



ABDI CENDEKIA:
JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT
Volume 5 Nomor 3 Tahun 2026 Halaman 3332-3339
<https://zia-research.com/index.php/abdicendekia>



Implementasi Kegiatan Administrasi pada Unit *General Support* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Batam

Madefys Dwi Saputri¹, Maya Ricmayati², Khadijah³

^{1,2,3} Universitas Ibnu Sina, Indonesia

Email : 231062201007@uis.ac.id¹; maya@uis.ac.id²; khadijah_mak@uis.ac.id³

Abstrak

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) merupakan salah satu bentuk implementasi pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa melalui penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan di lingkungan profesional. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan administrasi pada Unit *General Support* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam serta menganalisis penerapan prosedur administrasi dalam mendukung efektivitas operasional unit kerja. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung, partisipasi aktif dalam kegiatan kerja, wawancara dengan pembimbing lapangan, serta studi dokumentasi selama pelaksanaan KKL. Hasil pelaksanaan menunjukkan bahwa Unit *General Support* memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan melalui pengelolaan administrasi yang sistematis, meliputi penyusunan dan pengarsipan dokumen restrukturisasi kredit, pengelolaan dokumen kebutuhan lelang, penginputan data *Capital Expenditure* (Capex), serta pencatatan stok opname alat tulis kantor menggunakan *Microsoft Excel*. Kegiatan tersebut meningkatkan pemahaman mahasiswa mengenai pentingnya ketelitian, kedisiplinan, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi perbankan. Selain itu, pelaksanaan KKL turut mengembangkan kompetensi teknis dan nonteknis mahasiswa sehingga mampu beradaptasi dengan budaya kerja profesional serta meningkatkan kesiapan menghadapi dunia kerja.

Kata kunci: administrasi perbankan, *General Support*, restrukturisasi kredit, *Capital Expenditure*, Kuliah Kerja Lapangan.

Abstract

Field Work Practice (KKL) is a form of applied learning that provides students with authentic work experience through the practical application of knowledge gained during university study. This article aims to describe the implementation of administrative activities at the General Support Unit of PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Batam Branch Office and to analyze the application of administrative procedures in supporting the operational effectiveness of the unit. A descriptive qualitative method was employed, involving direct observation, active participation in work activities, interviews with the field supervisor, and documentation study during the internship. The findings show that the General Support Unit plays an important role in supporting the smooth operation of the company through systematic administrative management, including the preparation and archiving of credit restructuring documents, management of auction-related documents, data entry of Capital Expenditure (Capex), and stock-taking records of office stationery using Microsoft Excel. These activities enhanced students' understanding of the importance of accuracy, discipline, and compliance with standard operating procedures, as well as the use of information

technology in banking administration. Furthermore, the internship contributed to the development of both technical and non-technical competencies, enabling students to adapt to a professional work culture and improving their readiness to enter the workforce

Keywords: *banking administration, General Support, credit restructuring, Capital Expenditure, internship.*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja pada era globalisasi dan digitalisasi menuntut tersedianya sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kompetensi akademik, tetapi juga keterampilan praktis yang sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Dalam konteks tersebut, perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten, adaptif, dan siap menghadapi dinamika dunia kerja. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui program Kuliah Kerja Lapangan (KKL), yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang diperoleh selama proses pembelajaran dengan pengalaman praktik di lingkungan kerja yang nyata. Program magang yang dirancang dan dilaksanakan secara efektif terbukti mampu meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa melalui penguatan kompetensi teknis, kemampuan interpersonal, serta pembentukan sikap profesional (Chairunissa et al., 2024).

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam bidang administrasi, pengelolaan data, dan pengarsipan dokumen. Menurut Kasmir (2021), bank merupakan lembaga keuangan yang menjalankan fungsi menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit maupun layanan jasa keuangan lainnya. Pelaksanaan fungsi tersebut memerlukan sistem administrasi yang terstruktur, terdokumentasi dengan baik, serta didukung oleh pengelolaan dokumen yang akurat guna menjamin keamanan informasi, kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, dan kelancaran operasional perusahaan.

