

ANALISIS SWOT *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA PT ASABRI PERSERO CABANG BALIKPAPAN

Retno Ayu^{*1}, Ida Suriana², Kety Lulu Agustin³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

retnoayu1216@gmail.com

ABSTRACT

This study is to determine the Strength, Weakness, Opportunity, and Threats that exist in Service Excellence by Customer Service at PT Asabri (Persero) Balikpapan Branch by using SWOT analysis. This study uses a qualitative method. The result of this research is PT. Asabri Balikpapan Branch has strengths, including: ownership of a well-known name, fast and responsive officers, having adequate facilities and infrastructure, having employee development programs. Weaknesses are: limited human resources, wide area of service coverage and insufficient spending on services and employee performance appraisals. Opportunities that are owned are: Strategic location, good cooperation with payment partners, full support from the government, as well as advances in information technology. Threats that are owned are: Changes in legislation, lack of membership validation and participants who do not understand technological developments.

Keywords : SWOT Analysis, Service Excellence and Customer Service

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang), dan *Threats* (ancaman) yang ada pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan dengan menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini adalah PT. Asabri Cabang Balikpapan memiliki kekuatan (*Strength*) antara lain yaitu: kepemilikan nama yang sudah dikenal, petugas yang cepat dan tanggap, memiliki sarana dan prasarana yang memadai, memiliki program pengembangan pegawai. Untuk kelemahan (*Weakness*) yaitu: terbatasnya sumber daya manusia, luasnya wilayah jangkauan pelayanan serta pengeluaran yang kurang dalam pelayanan dan penilaian kinerja pegawai. Peluang (*Opportunity*) yang dimiliki yaitu: Lokasi yang strategis, kerjasama yang baik dengan mitra bayar, dukungan penuh dari pemerintah, serta adanya kemajuan teknologi informasi. Ancaman (*Threats*) yang dimiliki yaitu: Adanya perubahan peraturan perundang -undangan, kurangnya validasi keanggotaan serta peserta yang kurang memahami perkembangan teknologi.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Service Excellence dan Customer Service

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Pelayanan prima menjadi hal yang penting khususnya bagi perusahaan pelayanan publik milik pemerintah atau yang biasa dikenal dengan Badan Umum Milik Negara (BUMN) sebagai bentuk kelangsungan tangan pemerintah yang mendapat banyak perhatian dari masyarakat karena peranannya yang cukup besar diberbagai sektor pelayanan. Pelayanan prima bagi perusahaan pelayanan publik merupakan suatu bentuk atau upaya dari pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintah yang transparan serta memulihkan kepercayaan publik terhadap institusi-institusi pemerintah. Selain itu, dalam suatu kesatuan pemberian pelayanan yang dilaksanakan dalam satu lembaga dapat mengontrol suatu sistem pengendalian manajemen dalam mempermudah layanan publik.

Sebagai industri besar milik negara PT Asabri (Persero) cabang Balikpapan memiliki banyak peserta aktif maupun pensiun. Karena jumlahnya yang sangat banyak, hampir setiap hari kantor PT. Asabri (Persero) Cabang Balikpapan tidak pernah sepi karena kedatangan para peserta pensiun, baik yang mengajukan klaim, mengajukan program pensiun pertama, maupun mengurus berkas terkait kepesertaan sebagai peserta PT. Asabri (Persero). Dari gambar dibawah ini, dapat di lihat bahwa jumlah peserta yang hadir ke kantor terus meningkat dimana peningkatan ini harus di imbangi dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para peserta karena hal ini sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan kenyamanan peserta yang datang ke kantor Asabri.



**Gambar 1.1 Rekap Jumlah Tamu
PT Asabri Kancab Balikpapan
Tahun 2021**

Dari hasil observasi awal dan data *survey* kepuasan peserta (data terlampir) menunjukkan bahwa, bukti fisik yang berupa gedung, ruangan, fasilitas pendukung lainnya sudah sangat memadai, namun untuk jumlah SDM (sumber daya manusia) masih terbatas, dalam hal ini berakibat pada pelayanan yang tidak optimal, sehingga di perlukan analisis strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis SWOT antara lain yaitu kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana faktor *Strength* (kekuatan) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan?
2. Bagaimana faktor *Weakness* (kelemahan) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan?
3. Bagaimana faktor *Opportunity* (peluang) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan?

