pada calon nasabah.

2. Meningkatnya jumlah nasabah pada BPRS Botani

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan sangatlah penting mempertahankan nasabah maupun menambah nasabah baru, untuk dapat

mempertahankan kelangsungan pada bank tersebut. Customer service merupakan salah satu kunci dalam meningkatkan jumlah nasabah. Hal disebabkan karena customer service merupakan bagian yang dapat menjembatani hubungan antara calon nasabah dengan pihak bank. Sehingga pelayanan yang diberikan oleh customer service dapat menciptakan kepuasan terhadap calon nasabah sehingga dapat menarik minat calon nasabah untuk dapat menjadi nasabah di BPRS Botani.

3. Menciptakan Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan suatu sikap yang diberikan oleh calon nasabah terhadap suatu bank yang dimana calon nasabah dapat menggunakan kembali atau membeli kembali produk dan jasa yang dimiliki oleh bank yang dimana bank tersebut merupakan bank dipilih oleh calon nasaba untuk menjadi nasabah banknya. Loyalitas nasabah dapat terjadi apabila nasabah dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh customer service di BPRS Botani, kepuasan nasabah dapat terlihat dari meningkatnya jumlah nasabah pada BPRS Botani yang dimana nasabah tersebut telah mempercayakan dana yang mereka miliki untuk disimpan dan dikelola oleh BPRS Botani.

4. Meningkatkan Profitabilitas dan Rentabilitas

Profitabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan atau bank dalam menghasilkan laba selama periode tertentu pada tingkat penjualan, asset dan modal saham tertentu. Sedangkan Rentabilitas adalah kemampuan yang dimiliki perusahaan maupun bank untuk menghasilkan berapa laba bersih yang ada pada bank tersebut. Bank dapat meningkatkan Profitabilitas dan Rentabilitas dengan baik apa bila bank dapat menciptakan kepuasan serta loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah BPRS Botani berupa kenyamanan atas pelayanan yang diberikan oleh customer service, kenyamanan tersebut seperti ramah tamahnya seorang customer service pada saat sedang menjelaskan suatu produk yang terdapat pada BPRS Botani, menggunakan bahasa yang dapat dimengerti oleh calon nasabah maupun nasabah lama, selalu tersenyum pada calon nasabah atau nasabah lama selama pelayanan berlangsung.

5. Memberikan citra baik kepada Bank

Dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada calon nasabah maupun nasabah lama maka akan mempengaruhi citra bank dimana masyarakat, hal ini dapat terjadi karena bank dapat memberikan rasa puas dan nyaman terhadap calon nasabah maupun bank lama sehingga masyarakat yang dilayani akan memberikan informasi kepada rekannya dengan apa yang dialami secara langsung sehingga dapat membuat citra bank terlihat baik dikalangan luas.

Hambatan-hambatan yang dialami oleh customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan calon nasabah pada BPRS Botani

Sebagai customer service di BPRS Botani dalam menjalankan tugas selalu memberikan pelayanan yang baik kepada calon nasabah maupun nasabah lama yang datang ke bank BPRS Botani. Dalam praktiknya pelayanan yang diberikan oleh customer service bukanlah hal yang mudah mengingat seorang customer service dapat mengalami suatu hambatan-hambatan dalam melayani calon nasabah. Hambatan-hambatan yang terjadi dapat mempengaruhi pelayanan customer service dalam melayani calon nasabah BPRS Botani. Hambatan-hambatan yang pernah dialami oleh customer service di BPRS Botani dan bagaimana apa solusi yang dilakukan oleh customer service pada hambatan yang sedang dialami sebagai berikut :

1. Hambatan ketidak pahaman calon nasabah.

Customer service di BPRS Botani sudah memberikan pelayanan terbaik terhadap calon nasabah dengan memberikan si kap sopan santun dan ramah tamah dalam melayani calon nasabah seperti dalam memberikan penjelasan mengenai informasi produk dan jasa kepada calon nasabah dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, namun dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh customer service di BPRS Botani masih belum bisa diterima dengan baik oleh beberapa calon nasabah

sehingga calon nasabah belum dapat mengerti dengan penjelasan yang sudah dijelaskan oleh customer service.

