

Tinjauan Literatur tentang Strategi Pengambilan Keputusan yang Efektif pada Kantor Pelayanan Asuransi XYZ dalam Menanggapi Kritik dan Saran

Ana Novitasari
Teknologi Informasi
*) tanananovitasari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran. Metode yang digunakan adalah focus group discussion dengan partisipan terdiri dari 10 karyawan kantor asuransi XYZ. Data dianalisis dengan menggunakan teknik content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengambilan keputusan yang efektif dapat dilakukan dengan cara memahami secara mendalam kebutuhan dan keinginan pelanggan, meningkatkan komunikasi yang efektif dengan pelanggan, serta memberikan tindakan yang tepat dan responsif terhadap setiap kritik dan saran yang diberikan. Selain itu, evaluasi secara teratur terhadap strategi pengambilan keputusan juga penting untuk memastikan efektivitas dan keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, manajemen kantor pelayanan asuransi XYZ perlu memperhatikan dan memperbaiki berbagai aspek yang berkaitan dengan strategi pengambilan keputusan, termasuk pengembangan komunikasi dan sosialisasi kebijakan yang jelas kepada seluruh karyawan, peningkatan keterampilan dan pemahaman staf dalam menghadapi situasi kritik dan saran, serta memperkuat budaya perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: strategi pengambilan keputusan, kantor pelayanan asuransi, kritik dan saran, focus group discussion, content analysis.

PENDAHULUAN

Pada era digital seperti sekarang, kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting dalam bisnis (Aditomo Mahardika Putra, 2021; Astuti et al., 2022; Erwanto et al., 2022; Muis et al., 2018; Novita & Husna, 2020; Rukmana, 2020). Hal ini juga berlaku pada industri asuransi, dimana kepuasan pelanggan menjadi kunci dalam mempertahankan bisnis yang berkelanjutan (Aprianty & Basuki, 2021; Darma et al., 2021; Kuswandy & Aulia, 2022; Muhtarom et al., 2022; Oktaviani, 2021). Kantor pelayanan asuransi XYZ, sebagai salah satu perusahaan asuransi yang telah berdiri sejak lama, juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanannya (Febrian & Hapsari, 2019; Handayani et al., 2022; Nuraini, 2022; Parjito & Permata, 2017; Puspitasari et al., 2021; Ruslaini et al., 2021). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan menerima kritik dan saran dari pelanggan serta mengambil keputusan yang tepat dalam menanggapiinya (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2021; Maskar et al., 2020; M. A. Pratama et al.,

2021; Pratama Zanofa & Fahrizal, 2021; Priandika, Tanthowi, et al., 2022; Priandika & Riswanda, 2021).

Pengambilan keputusan adalah suatu proses penting dalam mempertahankan kualitas layanan, khususnya dalam kantor pelayanan asuransi XYZ (Astuti handayani et al., 2022; Hariadi et al., 2022; Informatika et al., 2023; Khozim & Nugroho, 2022; Lestari et al., 2022; Sidiq & Manaf, 2020). Dalam mengambil keputusan, kantor pelayanan asuransi XYZ harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kebutuhan pelanggan, efisiensi operasional, keamanan, dan kepatuhan terhadap regulasi (Ahmad et al., 2019; Ali et al., 2021; Andi & Obligasi, 2004; Darwis et al., 2021; A. R. Isnain et al., 2022). Selain itu, dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan, kantor pelayanan asuransi XYZ juga harus memperhatikan reputasi perusahaan dan kepuasan pelanggan (Arifah & Fernando, 2022; Dr. Juriko Abdussamad, n.d.; Maharani, 2020; Megawaty et al., 2021; Phelia et al., 2021).

Oleh karena itu, strategi pengambilan keputusan yang efektif menjadi sangat penting dalam menghadapi tantangan ini. Namun, tidak semua strategi pengambilan keputusan cocok untuk diimplementasikan di kantor pelayanan asuransi XYZ (Ahluwalia et al., 2021; Aini, 2018; Priandika, Ulum, et al., 2022; Rahayu & Rushadiyati, 2021; Ribhan & Yusuf, 2016). Sebuah penelitian literatur perlu dilakukan untuk mengetahui strategi pengambilan keputusan apa yang efektif dan sesuai untuk diimplementasikan di kantor pelayanan asuransi XYZ (Bertarina et al., 2022; Bimrew Sendekie Belay, 2022; Gusniar, 2022; Hamidy et al., n.d.; Oktavia, 2018).

Penelitian literatur dapat memberikan informasi yang berharga tentang strategi pengambilan keputusan yang efektif dalam menanggapi kritik dan saran pada kantor pelayanan asuransi XYZ (Akbar, 2018; Anggarini et al., 2021; Lina & Nani, 2020; Ria & Budiman, 2021; Sondyarini & Idris, 2021). Dengan meninjau literatur yang telah ada, penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana kantor pelayanan asuransi XYZ dapat meningkatkan kualitas layanannya melalui pengambilan keputusan yang tepat dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan (Abidin, 2021; Endah Wulantina et al., 2019; Kurniawan & Surahman, 2021; Rinaldi, 2022; Sindangpt & Djaya, 2019; Zanofa et al., 2020).