4. Bagaimana faktor *Threat* (ancaman) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:

1. Faktor *Strength* (kekuatan) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan.
2. Faktor *Weakness* (kelemahan) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan.
3. Faktor *Opportunity* (peluang) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan.
4. Faktor *Threat* (ancaman) pada *Service Excellence* oleh *Customer Service* pada PT Asabri (Persero) Cabang Balikpapan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Dina Yuliana (2018) yang menunjukkan bahwa perusahaan akan berjalan dengan baik jika terdapat *Service Excellence* yang ditujukan untuk kepuasan nasabah. Disamping itu, terdapat strategi yang sangat diperlukan untuk menyeimbangkan *Service Excellence* yang dilakukan oleh *customer service*.

Rahma Fitri (2019) dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh BSM KC Setia Budi mengenai produk Tabungan Mabrur menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*), dalam menggunakan pelayanan prima dengan kecakapan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang rinci kepada nasabah.

Nissya Prascilia Indriani (2021) menyimpulkan bahwa faktor pendukung dari pelayanan secara online yang dilakukan oleh *Customer Service* pada perusahaan adalah interaksi antara perusahaan dan *customer* menjadi lebih praktis karena dapat dilakukan secara *online* serta, dapat meningkatkan kemajuan untuk masyarakat dalam berinteraksi secara *online*. Adapun faktor penghambat dari pelayanan secara *online* yang dilakukan oleh *Customer Service* pada perusahaan tersebut adalah terdapat banyak akun penipuan yang mengatasnamakan perusahaan dan komunikasi yang dilakukan secara online tidak selalu berjalan dengan lancar dan tersampaikan dengan baik sesuai maksud dan tujuannya.

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian adalah 3 (tiga) bulan dari bulan Maret 2022 sampai Juli 2022. Dan tempat penelitian ini adalah PT. Asabri (Persero) Cabang Balikpapan. Lokasi kantor berada di Stall Kuda, Jl. Jenderal Sudirman No.85, RT.25, Kelurahan Damai Bahagia, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi social. Metode pengambilan data penelitian dilakukan dengan wawancara sehingga ditemukan pola-pola yang jelas. Penelitian yang dilakukan akan menggambarkan analisis SWOT *Service Excellence* oleh *Customer Service* Pada PT. Asabri Persero Cabang Balikpapan.

2.3. Metode Analisis Data

Peneliti melakukan analisis menggunakan matriks SWOT sesuai judul dan tujuan dari peneliti yaitu untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari *Service Excellence* yang dilakukan oleh *Customer Service* pada PT. Asabri Persero Cabang Balikpapan. Menurut Wijayanti (2019:19) dengan matriks SWOT ini peneliti dapat memperoleh gambaran secara jelas bagaimana peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*) eksternal yang dihadapi perusahaan, dapat disesuaikan pada kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*) yang dimiliki perusahaan. Dari matriks ini juga dihasilkan empat (4) kemungkinan alternatif strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk mencapai visi misinya.

3. Hasil dan Pembahasan

Berikut ini di sajikan tabel matriks analisis dan dihasilkan empat kemungkinan alternatif strategi yang dapat di terapkan perusahaan untuk mencapai visi misinya:

Tabel 4 1 Matriks SWOT *Service Excellence*

<p><i>Internal Factors Analysis Summary (IFAS)</i></p> <p><i>External Factors Analysis Summary (EFAS)</i></p>	<p>Strength/Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepemilikan nama yang sudah dikenal 2. Petugas yang cepat dan tanggap 3. Sarana dan prasarana yang memadai 4. Program Pengembangan Pegawai 	<p>Weakness/Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Terbatasnya Sumber Daya Manusia 2. Luasnya wilayah jangkauan pelayanan 3. Pengeluaran yang kurang dalam pelayanan 4. Penilaian Kinerja Pegawai
	<p>Opportunities/Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi yang strategis 2. Kerjasama yang baik dengan mitra bayar 3. Dukungan penuh dari pemerintah 4. Kemajuan teknologi, informasi, dan Komunikasi (Asabri <i>Mobile</i> dan Asabri <i>Link</i>) 	<p>Strategi S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan <i>Service Excellence</i> agar peserta puas dengan pelayanan yang diberikan. 2. Menjaga hubungan baik antar pegawai dan mitra bayar sehingga dapat menumbuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik dalam setiap pekerjaan dan membuat pekerjaan mencapai hasil yang maksimal. 3. Memanfaatkan teknologi dengan lebih memperhatikan atau menambahkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi pelayanan peserta. 4. Meningkatkan kinerja <i>Customer Service</i> melalui program pengembangan pegawai
<p>Threats/Ancaman (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perubahan 	<p>Strategi S-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersinergi mendukung 	<p>Strategi W-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan kemampuan

