

**PERAN *BRANCH SUPPORT STAFF* (BSS) DALAM MENDUKUNG KEGIATAN
OPERASIONAL DI PT ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE TBK**

Umi Ulhusna¹, Ristiyanti Ahmadul Marunta²

^{1,2,3}Universitas Sains Islam Al Mawaddah Warrahmah Kolaka
umyulhsna@gmail.com, ristiyantiahmadul12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Branch Support Staff* (BSS) dalam mendukung kegiatan operasional di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, khususnya pada unit *New Motor Cycle* (NMCY). Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan *Branch Support Staff* (BSS), serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Branch Support Staff* (BSS) memiliki peran penting dalam kegiatan operasional perusahaan, terutama dalam penginputan data, pengecekan dokumen, pembentukan nomor kontrak, serta koordinasi dengan pihak dealer dan marketing. Kinerja BSS sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses pembiayaan dan pelayanan kepada konsumen. Dalam pelaksanaannya, BSS menghadapi beberapa kendala, seperti perubahan harga kendaraan, sulitnya komunikasi dengan konsumen, serta proses pengecekan data yang membutuhkan ketelitian tinggi. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui koordinasi yang baik dan tindak lanjut kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar perusahaan meningkatkan kemampuan dan ketelitian BSS melalui pelatihan, serta memperkuat kerja sama antarbagian agar proses operasional berjalan lebih lancar dan pelayanan kepada konsumen semakin baik.

Kata Kunci: peran *Branch Support Staff* (BSS), operasional, pelayanan konsumen

PENDAHULUAN

Di era persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan pembiayaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada konsumen. Perusahaan pembiayaan seperti PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memperoleh akses pembiayaan kendaraan bermotor maupun kebutuhan multiguna lainnya. Kehadiran perusahaan leasing menjadi solusi bagi konsumen untuk memperoleh barang secara kredit melalui proses yang terstruktur dan aman sesuai dengan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan.¹

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk merupakan salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia yang terus berkembang dari waktu ke waktu.² Sejak berdiri pada tahun 1990, perusahaan ini mengalami pertumbuhan pesat melalui perluasan jaringan cabang di berbagai daerah, peningkatan layanan digital, serta diversifikasi produk pembiayaan. Adira Finance dikenal luas dalam pembiayaan kendaraan bermotor roda dua serta pembiayaan multiguna, yang menunjukkan kemampuannya dalam menyesuaikan diri terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi di sektor jasa keuangan.³



Gambar 1 kantor cabang Adira Finance

Keberadaan perusahaan pembiayaan sangat penting karena mampu menjembatani kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan dana tunai. Melalui fasilitas pembiayaan, masyarakat dapat memperoleh kendaraan untuk mendukung mobilitas kerja, distribusi barang,

¹ Otoritas jasa keuangan, *Peraturan dan Pengawasan Lembaga Pembiayaan di Indonesia*, 2023, hlm 12

² Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017, hlm. 112–118.

³ Griffin, Ricky W. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2018, hlm. 134–138.

maupun kegiatan usaha sehari-hari. Selain itu, pelaku usaha kecil dan menengah juga terbantu melalui akses pembiayaan yang lebih mudah dan cepat.⁴

Dalam konteks perekonomian daerah, Adira Finance berperan dalam meningkatkan aktivitas ekonomi masyarakat. Pembiayaan kendaraan bermotor dapat mendorong pertumbuhan sektor perdagangan, jasa transportasi, logistik, hingga usaha mikro. Kendaraan yang dibiayai dapat dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan produktif seperti ojek, pengantaran barang, dan usaha keliling. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan pendapatan masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi daerah.⁵ Selain itu, keberadaan kantor cabang di berbagai wilayah juga membuka lapangan kerja dan memperkuat perputaran ekonomi lokal.