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa perbankan dan pembiayaan perumahan, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memiliki berbagai unit kerja yang saling terintegrasi dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi. Salah satu unit yang memiliki peran penting adalah Unit *General Support* (GS), yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan berbagai fungsi administrasi, penyediaan sarana operasional, serta dukungan administratif bagi unit-unit kerja lainnya. Keberadaan Unit *General Support* menjadi bagian penting dalam memastikan efektivitas proses operasional perusahaan melalui pengelolaan administrasi yang sistematis, tertib, dan akuntabel.

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam yang berlangsung pada 7 April 2026 sampai dengan 7 Juli 2026, penulis ditempatkan pada Unit *General Support*. Selama kegiatan tersebut, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas administrasi, antara lain penyusunan dan pemindaian (*scanning*) dokumen kebutuhan lelang agunan kredit, pengelolaan dokumen restrukturisasi kredit, penginputan data *Capital Expenditure* (Capex), pencatatan stok barang, pengarsipan dokumen, serta berbagai pekerjaan administratif lainnya yang mendukung kelancaran operasional unit kerja. Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman praktis kepada penulis dalam memahami penerapan sistem administrasi di lingkungan perbankan sekaligus memperkuat keterampilan administratif yang telah diperoleh selama perkuliahan.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun untuk mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan administrasi pada Unit *General Support* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam serta menganalisis penerapan prosedur administrasi dalam mendukung efektivitas operasional unit kerja. Selain itu, artikel ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kontribusi pengelolaan administrasi yang sistematis terhadap kelancaran proses bisnis perbankan. Hasil pembahasan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus referensi dalam pengembangan kompetensi mahasiswa,

khususnya pada bidang administrasi perkantoran dan akuntansi, sehingga mampu meningkatkan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja profesional.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta serta hubungan antarfenomena yang diteliti tanpa bermaksud melakukan generalisasi statistik (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami secara mendalam proses pelaksanaan kegiatan administrasi pada Unit *General Support*, bukan mengukur hubungan antarvariabel secara kuantitatif.

Penelitian dilaksanakan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam selama tiga bulan, terhitung sejak 7 April 2026 sampai dengan 7 Juli 2026. Data dikumpulkan melalui empat teknik utama, yaitu: (1) observasi langsung terhadap alur kerja administrasi pada Unit *General Support*, (2) partisipasi aktif penulis dalam pelaksanaan tugas-tugas administrasi harian, (3) wawancara dengan pembimbing lapangan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur, kebijakan, serta kendala kerja, dan (4) studi dokumentasi terhadap arsip, berkas kerja, dan catatan kegiatan selama masa KKL.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data (memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan pelaksanaan kegiatan administrasi), penyajian data (menyusun data secara naratif berdasarkan jenis kegiatan administrasi), dan penarikan kesimpulan (menghubungkan temuan lapangan dengan konsep administrasi dan efektivitas operasional). Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar diperoleh gambaran yang konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Unit *General Support* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Batam

Unit *General Support* (GS) merupakan salah satu unit kerja pendukung pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam yang berperan menjaga kelancaran operasional kantor melalui pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, pengelolaan aset, serta pelayanan administrasi internal. Keberadaan unit ini penting karena keberhasilan operasional bank tidak semata-mata ditentukan oleh kegiatan bisnis inti, seperti penghimpunan dana dan penyaluran kredit, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan administrasi yang dilakukan secara sistematis, tertib, dan sesuai prosedur yang berlaku. Selama pelaksanaan KKL, penulis memperoleh gambaran langsung mengenai bagaimana Unit *General Support* menjalankan fungsi tersebut melalui empat kegiatan utama, yaitu pengelolaan dokumen lelang agunan kredit, pengelolaan dokumen restrukturisasi kredit, penginputan data Capital Expenditure, dan pencatatan stok opname ATK.

