

**WORKSHOP SERVICE EXCELLENCE DI ERA DIGITAL
PADA PERUMDA TIRTA BHAGASASI**

Andry Priharta ^{1*)}
Nur Asni Gani ²
Jaharuddin ³
Rony Edward Utama ⁴
Akhmad Akromusyuhada ⁵
Tri Ananto ⁶

^{1,2,3,4} Universitas Muhammadiyah Jakarta

⁵ Universitas Pelita Bangsa

⁶ STIE Ganesha Jakarta

correspondence author : andry.priharta@umj.ac.id

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi dalam menerapkan *service excellence* di era digital. Workshop dilaksanakan secara daring dan diikuti oleh peserta internal Perumda, dengan menghadirkan narasumber dari kalangan praktisi dan akademisi. Materi yang disampaikan mencakup konsep dasar *service excellence*, periodisasi transformasi digital, tantangan pelayanan publik era digital, serta penerapan strategi untuk mendukung keberlanjutan organisasi. Kegiatan juga dilengkapi dengan kuis interaktif sebagai bentuk evaluasi pemahaman, serta pemberian penghargaan kepada peserta terbaik. Peserta menunjukkan antusiasme dan apresiasi terhadap pentingnya peningkatan layanan berbasis teknologi. Kegiatan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan keterampilan menuju pelayanan publik yang lebih adaptif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *service excellence*, transformasi digital, pelayanan publik, keberlanjutan organisasi

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi hampir seluruh aspek kehidupan manusia. Perangkat digital seperti komputer, tablet, dan *smartphone* kini menjadi bagian tidak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Salah satu bentuk nyata dari perkembangan ini adalah kehadiran *internet of things* (IoT), yaitu teknologi yang memungkinkan perangkat-perangkat fisik untuk saling terkoneksi melalui jaringan internet dan bertukar informasi secara otomatis (Ali, 2019). Contoh implementasi IoT yang umum dalam kehidupan sehari-hari adalah penggunaan *smart meter* untuk mengukur penggunaan air secara *real-time*, atau sensor otomatis yang mengatur suhu dan pencahayaan ruangan.

Selain IoT, *business process automation* (BPA) juga menjadi pendorong utama transformasi digital. BPA memungkinkan proses kerja dilakukan secara otomatis menggunakan perangkat lunak, sehingga mengurangi ketergantungan pada proses manual (Ali, 2019). Pada

lingkungan kerja, misalnya proses pengarsipan dokumen, pengelolaan pengaduan pelanggan, atau pengiriman tagihan kini dapat dilakukan dengan cepat dan akurat melalui sistem yang terotomatisasi. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga meminimalkan potensi kesalahan manusia. Pada sisi lain *big data* dan *data analytics* menjadi fondasi penting dalam pengambilan keputusan berbasis data (Ali, 2019). *Big data* merujuk pada kumpulan data dalam volume besar dan beragam yang dihasilkan setiap detik, baik dari interaksi digital pelanggan, sensor perangkat, maupun sistem informasi lainnya. Data ini kemudian diolah melalui proses *data analytics* untuk menemukan pola, tren, dan informasi yang berguna dalam mendukung strategi organisasi. Contohnya adalah analisis kepuasan pelanggan dari data survei dan interaksi media sosial yang dapat membantu perusahaan meningkatkan layanan.

Transformasi digital adalah proses dimana organisasi mengintegrasikan teknologi digital ke dalam semua aspek bisnis (Amalia dkk., 2024), yang tidak hanya berdampak pada sistem dan alat kerja, namun juga pada ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (Gani dkk., 2025). Pada era digital sekarang ini, pelanggan mengharapkan layanan yang cepat, responsif, personal, dan tersedia kapan pun dibutuhkan. Inilah yang melandasi pentingnya konsep *service excellence* di era digital, yaitu upaya untuk memberikan pelayanan prima dengan memanfaatkan teknologi digital secara optimal.

