



## Penerapan Manajemen Administrasi dan Operasional dalam Pengelolaan Arsip Nasabah di Lembaga Perbankan: Studi Kasus pada Program Internship di Bank BJB KCP Cisaat

Rifqi Dotulong

Universitas Nusa Putra

Email: [rifqi.ditulong\\_mn22@nusaputra.ac.id](mailto:rifqi.ditulong_mn22@nusaputra.ac.id)

### Article Info

Submitted: Mei 2026

Revised: Mei 2026

Accepted: Mei 2026

Published: Mei 2026

**Keywords:** Internship;  
Manajemen Administrasi;  
Manajemen Operasional;  
Pengelolaan Arsip; Perbankan

### Abstrak

Pengelolaan arsip nasabah merupakan komponen vital dalam mendukung kelancaran operasional lembaga perbankan. Namun, lemahnya sistem administrasi sering menjadi faktor yang menghambat efisiensi layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan manajemen administrasi dan operasional dalam pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat berdasarkan pengalaman program internship. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi langsung, partisipasi aktif, dan dokumentasi selama periode September 2025 hingga Januari 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat dilaksanakan secara sistematis sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, mencakup tahapan pemeriksaan kelengkapan dokumen, pengelompokan berkas berdasarkan jenis kredit, penyimpanan berdasarkan kode debitur, hingga proses pengambilan kembali (retrieval) dokumen. Penerapan manajemen administrasi berbasis SOP terbukti mampu mendukung efisiensi kerja, mengurangi risiko kesalahan, dan menjaga kerahasiaan data nasabah. Meskipun demikian, terdapat kendala berupa sistem pengarsipan yang masih dominan manual sehingga berpotensi memperlambat proses retrieval. Disimpulkan bahwa program internship efektif sebagai sarana mengintegrasikan teori manajemen dengan praktik kerja nyata, sekaligus meningkatkan kompetensi teknis dan nonteknis mahasiswa di bidang perbankan.

## 1. PENDAHULUAN

Sektor perbankan merupakan salah satu pilar utama perekonomian nasional yang menuntut standar operasional tinggi, khususnya dalam hal pengelolaan informasi dan administrasi (Nurhidayah et al., 2025). Ketepatan dalam pengelolaan dokumen nasabah bukan sekadar urusan teknis administratif, melainkan menyangkut kepercayaan publik, kepatuhan regulasi, dan efektivitas layanan keuangan secara menyeluruh (Ichsandi & Silalahi, 2024). Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan diwajibkan mengelola data dan arsip nasabah secara akurat, aman, dan mudah diakses, sesuai ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan standar internal bank itu sendiri (Ichsandi & Fakultas, 2025).

Pengelolaan arsip yang baik berperan krusial dalam mendukung kelancaran operasional perbankan. Dokumen nasabah, mulai dari formulir pembukaan rekening, dokumen kredit, hingga bukti transaksi, merupakan aset informasi yang harus dikelola secara sistematis (Hamdani & Marlina, 2020). Manajemen arsip yang tidak efektif dapat memicu berbagai risiko, antara lain kehilangan data, keterlambatan pelayanan, peningkatan risiko operasional, serta potensi pelanggaran regulasi perlindungan data nasabah (Cahyani & Nasrullah, 2025). Dalam konteks ini, penerapan manajemen administrasi yang terstruktur dan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi suatu keharusan (Rahmawati, 2024).

Manajemen administrasi perbankan mencakup serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pencatatan, pengorganisasian, penyimpanan, dan pengambilan informasi secara efisien dan terkontrol (Nisa et al., 2025). Sementara itu, manajemen operasional berperan memastikan bahwa seluruh proses kerja berlangsung secara terstandarisasi, konsisten, dan



berorientasi pada kualitas layanan. Kedua dimensi manajemen ini saling melengkapi dalam membentuk sistem tata kelola bank yang profesional dan andal (Sari & Alpriansah, 2024).