Pelaksanaan Tugas Administrasi pada Unit *General Support*

a. Penyusunan dan Pengarsipan Dokumen Kebutuhan Lelang Agunan Kredit

Salah satu tugas yang dilaksanakan penulis adalah membantu penyusunan berkas untuk kebutuhan proses lelang agunan kredit, meliputi kegiatan pengelompokan, pemeriksaan, pemindaian (scanning), dan penataan dokumen sesuai ketentuan administrasi yang berlaku sebelum diserahkan kepada pihak yang berkepentingan. Proses ini menuntut ketelitian tinggi karena setiap berkas memiliki nilai administratif sekaligus aspek hukum yang harus dijaga keabsahannya. Kegiatan pengarsipan yang sistematis pada dasarnya merupakan rangkaian proses pencatatan, penanganan, penyimpanan, dan pemeliharaan dokumen dengan menggunakan sistem tertentu agar dokumen mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan (Choirunnisa et al., 2023). Penerapan prinsip tersebut pada Unit *General Support* terlihat dari cara penulis memastikan setiap berkas lelang tersusun secara berurutan

dan mudah ditelusuri, sehingga proses pemeriksaan oleh pihak terkait dapat berjalan lebih efisien.



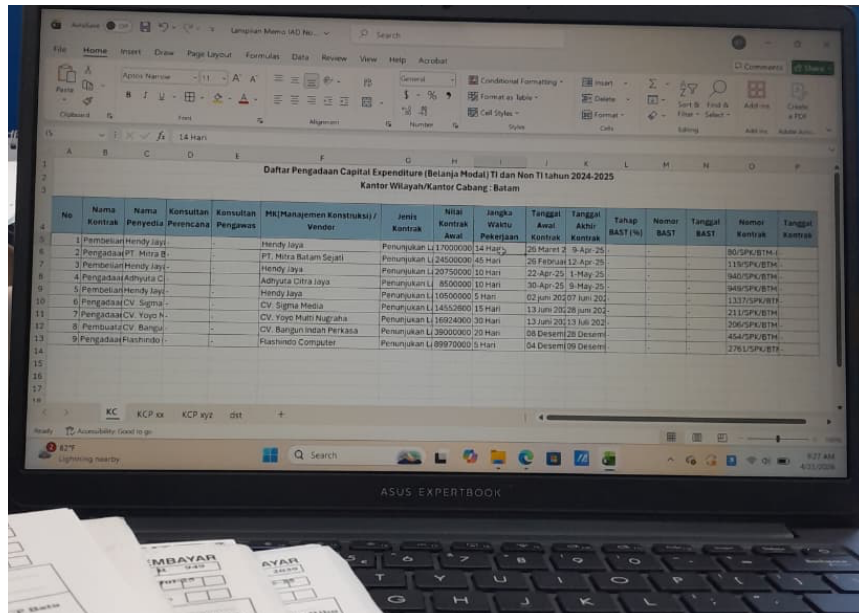
Gambar 1. Berkas Dokumen Lelang Agunan Kredit

b. Pengelolaan Dokumen Restrukturisasi Kredit

Kegiatan kedua yang dilaksanakan penulis adalah membantu proses administrasi dokumen restrukturisasi kredit, meliputi pelepasan klip dokumen, penyusunan ulang berkas, serta pengelompokan dokumen sesuai urutan administrasi yang telah ditentukan. Restrukturisasi kredit sendiri merupakan salah satu kebijakan yang lazim diterapkan perbankan untuk membantu debitur yang mengalami kesulitan memenuhi kewajiban pembayaran, sekaligus menjadi upaya bank dalam menjaga kualitas portofolio kreditnya (Putra Jaya et al., 2025). Sekalipun tugas ini tampak sederhana secara teknis, pelaksanaannya memerlukan tingkat ketelitian dan kehati-hatian yang tinggi karena dokumen yang dikelola memuat data pribadi nasabah serta informasi keuangan yang bersifat rahasia. Pengalaman ini memberikan pemahaman kepada penulis bahwa kerapian administrasi dokumen kredit berkontribusi langsung terhadap keakuratan pemantauan status restrukturisasi oleh unit terkait.

c. Penginputan Data *Capital Expenditure* (Capex)