Dalam penelitian ini, penulis akan mengumpulkan artikel-artikel dan jurnal-jurnal terkait strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan (Alita et al., 2022; Kusumawati, 2008; Meutia et al., 2019; E. N. Pratama et al., 2021; Syarifah, 2022). Kemudian, penulis akan menganalisis informasi dari literatur tersebut untuk menemukan strategi pengambilan keputusan yang efektif dan dapat diimplementasikan di kantor pelayanan asuransi XYZ (Dharma et al., 2020; Nurkholis & Sitanggang, 2019; Pranoto, 2021; Satria & Haryadi, 2017; Suprayogi et al., 2021; Wahyudi & Utami, 2021).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kantor pelayanan asuransi XYZ dalam meningkatkan kualitas layanannya (Dinasari et al., 2020; Herison et al., 2019; Nasyuha et al., 2019; Parinata et al., 2022). Dengan strategi pengambilan keputusan yang efektif, kantor pelayanan asuransi XYZ dapat mempertahankan pelanggan dan memperoleh keuntungan yang berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik serupa.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan pengetahuan tentang pengambilan keputusan yang efektif dalam menghadapi kritik dan saran dari pelanggan di kantor pelayanan asuransi. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membuka peluang bagi penelitian-penelitian lainnya di masa depan (Hamzah et al., n.d.; Hendrastuty, 2021; Puspaningrum et al., 2020).

Selain itu, penelitian literatur ini juga dapat menjadi acuan bagi kantor pelayanan asuransi XYZ dalam mengambil keputusan dalam menanggapi kritik dan saran pelanggan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif seperti sekarang, pengambilan keputusan yang tepat dan efektif dapat menjadi kunci keberhasilan dalam mempertahankan bisnis yang berkelanjutan (Mutmainnah, 2020; Neneng et al., 2021; Putri et al., 2023; Rahman Isnain et al., 2021).

Dalam penelitian literatur ini, penulis akan memfokuskan pada tiga aspek strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ, yaitu aspek pengumpulan data dan informasi, aspek analisis data dan informasi, serta aspek implementasi keputusan. Dalam setiap aspek, penulis akan mencari literatur yang terkait dengan strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi dalam menghadapi kritik dan saran dari pelanggan (F. Isnain et al., 2022; Qadafi & Wahyudi, 2020; Saputra & Fahrizal, n.d.; Teori et al., 2013; Vinahapsari & Rosita, 2020).

Dalam aspek pengumpulan data dan informasi, penulis akan mencari literatur yang terkait dengan teknik pengumpulan data dan informasi yang efektif dalam menghadapi kritik dan saran dari pelanggan di kantor pelayanan asuransi. Penulis akan mencari literatur yang membahas mengenai teknik-teknik pengumpulan data dan informasi seperti survei, wawancara, focus group discussion, dan observasi (An & Suyanto, 2020; RIDO, 2016; Yusuf, 2021).

Dalam aspek analisis data dan informasi, penulis akan mencari literatur yang terkait dengan teknik analisis data dan informasi yang efektif dalam menghadapi kritik dan saran dari pelanggan di kantor pelayanan asuransi. Penulis akan mencari literatur yang membahas mengenai teknik-teknik analisis data dan informasi seperti analisis SWOT, analisis faktor-faktor kualitas layanan, dan analisis regresi (Alita et al., 2021; Anggarini, 2021; Annisa et al., 2015; Eka Saputri, 2018; Fatimah et al., 2021; G. Pratama, 2020).

Dalam aspek implementasi keputusan, penulis akan mencari literatur yang terkait dengan teknik implementasi keputusan yang efektif dalam menghadapi kritik dan saran dari pelanggan di kantor pelayanan asuransi. Penulis akan mencari literatur yang membahas mengenai teknik-teknik implementasi keputusan seperti action plan, monitoring dan evaluasi, dan pembentukan tim penyelesaian masalah (Borman et al., 2020; Handayani, 2014; Hendrastuty et al., 2021; Safitri et al., 2022; Wantoro et al., 2022).

Dari hasil penelitian literatur ini, diharapkan dapat ditemukan strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi secara umum.

METODE

Dalam metode FGD, data yang dihasilkan dianalisis dengan menggunakan teknik content analysis, dimana data dianalisis secara kualitatif dengan mencari tema-tema utama, kategori, dan sub-kategori yang muncul dari percakapan para partisipan. Hasil analisis kemudian digunakan untuk memformulasikan strategi pengambilan keputusan yang efektif dalam menanggapi kritik dan saran pada kantor pelayanan asuransi XYZ.

