

Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar

Erlingga Risma Raditya

Akademi Komunitas Negeri Putra Sang Fajar, Blitar, Jawa Timur, Indonesia

Corresponding author, email address: erlingga21.mhs@akb.ac.id

Riwayat Artikel:

Received: 16 Februari

2024

Revised: 20 Februari 2024

Accepted: 13 Mei 2024

Keywords:

Procedures, Student

Payment Transactions,

Banks

ABSTRACT

The development of the business world in the service sector is increasingly gaining more opportunities and attention for companies, including banks. Banking is very useful for society as a forum for carrying out financial transaction processes. One of them is student customers who use Bank Syariah Indonesia (BSI) to carry out the transaction process for paying their tuition fees. This research aims to find out the correct procedures for carrying out payment transaction processes carried out by Balitar Islamic University (UNISBA) students at the BSI Blitar Branch Office. The method used in this research is a qualitative descriptive method with interview techniques. The resource persons in this research were 2 UNISBA students and 3 BSI Blitar Branch Office employees consisting of tellers, priority banking and security. The results of this research show that having the right procedures can help the UNISBA student service transaction process. However, there are still obstacles in implementing tuition fee payment transactions because there are no appropriate procedures to help students carry out the transaction process. Apart from that, there are still many students who are confused and do not understand the payment transaction process carried out at the BSI Blitar Branch Office.

ABSTRAK

Perkembangan dunia usaha pada bidang jasa semakin mendapatkan banyak kesempatan dan perhatian bagi perusahaan termasuk perbankan. Perbankan sangat bermanfaat untuk masyarakat sebagai wadah untuk melakukan proses transaksi keuangan. Salah satunya yaitu nasabah dari kalangan mahasiswa yang memanfaatkan Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk melakukan proses transaksi pembayaran biaya perkuliahannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur yang tepat untuk melakukan proses transaksi pembayaran yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Islam Balitar (UNISBA) pada BSI Kantor Cabang Blitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara. Narasumber dalam penelitian ini yaitu 2 mahasiswa UNISBA dan 3 pegawai BSI Kantor Cabang Blitar yang terdiri dari teller, bagian priority banking, dan security. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya prosedur yang tepat maka dapat membantu proses transaksi pelayanan mahasiswa UNISBA. Tetapi dalam pelaksanaan transaksi pembayaran biaya perkuliahan masih ada kendala karena belum adanya prosedur yang tepat untuk membantu mahasiswa melakukan proses transaksinya. Selain itu, masih banyak mahasiswa yang bingung dan kurang paham mengenai proses transaksi pembayaran yang dilakukan di BSI Kantor Cabang Blitar.

Kata Kunci:

Prosedur, Transaksi

Pembayaran Mahasiswa,

Bank

1. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha terutama pada perusahaan jasa saat ini mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat. Indonesia saat ini telah mempertahankan dan mengembangkan bisnis pada bidang jasa. Hal ini dibuktikan dengan jasa yang merupakan bagian terbesar dari perekonomian di Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah perbankan syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

Saat ini, peningkatan usaha pada bidang jasa semakin mendapatkan banyak kesempatan dan perhatian bagi perusahaan termasuk perbankan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan digunakan sebagai sarana untuk memperoleh keunggulan yang kompetitif. Bank syariah harus melakukan berbagai upaya reformasi untuk menjadi peran utama sehingga dapat menjadi pilihan utama yang berujung pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki sistem pelayanan yang terbukti dan teruji supaya harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan dapat dibuktikan dengan baik.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank di Indonesia dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan syariah. BSI ini merupakan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah (BNI Syariah), dan Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRI Syariah) (BSI, 2021). BSI mulai diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada 1 Februari 2021. BSI yang pendiriannya diresmikan oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara berhasil melesat menjadi bank terbesar ke-6 di Indonesia dengan melewati CIMB Niaga (BSI, 2023).

Salah satu kantor cabang yang juga berkembang adalah BSI Kantor Cabang Blitar. BSI KC Blitar ini juga memiliki beberapa produk tabungan yang dapat ditawarkan kepada masyarakat, baik generasi baby boomer, generasi milenial, generasi Z, bahkan sampai ke anak-anak. Adapun beberapa produk tabungan dari BSI yaitu BSI tabungan valas, tabungan haji Indonesia, tabungan easy mudharabah, tabungan pendidikan, tabungan bisnis, tabunganKu, tabungan pensiun, tabungan efek syariah, tabungan smart, tabungan prima, tapenas kolektif, tabungan payroll, tabungan mahasiswa, tabungan junior, tabungan simpanan pelajar, tabungan rencana, rekening autosave dan qurban, dan tabungan easy wadiah (BSI, 2021).