Bank BJB KCP Cisaat, sebagai unit pelayanan Bank BJB yang beroperasi di wilayah Kabupaten Sukabumi, menjalankan sistem administrasi dan operasional berbasis SOP yang ketat. Melalui program *internship* yang dilaksanakan oleh Universitas Nusa Putra pada periode September 2025 hingga Januari 2026, mahasiswa Program Studi Manajemen mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses pengelolaan arsip nasabah di divisi administrasi bank tersebut. Pengalaman ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana teori manajemen diterapkan dalam praktik kerja perbankan sehari-hari.

Studi mengenai penerapan manajemen administrasi dan operasional dalam konteks perbankan masih relatif terbatas, khususnya yang berfokus pada aspek pengelolaan arsip nasabah di level Kantor Cabang Pembantu (KCP). Penelitian berbasis *internship* semacam ini memiliki nilai akademik karena mengintegrasikan observasi lapangan dengan analisis teoritis secara mendalam. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis sistem pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat; (2) mengevaluasi penerapan manajemen administrasi dan operasional dalam proses pemberkasan; serta (3) mengidentifikasi kendala dan solusi perbaikan dalam pengelolaan arsip perbankan.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan rancangan studi kasus untuk memahami praktik pengelolaan arsip nasabah dalam konteks operasional perbankan (Ariyanti, 2023). Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan (Nurhidayah et al., 2025). Lokasi penelitian berada di Bank BJB, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat, yang dipilih berdasarkan keterlibatan langsung peneliti dalam program *internship* Universitas Nusa Putra selama kurang lebih dua puluh minggu, yaitu September 2025 hingga Januari 2026. Melalui pengalaman tersebut, peneliti memperoleh akses langsung terhadap aktivitas administrasi dan operasional, khususnya terkait pengelolaan arsip nasabah sebagai bagian penting dari sistem pelayanan perbankan. Keterlibatan ini memungkinkan pengamatan yang lebih komprehensif terhadap prosedur kerja, tantangan, dan standar yang diterapkan dalam proses pengarsipan.

Selama *internship* di Bank BJB, peneliti terlibat dalam kegiatan pemberkasan, pengecekan kelengkapan dokumen, serta penataan arsip fisik nasabah. Data penelitian diperoleh melalui observasi partisipatif, dokumentasi kegiatan, dan interaksi langsung dengan pegawai terkait, seperti Admin Operasional dan *Officer* Operasional. Pengalaman lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan arsip memerlukan ketelitian, konsistensi, dan kepatuhan terhadap prosedur agar dokumen tetap aman dan mudah diakses. Temuan ini menegaskan bahwa arsip nasabah bukan sekadar dokumen administratif, melainkan elemen strategis yang mendukung efisiensi kerja, kualitas pelayanan, dan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan.



**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sistem Pengelolaan Arsip Nasabah di Bank BJB KCP Cisaat**

Pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat dijalankan secara sistematis dan terstandarisasi melalui serangkaian tahapan yang mengacu pada SOP internal bank. Proses pemberkasan dimulai dari tahap pemeriksaan kelengkapan dokumen nasabah, yang meliputi identitas diri, formulir aplikasi, dan dokumen pendukung terkait jenis layanan atau fasilitas kredit yang diajukan. Kelengkapan dokumen menjadi prasyarat utama sebelum berkas diproses lebih lanjut, guna memastikan bahwa data yang tersimpan dalam sistem bersifat valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Fatmawati & Raharjo, 2025).

Setelah pemeriksaan kelengkapan, berkas dikelompokkan berdasarkan jenis kredit atau layanan perbankan yang bersangkutan, kemudian disimpan berdasarkan kode debitur yang telah ditetapkan oleh sistem bank. Sistem pengarsipan ini mengandalkan rak penyimpanan fisik yang tertata secara kronologis dan berurutan sesuai kode debitur, sehingga memungkinkan penelusuran dokumen secara cepat dan akurat. Proses *retrieval* pun dilakukan sesuai prosedur baku agar keamanan dan kerahasiaan dokumen nasabah tetap terjaga. Temuan ini sejalan dengan Febriyanto et al. (2023) bahwa pengendalian dokumen kredit yang ketat berperan signifikan dalam meminimalisir risiko kehilangan data nasabah.