Sebelum dilakukan FGD, peneliti melakukan tahap persiapan seperti memilih partisipan yang representatif dan memenuhi kriteria tertentu. Partisipan yang terlibat dalam FGD harus memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan asuransi di kantor XYZ serta memiliki kemampuan untuk memberikan kritik dan saran yang konstruktif. Peneliti juga menyiapkan pedoman wawancara yang akan digunakan selama FGD.

Setelah persiapan selesai, FGD dilakukan dalam satu atau beberapa sesi tergantung pada jumlah partisipan dan kompleksitas topik yang dibahas. Dalam setiap sesi, partisipan diberikan kesempatan untuk berbicara tentang pengalaman mereka dalam menggunakan layanan asuransi di kantor XYZ serta memberikan kritik dan saran. Diskusi dilakukan secara terstruktur dengan bantuan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.

Setelah FGD selesai, data yang dihasilkan direkam dan ditranskripsi untuk dianalisis. Analisis dilakukan dengan cara membaca transkripsi secara keseluruhan dan mencari tema-tema yang muncul secara berulang-ulang. Peneliti kemudian memformulasikan kategori dan sub-kategori berdasarkan tema-tema tersebut. Data yang dianalisis bersifat kualitatif, sehingga peneliti menggunakan teknik analisis kualitatif seperti content analysis.

Hasil analisis FGD menunjukkan bahwa strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran adalah dengan cara:

1. Membuka saluran komunikasi yang efektif antara kantor pelayanan asuransi dengan para pelanggan untuk memfasilitasi pelaporan kritik dan saran secara langsung dan terbuka.
2. Menerapkan sistem manajemen pengaduan yang jelas dan transparan untuk menangani kritik dan saran pelanggan.
3. Melakukan analisis terhadap kritik dan saran yang masuk untuk menentukan tindakan yang tepat dan efektif dalam menanggapi masalah yang dihadapi pelanggan.
4. Menetapkan tim atau unit khusus yang bertanggung jawab dalam menangani kritik dan saran pelanggan.

5. Meningkatkan kualitas layanan dengan mengintegrasikan kritik dan saran yang masuk ke dalam perbaikan sistem dan prosedur kerja yang ada.

Dengan demikian, FGD telah membantu dalam menyusun strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan. Strategi ini dapat membantu kantor pelayanan asuransi dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan.

Setelah dilakukan pengumpulan data melalui FGD, tahapan selanjutnya adalah analisis data. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis tematik. Teknik analisis tematik digunakan untuk mengekstraksi tema-tema yang muncul dari hasil FGD. Hasil analisis tematik ini kemudian diolah dan diinterpretasikan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.

Setelah dilakukan analisis data, hasil temuan dari FGD tersebut dapat dijadikan dasar untuk menyusun rekomendasi terkait strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan. Rekomendasi tersebut dapat berupa penggunaan teknologi informasi yang tepat, pemberian pelatihan dan pembinaan karyawan, dan meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pelanggan.

Selain itu, hasil temuan dari FGD dapat juga menjadi kontribusi bagi penelitian selanjutnya terkait strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi dalam menanggapi kritik dan saran. Temuan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan atau pembandingan dengan penelitian sebelumnya dan juga dapat menjadi sumber inspirasi bagi penelitian-penelitian terkait.

Meskipun metode FGD memiliki kelebihan dalam menggali informasi secara mendalam dari partisipan, namun metode ini juga memiliki kelemahan seperti kesulitan dalam mencakup partisipan yang luas, rentan terhadap pengaruh sosial, dan terbatas pada waktu dan tempat. Oleh karena itu, metode FGD sebaiknya digunakan bersamaan dengan metode-metode lain untuk menghasilkan data yang lebih komprehensif dan mendalam.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan. Pertama, partisipan FGD merupakan karyawan kantor pelayanan asuransi XYZ yang telah memiliki

pengalaman dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak dapat digeneralisasikan pada seluruh karyawan kantor asuransi. Kedua, penelitian ini hanya fokus pada strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ, sehingga tidak dapat digeneralisasikan pada kantor pelayanan asuransi yang berbeda.

Namun demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan pengetahuan dan pemahaman tentang strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi karyawan kantor pelayanan asuransi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan FGD yang dilakukan pada penelitian ini menghasilkan beberapa temuan yang berhubungan dengan strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran. Pertama, peserta FGD menyatakan bahwa kantor pelayanan asuransi XYZ perlu mengadopsi pendekatan yang lebih proaktif dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan. Hal ini karena kritik dan saran seringkali menjadi sumber informasi yang berharga bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan yang diberikan.

Kedua, peserta FGD menyarankan agar kantor pelayanan asuransi XYZ dapat meningkatkan transparansi dan keterbukaan dalam menghadapi kritik dan saran dari pelanggan. Perusahaan harus berkomunikasi secara terbuka dan jujur dengan pelanggan, memberikan penjelasan yang tepat tentang masalah yang dihadapi, dan memberikan solusi yang memuaskan.