BSI tabungan easy wadiah merupakan tabungan yang bebas biaya macam-macam. Tabungan ini bebas biaya admin bulanan, sehingga tabungan nasabah tidak pernah terpotong sekalipun tidak ada transaksi. Walaupun ada transaksi, itu juga bebas biaya (BSI Mobile, 2021). Oleh karena itu, tabungan ini sangat banyak manfaatnya terutama bagi mahasiswa. Produk ini memberikan kemudahan dan kelancaran bagi mahasiswa untuk melakukan transaksi pembayaran biaya perkuliahan. Dengan memiliki produk tabungan ini mahasiswa lebih mudah dan cepat untuk melakukan transaksi pembayaran tanpa harus datang ke kantor BSI. Proses transaksi pembayaran juga dapat dilakukan dengan memanfaatkan digitalisasi.

Saat ini transaksi pembayaran melalui perbankan sedang booming dan diminati oleh seluruh kalangan masyarakat. Dengan banyaknya produk yang ditawarkan oleh BSI, maka BSI memanfaatkan digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Adapun pemanfaatan

digitalisasi berupa mobile banking dan internet banking. Salah satu aplikasi mobile banking BSI bernama BSI Mobile yang dapat diakses untuk melakukan berbagai transaksi dengan mudah dan cepat.

BSI KC Blitar telah bekerja sama dengan beberapa perusahaan dan lembaga-lembaga yang ada di wilayah Kota Blitar. Salah satu lembaga pendidikan yang bekerja sama dengan BSI KC Blitar yaitu Universitas Islam Balitar (UNISBA). UNISBA merupakan kampus swasta terbesar di wilayah Kota Blitar yang memiliki mahasiswa dengan jumlah 3.759 mahasiswa (PDDikti, 2020).

Kerja sama antara BSI dan UNISBA ini sudah terjalin sejak tahun 2022, dimana salah satu bentuk kerja sama antara pihak BSI dengan UNISBA yaitu proses pembayaran biaya perkuliahan mahasiswa. Pembayaran biaya perkuliahan yang dilakukan oleh mahasiswa UNISBA meliputi Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), uang gedung, biaya daftar ulang, dan biaya ujian semester. Pembayaran ini biasanya dilakukan di awal semester atau akhir semester masa perkuliahan. Pembayaran dapat dilakukan secara lunas ataupun bertahap.

Pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di BSI, peneliti mengamati jika mahasiswa UNISBA lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung pada awal semester perkuliahan. Proses pembayaran yang dilakukan mahasiswa UNISBA dapat dilakukan dengan datang ke kantor BSI jika mahasiswa belum memiliki rekening. Sedangkan mahasiswa yang memiliki rekening BSI dapat langsung melakukan transaksi melalui aplikasi BSI Mobile. Hal ini juga dapat memberikan kemudahan bagi mahasiswa karena proses transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Dikarenakan banyak mahasiswa yang melakukan pembayaran secara langsung melalui teller dengan datang ke kantor BSI, maka pihak BSI harus memberikan pelayanan yang baik, mudah, dan cepat untuk membantu mahasiswa UNISBA melakukan proses transaksi pembayaran biaya perkuliahan. Tetapi proses pelayanan transaksi pembayaran yang dilakukan secara langsung di BSI masih mengalami beberapa kendala. salah satu kendala yang dialami yaitu belum ada prosedur yang lengkap dan tepat untuk diterapkan oleh mahasiswa UNISBA. Berdasarkan hasil wawancara dengan Security BSI KC Blitar mengatakan bahwa: "Setiap semester baru banyak mahasiswa yang belum punya rekening BSI dan melakukan transaksi pembayaran secara langsung atau datang ke kantor BSI. Dan setiap tahunnya pasti banyak mahasiswa baru yang juga kan melakukan transaksi pembayarannya. Hal ini seharusnya berjalan dengan lancar, tetapi karena belum ada arahan atau prosedur yang dibuat dan diberikan oleh pihak BSI maka kami kewalahan menghadapi banyaknya mahasiswa apalagi jika pada awal semester banyak sekali mahasiswa yang melakukan pembayaran" (PU, 2023).

