

Analisis Proses Administrasi Pembukaan Rekening dalam Mendukung Efektivitas Pelayanan Nasabah Pada Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati

Widaningsih^{1*}, Herry Sutanto²

¹⁻² Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati, Indonesia

email: widan5633@email.com¹

Article Info :

Received:
07-06-2026
Revised:
18-06-2026
Accepted:
01-07-2026

Abstract

Account opening administrative process is one of the essential activities in banking operations as it relates to accurate customer data management and service quality. This study aims to analyze the account opening administrative process in supporting customer service effectiveness at Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques through observation and documentation during the Field Work Practice (PKL) program. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the account opening administrative process is carried out through several stages, including form preparation, document completeness checking, customer data verification, approval process, and document archiving. The implementation of a structured administrative process has been proven to support service effectiveness by improving service speed, reducing administrative errors, and facilitating the overall customer service flow.

Keywords: Account Opening, Banking Administration, Customer Service, Islamic Banking, Operational Effectiveness.

Akbrak

Proses administrasi pembukaan rekening merupakan salah satu kegiatan penting dalam operasional perbankan karena berkaitan dengan ketepatan pengelolaan data nasabah dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses administrasi pembukaan rekening dalam mendukung efektivitas pelayanan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi pembukaan rekening dilakukan melalui tahapan persiapan formulir, pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi data nasabah, proses persetujuan, dan pengarsipan dokumen. Penerapan proses administrasi yang terstruktur terbukti mampu mendukung efektivitas pelayanan dengan meningkatkan kecepatan layanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta memperlancar alur pelayanan nasabah secara keseluruhan.

Kata Kunci: Administrasi Perbankan, Bank Syariah, Efektivitas Operasional, Pembukaan Rekening, Pelayanan Nasabah.



©2022 Authors.. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Perkembangan industri keuangan yang semakin kompetitif, disertai percepatan transformasi digital dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat, aman, serta berorientasi pada pengalaman nasabah, menyebabkan bank tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk keuangan yang beragam, tetapi juga memastikan setiap proses operasional berlangsung secara efektif dan efisien (Kasmir, 2017). Kualitas pelayanan dalam industri perbankan tidak lagi dipandang semata sebagai hasil interaksi antara petugas dan nasabah, melainkan sebagai luaran dari integrasi proses administrasi, teknologi, serta tata kelola operasional yang mampu menciptakan pengalaman layanan yang konsisten. Perspektif pemasaran modern menempatkan kualitas pelayanan sebagai sumber keunggulan kompetitif yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan (Kotler et al., 2022). Penelitian pada sektor perbankan syariah juga menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi

terhadap kepuasan, loyalitas, dan keberlanjutan hubungan antara bank dengan nasabah (Saraswati, 2022). Fenomena tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas proses administrasi menjadi bagian integral dari strategi pelayanan yang semakin menentukan daya saing lembaga perbankan.

Proses administrasi dalam kegiatan operasional perbankan tidak hanya berkaitan dengan pencatatan dokumen, tetapi juga mencerminkan mekanisme pengendalian internal yang memastikan setiap layanan diberikan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Salah satu aktivitas pelayanan yang memiliki frekuensi tinggi sekaligus menjadi pintu masuk hubungan antara bank dan nasabah adalah proses administrasi pembukaan rekening, karena tahapan ini melibatkan verifikasi identitas, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, validasi data, pengarsipan dokumen, hingga aktivasi layanan perbankan. Kajian manajemen operasi menegaskan bahwa efektivitas suatu layanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam merancang proses kerja yang efisien, terstandarisasi, dan mampu meminimalkan potensi kesalahan administratif (Jaboob et al., 2024). Penelitian mengenai prosedur administrasi pembukaan rekening pada Bank BJB Syariah menunjukkan bahwa penerapan prosedur yang sistematis mampu meningkatkan akurasi pelayanan sekaligus mempercepat penyelesaian proses administrasi bagi nasabah (Liong & Widayanti, 2024). Hasil penelitian lain juga mengungkapkan bahwa kualitas administrasi pembukaan rekening memiliki implikasi langsung terhadap persepsi kepuasan nasabah karena kecepatan dan ketepatan proses menjadi indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan bank (Sulastris, 2023). Fakta tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kompetensi customer service, tetapi juga oleh kualitas proses administrasi yang mendasari keseluruhan mekanisme pelayanan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan customer service memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepercayaan, loyalitas, bahkan keberlanjutan hubungan nasabah dengan lembaga perbankan syariah (Meilani & Sugiarti, 2022). Hubungan kausal tersebut semakin diperkuat oleh temuan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten mendorong loyalitas nasabah melalui terbentuknya pengalaman layanan yang positif dan berkesinambungan (Devi & Silviany, 2025). Penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service tidak hanya memengaruhi kepuasan, tetapi juga membentuk kepercayaan nasabah yang kemudian berkembang menjadi loyalitas terhadap bank (Nurdiansyah & Saputro, 2023). Bukti empiris serupa juga ditemukan pada berbagai bank syariah di Indonesia yang menegaskan bahwa pelayanan yang responsif, akurat, dan komunikatif merupakan determinan penting dalam meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas nasabah (Istiqomah et al., 2024). Kajian mengenai mutu pelayanan customer service bahkan memperlihatkan bahwa keberhasilan mempertahankan loyalitas nasabah tidak dapat dilepaskan dari kualitas proses pelayanan yang diterima sejak awal hubungan dengan bank (Umatin et al., 2024). Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berorientasi pada pengukuran dimensi kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan sehingga mekanisme operasional internal yang menghasilkan kualitas layanan tersebut belum memperoleh perhatian yang proporsional.