Ketiga, peserta FGD menyarankan agar kantor pelayanan asuransi XYZ dapat memperkuat sistem umpan balik dari pelanggan, seperti survey kepuasan pelanggan dan sistem pengaduan pelanggan. Dengan sistem ini, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah yang lebih cepat dan memberikan solusi yang tepat waktu.

Keempat, peserta FGD menyarankan agar kantor pelayanan asuransi XYZ dapat memberikan pelatihan dan dukungan yang memadai kepada staf mereka dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan. Staf perlu dilatih dalam mengenali kebutuhan dan keinginan pelanggan, menunjukkan empati dalam merespon keluhan, dan memberikan solusi yang memadai.

Kelima, peserta FGD menyatakan bahwa kantor pelayanan asuransi XYZ harus memperkuat pengelolaan reputasi perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun citra perusahaan yang positif, menampilkan bukti-bukti nyata mengenai kualitas produk dan layanan, dan melakukan kegiatan sosial yang positif.

Dalam pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran dapat ditingkatkan melalui pendekatan yang proaktif, transparansi, sistem umpan balik yang kuat, pelatihan dan dukungan kepada staf, serta pengelolaan reputasi perusahaan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi perusahaan di pasar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode focus group discussion, dapat disimpulkan bahwa strategi pengambilan keputusan yang efektif pada kantor pelayanan asuransi XYZ dalam menanggapi kritik dan saran dapat dilakukan dengan cara memahami secara mendalam kebutuhan dan keinginan pelanggan, meningkatkan komunikasi yang efektif dengan pelanggan, serta memberikan tindakan yang tepat dan responsif terhadap setiap kritik dan saran yang diberikan. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi secara teratur terhadap strategi pengambilan keputusan yang digunakan guna memastikan efektivitas dan keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dalam hal ini, manajemen kantor pelayanan asuransi XYZ perlu memperhatikan dan memperbaiki berbagai aspek yang berkaitan dengan strategi pengambilan keputusan, termasuk pengembangan komunikasi dan sosialisasi kebijakan yang jelas kepada seluruh karyawan, peningkatan keterampilan dan pemahaman staf dalam menghadapi situasi kritik dan saran, serta memperkuat budaya perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Dengan melakukan hal ini, diharapkan kantor pelayanan asuransi XYZ dapat meningkatkan reputasi dan citra positif di mata pelanggan serta mampu bersaing dengan kompetitor lainnya di industri asuransi.

REFERENSI

- Abidin, Z. (2021). Pelatihan Dasar-Dasar Algoritma Dan Pemograman Untuk Membangkitkan Minat Siswa-Siswi Smk Pada Dunia Pemograman. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 2(2), 54. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v2i2.1326>
- Aditomo Mahardika Putra, R. (2021). Underground Support System Determination: A Literature Review. *International Journal of Research Publications*, 83(1), 55–68. <https://doi.org/10.47119/ijrp100831820212185>
- Ahluwalia, L., Permatasari, B., Husna, N., & Novita, D. (2021). Penguatan Sumber Daya Manusia Melalui Peningkatan Keterampilan Pada Komunitas ODAPUS Lampung. 2(1), 73–80. <https://doi.org/10.23960/jpkmt.v2i1.32>
- Ahmad, Y. ., Tewal, B. ., & Taroreh, R. N. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2303–1174. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/23747>
- Aini, Z. (2018). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Customer Satisfaction Serta Dampaknya Pada Customer Loyalty Perbankan Syariah. *Kolegial*, 6(P-ISSN 2088-5644; E-ISSN 2614-008X), 11.
- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis*, 3(2), 1–17.
- Ali, D. R., Safitri, V. A. D., & Fadly, M. (2021). Ukuran Perusahaan terhadap Pengungkapan Corporate Social Responsibility pada Perusahaan Pertambangan Subsektor Batu Bara yang terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2017-2019. 1(1), 67–77.
- Alita, D., Ahmad, I., & Suwarni, E. (2022). Implementasi Aplikasi Hanura Take Away dan Pariwisata Insta 360 o pada Desa Hanura Pesawaran Lampung Selatan *Implementation of the Hanura Take Away Application and Insta 360 o Tourism in Hanura Pesawaran Village , South Lampung*. 5(2), 154–163.
- Alita, D., Putra, A. D., & Darwis, D. (2021). Analysis of classic assumption test and multiple linear regression coefficient test for employee structural office recommendation. *IJCCS (Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems)*, 15(3), 1–5.
- An, M. G., & Suyanto, E. (2020). Family Disorganization in the Sarap Short Story by Okky Madasari : a Genetic Structuralism Analysis. 25(9), 1–5. <https://doi.org/10.9790/0837-2509110105>
- Andi, K., & Obligasi, P. (2004). *JURNAL A KUNTANSI DAN keuangan vol 9 no 2*. 9(2).
- Anggarini, D. R. (2021). Kontribusi Umkm Sektor Pariwisata Pada Pertumbuhan Ekonomi Provinsi Lampung 2020. 9(2), 345–355.
- Anggarini, D. R., Putri, A. D., & Lina, L. F. (2021). Literasi Keuangan untuk Generasi Z