Berdasarkan data di atas, beberapa permasalahan pada proses pelayanan belum teratasi secara baik. Masih terdapat mahasiswa yang mengalami kendala kesulitan dan kurang paham tentang prosedur-prosedur pembayaran biaya perkuliahan di BSI. Salah satu sumber dari permasalahannya yaitu memang belum ada prosedur yang tepat dari pihak BSI untuk mahasiswa di UNISBA. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara salah satu mahasiswa UNISBA yaitu: "Mahasiswa mengalami kesulitan dan masih merasa bingung pada saat melakukan pembayaran di BSI. Proses ini pastinya dilakukan setiap satu semester sekali, seharusnya ada prosedur yang tepat untuk ditunjukkan ke mahasiswa" (JE, 2023). Banyak kegiatan perbankan yang perlu dilakukan, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dengan adanya prosedur yang

tersedia untuk memudahkan transaksi nasabah. Prosedur merupakan urutan dari beberapa kegiatan yang saling berkaitan dalam menjalankan suatu pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan. Pelayanan adalah aktivitas kerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain untuk penyelesaian masalah.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini menjadi objek penelitian dengan memberi judul "Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar".

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Menurut Mulyadi (2005:5) prosedur ialah urutan kegiatan klerikal biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Menurut Ferine dan Juniarti (2020) pelayanan merupakan segala usaha atau kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Bastian (Mahtumah, 2007) transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan dengan adanya data, bukti, atau dokumen pendukung yang dimasukkan dalam jurnal setelah melalui pencatatan.

Alfiah (2019) menyebutkan saluran pembayaran (delivery channel) mencakup electronic dan capturing (EDC), seperti kartu anjungan tunai mandiri (ATM), debit, dan kartu kredit, teller input atau petugas teller di bank, mesin ATM, dan internet, mobile banking, dan phone banking. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Alfiah, 2005), SPP dapat diartikan sebagai sumbangan pembinaan pendidikan yang merupakan iuran wajib bagi mahasiswa mahasiswi selama menjalani kegiatan perkuliahan yang harus dibayar setiap semester.

3. METODA PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Data diperoleh dan dianalisa selaras dengan tujuan penelitian, kemudian data disajikan dalam bentuk kalimat-kalimat deskriptif sebagai hasilnya. penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelittian kualitatif yang berisi kutipan-kutipan data (fakta) yang diungkap di lapangan untuk memberikan dukungan terhadap apa yang disajikan dalam laporannya (Anggito dan Setiawan 2018).

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan dan wawancara secara langsung kepada mahasiswa UNISBA dan pegawai yang ada di BSI. Data sekunder yang diambil terdiri dari gambaran umum Bank Syariah Indonesia yang diperoleh dari BSI KC Blitar, buku, jurnal, dan undang-undang (UU) mengenai proses transaksi pelayanan pada perbankan syariah. Dengan adanya data sekunder peneliti juga dapat mendapatkan informasi lebih jelas mengenai objek yang akan diteliti.

Data yang telah dikumpulkan kemudia dianalisa menurut tahap berikut ini:

1. Menentukan permasalahan pada objek penelitian.

2. Mengumpulkan data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. Memilah data untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan rinci.
4. Memaparkan data.
5. Menarik kesimpulan berupa hasil penelitian.

Pada penelitian deskriptif kualitatif, peneliti menggunakan teknik penyajian data dalam bentuk teks narasi, bagan, kerangka konsep, alur penelitian, flowchart, dan sejenisnya secara akurat dan terperinci dengan yang diperoleh dari kegiatan penelitian. Penyajian data disusun secara jelas, singkat, dan terperinci sehingga lebih mudah untuk memahami isi dari penelitian yang dilakukan.

4. PEMBAHASAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Blitar melayani berbagai macam jenis transaksi pelayanan perbankan. Salah satunya yaitu pelayanan transaksi yang dilakukan oleh mahasiswa untuk melakukan pembayaran biaya perkuliahan. Pelayanan yang diberikan pihak BSI dilakukan untuk membantu mahasiswa dalam mencapai keinginan atau harapan mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran biaya perkuliahan. BSI KC Blitar telah bekerja sama dengan Universitas Islam Balitar (UNISBA) terutama pada proses pembayaran biaya perkuliahan mahasiswa. Kerja sama antara BSI dengan UNISBA ini sudah terjalin sejak tahun 2020 sebelum nama dari perbankan ini menjadi BSI. Berdasarkan wawancara pegawai pada bagian priority banking yang menangani kerja sama antara BSI dan UNISBA mengatakan bahwa:

"...pertama kami ada kerja sama untuk pemasangan mesin ATM, jadi di depan kampus UNISBA yang depan pintu gerbang itu kami pasang mesin ATM BSI. Untuk melayani anak-anak mahasiswa yang akan melakukan pembayaran SPP karena pembayaran SPP ini juga melalui BSI, bisa lewat teller ataupun lewat mesin ATM atau lewat mobile banking. Kemudian kami ada kerja sama untuk Bapak Ibu dosen melalui program pembayaran gaji..." (EM, 2023.)

Dari keterangan di atas, maka dapat diketahui bahwa BSI KC Blitar telah melakukan kerja sama dengan UNISBA selama tiga tahun hingga saat ini. Pihak BSI juga telah memberikan beberapa bentuk kerja sama mulai dari pembayaran perkuliahan mahasiswa hingga program pembayaran gaji dosen UNISBA.

Mahasiswa UNISBA banyak yang melakukan transaksi pembayaran biaya perkuliahan pada BSI KC Blitar melalui teller, berdasarkan wawancara dengan mahasiswa UNISBA mengatakan bahwa:

"...benar melakukan transaksi melalui teller karena dahulu pernah mencoba memakai BSI Mobile tetapi kayak log in-nya susah dan persyaratannya ribet, daripada ribet kan langsung melalui teller saja..." (YS, 2023.)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa masih ada mahasiswa yang masih melakukan transaksi pembayarannya melalui teller. Hal ini dikarenakan mahasiswa merasa lebih mudah dan pastinya membantu mahasiswa dalam melakukan proses transaksinya.

Dikarenakan banyak mahasiswa UNISBA yang melakukan pembayaran melalui teller. Maka saat mahasiswa melakukan proses transaksi pembayarannya di banking hall mahasiswa akan diarahkan oleh security. Security selalu mengarahkan mahasiswa yang masih belum bisa menggunakan transaksi melalui website BSI yang bernama webform BSI karena masih banyak mahasiswa yang merasa kesulitan saat menggunakan atau menginput data diri pada webform BSI. Hal ini didukung dengan wawancara kepada security mengatakan bahwa:

“...beberapa sudah paham dan belum, yang belum mungkin yang belum punya kode VA jadinya bingung, yang lainnya sudah paham semuanya. Masih sedikit, paling sekitar puluhan dari ratusan mahasiswa...” (PU, 2023).