Kecenderungan literatur yang lebih menitikberatkan pada dimensi kepuasan dan loyalitas menyebabkan pemahaman mengenai efektivitas proses administrasi pembukaan rekening sebagai fondasi pelayanan masih relatif terbatas. Penelitian mengenai sistem informasi akuntansi dalam pembukaan rekening menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi mampu mempercepat proses verifikasi dan mengurangi kesalahan pencatatan, meskipun kendala berupa ketidaklengkapan dokumen dan rendahnya pemahaman nasabah terhadap prosedur masih sering ditemukan (Afifah & Anwar, 2025). Kajian mengenai sistem dan prosedur pembukaan rekening giro syariah juga menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur administrasi merupakan prasyarat penting bagi kelancaran pelayanan, namun penelitian tersebut belum menghubungkan efektivitas prosedur dengan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah (Himmawan & Maulani, 2025). Penelitian mengenai prosedur pembukaan deposito syariah memperlihatkan bahwa standar operasional mampu menjamin ketertiban administrasi, tetapi belum mengevaluasi bagaimana implementasi prosedur tersebut memengaruhi efektivitas pelayanan secara menyeluruh (Rizan, 2025). Kajian terbaru mengenai sistem pembukaan rekening tabungan mudharabah juga lebih berfokus pada aspek prosedural dibandingkan analisis hubungan antara proses administrasi dan efektivitas pelayanan kepada nasabah (Gumilar et al., 2026). Penelitian mengenai administrasi operasional, pengelolaan arsip nasabah, serta mekanisme operasional rekening bahkan menunjukkan bahwa kualitas dokumentasi dan koordinasi administrasi menjadi faktor penting dalam menjaga efisiensi pelayanan, meskipun keterkaitannya dengan efektivitas pelayanan masih belum dijelaskan secara komprehensif (Dotulong, 2026). Bukti empiris tersebut memperlihatkan adanya celah

konseptual karena proses administrasi lebih sering diposisikan sebagai aktivitas pendukung daripada sebagai determinan utama efektivitas pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa analisis mengenai proses administrasi pembukaan rekening masih memerlukan pengembangan, terutama pada konteks operasional bank syariah yang menerapkan standar kepatuhan administrasi sekaligus menuntut memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Berdasarkan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung, proses administrasi pembukaan rekening mencakup pemeriksaan kelengkapan dokumen, penyusunan formulir, verifikasi data, pemberian tanda kelengkapan dokumen, serta pengelolaan arsip sebelum diproses oleh bagian terkait, sehingga efektivitas setiap tahapan berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan secara keseluruhan. Temuan observasi memperlihatkan bahwa ketelitian administrasi, koordinasi antarbagian, dan ketepatan pengelolaan dokumen menjadi faktor yang menentukan efisiensi pelayanan kepada nasabah. Kajian mengenai optimalisasi pelayanan administrasi melalui kegiatan internship juga menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan administrasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas pelayanan operasional pada Bank BJB Syariah (Rahayu, 2026). Penelitian mengenai prosedur akuntansi dan mekanisme operasional rekening nasabah semakin menegaskan bahwa administrasi yang tertata tidak hanya mendukung kepatuhan operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan (Purba et al., 2026). Bukti lain memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan customer service tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah, sehingga efektivitas administrasi perlu dipahami sebagai fondasi yang menopang keberhasilan pelayanan tersebut (Putri & Wardhani, 2026). Penelitian pada berbagai bank syariah juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah, namun aspek administrasi internal sebagai penyebab terbentuknya kualitas layanan masih memerlukan pembuktian empiris yang lebih mendalam (Sumarno et al., 2022). Hasil penelitian pada Bank Jateng turut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor utama pembentuk kepuasan nasabah, tetapi mekanisme administratif yang menghasilkan kualitas pelayanan tersebut belum menjadi fokus analisis (Syarifa & Maskur, 2023). Temuan serupa juga diperoleh pada Bank Muamalat yang menegaskan pentingnya pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah tanpa menguraikan kontribusi proses administrasi di balik layanan tersebut (Sahdina & Afif, 2023).

Penelitian ini menempatkan proses administrasi pembukaan rekening sebagai variabel operasional yang berperan langsung dalam mendukung efektivitas pelayanan nasabah, sehingga perspektif yang digunakan tidak hanya berfokus pada hasil pelayanan berupa kepuasan atau loyalitas, tetapi juga pada mekanisme internal yang menghasilkan kualitas pelayanan tersebut. Posisi penelitian ini berada pada irisan antara manajemen operasional, administrasi perbankan, dan manajemen pelayanan dengan menjadikan proses administrasi sebagai objek analisis utama dalam konteks operasional Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tahapan proses administrasi pembukaan rekening serta menjelaskan bagaimana setiap tahapan tersebut mendukung efektivitas pelayanan nasabah dalam praktik operasional perbankan syariah. Kontribusi teoretis penelitian diharapkan memperluas pemahaman mengenai hubungan antara administrasi operasional dan efektivitas pelayanan dalam literatur manajemen perbankan, sedangkan kontribusi metodologis diwujudkan melalui penggunaan pendekatan berbasis observasi langsung terhadap proses kerja administrasi sebagai dasar untuk menjelaskan efektivitas pelayanan pada level operasional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menganalisis proses administrasi pembukaan rekening dalam mendukung efektivitas pelayanan nasabah pada Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan suatu proses kerja berdasarkan kondisi alamiah objek penelitian serta interaksi yang terjadi dalam lingkungan operasional (Sugiyono, 2022). Unit analisis dalam penelitian ini adalah seluruh aktivitas administrasi pembukaan rekening yang dilaksanakan pada unit layanan customer service, sedangkan subjek penelitian mencakup proses pemeriksaan kelengkapan dokumen, pengisian formulir, verifikasi data nasabah, pemberian tanda kelengkapan dokumen, hingga pengelolaan arsip administrasi sebelum diteruskan kepada bagian terkait. Sumber data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh melalui observasi partisipatif selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) serta data sekunder berupa