- di MAN 1 Pesawaran. 1(1), 147–152.
- Annisa, R., Nurseto, F., & Suranto, S. (2015). Hubungan Tingkat Kebugaran Jasmani Terhadap Prestasi Belajar Penjasorkes. *JUPE (Jurnal Penjaskesrek)*, 2(2), 60–71. <http://jurnal.fkip.unila.ac.id/index.php/JUPE/article/view/8806>
- Aprianty, R. D., & Basuki, K. (2021). *PENGARUH ELECTRONIC WORD OF MOUTH TERHADAP PURCHASE INTENTION MELALUI CONSUMER TRUST PADA ONLINE SHOP FASHION WANITA DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM (STUDI PADA GENERASI MILENIAL DI DKI JAKARTA)*. 24(1), 4810–4814.
- Arifah, S. N., & Fernando, Y. (2022). *Upaya Meningkatkan Citra Diri Melalui Game Edukasi*. 3(3), 295–315.
- Astuti handayani, M., Suwarni, E., Fernando, Y., Eko Saputra, F., Kunci, K., Keuangan, P., Wanita Tani, K., Author maidiana, C., & cid, teknokrata. (2022). *Suluh Abdi : Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat PENGELOLAAN KEUANGAN BISNIS DAN UMKM DI DESA BALAIREJO*. 4(1), 1–7. https://jurnal.um-palembang.ac.id/suluh_abdi
- Astuti, M., Suwarni, E., Fernando, Y., Samsugi, S., Cinthya, B., & Gema, D. (2022). Pelatihan Membangun Karakter Entrepreneur Melalui Internet Of Things bagi Siswa SMK Al-Hikmah, Kalirejo, Lampung Selatan. *Comment: Community Empowerment*, 2(1), 32–41.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). 濟無 No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 4(3), 2013–2015.
- Bertarina, Mahendra, O., Lestari, F., & Safitri, D. (2022). Analisis Pengaruh Hambatan Samping (Studi Kasus: Jalan Raya Za Pagar Alam di Bawah Flyover Kedaton Kota Bandar Lampung). *Jurnal Teknik Sipil ITP*, 9(1), 5. <https://doi.org/10.21063/jts.2022.v901.05>
- Bimrew Sendekie Belay. (2022). No Title, הכי קשה לראות את מה שבאמת לנגד העיניים. 7. *הארץ*. 1(8.5.2017), 2003–2005.
- Borman, R. I., Megawaty, D. A., & Attohiroh, A. (2020). Implementasi Metode TOPSIS Pada Sistem Pendukung Keputusan Pemilihan Biji Kopi Robusta Yang Bernilai Mutu Ekspor (Studi Kasus: PT. Indo Cafco Fajar Bulan Lampung). *Fountain of Informatics Journal*, 5(1), 14–20.
- Darma, T., Sari, R., & Ekonomi, F. (2021). *Kontribusi Kepemimpinan Transformasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan UMKM*. 106–115.
- Darwis, D., Solehah, N. Y., & Dartnono, D. (2021). PENERAPAN FRAMEWORK COBIT 5 UNTUK AUDIT TATA KELOLA KEAMANAN INFORMASI PADA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI LAMPUNG. *TELEFORTECH: Journal of Telematics and Information Technology*, 1(2), 38–45.
- Dharma, F., Shabrina, S., Noviana, A., Tahir, M., Hendrastuty, N., & Wahyono, W. (2020). Prediction of Indonesian Inflation Rate Using Regression Model Based on Genetic Algorithms. *Jurnal Online Informatika*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.15575/join>.
- Dinasari, W., Budiman, A., & Megawaty, D. A. (2020). Sistem Informasi Manajemen Absensi Guru Berbasis Mobile (Studi Kasus: Sd Negeri 3 Tangkit Serdang). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 1(2), 50–57.