2. Hambatan system

Hambatan system merupakan hambatan yang terjadi pada salah satu system bank yang menjadikan system tersebut mengalami kelemahan maupun penurunan system, yang dimana system tersebut dipergunakan oleh customer service dalam melakukan penginputan data-data calon nasabah sebagai proses pembukaan rekening. Namun system yang digunakan terkadang mengalami gangguan sehingga proses penginputan data yang dilakukan oleh customer service dapat terhambat.

3. Ketidaklengkapan berkas pada calon nasabah.

Hambatan selanjutnya yang pernah terjadi dalam pelayanan customer service pada calon nasabah di BPRS Botani yaitu ketidak lengkapan berkas-berkas yang harus dilampirkan dalam kepentingan data calon nasabah seperti, customer service di BPRS Botani mengajukan permohonan pembukaan rekening pada calon nasabah yang dimana syarat-syarat yang harus dilengkapi dalam mengajukan pinjaman antara lain :

- a. Foto copy kartu tanda pengenal (KTP)
- b. Foto copy NPWP.
- c. Foto copy KK.
- d. SIUP bagi calon nasabah perusahaan.

Tetapi dalam hal ini terdapat beberapa calon nasabah yang tidak membawa kelengkapan syarat-syarat berkas yang harus dilengkapi atau dibawa oleh calon nasabah seperti foto copy kartu keluarga, foto copy KTP atau atau NPWP.

Solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam meningkatkan mutu pelayanan calon nasabah pada BPRS Botani

Berikut Untuk mengatasi kendala-kendala yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan calon nasabah di BPRS Botani, solusi yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Solusi pada hambatan ketidak pahaman calon nasabah:
 - a. Customer service melakukan penjelasan kembali kepada calon nasabah atas informasi yang belum dipahami oleh calon nasabah.
 - b. Menjelaskan dengan menggunakan bantuan browsur kepada calon nasabah sehingga calon nasabah dapat memahami apa yang sudah dijelaskan oleh customer service.
 - c. Memberikan contoh kepada calon nasabah yang berhubungan dengan produk-produk atau jasa-jasa yang dimiliki di BPRS Botani sehingga calon nasabah dapat lebih lebih mudah untuk memahami atas penjelasan yang diberikan oleh customer service di BPRS Botani.
 - d. Customer service menanyakan kembali kepada calon nasabah mengenai informasi yang telah disampaikan oleh customer service sudah mengerti atau masih belum dapat mengerti.
2. Solusi dalam mengatasi hambatan system:
 - a. Customer service berusaha untuk menangani hambatan system yang sedang mengalami gangguan dengan bersikap tenang dan tetap tersenyum, agar calon nasabah tetap nyaman selama dalam proses menunggu.
 - b. Meminta bantuan kepada bagian IT apabila customer service belum dapat mengatasi hambatan system tersebut agar dapat membantunya dalam menyelesaikan system yang sedang mengalami gangguan.
 - c. Minta maaf kepada nasabah maupun calon nasabah atas ketidak nyamanan selama dalam gangguan system yang terjadi sehingga pelayanan menjadi terganggu.
 - d. Meminta waktu kepada nasabah ataupun calon nasabah untuk menunggu sampai system dapat kembali dengan normal.
 - e. Customer service berusaha mencairkan suasana dengan mengajak nasabah berbincang agar nasabah tidak merasa bosan dan merasa tidak nyaman.

3. Solusi dalam mengatasi hambatan ketidak lengkapan berkas pada calon nasabah:
Solusi yang customer service lakukan untuk mengatasi hambatan pada calon nasabah yang pada saat melakukan pengajuan pembiayaan ialah :
 - a. Menjelaskan kembali apa saja dokumen-dokumen yang harus dilengkapi sebagai syarat permohonan pembukaan rekening, baik rekening tabungan maupun rekening deposito kepada calon nasabah.
 - b. Customer service dengan sopan meminta kartu tanda pengenal (KTP) terlebih dahulu untuk data pertama yang terpenting, hal ini lakukan customer service untuk mengetahui apakah calon nasabah termasuk kedalam daftar hitam atau tidak.
 - c. customer service meminta berkas yang calon nasabah bawa walaupun tidak dalam bentuk foto copy, karena akan dilakukan foto copy di bank BPRS Botani.
 - d. Memberikan formulir pengajuan permohonan pembukaan rekening kepada calon nasabah untuk untuk mengisinya terlebih dahulu.
 - e. Meminta nomer telepon kepada calon nasabah untuk dapat dihubungi kembali oleh customer service untuk dapat memberikan informasi lebih lanjut.