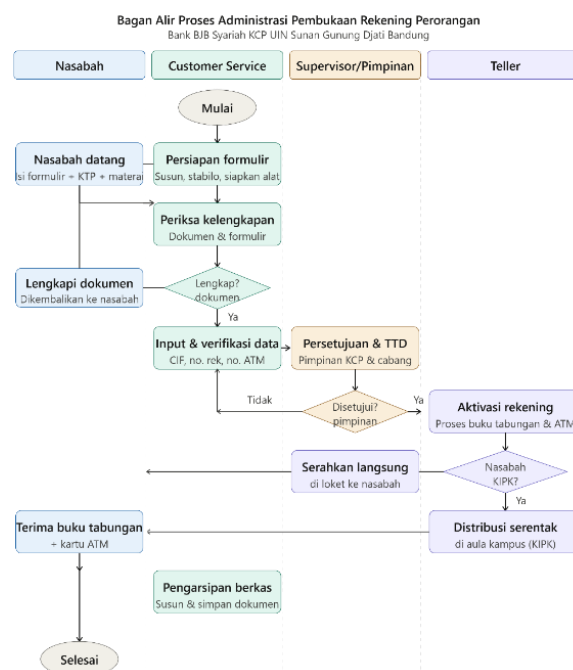
dokumen administrasi, standar operasional prosedur (SOP), dan catatan kegiatan yang telah disesuaikan dengan ketentuan kerahasiaan informasi perusahaan. Operasionalisasi penelitian difokuskan pada proses administrasi pembukaan rekening sebagai objek kajian utama, sedangkan efektivitas pelayanan dipahami melalui indikator ketepatan prosedur, kelengkapan administrasi, kecepatan proses, dan koordinasi antarbagian dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi partisipatif dan dokumentasi sehingga peneliti dapat mengamati secara langsung setiap tahapan administrasi pembukaan rekening sekaligus memperoleh bukti pendukung terhadap aktivitas yang berlangsung. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan untuk menghasilkan interpretasi yang sistematis terhadap proses administrasi yang diamati (Miles et al., 2014). Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi terhadap dokumen administrasi yang tersedia sehingga meningkatkan kredibilitas temuan penelitian. Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, analisis tidak melibatkan pengujian statistik maupun ekonometrika, melainkan berfokus pada interpretasi terhadap keterkaitan antara pelaksanaan proses administrasi pembukaan rekening dengan efektivitas pelayanan nasabah berdasarkan bukti empiris yang diperoleh selama kegiatan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Administrasi Pembukaan Rekening

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses administrasi pembukaan rekening di Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur dan melibatkan beberapa aktor dengan peran yang saling berkaitan. Aktor utama dalam proses ini meliputi nasabah sebagai pihak pengaju, customer service sebagai garda awal pelayanan, pimpinan cabang sebagai pihak yang memberikan otorisasi, serta teller sebagai pelaksana akhir dalam aktivasi transaksi awal. Alur yang terbentuk tidak berjalan secara acak, melainkan mengikuti prosedur operasional yang telah ditetapkan sehingga setiap tahap memiliki fungsi kontrol tersendiri. Sistematisasi alur tersebut berperan penting dalam menjaga konsistensi pelayanan serta meminimalisasi kesalahan administrasi yang dapat merugikan nasabah maupun pihak bank. Dengan demikian, proses pembukaan rekening tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai mekanisme pengendalian operasional yang memastikan setiap data nasabah terverifikasi secara berlapis (Jaboob et al., 2024).



Gambar 1. Alur Proses Administrasi Pembukaan Rekening Perorangan pada Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Sumber: Data diolah, 2026

Tahap awal dalam proses administrasi pembukaan rekening dimulai dari bagian customer service yang bertanggung jawab dalam menyiapkan dan memberikan formulir kepada nasabah. Persiapan formulir ini bukan sekadar kegiatan administratif sederhana, melainkan bagian dari sistem pengendalian awal untuk memastikan seluruh data yang diperlukan dapat dikumpulkan secara lengkap dan terstandarisasi. Formulir berfungsi sebagai instrumen penanda sekaligus panduan bagi nasabah dalam mengisi informasi yang dibutuhkan oleh pihak bank. Selain itu, keberadaan formulir yang terstruktur membantu mengurangi potensi kesalahan pengisian data yang dapat berdampak pada proses verifikasi selanjutnya. Dalam konteks manajemen operasional, tahapan ini juga menjadi bagian dari strategi pencegahan human error yang sering terjadi pada layanan berbasis administrasi manual (Kasmir, 2017).

Tahap berikutnya adalah pemeriksaan dokumen yang diajukan oleh nasabah, di mana customer service melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan identitas dan persyaratan pembukaan rekening. Tahapan ini menjadi critical point dalam keseluruhan proses karena ketidaksesuaian atau ketidaklengkapan dokumen dapat menyebabkan hambatan pada tahap berikutnya. Apabila ditemukan dokumen yang tidak lengkap, proses administrasi akan mengalami penundaan yang berpotensi menciptakan bottleneck dalam alur pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh efektivitas verifikasi awal yang dilakukan secara cermat dan teliti. Dalam beberapa penelitian, proses verifikasi dokumen juga dikaitkan dengan upaya peningkatan efisiensi operasional serta pengurangan risiko kesalahan data nasabah (Liong & Widayanti, 2024).