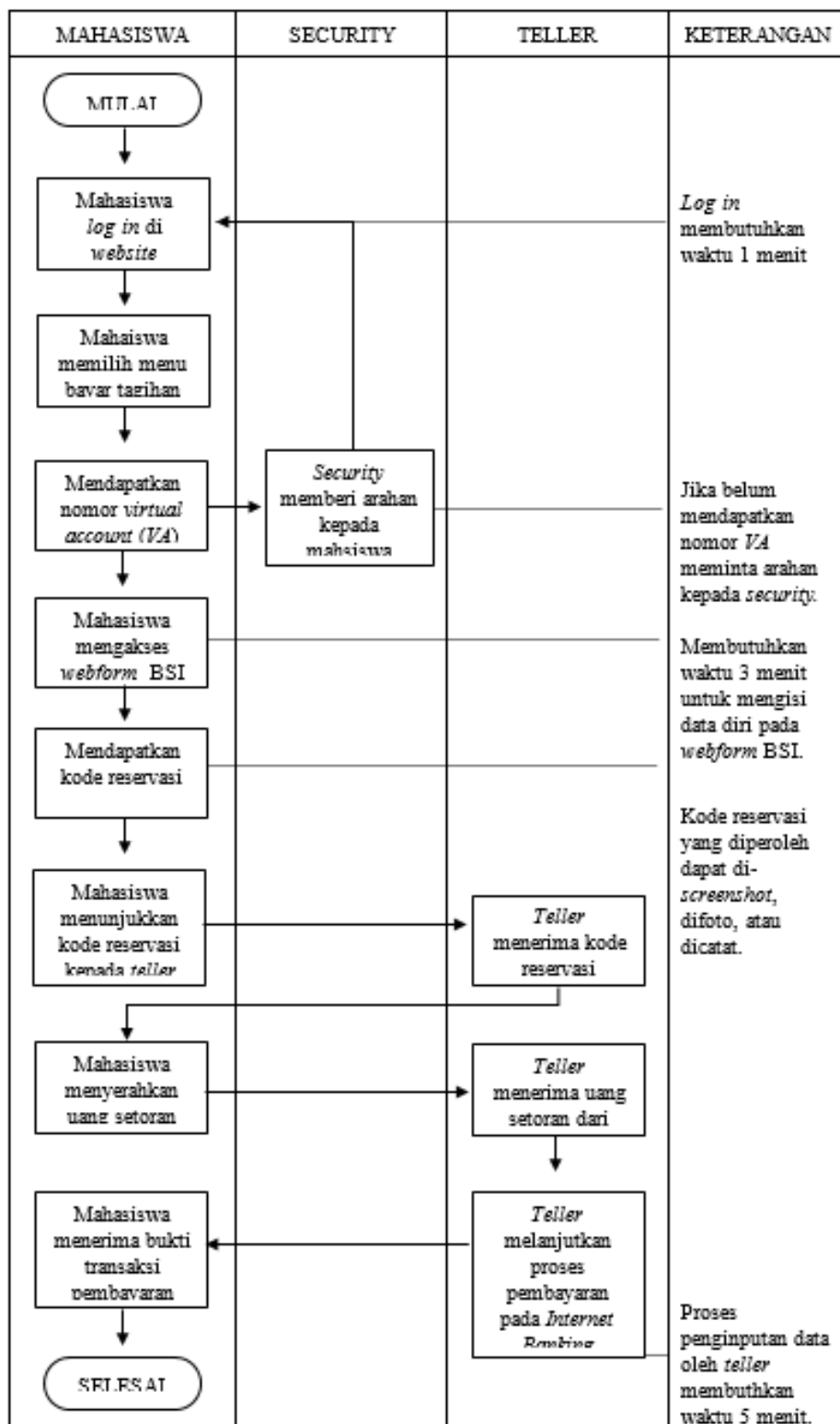
Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diketahui bahwa masih banyak mahasiswa yang merasa bingung bagaimana cara memiliki dan mendapatkan nomor virtual account (VA) yang nantinya akan dibutuhkan saat melakukan transaksi pembayaran melalui teller pada BSI KC Blitar.

Setelah mahasiswa diarahkan oleh security dan berhasil melakukan pengisian pada webform BSI, maka saat pelayanan transaksi pembayaran melalui teller, mahasiswa hanya melakukan transaksi berikutnya langsung melalui teller. Berdasarkan hasil wawancara dengan teller BSI KC Blitar mengatakan bahwa:

“...yang pertama mahasiswa ke satpam dahulu, memberitahukan kebutuhannya apa, lalu sama satpam disuruh untuk melakukan pengisian di webform nanti dituliskan nomor VA nya nominalnya juga, kalau sudah muncul kode reservasi untuk pembayaran di teller baru diberikan nomor antrian untuk antri di teller. Nanti kalau sudah nomor antriannya dipanggil nanti mahasiswa menunjukkan nomor reservasinya, di teller nanti tinggal nginput saja nomor reservasi akan muncul nama mahasiswa dan nomor VA nya lalu kita cek melalui internet banking nomor VA nya apakah sudah sesuai antara VA dan nama yang dituliskan di webform, nominalnya sesuai juga. Kalau sesuai kita minta uangnya, kalau sudah sesuai uangnya kita lakukan pembayaran melalui internet banking, setelah itu diselesaikan melalui internet banking, untuk pembayaran sudah terkonfirmasi secara otomatis ke kampus...” (WI,2023.)

Dari keterangan di atas, maka dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan transaksi pembayaran oleh mahasiswa UNISBA melalui teller pada BSI KC Blitar belum sepenuhnya dipahami oleh mahasiswa, sehingga security harus selalu mengawasi dan membantu mahasiswa dalam proses transaksinya. Saat mahasiswa lancar dan berhasil mengisi pada webform BSI, maka mahasiswa akan melakukan proses transaksi selanjutnya melalui teller. Mahasiswa hanya antri saja dan menunggu nomor antrian yang telah dipanggil oleh teller untuk melanjutkan proses transaksi berikutnya sampai dengan mendapatkan slip atau bukti pembayaran.