<p>peraturan perundangan</p> <p>2. Kurangnya Validasi Keanggotaan baik pribadi maupun keluarga</p> <p>3. Peserta yang kurang memahami perkembangan teknologi.</p>	<p>peraturan perundangan yang telah di tetapkan pemerintah dan memberikan arahan kepada peserta terkait adanya peraturan yang baru.</p> <p>2. Memberikan sosialisasi terkait hak dan kewajiban kepada peserta.</p> <p>3. Adanya seminar atau sosialisasi terkait aplikasi pelayanan kepada peserta.</p>	<p>pegawai <i>Customer Service</i> dalam menghadapi perkembangan dan penguasaan teknologi dan kemampuan dalam pelayanan.</p> <p>2. Perusahaan harus meningkatkan pengawasan dan koordinasi melalui mitra bayar serta menambah mitra kerjasama sehingga nama lebih dikenal lagi juga dapat memperluas jangkauan dan selalu berupaya mempelajari teknologi yang terus berkembang.</p> <p>3. Meningkatkan strategi pelayanan terkait fitur aplikasi, sehingga peserta bisa lebih mudah dalam penggunaan teknologi.</p>
---	---	---

Keterangan:

1. Strategi S-O

Dengan strategi ini perusahaan dapat memilih keuntungan dengan jalan menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan sekaligus dengan memanfaatkan peluang yang ada, yaitu dengan:

- a. Meningkatkan *Service Excellence* agar peserta puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena dengan meningkatkan *Service Excellence* maka tujuan utama perusahaan yaitu meningkatkan kesejahteraan Prajurit TNI, Anggota Polri dan Pegawai ASN di lingkungan Kemhan dapat tercapai, selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan peserta.
- b. Menjaga hubungan baik antar pegawai dan mitra bayar sehingga dapat menumbuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik dalam setiap pekerjaan dan membuat pekerjaan mencapai hasil yang maksimal.
- c. Memanfaatkan teknologi dengan lebih memperhatikan atau menambahkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi pelayanan peserta. Memanfaatkan teknologi dengan lebih memperhatikan atau menambahkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi pelayanan peserta (*Asabri Mobile*). Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola administrasi diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, perluasan jangkauan dan penghematan biaya.
- d. Meningkatkan kinerja *Customer Service* melalui program pengembangan pegawai. Dengan adanya program pengembangan pegawai, maka *Customer Service* dapat melakukan pelayanan yang maksimal kepada peserta yang berakibat pada meningkatnya kepuasan peserta. Selain itu program pengembangan pegawai dapat menjadi cara untuk meningkatkan karir karyawan, dengan adanya peningkatan keahlian, keterampilan dan prestasi kerjanya lebih baik.

2. Strategi W-O

Strategi ini diterapkan untuk meminimalisir kelemahan dengan menggunakan peluang yang ada antara lain yaitu:

- a. Penambahan anggota petugas *Customer Service* yang profesional di bidangnya. Petugas *Customer Service* saat ini hanya 2 orang, hal ini tentunya mempengaruhi kecepatan pelayanan. Perusahaan membutuhkan tambahan untuk bagian *Customer Service* agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.
- b. Menambah cabang perusahaan di kota lain. Karena area jangkauan sangat luas yaitu di wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara, maka di butuhkan kantor cabang baru di kota lain.
- c. Menerapkan perencanaan dan penguatan kualitas pelayanan sehingga dalam proses pengadaan barang maupun jasa lebih terkoordinasi dengan baik.
- d. Membekali diri dengan keahlian di bidang pekerjaan, sosial ataupun komunikasi. Hal ini dapat membantu seorang *customer service* dalam proses pelayanan, sehingga peserta akan merasa puas.