Setelah dokumen dinyatakan lengkap, proses dilanjutkan dengan input data ke dalam sistem Customer Information File (CIF) yang menjadi basis data utama nasabah di bank. Pada tahap ini, customer service berperan dalam memasukkan seluruh informasi yang telah diverifikasi ke dalam sistem digital perbankan secara akurat. Data yang telah diinput kemudian akan melalui proses pengecekan lebih lanjut dan memerlukan persetujuan dari pihak pimpinan sebagai bentuk pengendalian internal. Mekanisme persetujuan ini menunjukkan adanya sistem check and balance yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap rekening yang dibuka telah memenuhi standar kepatuhan dan keamanan operasional. Dengan demikian, proses ini tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan data, tetapi juga sebagai bagian dari sistem internal control yang menjaga integritas data nasabah (Gumilar et al., 2026).

Tahap aktivasi rekening dilakukan oleh teller setelah seluruh proses verifikasi dan persetujuan selesai dilakukan. Teller memiliki peran penting dalam mengaktifkan rekening serta memastikan bahwa rekening tersebut sudah dapat digunakan untuk transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada beberapa jenis rekening, seperti rekening reguler dan KIPK, terdapat perbedaan perlakuan administratif yang disesuaikan dengan karakteristik produk perbankan tersebut. Perbedaan ini menuntut adanya koordinasi yang baik antara customer service, pimpinan, dan teller agar tidak terjadi kesalahan dalam aktivasi rekening. Koordinasi lintas unit ini menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses layanan serta meningkatkan kecepatan pelayanan kepada nasabah (Himmawan & Maulani, 2025).

Tahap akhir dalam proses administrasi pembukaan rekening adalah pengarsipan dokumen, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Pengarsipan memiliki peran penting sebagai bagian dari sistem dokumentasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas operasional bank. Dokumen yang telah diproses disimpan secara sistematis agar dapat digunakan kembali apabila diperlukan dalam proses audit atau verifikasi di kemudian hari. Dalam konteks administrasi modern, sistem pengarsipan juga mulai mengarah pada digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi penyimpanan dan akses data. Hal ini menunjukkan bahwa pengarsipan tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan akhir administratif, tetapi juga sebagai bagian integral dari sistem informasi manajemen yang mendukung keberlanjutan operasional (Purba et al., 2026; Rizan, 2025).

Proses administrasi pembukaan rekening menunjukkan adanya alur kerja yang saling terintegrasi dan membentuk suatu sistem pelayanan yang sistematis. Setiap tahapan memiliki fungsi yang spesifik namun saling berhubungan dalam memastikan bahwa proses pembukaan rekening berjalan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Integrasi antarunit kerja menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif, cepat, dan akurat bagi nasabah. Selain itu, struktur proses yang berlapis juga mencerminkan adanya mekanisme pengendalian internal yang kuat dalam menjaga kualitas data dan layanan. Dengan demikian, proses administrasi ini tidak hanya berfungsi sebagai prosedur teknis, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam meningkatkan efektivitas operasional bank.

secara keseluruhan serta menjadi dasar pembahasan pada subbab berikutnya mengenai efektivitas pelayanan (Afifah & Anwar, 2025).

Efektivitas Proses Administrasi dalam Mendukung Pelayanan Nasabah

Efektivitas proses administrasi pembukaan rekening dapat dilihat dari sejauh mana layanan mampu berjalan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Konsep efektivitas dalam layanan perbankan tidak hanya berorientasi pada kecepatan layanan, tetapi juga mencakup ketepatan prosedur, konsistensi penerapan standar operasional, serta kualitas pengendalian internal dalam setiap tahapan proses administrasi (Afifah & Anwar, 2025). Dalam konteks manajemen perbankan, efektivitas juga dipahami sebagai kemampuan organisasi dalam mengoptimalkan sumber daya untuk menghasilkan layanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan nasabah (Kasmir, 2017). Selain itu, kualitas pelayanan yang baik terbukti memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan dan loyalitas nasabah dalam industri perbankan (Devi & Silviany, 2025). Oleh karena itu, efektivitas tidak dapat dilepaskan dari keterpaduan antara prosedur kerja, kualitas layanan, dan sistem pengendalian yang digunakan dalam operasional bank (Meilani & Sugiarti, 2022).

Dalam praktiknya, efektivitas juga sangat ditentukan oleh kemampuan koordinasi antarunit kerja dalam menjalankan perannya masing-masing secara terintegrasi. Koordinasi yang baik antara customer service, pimpinan, dan teller menjadi faktor penting dalam memastikan seluruh tahapan pembukaan rekening dapat berjalan sesuai prosedur yang telah ditetapkan tanpa hambatan operasional yang berarti (Himmawan & Maulani, 2025). Hasil observasi menunjukkan bahwa alur administrasi yang terstruktur mampu menekan kesalahan input data sekaligus mempercepat proses layanan nasabah secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kualitas pelayanan customer service berperan penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah (Istiqomah et al., 2024). Selain itu, penerapan sistem kerja yang terstandarisasi juga membantu meningkatkan konsistensi layanan dalam berbagai kondisi operasional (Sulastri, 2023).