Gambar 1 Pengelolaan Arsip Nasabah Bank BJB

Untuk memperjelas alur pengelolaan arsip tersebut, berikut disajikan ringkasan tahapan beserta kegiatan utama dan output yang dihasilkan pada setiap tahap:

Tabel 1. Tahapan Pengelolaan Arsip Nasabah di Bank BJB KCP Cisaat

No.	Tahapan	Kegiatan Utama	Output / Hasil
1	Pemeriksaan Kelengkapan Dokumen	Memverifikasi identitas diri (KTP, NPWP), formulir aplikasi, dan dokumen pendukung kredit/layanan	Berkas dinyatakan lengkap dan valid sebelum diproses



2	Pengelompokan Berkas	Mengklasifikasikan dokumen berdasarkan jenis kredit atau layanan perbankan yang diajukan nasabah	Berkas terorganisir berdasarkan kategori layanan
3	Penyimpanan Berdasarkan Kode Debitur	Menyimpan berkas pada rak fisik secara kronologis dan berurutan sesuai kode debitur unik yang ditetapkan sistem bank	Dokumen tersimpan sistematis dan mudah ditelusuri
4	Pengambilan Kembali (Retrieval)	Pegawai mencatat permintaan pengambilan, mengidentifikasi kode debitur, lalu mengakses rak arsip sesuai prosedur baku	Dokumen ditemukan cepat; keamanan & kerahasiaan terjaga

Sumber: Hasil observasi dan dokumentasi internship, Bank BJB KCP Cisaat (2025)

Tampak bahwa setiap tahapan dalam pengelolaan arsip nasabah memiliki fungsi spesifik yang saling berkesinambungan. Tahap pemeriksaan kelengkapan dokumen berfungsi sebagai gerbang kendali kualitas (*quality gate*) yang memastikan hanya berkas valid yang masuk ke sistem penyimpanan. Tahap pengelompokan memudahkan klasifikasi dan penelusuran berbasis kategori layanan, sedangkan penyimpanan berbasis kode debitur menjamin keteraturan dan keunikan identifikasi tiap berkas. Keseluruhan tahapan ini mencerminkan implementasi prinsip manajemen operasional yang menekankan standarisasi proses dan pengendalian kualitas (Maulidta et al., 2024).

### 3.2 Penerapan Manajemen Administrasi Berbasis SOP

Penerapan manajemen administrasi di Bank BJB KCP Cisaat tercermin dalam penggunaan SOP yang konsisten dan menyeluruh dalam setiap aspek pengelolaan dokumen. SOP berfungsi sebagai panduan baku yang memastikan setiap tahapan administrasi dilaksanakan secara seragam, terlepas dari personel yang bertugas. Hal ini penting dalam konteks perbankan, di mana kesalahan administrasi sekecil apa pun dapat berdampak pada risiko hukum, kerugian finansial, atau penurunan kepercayaan nasabah.

#### 3.1.1 Penggunaan SOP sebagai Standar Kerja Administrasi



Gambar 2 Pemeriksaan kelengkapan berkas nasabah



Seluruh kegiatan administrasi di Bank BJB KCP Cisaat berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen bank. SOP mencakup tata cara penerimaan dokumen, pemeriksaan kelengkapan berkas, prosedur penyimpanan, hingga mekanisme pengambilan kembali dokumen. Keberadaan SOP memastikan bahwa setiap pegawai, termasuk peserta *internship*, menjalankan tugas administrasi dengan cara yang seragam dan terukur.