3. Strategi S-T

Merupakan strategi untuk mengatasi berbagai macam ancaman yang mungkin akan terjadi dengan memanfaatkan kekuatan yang di miliki oleh perusahaan yaitu antara lain:

- a. Bersinergi mendukung peraturan perundangan yang telah di tetapkan pemerintah dan memberikan arahan kepada peserta terkait adanya peraturan yang baru.
- b. Memberikan sosialisasi terkait hak dan kewajiban kepada peserta. Hal ini perlu di lakukan agar para peserta mengetahui tentang apa saja yang harus dilakukan dan mereka mengetahui tentang apa saja hak yan mereka miliki.
- c. Adanya seminar atau sosialisasi terkait aplikasi pelayanan kepada peserta. Karena perkembangan teknologi sudah menuju ke arah digital, maka peserta yang sudah pensiun akan merasa kesulitan dalam proses pelayanan, karena mereka menganggap jika digitalisasi administrasi itu mempersulit, padahal teknologi yang di kembangkan oleh perusahaan bertujuan untuk mempermudah peserta. Sehingga perlu di lakukan sosialisasi terkait aplikasi pelayanan, serta pengenalan fitur-fitur yang tersedia agar peserta dapat menggunakannya dengan baik.

4. Strategi W-T

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman, antara lain:

- a. Tingkatkan kemampuan pegawai *Customer Service* dalam menghadapi perkembangan dan penguasaan teknologi dan kemampuan dalam pelayanan.
- b. Perusahaan harus meningkatkan pengawasan dan koordinasi melalui mitra bayar serta menambah mitra kerjasama sehingga nama lebih dikenal lagi juga dapat memperluas jangkauan dan selalu berupaya mempelajari teknologi yang terus berkembang.
- c. Meningkatkan strategi pelayanan terkait fitur aplikasi, sehingga peserta bisa lebih mudah dalam penggunaan teknologi. Dengan adanya strategi pelayanan ini, peserta akan memiliki pengalaman layanan yang semakin mudah, cepat, dan praktis sehingga peserta dapat mengakses aplikasi Asabri *Mobile* dimana dan kapan saja.

4. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, penulis meneliti dengan menganalisis bagaimana kekuatan (*Strength*) apa saja kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) apa saja yang muncul, dan apa saja ancaman (*Threats*) yang muncul dari *Service Excellence* yang di lakukan oleh *Customer Service* pada PT.

Asabri Cabang Balikpapan. Dari hasil pembahasan penelitian ini, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Kekuatan (*Strength*) yang dimiliki yaitu: Kepemilikan nama yang sudah dikenal, Petugas yang cepat dan tanggap, Visi dan Misi yang kuat, Sarana dan prasarana yang memadai, Program Pengembangan Pegawai, Penilaian kinerja pegawai, serta Pelayanan administrasi gratis.
2. Kelemahan (*Weakness*) terdiri dari: Terbatasnya sumber daya manusia, luasnya wilayah jangkauan pelayanan serta pengeluaran yang kurang dalam pelayanan.
3. Peluang (*Opportunity*) yang muncul yaitu: Lokasi yang strategis, kerjasama yang baik dengan mitra bayar, dukungan penuh dari pemerintah, persepsi yang baik dari peserta serta adanya kemajuan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam bentuk aplikasi Asabri *Mobile* dan Asabri *Link*.
4. Ancaman (*Threats*) yang muncul yaitu: Adanya perubahan peraturan perundang-undangan terkait pembayaran gaji, kurangnya validasi keanggotaan baik pribadi maupun keluarga serta peserta yang kurang memahami perkembangan teknologi.

5. Saran

Dari kesimpulan diatas, bagi PT. Asabri Cabang Balikpapan, sebaiknya menambah anggota pelayanan untuk memaksimalkan pelayanan yang ada, sehingga ada efektifitas waktu baik untuk peserta maupun petugas pelayanan. Selain itu, PT. Asabri Cabang Balikpapan, dapat memperhatikan peserta dengan mensosialisasikan terkait, hak, kewajiban, serta proses layanan yang terbaru untuk mempermudah proses pelayanan yang ada. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti dari segi administrasi pelayanan dan produktifitas perusahaan. Peneliti selanjutnya dihimbau untuk meneliti dalam jangka waktu yang lebih lama guna mendapatkan data yang lebih mendetail dan lebih realistis dalam menentukan strategi.