Sistem kontrol berlapis yang diterapkan dalam proses administrasi pembukaan rekening berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal untuk memastikan setiap tahapan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Mekanisme ini juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi proses kerja di setiap unit yang terlibat dalam layanan perbankan (Gumilar et al., 2026). Dalam konteks operasional, prosedur pembukaan rekening yang tersusun dengan baik terbukti dapat meminimalkan risiko kesalahan administrasi serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai (Rizan, 2025). Selain itu, pengelolaan administrasi dan arsip yang baik juga mendukung kelancaran proses layanan dan audit internal di lingkungan perbankan (Dotulong, 2026). Dengan demikian, sistem kontrol internal menjadi elemen penting dalam menjaga kualitas dan keandalan layanan perbankan secara keseluruhan.

Customer service memiliki peran yang sangat strategis dalam menentukan tingkat efektivitas pelayanan pada tahap awal pembukaan rekening. Kinerja customer service tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang responsif kepada nasabah (Nurdiansyah & Saputro, 2023). Dalam kondisi operasional yang padat, customer service dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan informatif kepada setiap nasabah yang datang. Kecepatan pelayanan harus diimbangi dengan ketelitian dalam pengumpulan dan verifikasi data agar tidak terjadi kesalahan administrasi yang dapat menghambat proses selanjutnya. Urgensi kualitas pelayanan frontliner juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah dalam industri perbankan (Umatin et al., 2024).

Tahap verifikasi dokumen merupakan salah satu bagian paling krusial dalam menentukan keberhasilan proses administrasi pembukaan rekening. Verifikasi ini menjadi titik kritis karena berkaitan langsung dengan keabsahan dan validitas data nasabah yang akan digunakan dalam sistem perbankan (Liong & Widayanti, 2024). Dalam praktiknya, customer service harus memastikan bahwa seluruh dokumen yang diserahkan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik dari segi kelengkapan maupun keaslian data. Ketidaksesuaian dokumen dapat menyebabkan keterlambatan proses bahkan penolakan pembukaan rekening. Oleh karena itu, kualitas verifikasi sangat menentukan tingkat efisiensi operasional serta kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan (Sahdina & Afif, 2023).

Sistem Customer Information File (CIF) memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data nasabah dalam sistem perbankan modern. Digitalisasi sistem pembukaan rekening terbukti mampu meningkatkan akurasi data serta mempercepat proses administrasi secara keseluruhan

(Gumilar et al., 2026). Sistem CIF memungkinkan data nasabah tersimpan secara terpusat sehingga dapat diakses dengan lebih cepat oleh unit terkait. Proses input data menjadi lebih efisien dibandingkan metode manual yang rentan terhadap kesalahan pencatatan dan duplikasi data. Dalam konteks yang lebih luas, pemanfaatan sistem informasi akuntansi juga terbukti mendukung efektivitas proses pembukaan rekening dan pengelolaan data nasabah secara lebih sistematis (Afifah & Anwar, 2025).

Koordinasi antarunit kerja menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses pembukaan rekening di lingkungan perbankan. Koordinasi yang efektif antara customer service, pimpinan, dan teller berperan dalam memastikan seluruh tahapan berjalan secara sinkron dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan (Himmawan & Maulani, 2025). Ketidaksinkronan antarunit dapat menyebabkan keterlambatan proses yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan nasabah. Selain itu, manajemen operasional yang baik dalam layanan perbankan juga menekankan pentingnya pembagian tugas yang jelas untuk meningkatkan efisiensi kerja (Kasmir, 2017). Dengan demikian, koordinasi menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Secara keseluruhan, efektivitas proses administrasi pembukaan rekening menunjukkan kemampuan sistem perbankan dalam memberikan layanan yang terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Efektivitas tersebut merupakan hasil integrasi antara sumber daya manusia, prosedur kerja, teknologi informasi, serta sistem pengendalian internal yang saling mendukung dalam operasional bank (Afifah & Anwar, 2025). Kualitas pelayanan yang baik terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga menjadi faktor penting dalam menjaga daya saing lembaga perbankan (Devi & Silviany, 2025). Oleh karena itu, evaluasi berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa sistem layanan tetap relevan dengan perkembangan kebutuhan nasabah dan dinamika industri perbankan modern (Syarifa & Maskur, 2023).

Tabel 1. Indikator Efektivitas Proses Administrasi Pembukaan Rekening

Aspek	Indikator	Temuan Observasi	Dampak terhadap Pelayanan
Kecepatan layanan	Waktu proses pembukaan rekening	Proses relatif cepat dengan dukungan sistem digital	Meningkatkan kepuasan nasabah
Ketelitian data	Akurasi input CIF	Masih ditemukan koreksi minor input data	Mengurangi risiko kesalahan transaksi
Verifikasi dokumen	Kelengkapan dan validitas dokumen	Beberapa nasabah tidak lengkap saat awal	Menyebabkan proses tertunda
Koordinasi unit	Sinkronisasi CS–pimpinan–teller	Umumnya berjalan baik	Memperlancar aktivasi rekening
Sistem informasi	Penggunaan CIF	Sudah terintegrasi	Mempercepat akses data

Tabel 1 menunjukkan bahwa efektivitas proses administrasi pembukaan rekening dipengaruhi oleh lima aspek utama, yaitu kecepatan layanan, ketelitian data, verifikasi dokumen, koordinasi unit, dan sistem informasi yang digunakan dalam operasional perbankan. Afifah & Anwar (2025) menjelaskan bahwa efektivitas layanan perbankan merupakan hasil interaksi dari berbagai komponen sistem yang saling mendukung, bukan hanya ditentukan oleh satu aspek tunggal seperti kecepatan pelayanan. Dalam perspektif manajemen perbankan, efektivitas juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam menyeimbangkan efisiensi waktu, ketepatan prosedur, serta kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah (Kasmir, 2017). Selain itu, kualitas pelayanan yang baik terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga menjadi indikator penting dalam keberhasilan layanan perbankan (Devi & Silviany, 2025). Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem digital yang digunakan telah membantu mempercepat proses pengolahan data nasabah, khususnya dalam tahap input dan verifikasi awal, sehingga meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan (Gumilar et al., 2026).