Penulis juga diberikan tanggung jawab untuk menginput data *Capital Expenditure* (Capex) Teknologi Informasi dan Non-Teknologi Informasi periode 2024–2025 pada Kantor Wilayah dan Kantor Cabang Batam dari dokumen fisik ke dalam format digital menggunakan *Microsoft Excel*. *Capital Expenditure* pada dasarnya merupakan pengeluaran yang dialokasikan perusahaan untuk memperoleh, meningkatkan, atau memelihara aset tetap yang memberikan manfaat ekonomi lebih dari satu periode akuntansi, sehingga pencatatannya perlu dilakukan secara akurat agar dapat menjadi dasar pengambilan keputusan investasi aset di masa mendatang (Novizar & Nasution, 2025). Dalam pelaksanaannya, setiap data yang diinput senantiasa dicocokkan kembali dengan dokumen sumber untuk menghindari kesalahan pencatatan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa digitalisasi data pengadaan aset merupakan bagian penting dari pengelolaan aset perusahaan yang efektif dan mendukung transparansi pelaporan keuangan internal.

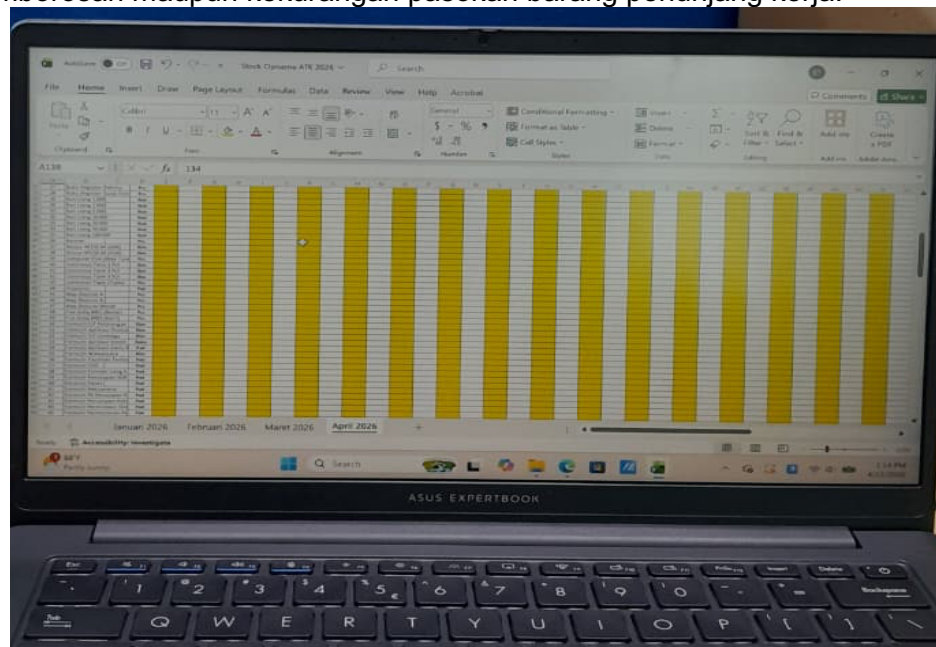


No	Nama Kontrak	Nama Penyedia	Konsultan Perencana	Konsultan Pengawas	PK (Manajemen Konstruksi) / Vendor	Jenis Kontrak	Nilai Kontrak Awal	Jangka Waktu Pekerjaan	Tanggal Awal Kontrak	Tanggal Akhir Kontrak	Tahap BAST (%)	Nomor BAST	Tanggal BAST	Nomor Kontrak	Tanggal Kontrak
1	Pembelian Hendy Jaya	Hendy Jaya				Penunjukan L1	17000000	14 Hari	26 Maret 2024	9 Apr 25				80/SPU/BIH	
2	Pengadaan PT Mitra B	PT Mitra Batam Sejahtera				Penunjukan L1	24500000	45 Hari	26 Februari 2024	12 Apr 25				119/SPU/BIH	
3	Pembelian Hendy Jaya	Hendy Jaya				Penunjukan L1	20750000	10 Hari	22 Apr 25	1 May 25				140/SPU/BIH	
4	Pengadaan Almyra C	Aditya Citra Jaya				Penunjukan L1	8500000	10 Hari	30 Apr 25	9 May 25				948/SPU/BIH	
5	Pembelian Hendy Jaya	Hendy Jaya				Penunjukan L1	10500000	5 Hari	02 Jun 2024	07 Jun 2024				1337/SPU/BIH	
6	Pengadaan CV Sigma	CV Sigma Media				Penunjukan L1	14652800	15 Hari	13 Jun 2024	28 Jun 2024				211/SPU/BIH	
7	Pengadaan CV Yoyo N	CV Yoyo Multi Nugraha				Penunjukan L1	16924000	30 Hari	13 Jun 2024	13 Jun 2024				256/SPU/BIH	
8	Pembelian CV Bangor	CV Bangor Indah Perkasa				Penunjukan L1	38000000	20 Hari	08 Desember 2023	28 Desember 2023				454/SPU/BIH	
9	Pengadaan Hasminto	Hasminto Computer				Penunjukan L1	89970000	5 Hari	04 Desember 2023	09 Desember 2023				276/SPU/BIH	