Kelancaran kegiatan operasional perusahaan pembiayaan dipengaruhi oleh proses administrasi, verifikasi data, serta koordinasi antarbagian. Dalam hal ini, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan operasional perusahaan, khususnya dalam hal disiplin kerja, ketelitian, dan tanggung jawab.⁶ Salah satu posisi yang berperan penting adalah *Branch Support Staff* (BSS), yang bertugas mengelola administrasi, melakukan penginputan serta verifikasi data, dan memastikan kelancaran proses pelayanan kepada konsumen.⁷ Selain itu, pemanfaatan teknologi juga berperan dalam meningkatkan efisiensi serta meminimalisir kesalahan dalam pengolahan data.⁸

Dalam pelaksanaannya, BSS terlibat langsung dalam berbagai proses operasional, khususnya pada bagian NMCY (*New Motor Cycle*) yang berfokus pada pembiayaan sepeda motor baru. BSS bertugas memeriksa kelengkapan dokumen, menginput data pengajuan kredit, serta memastikan kesesuaian data sebelum diproses lebih lanjut. Proses ini juga melibatkan tahap persetujuan atasan sebagai bentuk pengendalian risiko. Selain itu, verifikasi data konsumen dilakukan melalui kerja sama dengan sistem Dukcapil guna memastikan keabsahan identitas.⁹

Perlu diketahui bahwa dalam pembiayaan tertentu Adira Finance tidak selalu menggunakan jaminan BPKB, karena produk pembiayaan disesuaikan dengan jenis layanan

⁴ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018, hlm. 225–230.

⁵ Tambunan, Tulus. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019, hlm. 60–64.

⁶ Ameliani & Guruh, “Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan,” *Jurnal Manajemen*, 2025, hlm. 45.

⁷ Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019, hlm. 45–48.

⁸ Rasam, & Amsury, F. (2024). “Pemanfaatan Teknologi dalam Efisiensi Kerja Administrasi.” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 5 No. 1, hlm. 75–80.

⁹ Rasam & Amsury, “Pemanfaatan Teknologi dalam Efisiensi Kerja Administrasi,” *Jurnal Sistem Informasi*, 2024, hlm. 78.

yang diajukan konsumen. Pada pembiayaan sepeda motor baru, objek pembiayaan berupa kendaraan yang dibiayai menjadi dasar perjanjian. Sementara itu, pada produk lainnya, persyaratan dapat berbeda sesuai kebijakan perusahaan dan ketentuan yang berlaku serta tetap mengacu pada regulasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.¹⁰

Dengan demikian, *Branch Support Staff* (BSS) tidak hanya berfungsi sebagai tenaga administrasi, tetapi juga sebagai elemen strategis dalam menunjang kelancaran kegiatan operasional cabang. Kinerja BSS yang optimal berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan kepada konsumen.¹¹ Berdasarkan uraian tersebut, dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang relevan untuk dikaji, meliputi tugas dan tanggung jawab *Branch Support Staff* (BSS), perannya dalam mendukung kegiatan operasional cabang, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan, serta pengaruhnya terhadap kelancaran pelayanan kepada konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada kajian mengenai **“Peran *Branch Support Staff* (BSS) dalam Mendukung Kegiatan Operasional di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk.”**

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis peran *Branch Support Staff* (BSS) dalam mendukung kegiatan operasional di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai tugas, tanggung jawab, kendala, serta kontribusi BSS dalam menunjang kelancaran operasional perusahaan.¹² Penelitian ini dilaksanakan pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, khususnya pada bagian *Branch Support Staff* (BSS). Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan *Branch Support Staff* (BSS), yaitu Nimrah Alijani. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, arsip, buku, serta jurnal ilmiah yang relevan dengan penelitian.¹³ Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi

¹⁰ Karina et al., “Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Pelayanan Konsumen,” *Jurnal Manajemen*, 2025, hlm. 52.

¹¹ Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019, hlm. 67–70.

¹² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021, hlm. 245–250.