Meskipun demikian, efektivitas layanan tetap sangat bergantung pada keseimbangan antara kecepatan dan ketelitian dalam setiap tahapan proses administrasi. Ketelitian data dan verifikasi

dokumen menjadi aspek krusial karena berhubungan langsung dengan validitas informasi nasabah yang akan digunakan dalam sistem perbankan (Liong & Widayanti, 2024). Ketidaksesuaian dokumen atau kesalahan input data dapat menyebabkan keterlambatan proses serta menurunkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, sehingga penguatan prosedur verifikasi menjadi hal yang sangat penting (Sahdina & Afif, 2023). Selain itu, koordinasi antarunit kerja seperti customer service, pimpinan, dan teller juga menjadi faktor penentu kelancaran proses administrasi, karena setiap tahapan memiliki ketergantungan yang tinggi satu sama lain (Himmawan & Maulani, 2025). Oleh karena itu, efektivitas proses administrasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh integrasi antara sumber daya manusia, prosedur kerja, dan sistem pengendalian yang berjalan secara konsisten dalam operasional perbankan (Afifah & Anwar, 2025).

Kendala Operasional dan Implikasinya terhadap Pelayanan

Kendala operasional dalam proses administrasi pembukaan rekening muncul sebagai konsekuensi dari kompleksitas alur kerja yang melibatkan banyak tahapan dan unit yang saling terhubung satu sama lain. Semakin kompleks suatu sistem pelayanan perbankan, maka semakin besar pula kemungkinan munculnya hambatan dalam proses operasional yang dapat memengaruhi kelancaran layanan secara keseluruhan (Afifah & Anwar, 2025). Dalam praktiknya, kendala tidak hanya berasal dari faktor internal seperti keterbatasan sumber daya manusia, tingkat ketelitian pegawai, dan beban kerja yang tinggi, tetapi juga berasal dari faktor eksternal seperti kelengkapan dokumen nasabah yang tidak sesuai dengan ketentuan operasional (Kasmir, 2017). Hasil observasi menunjukkan bahwa keterlambatan pada satu tahap proses dapat memberikan efek berantai terhadap seluruh alur pelayanan, sehingga mengganggu efisiensi kerja antarunit. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem administrasi perbankan sangat bergantung pada sinkronisasi dan koordinasi setiap tahapan proses yang berjalan secara berurutan (Himmawan & Maulani, 2025).

Salah satu kendala yang paling sering terjadi adalah ketidaklengkapan dokumen nasabah pada saat proses pembukaan rekening. Dalam proses administrasi perbankan, verifikasi dokumen merupakan tahap krusial yang menentukan apakah proses dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya atau tidak (Liong & Widayanti, 2024). Ketika nasabah tidak membawa dokumen sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan, maka proses harus ditunda atau bahkan dikembalikan ke tahap awal, sehingga menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih panjang dari seharusnya. Kondisi ini tidak hanya menurunkan efisiensi operasional, tetapi juga dapat menimbulkan penumpukan antrean pada bagian customer service yang berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, kualitas pelayanan yang tidak optimal dalam tahap awal dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap profesionalitas bank (Devi & Silviany, 2025).

Kendala lainnya muncul dari kesalahan input data dalam sistem Customer Information File (CIF) yang digunakan dalam pengelolaan data nasabah. Meskipun digitalisasi sistem perbankan telah meningkatkan efisiensi dan kecepatan pengolahan data, risiko human error tetap tidak dapat dihilangkan sepenuhnya dalam proses operasional (Gumilar et al., 2026). Kesalahan input data dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang berdampak pada proses verifikasi lanjutan, sehingga data harus diperbaiki kembali sebelum dapat digunakan secara resmi dalam sistem perbankan. Hal ini tentu memperlambat proses aktivasi rekening dan mengurangi efektivitas layanan secara keseluruhan. Dalam konteks yang lebih luas, sistem informasi akuntansi yang tidak diimbangi dengan ketelitian pengguna dapat menurunkan kualitas pengelolaan data nasabah (Afifah & Anwar, 2025).

Koordinasi antarunit kerja juga menjadi salah satu sumber kendala dalam proses administrasi pembukaan rekening. Kurangnya komunikasi yang efektif antara customer service, pimpinan, dan teller dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan yang bersifat berjenjang (Himmawan & Maulani, 2025). Dalam praktiknya, keterlambatan persetujuan dari pihak pimpinan dapat menghambat proses aktivasi oleh teller sehingga alur pelayanan menjadi tidak efisien. Selain itu, perbedaan pemahaman terhadap prosedur kerja antarpegawai juga dapat memperlambat proses administrasi secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi yang tidak optimal dapat menjadi faktor penghambat utama dalam tercapainya efektivitas layanan perbankan (Kasmir, 2017).

Beban kerja yang tinggi pada customer service juga menjadi kendala yang cukup signifikan dalam proses pelayanan pembukaan rekening. Dalam kondisi operasional dengan jumlah nasabah yang tinggi, customer service dituntut untuk bekerja secara cepat sekaligus tetap menjaga ketelitian dalam setiap tahapan administrasi (Nurdiansyah & Saputro, 2023). Tekanan kerja yang meningkat dapat

mempengaruhi fokus pegawai dalam melakukan input data maupun verifikasi awal dokumen nasabah. Hal ini berpotensi meningkatkan risiko kesalahan administrasi yang berdampak pada proses lanjutan. Selain itu, beban kerja yang tidak seimbang juga dapat menurunkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap layanan bank (Istiqomah et al., 2024).