PENUTUP

Dari hasil pembahasan berdasarkan data dan informasi yang telah diperoleh selama masa praktek kerja lapangan, maka penulis memperoleh beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut :

1. Customer service pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS Botani) Dramaga Bogor sudah menjalankan pelayanan dalam meningkatkan pelayanan customer service terhadap calon nasabah dengan baik sesuai dengan teori yang ada disesuaikan dengan peraturan yang dibuat di BPRS Botani yaitu dengan menguasai produk-produk dan jasa yang dimiliki di BPRS Botani, bertanggung jawab kepada calon nasabah, meningkatkan kemampuan yang dimiliki customer service seperti kemampuan dalam membaca keinginan pada calon nasabah, kemampuan dalam berkomunikasi, selalu besikap baik dan ramah tamah, menyediakan sarana dan prasarana, cepat tanggap dalam mengerjakan tugas, berpenampilan menarik dan customer service dapat bertindak sesuai dengan tugasnya..
2. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS Botani) Dramaga Bogor, dalam kegiatan pelayanan calon nasabah masih terdapat hambatan yang terjadi selama berjalannya pelayanan. Hambatan dapat disebabkan oleh calon nasabah maupun pada system di BPRS Botani. Hambatan yang disebabkan oleh calon nasabah yaitu ketidak lengkapannya berkas dalam pengajuan permohonan pembukaan rekening dan ketidak pahaman calon nasabah dengan apa yang sudah dijelaskan oleh customer service di BPRS Botani. Hambatan selanjutnya yang disebabkan oleh system yaitu, melemahnya system pada saat sedang digunakan untuk menginput data calon nasabah. Sehingga hambatan yang disebabkan oleh calon nasabah dan hambatan system dapat mengganggu proses pelayanan yang diberikan oleh customer servie di BPRS Botani.
3. Solusi yang digunakan untuk mengatasi hambatan yang dialami di BPRS Botani yaitu, menghubungi staff IT apabila sedang mengalami ganggu system, menjelaskan ulang atas penjelasan produk dan jasa kepada calon nasabah apabila calon nasabah belum dapat mengerti dengan penjelasan sebelumnya dan solusi pada hambatan ketidak lengkapan berkas customer service mengatasi hambatan tersebut dengan menjelaskan dan menegaskan kembali atas persyaratan berkas yang harus dipenuhi oleh calon nasabah dan customer service akan menanyakan kartu tanda pengenal (KTP) sebagai data pertama calon nasabah untuk melakukan pengisian data. Selain hal tersebut yang customer service lakukan apabila mengalami hambatan yang dapat menghambat pelayanan yaitu, customer service minta mohon maaf untuk menunggu sebentar dan mencairkan suasana agar calon nasabah dapat tetap merasa tenang dan nyaman selama menunggu pelayanan dapat berjalan kembali dengan normal.
4. Teori dengan hasil data yang didapatkan selama praktek kerja lapangan memberikan kesimpulan bahwa Teori dengan hasil data yang didapatkan selama praktek kerja