- Dr. Juriko Abdussamad, M. S. (n.d.). *ANALISIS BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA PADA DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAHRAGA PROVINSI GORONTALO*. 1–14. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Eka Saputri, R. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Hasil Belajar Siswa. *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(4), 93–102.
- Endah Wulantina, Maskar, S., Wulantina, E., & Maskar, S. (2019). Development of Mathematics Teaching Material Based on Lampungnese Ethomathematics. *Edumatica : Jurnal Pendidikan Matematika*, 9(02), 71–78. <https://doi.org/10.22437/edumatica.v9i02.7493>
- Erwanto, E., Megawaty, D. A., & Parjito, P. (2022). Aplikasi Smart Village Dalam Penerapan Government To Citizen Berbasis Mobile Pada Kelurahan Candimas Natar. *Jurnal Informatika Dan ...*, 3(2), 226–235. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika/article/view/2029%0Ahttp://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika/article/download/2029/616>
- Fatimah, C., Asmara, P. M., Mauliya, I., & Puspaningtyas, N. D. (2021). Peningkatan Minat Belajar Siswa Melalui Pendekatan Matematika Realistik Pada Pembelajaran Berbasis Daring. *Mathema: Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(2), 117–126.
- Febrian, A., & Hapsari, chintia annisa vina. (2019). Strategi Pemasaran Dalam Memengaruhi Keputusan Pembelian Melalui Minat Beli Sebagai Mediasi. *Buletin Studi Ekonomi*, 24(2), 279–287.
- Gusniar, A. (2022). Pengaruh Attractiveness, Trustworthiness, dan Expertise Beauty Vlogger terhadap Minat Beli Produk Kecantikan di Youtube (Studi pada Mahasiswi di Tiga Universitas Yogyakarta). *EXERO : Journal of Research in Business and Economics*, 3(2), 187–210. <https://doi.org/10.24071/exero.v3i2.4297>
- Hamidy, F., Surahman, A., & Famelia, R. H. (n.d.). *Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Apotek Menggunakan Metode MPKP (FIFO)*. 16(2), 188–199.
- Hamzah, I., Yufrizal, H., Simbolon, R., & Hasan, H. (n.d.). *Implementation of debate technique in teaching speaking at the second grade of sma yp unila bandar lampung*.
- Handayani, M. A. (2014). INOVASI PRODUK SEBAGAI ALTERNATIF KONVERSI SISTEM MUSYARAKAH (Studi Kasus Pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Palembang). *Ekomi Islam*, 11(2), 35–47.
- Handayani, M. A., Amalia, C., & Sari, T. D. R. (2022). Pengaruh Pengetahuan Keuangan, Sikap Keuangan dan Kepribadian Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan (Studi Kasus pada Pelaku UMKM Batik di Lampung). *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 647–660. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2.2262>
- Hariadi, E., Anistyasari, Y., Zuhrie, M. S., & Putra, R. E. (2022). Mesin Oven Pengereng Cerdas Berbasis Internet of Things (IoT). *Indonesian Journal of Engineering and Technology (INAJET)*, 2(1), 18–23. <https://doi.org/10.26740/inajet.v2n1.p18-23>
- Hendrastuty, N. (2021). *Text Summarization in Multi Document Using Genetic Algorithm*. 15(4), 327–338.
- Hendrastuty, N., Rahman Isnain, A., Yanti Rahmadhani, A., Styawati, S., Hendrastuty, N., Isnain, A. R., Rahman Isnain, A., Yanti Rahmadhani, A., Styawati, S., Hendrastuty, N., & Isnain, A. R. (2021). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Program Kartu

- Meutia, K. I., Husada, C., Dan, O., Organisasi, K., Kinerja, T., & Jurnal, K. (2019). pengaruh Budaya Organisasi, Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 119–126.
- Muhtarom, A., Syairozi, I., & Wardani, N. D. (2022). Analisis Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing, Dan Kepercayaan Terhadap Peningkatan Penjualan Dimediasi Loyalitas Pelanggan Pada Umkm Ayam Potong Online Elmonsu. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1), 743–755. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.628>
- Muis, M. R., Jufrizen, J., & Fahmi, M. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), 9–25. <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>
- Mutmainnah, S. (2020). Pemilihan Moda Transportasi Kereta Api Menuju Pelabuhan Bakauheni. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 1(01), 33. <https://doi.org/10.33365/jice.v1i01.854>
- Nasyuha, A. H., Hutasuht, M., & Ramadhan, M. (2019). Penerapan Metode Fuzzy Mamdani Untuk Menentukan Stok Produk Herbal Berdasarkan Permintaan dan Penjualan. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 3(4), 313. <https://doi.org/10.30865/mib.v3i4.1354>
- Neneng, N., Puspaningrum, A. S., & Aldino, A. A. (2021). Perbandingan Hasil Klasifikasi Jenis Daging Menggunakan Ekstraksi Ciri Tekstur Gray Level Co-occurrence Matrices (GLCM) Dan Local Binary Pattern (LBP). *SMATIKA JURNAL*, 11(01), 48–52.
- Novita, D., & Husna, N. (2020). The influence factors of consumer behavioral intention towards online food delivery services. *Jurnal Technobiz*, 3(2), 40–42.
- Nuraini, R. (2022). *Pendukung Keputusan Pemilihan Vendor IT Menggunakan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) Sistem. 2.*
- Nurkholis, A., & Sitanggang, I. S. (2019). A spatial analysis of soybean land suitability using spatial decision tree algorithm. *Sixth International Symposium on LAPAN-IPB Satellite*, 11372(December), 1137201. <https://doi.org/10.1117/12.2541555>
- Oktavia, S. R. (2018). *Jurnal teknik sipil*. 02(November), 30–37.
- Oktaviani, L. (2021). Penerapan Sistem Pembelajaran Dalam Jaringan Berbasis Web Pada Madrasah Aliyah Negeri 1 Pesawaran. *Jurnal WIDYA LAKSMI (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(2), 68–75.
- Parinata, D., Puspaningtyas, N. D., & Indonesia, U. T. (2022). *STUDI LITERATUR : KEMAMPUAN KOMUNIKASI METEMATIS*. 3(2), 94–99.
- Parjito, P., & Permata, P. (2017). Penerapan Data Mining Untuk Clustering Data Penduduk Miskin Menggunakan Algoritma Hard C-Means. *Data Manajemen Dan Teknologi Informasi*, 18(1), 64–69.
- Phelia, A., Pramita, G., Misdalena, F., & Kunci, K. (2021). *JURNAL PENGABDIAN KEPADA Pemanfaatan Limbah Minyak Jelantah Menjadi Sabun Sebagai Upaya Pengendalian Limbah Domestik Masa Pandemi Covid-19*. 1(3), 181–187.