6. Ucapan Terimakasih

Ucapan Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis tujukan kepada :

1. Bapak Ramli, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Ibu Dessy Handa Sari, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Politeknik Negeri Balikpapan.
3. Ibu Kety Lulu Agustin, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Politeknik Negeri Balikpapan.
4. Ibu Ida Suriana, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing saya dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
5. Ibu Kety Lulu Agustin, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing saya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir tepat waktu.
6. Dosen Pengajar Jurusan Akuntansi yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. Ibu Nia Herliandani, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Bidang Pelayanan Pelanggan PT. Asabri (Persero) Cabang Balikpapan yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
8. Ibu Ruli Karmawati, A.Md dan Bapak Wira Harry Marsuki, A.Md selaku staf Bidang Pelayanan Pelanggan PT. Asabri (Persero) Cabang Balikpapan yang bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
9. Almarhum Bapak Jumadianto dan Ibu Sri Mulyani selaku orang tua saya yang menjadi alasan saya untuk kuliah.
10. Wawan Sadono, adik kesayangan saya.
11. Justine dan Cakra sebagai anabul saya yang sering menemani saya dalam mengerjakan Tugas Akhir.

12. Indah Sundari dan Ricky Harisandi, kakak saya yang sering memberi dukungan dan motivasi agar cepat lulus.
13. Dulfi Meivianto yang sering menyemangati saya dan mendengarkan keluh kesah saya dalam pengerjaan Tugas Akhir, terimakasih telah menjadi *support system* bagi saya.

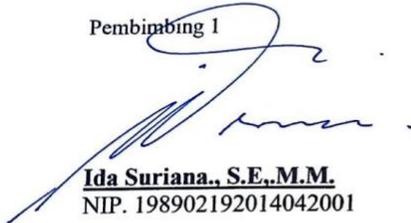
Daftar Pustaka

- A.Pearce, John II, Richard B.Robinson, Jr. (2014). *Manajemen strategi*. Jakarta: Salemba Empat. Books.google.co.id. April 2022.
- Adhawiyah Rabiatul. (2018). *Analisa SWOT Di Program Layanan Pengaduan dan Call Center Yang Dilaksanakan PTSP Kecamatan X*.
- Ratmianto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta : Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono, (2002). *Manajemen Jasa*, Penerbit: Andi Yogyakarta.
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Fitri Rahma. (2019). *Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mambrur Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Setia Budi Medan*.
- Indriani Nissya Prascilia. (2021). *Analisis Pelayanan Online Customer Service Pada PT. VADS Indonesia (Studi Kasus Project Dompot Digital DANA)*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi, PT.Bumi Aksara Jakarta.
- Kasmir. (2011). “Analisis Laporan Keuangan”, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khoirunnisa Fitri. (2020). *Strategi Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Kantor Kelurahan Menggunakan Analisis SWOT (Studi Kasus Kelurahan Sukabungah Kota Bandung)*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15 th)*. Pearson Education, Inc.
- Lubis Aulia Rahmadani. (2021). *Analisis SWOT Dalam Penentuan Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Frontliner Di PT. Bank Sumut KCP Syariah Kisaran*.
- Narimawati, Umi. (2008). “Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif, Teori Dan Aplikasi.” Bandung: Agung Media 9.
- Maddy, Khairul, (2009), *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta ; Chama Digit
- Mariantha, N. (2018). *Manajemen Biaya (Cost Management)*. Sulawesi Selatan: Celebes Media Prakasa.
- Moleong, Lexy J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Pertiwi Derista. (2020). *Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo*.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer care excellence meningkatkan kinerja perusahaan melalui pelayanan prima*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sadili, Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Subaktilah, Y. (2018). *Analisis SWOT: Faktor Internal Dan Eksternal Pada Pengembangan Usaha Gula Merah Tebu*. Jurnal Agroteknologi, Vol. 12 No. 02.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suwithi, Ni Wayan. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan; Jakarta.
- Tjiptono Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tzu, S. (2004). *Strategi Untuk Pemasaran*. Batam: Karisma Publishing Group.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
- Yuliana Dina. (2018). *Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta – Cengkareng*.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1



Ida Suriana., S.E.,M.M.
NIP. 198902192014042001

Pembimbing 2



Kety Lulu Agustin, S.E.M.M
NIK. 2021.90.005