lapangan memberikan kesimpulan bahwa customer service di BPRS Botani telah menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik dan apabila dibandingkan dengan teori maka customer service menjalankan perannya sesuai dengan teori yang telah dibahas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andrianto dan Anang Firmansyah, 2019. Manajemen Perbankan Syariah (implementasi Teori dan Praktik. Jakarta: CV. Qiara Media.
- [2] Muhamad, 2019. Sistem Keuangan Islam (Prinsip Dan Operasional Di Indonesia), Depok: PT.Raja Grafindo Persada.
- [3] Yusman, M.A. 2018. Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktek, Yogyakarta: CV Budi Utama.
- [4] Ikatan Bankir Indonesia, 2015. Menguasai Fungsi Kepatuhan Bank, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [5] Hery. 2019. Dasar-dasar Perbankan : Jakarta: PT. Grasindo.
- [6] Anshori, A.G. 2018.; Perbankan Syariah Di Indonesia, Yogyakarta. Gadjah Mada University Press
- [7] Booklet Perbankan Indonesia. 2017. Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan Otoritas Jasa Keuangan. Edisi 4, Jakarta.
- [8] Sahir, Syafrida Hafni,. 2020. Keterampilan Manajemen Efektif : Yayasan Kita Menulis.
- [9] Pendi, Pepen. 2020. Sukses Menjadi Pramugari. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- [10] kasmir, 2018. Pemasaran Bank. Jakarta : Kencana (Prenadamedia group).
- [11] Rangkuti, Freddy. 2017. Customer Care Excellence (Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja). Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- [12] Rangkuti, Ferddy. 2013. Customer Service Satisfaction dan Call Center Berdasarkan ISO 9001. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [13] Pamekas, Meki. 2021. Pelayanan Prima. Jawa tengah : Lakeisha.
- [14] Rinawati, Wika. 2019. Manajemen Pelayanan Makanan dan Minuman. Jogyakarta: UNY Press.
- [15] Karim,Kurniati. copy right 2020. Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa perbankan. Surabaya : CV Jakad Media Publishing.
- [16] Widana, Ketut I. 2020. Technopreneurship (panduan Bisnis Berbasis Teknologi). Bandung : PT. Panca Terra Firman.
- [17] Hashar, 2020. Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat, Duta Media Publishing.
- [18] Hermawan, S., Sudradjat, S. and Amyar, F., 2021. Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Ukuran Perusahaan Terhadap Tax Avoidance Perusahaan Property dan Real Estate. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), pp.359-372.
- [19] Humaeni, A., Muanas, M. and Sudradjat, S., 2019. Peranan Program Yongjin Erp Sebagai Sistem Informasi Akuntansi Pengendalian Persediaan Bahan Baku. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(1), pp.213-218.
- [20] Sudradjat, S., Ahmar, N. and Mulyadi, J.M.V., 2017. Pengaruh Leverage, Arus kas Operasi, Ukuran Perusahaan dan Fixed Asset Intensity terhadap Keputusan Revaluasi Aset tetap (Studi Empiris pada Bank Umum yang Terdaftar di BEI Periode 2012 sd 2016). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 5(2), pp.129-142.
- [21] Manuputty, J.L.E. and Sudradjat, S., 2018. Analisis Perhitungan Pajak Penghasilan Badan Pada Perusahaan Jasa Konstruksi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 6(3), pp.205-216.
- [22] Sudradjat, S., Mulyana, A. and Gabriela, V.V., 2021. Pelatihan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas Pada Venice Gallery. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(2), pp.191-196.

- [23] Munawar, A. and Marpaung, B.S., 2008. Pengaruh biaya saluran distribusi terhadap tingkat volume penjualan pada PT. Winner Garments. *J. Ilmiah Kesatuan*, 1(10), pp.13-19.
- [24] Prabowo, A. and Munawar, A., 2012. EVALUASI PENGELOLAAN MODAL KERJA SEBAGAI SARANA UNTUK MENGUKUR EFEKTIVITAS PERUSAHAAN DALAM MENGHASILKAN LABA. *Jurnal Online Mahasiswa-Manajemen*, 1(2).
- [25] Munawar, A., Gendalasari, G.G., Kurniawan, I.M.G.A., Purnomo, D., Ependi, N.H., Indrawan, M.I. and Sadri, M., 2021, June. Cluster Application with K-Means Algorithm on the Population of Trade and Accommodation Facilities in Indonesia. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1933, No. 1, p. 012027). IOP Publishing.
- [26] Mashadi, M. and Munawar, A., 2021. Pendampingan Pengembangan Kemasan Produk Bagi UMKM Kota Bogor. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 2(1), pp.115-120.