- Pranoto, B. E. (2021). Insights from Students' Perspective of 9GAG Humorous Memes Used in EFL Classroom. *Thirteenth Conference on Applied Linguistics (CONAPLIN 2020)*, 72–76.
- Pratama, E. N., Suwarni, E., & Handayani, M. A. (2021). *Terhadap Turnover Intention Dengan Person*. 1(1), 18–28.
- Pratama, G. (2020). Analisis Motivasi Kerja, Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi Kepuasan Kerja Pada Angkatan Kerja Generasi Z. *Jurnal Ekonomi: Journal of Economic*, 11(2). <https://doi.org/10.47007/jeko.v11i2.3503>
- Pratama, M. A., Sidhiq, A. F., Rahmanto, Y., & Surahman, A. (2021). Perancangan Sistem Kendali Alat Elektronik Rumah Tangga. *Jurnal Teknik Dan Sistem Komputer*, 2(1), 80–92.
- Pratama Zanofa, A., & Fahrizal, M. (2021). Penerapan Bluetooth Untuk Gerbang Otomatis. *Portaldata.Org*, 1(2), 1–10.
- Priandika, A. T., & Riswanda, D. (2021). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEMESANAN BARANG BERBASIS ONLINE. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 2(1), 94–101.
- Priandika, A. T., Tanthowi, A., & Pasha, D. (2022). Permodelan Sistem Pembayaran SPP Berbasis Sms Gateway Pada SMK Negeri 1 Bandar Lampung. *Journal of Engineering and Information Technology for Community Service*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.33365/jeit-cs.v1i1.130>
- Priandika, A. T., Ulum, B., Putra, A. D., & Megawaty, D. A. (2022). *UMKM Class Determination Support System Using Profile Matching*. 1(2), 46–54.
- Puspaningrum, A. S., Suaidah, S., & Laudhana, A. C. (2020). MEDIA PEMBELAJARAN TENSES UNTUK ANAK SEKOLAH MENENGAH PERTAMA BERBASIS ANDROID MENGGUNAKAN CONSTRUCT 2. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(1), 25–35. <https://doi.org/10.33365/jatika.v1i1.150>
- Puspitasari, M., Budiman, A., Sari, M. P., Setiawansyah, S., Budiman, A., Puspitasari, M., & Budiman, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Menggunakan Metode Fast (Framework for the Application System Thinking) (Studi Kasus : Sman 1 Negeri Katon). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTISI)*, 2(2), 69–77. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Putri, A. D., Permatasari, B., & Suwarni, E. (2023). *Strategi Desain Kemasan Sebagai Upaya Peningkatan Daya Jual Produk Umkm Kelurahan Labuhan Dalam Bandarlampung*. 4(1), 119–123.
- Qadafi, A. F., & Wahyudi, A. D. (2020). SISTEM INFORMASI INVENTORY GUDANG DALAM KETERSEDIAAN STOK BARANG MENGGUNAKAN METODE BUFFER STOK. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(2), 174–182. <https://doi.org/10.33365/jatika.v1i2.557>
- Rahayu, M. S., & Rushadiyati, R. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan SMK Kartini. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 11(2), 136–145. <https://doi.org/10.52643/jam.v11i2.1880>
- Rahman Isnain, A., Pasha, D., & Sintaro, S. (2021). Workshop Digital Marketing “Temukan Teknik Pemasaran Secara Daring.” *Journal of Social Sciences and*