Flowchart Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa pada BSI KC Blitar dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Flowchart Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar

Berikut penjabaran terkait flowchart atau prosedur di atas:

1. Mahasiswa log in di website UNISBA

2. Mahasiswa memilih menu bayar tagihan
3. Mendapatkan nomor Virtual Account
4. Mahasiswa mengakses website formulir BSI (webform BSI)
5. Mahasiswa mendapatkan kode reservasi
6. Mahasiswa menunjukkan kode reservasi kepada teller.
7. Teller menerima kode reservasi mahasiswa dan melakukan pengecekan pada Internet Banking.
8. Mahasiswa menyerahkan uang setoran kepada teller.
9. Teller menerima uang setoran dari mahasiswa.
10. Teller melanjutkan proses pembayaran pada Internet Banking.
11. Mahasiswa dan teller tanda tangan pada bukti transaksi pembayaran.
12. Mahasiswa menerima bukti transaksi pembayaran.

5. KESIMPULAN

Prosedur pelayanan transaksi pembayaran biaya perkuliahan mahasiswa pada BSI KC Blitar melalui teller masih mengalami beberapa permasalahan karena belum adanya prosedur yang tertulis, sehingga mahasiswa mengalami kesulitan saat melakukan transaksi pembayaran biaya perkuliahannya. Dengan adanya prosedur yang tertulis dalam bentuk flowchart maka mahasiswa akan lebih paham dan mudah jika akan melakukan transaksi kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan transaksi pembayaran oleh mahasiswa UNISBA yaitu prosedur pelayanan pembayaran biaya perkuliahan belum dipahami mahasiswa, proses transaksinya lama karena trouble dan kadang teller hanya satu, dan belum ada sosialisasi atau pengumuman terkait pembayaran perkuliahan mahasiswa melalui website formulir BSI (webform BSI).

Adanya prosedur yang tepat dapat membantu mahasiswa dalam proses transaksi pembayaran biaya perkuliahannya. Oleh karena itu, dengan adanya kendala tersebut maka harus diberikan solusi yang tepat untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran kedepannya. Selain itu, hal ini juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI kepada mahasiswa semakin baik.

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini yaitu bagi mahasiswa jika sudah diberikan arahan dan sosialisasi terkait pembayaran melalui webform BSI, maka diharapkan untuk lebih memahami tata cara dan ketentuan untuk pengisian webform BSI supaya pada saat melakukan transaksi pembayaran di kantor BSI tidak terjadi kendala lagi. Mahasiswa UNISBA juga diharapkan untuk memiliki rekening BSI sehingga pada proses transaksi pembayarannya lebih cepat, tepat, dan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang dan antri di kantor BSI. Bagi pihak BSI KC Blitar segera memberikan sosialisasi terkait prosedur pembayaran yang dilakukan melalui website formulir BSI dan segera memberitahukan kepada mahasiswa baru dan mahasiswa tahun 2021 ke atas supaya dalam proses transaksi kedepannya berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kendala apapun. Pihak BSI juga dapat memberikan pengumuman kepada mahasiswa UNISBA untuk mewajibkan seluruh mahasiswanya membuka rekening BSI. Sehingga transaksi pembayaran biaya perkuliahan dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor BSI setiap semesternya.

REFERENCES

- Mulyadi. 2005. "Pengertian Prosedur Menurut Para Ahli", Diakses Pada 6 April 2023 Dari: [Http://Www.Scribd.Com/Doc/95784643/Pengertian-Prosedur.Html](http://Www.Scribd.Com/Doc/95784643/Pengertian-Prosedur.Html)
- Ferine, Kiki & Juniarti. 2020. Pelayanan SDM : Selat Media, diakses pada 6 April 2023, dari: https://www.google.co.id/books/edition/Pelayanan_SDM/Q8CfEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+transaksi&pg=PA43&printsec=frontcover
- Mahtumah, Binti. 2021. Administrasi Transaksi SMK/MAK Kelas XI: Gramedia Widiasarana indonesia., diakses pada 6 April 2023, dari: https://www.google.co.id/books/edition/Administrasi_Transaksi_SMK_MAK_Kelas_XI/RhIVEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=transaksi&printsec=frontcover
- Alfiah. 2019. Sistem Pembayaran Uang Kuliah Melalui Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Palopo (Studi Kasus Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Palopo), diakses pada 12 April 2023, dari: <http://repository.iainpalopo.ac.id/2729/1/ALIFAH.pdf>