### 3.1.2 Koordinasi Antar Bagian dalam Proses Pemberkasan

Proses pemberkasan tidak dilaksanakan secara terisolasi oleh satu unit saja, melainkan melibatkan koordinasi aktif antara bagian Administrasi Kredit, *Back Office*, dan Admin Operasional. Apabila ditemukan ketidaklengkapan dokumen, staf administrasi segera berkoordinasi dengan *Account Officer* untuk melengkapi berkas sebelum diarsipkan. Mekanisme ini memperlihatkan bahwa manajemen administrasi yang baik tidak hanya bersifat individual, melainkan berdimensi tim (Vernanda et al., 2023).

### 3.1.3 Kegiatan Penyimpanan dan Penataan Arsip Fisik



Gambar 3 Penataan berkas fisik nasabah

Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sesuai SOP, dokumen disimpan secara fisik pada rak arsip yang tertata berdasarkan kode debitur. Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan ini, mulai dari pelabelan berkas, penempatan pada rak yang sesuai, hingga pencatatan lokasi penyimpanan. Kegiatan ini melatih ketelitian, kedisiplinan, dan rasa tanggung jawab terhadap keamanan data nasabah.



## 3.1.4 Pengawasan dan Pengendalian Kualitas Administrasi



Gambar 4 Pengecekan dokumen nasabah

Pengawasan terhadap kualitas pengelolaan arsip dilakukan oleh *Officer* Operasional yang secara berkala memverifikasi kerapian dan kelengkapan berkas yang tersimpan. Pengawasan ini merupakan bentuk pengendalian operasional (*operational control*) yang memastikan konsistensi pelaksanaan SOP di lapangan. Temuan ini mendukung teori manajemen operasional bahwa standardisasi proses dan pengendalian kualitas merupakan dua pilar utama dalam menjaga efisiensi dan efektivitas kerja organisasi (Maulidta et al., 2024).

## 3.3 Evaluasi Efektivitas dan Kendala Pengelolaan Arsip

Evaluasi terhadap sistem pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat dilakukan berdasarkan hasil observasi partisipatif selama periode *internship* berlangsung. Evaluasi ini mencakup penilaian terhadap efektivitas sistem yang telah berjalan serta identifikasi kendala-kendala yang ditemukan di lapangan, sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan yang aplikatif dan berbasis bukti empiris.

- A. Sistem pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat secara umum telah berjalan efektif. Struktur pengkodean berbasis kode debitur yang diterapkan secara konsisten memudahkan identifikasi dan penelusuran dokumen, sehingga pegawai berpengalaman mampu menemukan berkas yang dibutuhkan dalam waktu relatif singkat. Penataan rak arsip yang tertib dan kronologis juga mencerminkan budaya kerja disiplin yang terbentuk melalui pengawasan rutin *Officer* Operasional.
- B. Kendala utama yang ditemukan adalah dominasi sistem pengarsipan manual berbasis fisik yang menyebabkan keterbatasan kecepatan pencarian dokumen, terutama saat terjadi penumpukan berkas pada periode tertentu. Dokumen fisik juga rentan mengalami kerusakan akibat faktor lingkungan seperti kelembaban maupun penanganan yang kurang hati-hati dalam proses *retrieval* (Valentina & Sebayang, 2020).



- C. Kendala kedua berkaitan dengan belum tersedianya sistem indeks digital terpadu yang menghubungkan kode debitur fisik dengan *database* digital, sehingga proses *cross-referencing* antara dokumen fisik dan data sistem menjadi kurang efisien. Kondisi ini dapat memperlambat proses verifikasi data ketika dibutuhkan untuk kepentingan audit internal maupun pelayanan langsung kepada nasabah.
- D. Volume dokumen yang terus bertambah seiring pertumbuhan jumlah nasabah menjadi kendala ketiga yang perlu diantisipasi. Keterbatasan kapasitas ruang penyimpanan fisik berpotensi mengganggu keteraturan sistem pengarsipan yang telah dibangun. Kondisi ini konsisten dengan temuan Wahyuni et al. (2025) bahwa digitalisasi sistem administrasi di lembaga perbankan berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan dokumen, serta didukung oleh Sari & Alpiansah (2024) yang membuktikan bahwa penerapan *Document Management System* (DMS) mampu mereduksi waktu *retrieval*, meningkatkan akurasi data, dan memperkuat keamanan informasi nasabah.