¹³ Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017, hlm. 84–88.

teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipercaya.¹⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk, khususnya pada bagian *Branch Support Staff* (BSS) di unit *New Motor Cycle* (NMCY). Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang bergerak di bidang pembiayaan kendaraan bermotor dan multiguna yang memiliki jaringan luas di Indonesia.¹⁵

Branch Support Staff (BSS) merupakan bagian yang berperan dalam mendukung kegiatan operasional cabang, terutama dalam hal administrasi, penginputan data, serta memastikan kelancaran proses pembiayaan kepada konsumen.¹⁶

A. Tugas dan Tanggung Jawab *Branch Support Staff* (BSS)

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BSS pada bagian *New Motor Cycle*, diketahui bahwa tugas dan tanggung jawab BSS bersifat sistematis dan terstruktur.¹⁷ BSS bertanggung jawab dalam melakukan penginputan data pengajuan dari pihak dealer, termasuk data tagihan pembiayaan kendaraan.

Dalam proses tersebut, data konsumen harus diinput secara lengkap hingga terbentuk aplikasi pengajuan kredit yang kemudian menghasilkan nomor kontrak sebagai dasar transaksi pembiayaan. Selain itu, BSS juga berperan dalam proses pembayaran kepada dealer sebagai pihak penyedia kendaraan.

Hal ini menunjukkan bahwa BSS memiliki tanggung jawab yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berkaitan langsung dengan kelancaran proses bisnis perusahaan pembiayaan.¹⁸

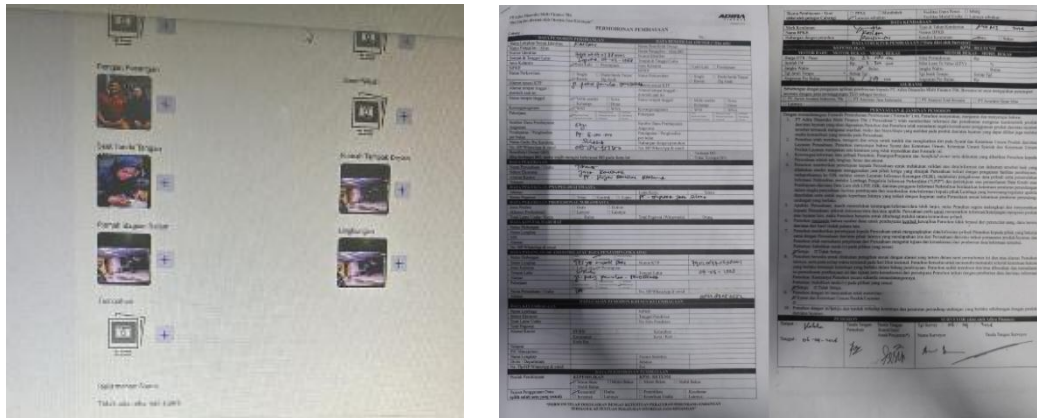
¹⁴ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018, hlm. 186–190.

¹⁵ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018, hlm. 225–230.

¹⁶ Hidayat, T. (2023). “Peran Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Perusahaan.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 7 No. 1, hlm. 15–20.

¹⁷ Nimrah Alijani, *Branch Support Staff* (BSS), wawancara, 23 April 2026.

¹⁸ Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016, hlm. 35–40.



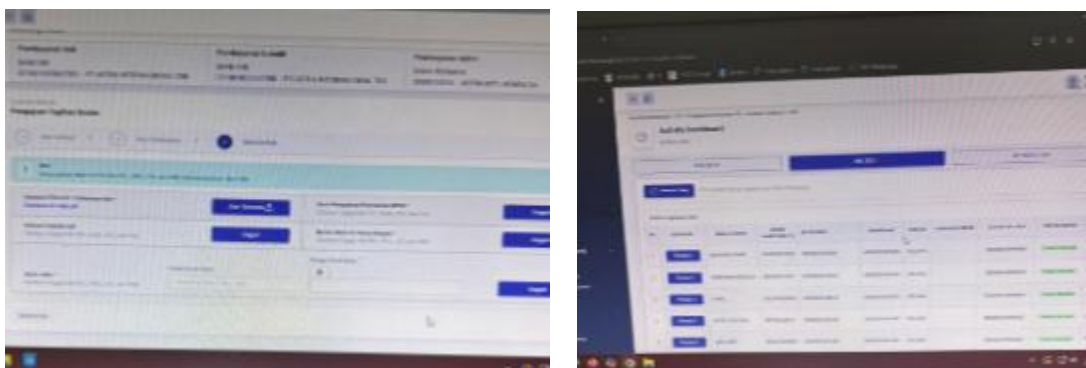
Gambar 2 Proses pengecekan dan validasi data konsumen (KTP, KK, slip gaji) sebelum penginputan ke sistem