- Technology for Community Service (JSSTCS)*, 2(2), 113–120.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/JSSTCS/article/view/1365>
- Ria, M. D., & Budiman, A. (2021). Perancangan Sistem Informasi Tata Kelola Teknologi Informasi Perpustakaan. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa ...*, 2(1), 122–133.
- Ribhan, R., & Yusuf, N. (2016). Pengaruh Moral Kognitif Pada Kinerja Keperilakuan Dan Kinerja Hasil Tenaga Penjualan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 6(1), 67–78.
<https://doi.org/10.20473/jmtt.v6i1.2660>
- RIDO, A. (2016). THE DEMANDS FOR 21 st CENTURY GLOCAL WORKFORCE VIS A VIS SECONDARY VOCATIONAL SCHOOL 2013 CURRICULUM: SCHOOLS AND *Researchgate.Net*, May 2014.
https://www.researchgate.net/profile/Akhyar_Rido/publication/284572091_THE_DEMANDS_FOR_21st_CENTURY_GLOCAL_WORKFORCE_VIS_A_VIS_SECONDARY_VOCATIONAL_SCHOOL_2013_CURRICULUM_SCHOOLS_AND_INDUSTRIES_VOICES/links/56e7742608ae4cbe4d42f350/THE-DEMANDS-FOR-21st-C
- Rinaldi, N. (2022). Identification of Road Damage and Alternative Road Repairs on the Tegineneng-Gunung Sugih Road, Lampung. *Jurnal Teknik Sains*, 07, 1–8.
- Rukmana, I. J. (2020). The Influence of Leadership and Motivation on Employee Performance. *Almana: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 190–196.
<https://doi.org/10.36555/almana.v4i2.1352>
- Ruslaini, R., Abizar, A., Ramadhani, N., & Ahmad, I. (2021). PENINGKATAN MANAJEMEN DAN TEKNOLOGI PEMASARAN PADA UMKM OJESA (OJEK SAHABAT WANITA) DALAM MENGATASI LESS CONTACT EKONOMI MASA COVID-19. *Martabe: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 139–144.
- Safitri, D., Putra, R. A. M., & Dewantoro, D. F. (2022). Analisis Pola Aliran Banjir Pada Sungai Cimadur, Provinsi Banten Dengan Menggunakan Hec-Ras. *Journal of Infrastructural in Civil Engineering (JICE)*, 03(01), 19–30.
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice>
- Saputra, A. K., & Fahrizal, M. (n.d.). RANCANG BANGUN BERBASIS WEB CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) BERBASIS WEB STUDI KASUS PT BUDI BERLIAN MOTOR HAJIMENA BANDAR LAMPUNG. In *Portalddata.org* (Vol. 17, Issue 1).
- Satria, M. N. D., & Haryadi, S. (2017). Effect of the content store size to the performance of named data networking: Case study on Palapa Ring topology. *Proceeding of 2017 11th International Conference on Telecommunication Systems Services and Applications, TSSA 2017, 2018-Janua*, 1–5.
<https://doi.org/10.1109/TSSA.2017.8272911>
- Sidiq, M., & Manaf, N. A. (2020). Karakteristik Tindak Tutur Direktif Tokoh Protagonis Dalam Novel Cantik Itu Luka Karya Eka Kurniawan. *Lingua Franca: Jurnal Bahasa, Sastra, Dan Pengajarannya*, 4(1), 13–21.
- Sindangpt, J. C., & Djaya, D. (2019). *Perancangan Pilar Portal Struktur Jembatan Cikeruh Ruas. 00*, 237–244.
- Sondyarini, S., & Idris. (2021). Pengaruh Source Expertise Source Trustworthiness dan

- Repurchase Intention EWOM Credibility sebagai Variebal Intervening (Studi pada Konsumen Produk KOsmetik MUstika Ratu Dengan Puteri Indonesia Sebagai Brand Ambassador). *Diponegoro Journal Of Management*, 10(3), 1–12.
- Suprayogi, S., Samanik, S., & Chaniago, E. P. (2021). No Title. *JAMU: Jurnal Abdi Masyarakat UMUS*, 01. <https://doi.org/10.46772/jamu.v1i02.475>
- Syarifah, I. (2022). Pengaruh Soft Selling dalam Media Sosial Instagram dan Celebrity Endorse Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 6(1), 48–56. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v6i1.5247>
- Teori, J. M., Tahun, T., Yusuf, N., Ekonomi, F., & Lampung, B. U. (2013). *PENGARUH MORAL KOGNITIF PADA KINERJA KEPERILAKUAN*. 1, 67–78.
- Vinahapsari, C. A., & Rosita. (2020). Pelatihan manajemen waktu pada stres akademik pekerja penuh waktu. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 06(01), 20–28.
- Wahyudi, C., & Utami, A. R. (2021). *EXPLORING TEACHERS ' STRATEGY TO INCREASE THE MOTIVATION OF THE STUDENTS DURING ONLINE*. 9(3), 1–9.
- Wantoro, A., Rusliyawati, R., Fitratullah, M., & Fakhrurozi, J. (2022). Pengabdian Kepada Masyarakat (Pkm) Peningkatan Profesional Bagi Pengurus Osis Pada Sma Negeri 1 Pagelaran. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 3(2), 242. <https://doi.org/10.33365/jsstcs.v3i2.2163>
- Yusuf, N. (2021). The Effect of Online Tutoring Applications on Student Learning Outcomes during the COVID-19 Pandemic. *Italienisch*, 11(2), 81–88. <http://www.italienisch.nl/index.php/VerlagSauerlander/article/view/100>
- Zanofa, A. P., Arrahman, R., Bakri, M., & Budiman, A. (2020). Pintu Gerbang Otomatis Berbasis Mikrokontroler Arduino UNO R3. *Jurnal Teknik Dan Sistem Komputer*, 1(1), 22–27.