### 3.4 Strategi Perbaikan dan Integrasi Teori-Praktik

Berdasarkan identifikasi kendala di atas, beberapa strategi perbaikan dapat direkomendasikan. Pertama, implementasi sistem digitalisasi arsip secara bertahap melalui pemindaian (*scanning*) dokumen fisik dan pengindeksannya dalam sistem DMS berbasis *cloud*. Langkah ini akan mempercepat *retrieval*, mengurangi risiko kehilangan dokumen, dan mendukung efisiensi jangka panjang. Kedua, pengembangan kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) melalui pelatihan penggunaan sistem administrasi digital, sehingga transisi dari sistem manual ke digital dapat berjalan tanpa hambatan berarti. Ketiga, penyusunan jadwal audit arsip berkala untuk memastikan seluruh dokumen tersimpan sesuai SOP dan tidak terdapat berkas yang hilang atau rusak.

Tabel 2. Perbandingan Kompetensi Mahasiswa Sebelum dan Setelah *Internship*

Aspek	Sebelum <i>Internship</i>	Setelah <i>Internship</i>
<b>Pemahaman Arsip</b>	Konseptual dan teoritis; belum memahami SOP perbankan secara konkret	Memahami alur pemberkasan secara menyeluruh sesuai standar bank
<b>Keterampilan Teknis</b>	Terbatas pada teori pengelolaan dokumen umum	Mampu menyortir, mengindeks, menyimpan, dan <i>me-retrieve</i> dokumen berdasarkan kode debitur
<b>Koordinasi Tim</b>	Belum terbiasa dengan alur komunikasi antar bagian dalam organisasi perbankan	Memahami dan mampu berkoordinasi dengan bagian admin kredit dan <i>back office</i>
<b>Sikap Kerja</b>	Kurang terbiasa dengan budaya kerja formal dan disiplin tinggi	Meningkatnya disiplin, ketelitian, tanggung jawab, dan integritas kerja

Sumber: diolah penulis (2025)

Menunjukkan bahwa program *internship* memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa, baik dari sisi pemahaman teoritis maupun keterampilan praktis. Temuan ini mengonfirmasi efektivitas program pembelajaran berbasis kerja (*work-based learning*) dalam mengintegrasikan teori manajemen dengan praktik kerja nyata di lingkungan perbankan, sebagaimana dikemukakan oleh Noe (2020) bahwa *experiential learning* merupakan metode pembelajaran yang paling efektif dalam mengembangkan kompetensi profesional.



## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan manajemen administrasi dan operasional dalam pengelolaan arsip nasabah di Bank BJB KCP Cisaat telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Sistem pemberkasan yang sistematis, mulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, pengelompokan berdasarkan jenis layanan, penyimpanan berdasarkan kode debitur, hingga proses *retrieval*, terbukti mampu mendukung kelancaran operasional bank dan menjaga kerahasiaan data nasabah. Kendala utama yang ditemukan adalah dominasi sistem pengarsipan fisik (manual) yang berpotensi menghambat efisiensi *retrieval* pada volume dokumen besar serta keterbatasan integrasi dengan sistem digital. Oleh karena itu, digitalisasi arsip secara bertahap melalui implementasi *Document Management System* (DMS) sangat direkomendasikan sebagai langkah strategis peningkatan efisiensi administrasi perbankan. Program *internship* terbukti efektif sebagai wahana pembelajaran berbasis pengalaman yang mengintegrasikan teori manajemen dengan praktik kerja nyata. Mahasiswa memperoleh peningkatan kompetensi yang signifikan, baik keterampilan teknis dalam pengelolaan dokumen maupun keterampilan nonteknis seperti disiplin, ketelitian, tanggung jawab, dan kemampuan berkoordinasi dalam tim perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, R. D. (2023). Pengelolaan Arsip Keuangan Di Pt Jasa Raharja Cabang Surakarta. *Jabis: Jurnal Administrasi Bisnis*, 3(1), 106–118.
- Cahyani, N. D., & Nasrullah. (2025). Evaluasi Kebijakan Penyaluran Kredit Dan Risiko Kredit Pada Pemberian Kredit Umkm Di Bank Bri Cabang Somba Opu \*1,2. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan*, 14(2), 196–209.
- Fatmawati, S., & Raharjo, Y. (2025). Analisis Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Optimalisasi Pengelolaan Tagihan Jasa. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 22, 147–160.
- Febriyanto, G. A., Purnamasari, S. R., Kusuma, A. D. E., & Hasanah, H. (2023). Penertiban Dokumen Kredit Dalam Meminimalisir Risiko Kehilangan Data Nasabah Di Bank Bri Unit Wirolegi Jember. *Ejoin: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(10), 1154–1161. <https://doi.org/10.55681/Ejoin.V2i10.1607>
- Hamdani, R., & Marlina. (2020). Sistem Pengelolaan Arsip Debitur Di Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Padang. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jabis)*, 3(1), 97–106.
- Ichsandi, M. W., & Fakultas, G. L. (2025). Politik Hukum Digital Banking Di Indonesia. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(10), 1–24.
- Ichsandi, M. W., & Silalahi, W. (2024). Urgensi Perlindungan Data Pribadi Dalam Sektor Perbankan Di Era Digital. *Rewang Rencang: Jurnal Hukum Lex Generalis*, 5(12), 1–27.
- Maulidta, D., Hijriyana, V., & Azzahra, F. (2024). Manajemen Kualitas Dalam Meningkatkan Efisiensi Proses Bisnis Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(10), 3989–3999.
- Nisa, A. L., Mukarromah, S. S., & Rhosyidy, M. D. (2025). Peran Administrasi Dalam Mendukung Operasional Harian Di Pt Bpr Jatim Kc Jember Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 431–434.
- Noe, R. A. (2020). *Employee Training And Development* (8th Ed.). Mcgraw-Hill Education.
- Nurhidayah, A., Indah, A., & Nasution, L. (2025). Analisis Implementasi Scoring Bank Indonesia (Bi) Checking Dalam Keputusan Analisis Pembiayaan Pada Bank Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)*, 7(1), 361–370.



<https://doi.org/10.47065/Ekuitas.V7i1.8252>

- Rahmawati, F. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur ( Sop ) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur The Importance Of Standard Operating Procedure ( Sop ) In Improving Operational Efficiency And Consistency In The Company M. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (Jumbidter)*, 1(3), 2–15.
- Sari, R., & Alpiansah, R. (2024). Implementasi Aplikasi Document Management System Untuk Meningkatkan Efisiensi Dan Akurasi Proses Pembiayaan Bank. *Jilpi: Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 2(4), 923–932.
- Valentina, & Sebayang, S. B. (2020). Faktor Penyebab Kerusakan Dokumen Rekam Medis. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda*, 3(1), 386–393.
- Vernanda, A. L., Murtini, W., & Susantiningrum, S. (2023). Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Selama Pandemi Covid-19 Pada Bank Btn Cabang Surakarta 2021. *Jikap (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(4), 363. <https://doi.org/10.20961/jikap.v7i4.64247>
- Wahyuni, F., Selvianingsi, Jumiati, Nurwanda, & Sani, C. (2025). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Layanan Di Bank Syariah. *Neraca Manajemen, Ekonom*, 19(6).