Implikasi dari berbagai kendala tersebut terlihat pada penurunan efisiensi waktu pelayanan serta meningkatnya risiko kesalahan dalam proses administrasi pembukaan rekening. Gangguan pada satu bagian sistem pelayanan dapat memberikan dampak berantai terhadap keseluruhan kinerja operasional bank (Afifah & Anwar, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan sangat bergantung pada kestabilan setiap tahapan proses yang saling terhubung satu sama lain. Selain itu, kendala operasional juga dapat memengaruhi tingkat kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan dalam jangka panjang (Devi & Silviany, 2025). Oleh karena itu, evaluasi berkelanjutan terhadap sistem kerja, koordinasi antarunit, serta kualitas sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan secara menyeluruh (Syarifa & Maskur, 2023).

Tabel 2. Kendala Operasional dalam Pembukaan Rekening dan Dampaknya

Jenis Kendala	Penyebab	Dampak	Implikasi
Dokumen tidak lengkap	Kurangnya persiapan nasabah	Proses tertunda	Antrean meningkat
Kesalahan input CIF	Human error	Data tidak sesuai	Perlu koreksi ulang
Koordinasi lemah	Komunikasi antarunit kurang optimal	Proses lambat	Aktivasi rekening terhambat
Beban kerja tinggi	Volume nasabah meningkat	Penurunan fokus kerja	Risiko kesalahan meningkat

Tabel 2 menunjukkan bahwa kendala operasional dalam pembukaan rekening didominasi oleh faktor eksternal berupa ketidaklengkapan dokumen nasabah serta faktor internal seperti human error dan koordinasi antarunit kerja dalam proses administrasi perbankan. Afifah & Anwar (2025) menjelaskan bahwa dalam sistem pelayanan yang kompleks, hambatan operasional umumnya muncul akibat ketidakseimbangan antara manusia, prosedur, dan sistem yang berjalan secara bersamaan. Ketidaklengkapan dokumen nasabah menjadi kendala utama karena berkaitan langsung dengan tahap verifikasi yang menentukan kelanjutan proses pembukaan rekening (Liong & Widayanti, 2024). Selain itu, kesalahan input data dalam sistem juga mencerminkan adanya risiko human error yang masih terjadi meskipun sistem telah berbasis digital, sehingga tetap membutuhkan ketelitian tinggi dari petugas operasional (Gumilar et al., 2026). Koordinasi antarunit yang belum optimal turut memperlambat alur pelayanan karena setiap tahapan administrasi saling bergantung satu sama lain dalam proses kerja (Himmawan & Maulani, 2025).

Dampak utama dari berbagai kendala tersebut adalah terjadinya perlambatan proses layanan serta meningkatnya potensi kesalahan administrasi yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Afifah & Anwar (2025) menegaskan bahwa gangguan pada satu bagian dalam sistem pelayanan akan berdampak langsung terhadap efektivitas kinerja layanan secara menyeluruh, terutama pada proses yang bersifat berurutan seperti pembukaan rekening. Perlambatan ini tidak hanya memengaruhi efisiensi waktu pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank (Devi & Silviany, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perlu difokuskan pada penguatan koordinasi antarunit, peningkatan ketelitian kerja pegawai, serta edukasi kepada nasabah terkait kelengkapan dokumen sebelum proses pembukaan rekening dilakukan. Upaya perbaikan tersebut juga perlu diarahkan pada pembenahan sistem kerja internal agar setiap unit dapat beroperasi lebih sinkron dan responsif terhadap kebutuhan layanan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada satu aspek, tetapi merupakan hasil dari perbaikan menyeluruh dalam sistem administrasi perbankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai proses administrasi pembukaan rekening perorangan pada Bank BJB Syariah KCP UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dapat disimpulkan bahwa proses

administrasi pembukaan rekening dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan dan berjalan secara sistematis, mulai dari persiapan formulir oleh customer service, pemeriksaan kelengkapan dokumen nasabah, proses verifikasi data, persetujuan oleh pihak berwenang, hingga tahap akhir berupa aktivasi dan pengarsipan dokumen. Setiap tahapan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling terhubung dan membutuhkan koordinasi yang baik antarbagian operasional agar proses dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan yang berarti. Dalam pelaksanaannya, alur administrasi yang telah ditetapkan menunjukkan adanya upaya standarisasi prosedur kerja yang bertujuan untuk menciptakan keteraturan dalam pelayanan serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pengelolaan data nasabah. Selain itu, keterlibatan berbagai unit kerja dalam satu rangkaian proses menunjukkan bahwa sistem administrasi perbankan memiliki karakteristik yang bersifat kolaboratif dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai hasil pelayanan yang optimal.