B. Kendala yang Dihadapi Branch Support Staff (BSS)

Dalam pelaksanaan tugasnya, BSS menghadapi beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pekerjaan. Salah satu kendala utama adalah perubahan harga kendaraan yang terjadi secara berkala, sehingga memengaruhi jumlah pembiayaan dan proses penginputan data.¹⁹

Selain itu, kendala komunikasi dengan konsumen juga sering terjadi, seperti tidak merespons panggilan telepon atau pesan, serta keterbatasan jaringan. Proses sebelum booking juga menjadi tantangan karena memerlukan verifikasi yang teliti, di mana kesalahan pada tahap ini dapat berdampak pada proses selanjutnya yang tidak dapat diubah.

Untuk mengatasi kendala tersebut, BSS melakukan koordinasi dengan pihak marketing serta melakukan tindak lanjut (*follow up*) kepada konsumen guna memastikan kelengkapan dan kejelasan data.²⁰



Gambar 3 Proses verifikasi data tagihan dari dealer melalui sistem hingga terbentuk nomor kontrak pembiayaan

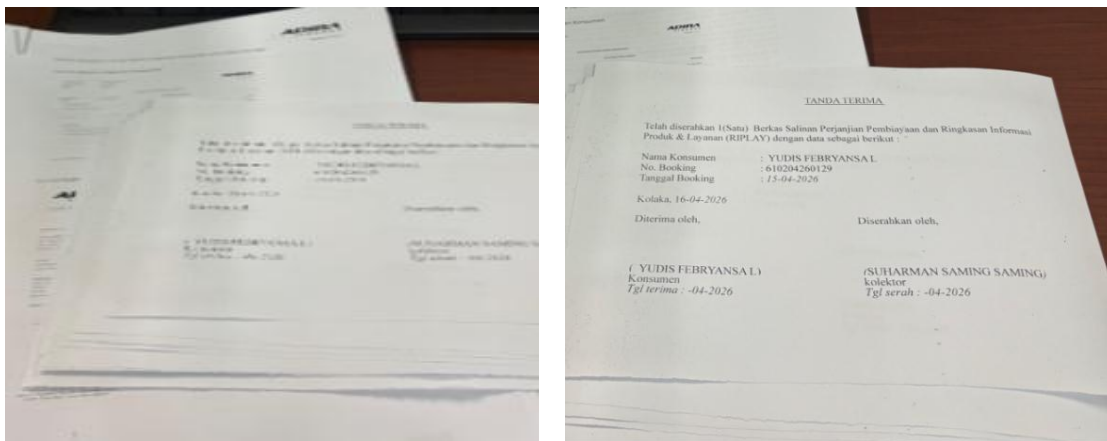
¹⁹ Nimrah Alijani, Branch Support Staff (BSS), wawancara, 23 April 2026.

²⁰ Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2017, hlm. 210–215.

C. Pengaruh Kinerja BSS terhadap Pelayanan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara, kinerja *Branch Support Staff* (BSS) memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kelancaran pelayanan kepada konsumen.²¹ Seluruh proses penginputan data dilakukan melalui sistem yang hanya dapat diakses oleh BSS.