Gambar 2. Penginputan Data Daftar Capital Expenditure

d. Pencatatan Stok Opname Alat Tulis Kantor

Kegiatan lain yang dilaksanakan penulis adalah menginput data hasil stok opname Alat Tulis Kantor (ATK) ke dalam Microsoft Excel dengan cara mencocokkan jumlah persediaan fisik dengan data administrasi yang tersedia. Data hasil stok opname tersebut selanjutnya digunakan sebagai dasar pengendalian persediaan serta perencanaan kebutuhan ATK pada periode berikutnya. Kegiatan ini memperlihatkan bahwa pengelolaan persediaan yang tertib merupakan salah satu bentuk pengendalian internal perusahaan untuk menjaga efektivitas dan efisiensi penggunaan aset operasional, sekaligus mencegah terjadinya pemborosan maupun kekurangan pasokan barang penunjang kerja.



Gambar 3. Penginputan Data Stok Opname Alat Tulis Kantor

Analisis Efektivitas Administrasi terhadap Operasional Unit General Support

Berdasarkan hasil pelaksanaan keempat kegiatan tersebut, dapat dianalisis bahwa efektivitas operasional Unit *General Support* sangat ditentukan oleh tiga aspek utama, yaitu ketertiban pengarsipan, keakuratan penginputan data, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. Pengelolaan arsip yang baik tidak hanya berfungsi sebagai media penyimpanan, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan dan mempercepat proses pencarian informasi ketika dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan temuan di lapangan, di mana ketertiban penyusunan dokumen lelang dan restrukturisasi kredit terbukti memudahkan proses pemeriksaan oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Selain itu, pemanfaatan Microsoft Excel dalam penginputan data Capex dan stok opname ATK menunjukkan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pengolahan data administrasi perbankan, sekaligus meminimalkan risiko kesalahan pencatatan manual.

Kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP) juga terbukti menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan tugas administrasi, mengingat SOP berperan sebagai pedoman yang menjamin aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten (Rahmawati & Suryana, 2024). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur administrasi yang sistematis pada Unit *General Support* tidak hanya mendukung kelancaran tugas harian, tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas operasional PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam secara keseluruhan.

Kendala dan Solusi Pelaksanaan Kegiatan Administrasi

Selama pelaksanaan KKL, penulis menghadapi beberapa kendala, di antaranya proses adaptasi terhadap sistem dan prosedur kerja yang berlaku, banyaknya volume dokumen yang memiliki tingkat kerahasiaan tinggi, serta tantangan ketelitian dalam mencocokkan data fisik dengan data yang diinput ke dalam Microsoft Excel. Untuk mengatasi kendala tersebut, penulis mempelajari SOP yang berlaku, aktif berkonsultasi dengan pembimbing lapangan, serta menerapkan metode pemeriksaan ulang (*double check*) terhadap setiap data yang telah diinput. Upaya-upaya tersebut terbukti efektif dalam meminimalkan kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan kemampuan penulis dalam bekerja secara teliti, disiplin, dan bertanggung jawab.

SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan administrasi pada Unit *General Support* PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam memiliki peran yang strategis dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan melalui penerapan proses administrasi yang sistematis, terstruktur, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kegiatan administrasi yang meliputi pengelolaan dokumen kebutuhan lelang agunan kredit, pengelolaan dokumen restrukturisasi kredit, penginputan data Capital Expenditure (Capex), serta pencatatan hasil stok opname Alat Tulis Kantor (ATK) menggunakan Microsoft Excel menunjukkan bahwa ketelitian, kepatuhan terhadap prosedur, dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor penting dalam menjaga akurasi data, keamanan informasi, serta efektivitas proses administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi yang dilaksanakan secara sistematis mampu meningkatkan efektivitas operasional melalui kemudahan dalam proses pencarian dokumen, percepatan alur kerja, pengurangan risiko kesalahan administrasi, serta peningkatan koordinasi antarunit kerja. Selain itu, penerapan pengarsipan dokumen secara digital dan pemanfaatan Microsoft Excel sebagai media pengolahan data memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi, mendukung pengendalian internal, serta memperkuat kualitas informasi yang digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pengelolaan administrasi menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya tata kelola

organisasi yang lebih efektif, akuntabel, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi (Maharani & Sari, 2025).

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) juga memberikan manfaat yang signifikan bagi pengembangan kompetensi mahasiswa. Keterlibatan secara langsung dalam aktivitas administrasi memberikan kesempatan untuk mengintegrasikan pengetahuan teoretis dengan praktik kerja di lingkungan perbankan sehingga meningkatkan kompetensi teknis (hard skills) maupun kompetensi nonteknis (soft skills), seperti kemampuan komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan beradaptasi dengan budaya kerja profesional. Dengan demikian, program KKL tidak hanya menjadi sarana penerapan ilmu pengetahuan, tetapi juga berperan dalam mempersiapkan mahasiswa agar memiliki kompetensi yang relevan dan kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi tuntutan dunia kerja, khususnya pada era transformasi digital di sektor perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi berbagai pihak. Bagi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Batam, disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas pengelolaan administrasi melalui optimalisasi sistem digital yang terintegrasi, penguatan pengendalian internal, serta pelaksanaan evaluasi dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala agar mampu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan operasional perusahaan.

Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam pengembangan program Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan memperkuat pembekalan mahasiswa mengenai administrasi perkantoran, digitalisasi dokumen, dan pemanfaatan teknologi informasi sehingga mahasiswa memiliki kesiapan yang lebih baik sebelum memasuki dunia kerja.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* untuk mengukur secara lebih objektif pengaruh pengelolaan administrasi terhadap efektivitas operasional perusahaan. Penelitian selanjutnya juga dapat memperluas objek penelitian pada unit kerja lain maupun pada perusahaan perbankan yang berbeda sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar perbandingan dalam pengembangan sistem administrasi perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chairunissa, D., Anisah, A., & Rahmayanti, H. (2024). Membentuk kesiapan kerja mahasiswa melalui program magang. *Journal of Engineering Education and Pedagogy*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.56855/jeep.v2i1.683>
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Kasmir. (2021). *Manajemen perbankan* (Revisi). Rajawali Pers. https://library.moestopo.ac.id/index.php?p=show_detail&id=17708
- Maharani, S., & Sari, M. (2025). Transformasi digital dalam layanan perbankan menyongsong era baru keuangan digital. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 3(1), 135–150. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v3i1.1012>
- Novizar, A., & Nasution, S. H. (2025). Analisis deskriptif Capital Expenditure dan dampaknya terhadap profitabilitas PT United Tractors Tbk tahun 2020–2024. *Jurnal Budgeting*, 6(1), 38–46. <https://ojs.polmed.ac.id/index.php/budgeting/article/view/2530>
- Putra Jaya, D., Sobri, K. M., Putra, R., & Najib, A. (2025). Implementasi kebijakan restrukturisasi kredit perbankan kepada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah di era pandemi Covid-19 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). *PERSPEKTIF*, 12(4), 1361–1373. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i4.10053>
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP)

dalam meningkatkan efisiensi dan konsistensi operasional pada perusahaan manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 1(3), 1–15.
<https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i3.112>

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.