Penerapan proses administrasi yang terstruktur tersebut pada dasarnya berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan nasabah karena mampu meningkatkan kecepatan layanan, menjaga ketepatan data, serta memperkuat ketertiban dalam pengelolaan dokumen perbankan. Kelengkapan dokumen serta ketelitian dalam proses verifikasi menjadi faktor utama yang sangat menentukan kelancaran proses pembukaan rekening, karena kesalahan atau ketidaksesuaian pada tahap awal dapat berdampak pada seluruh rangkaian proses berikutnya. Selain itu, sistem kerja yang terorganisir juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam memberikan pengalaman layanan yang lebih baik dan lebih terarah bagi nasabah. Namun demikian, penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya didasarkan pada hasil observasi selama kegiatan praktik kerja lapangan sehingga belum mencakup eksplorasi data secara mendalam melalui wawancara dengan pihak terkait. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan metode yang lebih komprehensif, seperti wawancara mendalam atau perbandingan antar kantor cabang, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai proses administrasi pembukaan rekening di lingkungan perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. N., & Anwar, S. (2025). Sistem Informasi Akuntansi dalam Pembukaan Rekening Rupiah non Perorangan pada Bank BJB Kantor Cabang Cibinong. *Karimah Tauhid*, 4(1), 300-308. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v4i1.16382>
- Devi, S., & Silviany, I. Y. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Riset Perbankan Syariah*, 39-48. <https://doi.org/10.29313/jrps.v4i1.6602>
- Dotulong, R. (2026). Penerapan Manajemen Administrasi dan Operasional dalam Pengelolaan Arsip Nasabah di Lembaga Perbankan: Studi Kasus pada Program Internship di Bank BJB KCP Cisaat. *Sciences du Nord Community Service*, 3(01), 60-68. <https://doi.org/10.71238/sncs.v3i01.122>
- Gumilar, A. N., Setiawan, I., & Kusumadewi, R. (2026). Analisis Sistem Pembukaan Rekening Tabungan Mudharabah di Bank Jabar Banten (BJB) Syariah. *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi*, 3(4), 1-16. <https://doi.org/10.71282/jurmie.v3i4.1797>
- Himmawan, D., & Maulani, P. (2025). Sistem Dan Prosedur Pembukaan Rekening Giro IB Masalah di Bank BJB Syariah KCP Indramayu. *JSEF: Journal of Sharia Economics and Finance*, 4(1), 37-43. <https://doi.org/10.31943/jsef.v4i1.53>
- Istiqomah, K., Hafiz, A. P., & Saputra, A. H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan customer service dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas IAIN Sulthan Thaha Saifuddin Kota Jambi. *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 2(1), 268-286. <https://doi.org/10.59059/maslahah.v2i1.706>
- Jaboob, A. S., Awain, A. M. B., Ali, K. A. M., & Mohammed, A. M. (2024). Introduction to operation and supply chain management for entrepreneurship. In *Applying Business Intelligence and Innovation to Entrepreneurship* (pp. 52-80). IGI Global Scientific Publishing. <https://www.igi-global.com/chapter/introduction-to-operation-and-supply-chain-management-for-entrepreneurship/342316>
- Kasmir. (2017). *Manajemen perbankan* (Edisi Revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management, global edition* (Vol. 832). Pearson.

- Liong, T. K., & Widayanti, M. P. P. (2024). Prosedur Administrasi Pembukaan Rekening Perorangan di Bagian Customer Service Bank BJB Syariah KCP Mohammad Toha. *Jurnal Digitalisasi Administrasi Bisnis*, 2(1), 7-7. <http://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jdab/article/view/495>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Nurdiansyah, A. F., & Saputro, E. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Kartasura. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 22-31. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/862>
- Purba, J. A. D., Naibaho, J. P., Lumbantoruan, P. Y., Zega, W. T. P., & Siallagan, H. (2026). Analisis Tabungan Dalam Perbankan: Pengelolaan, Prosedur Akuntansi, Dan Mekanisme Operasional Rekening Nasabah. *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 9(1), 100-109. <https://doi.org/10.35446/akuntansikompetif.v9i1.2572>
- Putri, A. A., & Wardhani, N. I. K. (2026). Kualitas Pelayanan Customer Service dan Kepuasan Nasabah Bank BJB Cabang Surabaya. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 5(3), 2776-2785. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v5i3.13893>
- Rahayu, S. P. (2026). Kontribusi Mahasiswa Dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi Nasabah Melalui Program Internship Di Bank Bjb Syariah Kcp Palabuhanratu. *Jurnal Pemberdayaan Sosial dan Masyarakat*, 1(1), 1-10. <https://badrionpress.com/index.php/jpsm/article/view/1>
- Rizan, L. (2025). System and Procedures for Opening an IB Masalahah Deposit Account at Bank BJB Syariah KCP Indramayu. *Kawakib: Journal of Multidisciplinary Research*, 1(4), 87-95. <https://doi.org/10.63738/kawakib.v1i4.14>
- Sahdina, T., & Afif, Y. K. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Stabat. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(3), 615-629. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/295>
- Saraswati, E. (2022). Market orientation, service quality on customer satisfaction and loyalty: study on sharia banking in Indonesia. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 2(1), 26-41. <https://doi.org/10.52970/grmapb.v2i1.157>
- Sulastri, T. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Pembukaan Rekening Non Perorangan Implikasinya pada Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Bojongsoang) Kabupaten Bandung. *Jurnal Digitalisasi Administrasi Bisnis*, 1(1), 9-9. <http://jurnal.lpkia.ac.id/index.php/jdab/article/view/417>
- Sumarno, S., Dapih, D., Edirianto, S., Tarjono, T., & Maulana, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah (Studi Kasus Bank Bjb Syariah KCP Pabuaran). *Ecobankers: Journal of Economy and Banking*, 3(1), 68-73. <https://doi.org/10.47453/ecobankers.v3i1.883>
- Syarifa, A. I. N., & Maskur, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Majapahit. *Jurnal Ilmiah Aset*, 25(2), 121-126. <https://doi.org/10.37470/1.25.2.223>
- Umatin, C., Vanessa, C., Sulkha, A., Nurkholifah, N., Pambudi, A., Al Muiz, M. N., & Ridwanulloh, M. U. (2024). Urgensi mutu pelayanan customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. *WADIAH*, 8(2), 324-345. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1509>