Dengan demikian, apabila BSS tidak menjalankan tugasnya dengan baik, maka proses pelayanan kepada konsumen akan terhambat. Hal ini menunjukkan bahwa BSS memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan serta kelancaran operasional perusahaan.²²



Gambar 4 Dokumen yang dibawa oleh kolektor sebagai bukti transaksi pembayaran atau pembiayaan dari konsumen.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa *Branch Support Staff* (BSS) memiliki peran yang sangat strategis dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan pembiayaan. Peran tersebut tidak hanya terbatas pada fungsi administratif, tetapi juga mencakup pengelolaan data, pengendalian proses, serta memastikan kelancaran alur pembiayaan dari awal hingga akhir. Hal ini sejalan dengan teori manajemen operasional yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh kelancaran proses dan sistem yang digunakan.²³

²¹ Nimrah Alijani, *Branch Support Staff* (BSS), wawancara, 23 April 2026.

²² Lestari, D. (2024). "Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen." *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 1, hlm. 30–35.

²³ Stevenson, William J. *Operations Management*. McGraw-Hill, 2018, hlm. 140–145.

Dalam praktiknya, tugas BSS yang meliputi penginputan data, verifikasi dokumen, hingga pembentukan nomor kontrak menunjukkan bahwa posisi ini menjadi pusat dari proses administrasi pembiayaan. Berdasarkan hasil wawancara, setiap pengajuan dari dealer harus melalui proses input oleh BSS agar dapat diproses lebih lanjut dalam sistem. Hal ini menunjukkan bahwa BSS berperan sebagai *gatekeeper* dalam memastikan bahwa data yang masuk telah sesuai dengan standar perusahaan. Kesalahan dalam penginputan data dapat berdampak pada terhambatnya proses pembiayaan secara keseluruhan.²⁴

Selain itu, peran BSS dalam melakukan evaluasi dan verifikasi data konsumen menjadi sangat penting dalam meminimalisir risiko kesalahan maupun potensi penyimpangan (*fraud*). Proses pengecekan dokumen seperti KTP, KK, dan slip gaji merupakan bagian dari pengendalian internal perusahaan untuk memastikan validitas data sebelum diproses lebih lanjut.²⁵

Namun demikian, dalam pelaksanaan tugasnya, BSS menghadapi berbagai kendala, seperti perubahan harga kendaraan serta kendala komunikasi dengan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja BSS dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang dapat menghambat kelancaran operasional perusahaan.²⁶

Lebih lanjut, kinerja BSS memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan kepada konsumen karena seluruh proses administrasi pembiayaan terpusat pada bagian ini. Selain itu, penggunaan sistem informasi dalam proses kerja BSS memberikan kontribusi signifikan terhadap efisiensi dan akurasi kerja. Sistem yang terintegrasi memungkinkan proses pengolahan data dilakukan secara cepat dan terstruktur.²⁷

Pemanfaatan teknologi informasi ini sejalan dengan teori sistem informasi manajemen yang menyatakan bahwa teknologi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pengambilan keputusan dalam organisasi.²⁸ Keberadaan dokumen seperti surat tanda terima konsumen juga menjadi bagian penting dalam proses administrasi karena berfungsi sebagai bukti transaksi yang sah dan meningkatkan transparansi pelayanan.²⁹

Dari perspektif manajemen operasional, peran BSS dalam mengelola alur data menunjukkan bahwa posisi ini sangat menentukan kelancaran proses bisnis perusahaan secara

²⁴ Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018, hlm. 55–58.

²⁵ Karina, D., et al. (2025). “Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Pelayanan Konsumen.” *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 1, hlm. 50–55.

²⁶ Rahmawati, S. (2022). “Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Operasional.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1, hlm. 60–65.

²⁷ Jogiyanto. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi, 2017, hlm. 56–60.

²⁸ Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. *Management Information Systems*. Pearson, 2018, hlm. 220–225.

²⁹ Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016, hlm. 35–40.

keseluruhan. Selain itu, keberhasilan operasional perusahaan juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, terutama dalam hal disiplin, ketelitian, dan tanggung jawab.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Branch Support Staff* (BSS) memiliki peran yang sangat strategis dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan pembiayaan, sehingga peningkatan kinerja dan kompetensi BSS menjadi hal yang sangat penting bagi Perusahaan.³⁰

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *Branch Support Staff* (BSS) memiliki peran strategis sebagai pusat pengendalian administrasi dalam mendukung kegiatan operasional di PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Peran tersebut mencakup penginputan dan verifikasi data pembiayaan, pembentukan nomor kontrak, serta koordinasi dengan pihak *dealer dan marketing*. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kinerja BSS sangat menentukan kelancaran proses pembiayaan, mengingat seluruh alur administrasi terpusat pada bagian ini. Kendala yang dihadapi, seperti perubahan harga kendaraan, hambatan komunikasi dengan konsumen, serta tingginya tingkat ketelitian dalam proses verifikasi, menjadi faktor yang dapat memengaruhi efektivitas kerja BSS. Namun, kendala tersebut dapat diminimalisir melalui koordinasi yang intensif serta tindak lanjut yang berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, perusahaan disarankan untuk mengoptimalkan peran BSS melalui peningkatan kompetensi berbasis pelatihan teknis dan penguatan pemanfaatan sistem informasi guna meningkatkan akurasi dan efisiensi kerja. Selain itu, perlu dilakukan penguatan sistem koordinasi lintas bagian, khususnya antara BSS dan *marketing*, agar alur pembiayaan berjalan lebih efektif dan terintegrasi. Dari sisi operasional, peningkatan standar prosedur verifikasi data serta pemanfaatan teknologi digital dapat menjadi solusi dalam meminimalisir kesalahan dan mempercepat proses pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel seperti kinerja sistem informasi, kepuasan konsumen, atau efektivitas kerja karyawan guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Ameliani, R., & Guruh, M. (2025). "Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen*, Vol. 12 No. 2, hlm. 45–48.

³⁰ Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2019, hlm. 120–123.

- Assauri, Sofjan. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFE UI, 2018, hlm. 98–102.
- Firmansyah, A. (2023). “Efektivitas Sistem Informasi Administrasi.” *Jurnal Teknologi Informasi*, Vol. 11 No. 2, hlm. 140–145.
- Griffin, Ricky W. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga, 2018, hlm. 134–138.
- Handoko, T. Hani. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2018, hlm. 102–105.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2019, hlm. 67–70.
- Heizer, Jay, & Render, Barry. *Operations Management*. Pearson, 2017, hlm. 75–80.
- Hidayat, T. (2023). “Peran Administrasi dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Perusahaan.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 7 No. 1, hlm. 15–20.
- Jogiyanto. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi, 2017, hlm. 56–60.
- Karina, D., et al. (2025). “Pengaruh Kualitas Administrasi terhadap Pelayanan Konsumen.” *Jurnal Manajemen*, Vol. 10 No. 1, hlm. 50–55.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018, hlm. 225–230.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017, hlm. 112–118.
- Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane P. *Management Information Systems*. Pearson, 2018, hlm. 220–225.
- Lestari, D. (2024). “Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5 No. 1, hlm. 30–35.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017, hlm. 89–92.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018, hlm. 186–190.
- Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2016, hlm. 35–40.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017, hlm. 84–88.
- Pratama, A., & Nurhayati, S. (2021). “Pemanfaatan Teknologi dalam Monitoring Data.” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 9 No. 2, hlm. 120–125.
- Rahmawati, S. (2022). “Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Operasional.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1, hlm. 60–65.
- Rasam, & Amsury, F. (2024). “Pemanfaatan Teknologi dalam Efisiensi Kerja Administrasi.” *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 5 No. 1, hlm. 75–80.

- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019, hlm. 45–48.
- Robbins, Stephen P., & Judge, Timothy A. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2017, hlm. 210–215.
- Sari, N., & Putra, R. (2022). “Analisis Kinerja Karyawan dalam Mendukung Operasional Perusahaan.” *Jurnal Manajemen Indonesia*, Vol. 6 No. 2, hlm. 98–102.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2018, hlm. 55–58.
- Stevenson, William J. *Operations Management*. McGraw-Hill, 2018, hlm. 140–145.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2021, hlm. 245–250.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2019, hlm. 120–123.
- Tambunan, Tulus. *Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019, hlm. 60–64.
- Wibowo, A. (2022). “Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 8 No. 3, hlm. 210–215