Melalui workshop ini Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi sebagai penyedia layanan publik di bidang air minum, berupaya untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan prinsip *service excellence* berbasis digital. Penguatan kapasitas sumber daya manusia dalam menghadapi era digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi operasional, serta menjaga keberlanjutan layanan yang prima di tengah perubahan teknologi yang dinamis.

Metode Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diselenggarakan dalam bentuk workshop daring yang dilaksanakan pada tanggal 11 Juli 2025, pukul 09.00 hingga 11.00 WIB melalui platform *zoom meeting*. Peserta workshop adalah pegawai Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi yang terdiri dari 160 orang. Kegiatan berlangsung secara interaktif dengan model komunikasi dua arah antara narasumber dan peserta yang memungkinkan terjadinya diskusi, tanya jawab, serta pertukaran pengalaman yang konstruktif. Materi yang disampaikan mencakup pemahaman tentang makna *service excellence*, tantangan dan peluang dalam menerapkan *service excellence* di era digital, pilar-pilar utama yang menjadi landasan pelayanan prima berbasis teknologi, serta studi kasus mengenai implementasi *service excellence* dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan. *Rundown* kegiatan seperti terlihat pada tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Rundown Workshop Service Excellence, Perumda Tirta Bhagasasi

RUNDOWN SERVICE EXCELLENCE DI ERA DIGITAL, JUMAT 11 JULI 2025, PK. 09.00 – 11.00 PENYELENGGARA: TAKSASILA EDUKASI INSANI		
WAKTU	DESKRIPSI	PEMBICARA
09.00 – 09.05	PEMBUKAAN	MC PERUMDA TIRTA BHAGASASI, BEKASI
09.05 – 09.15	SAMBUTAN	ADE EFENDI ZARKASIH, S.E. DIREKTUR USAHA PERUMDA TIRTA BHAGASASI
09.15 – 09.25	PROFILE TAKSASILA EDUKASI INSANI	MC SERAH TERIMA KE DR. NUR ASNI GANI, M.M.
09.25 – 09.40	PANDANGAN AHLI	PROF. DR. ANDRY PRIHARTA, M.M.
09.40 – 09.45	QUIZ: BERHADIAH BUKU	TRI ANANTO, M.M.
09.45 – 10.00	MATERI 1	DR. NUR ASNI GANI, M.M.
10.00 – 10.15	MATERI 2	DR. JAHARUDDIN, M.E.
10.15 – 10.30	MATERI 3	DR. RONY EDWARD UTAMA, M.M.
10.30 – 10.50	DISKUSI DAN KESIMPULAN	DR. NUR ASNI GANI, M.M.
10.50 – 11.00	DAFTAR HADIR, PHOTO DAN PENUTUP	MC

Pelaksanaan dan Hasil Kegiatan

Sesuai *rundown*, kegiatan diawali dengan sambutan dan pembukaan yang disampaikan oleh Ade Efendi Zarkasih, S.E., selaku Direktur Usaha Perumda Tirta Bhagasasi, Bekasi. Dalam sambutannya, beliau menegaskan urgensi peningkatan kualitas pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan zaman, khususnya di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selanjutnya disampaikan bahwa dinamika kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di era digital menuntut penyelenggara layanan publik untuk tidak hanya responsif, tetapi juga proaktif dalam melakukan inovasi berbasis teknologi. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia yang mampu memahami dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima menjadi elemen yang sangat strategis.

Dalam kesempatan tersebut disampaikan pula apresiasi yang tinggi terhadap kontribusi dunia pendidikan, khususnya perguruan tinggi, dalam mendukung pengembangan kualitas sumber daya manusia di sektor layanan. Sinergi antara institusi akademik dan lembaga pelayanan publik dinilai penting dalam menghasilkan pemikiran solutif serta membangun ekosistem kerja yang profesional, berorientasi pada kinerja positif berkelanjutan. Melalui kegiatan workshop ini diharapkan akan mampu mendorong semangat transformasi yang lebih kuat di lingkungan Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi dan juga Universitas Muhammadiyah Jakarta dalam mewujudkan pelayanan yang unggul dan efisien, dengan pemanfaatan sistem digital.



Gambar 1

Sambutan dan pembukaan oleh Ade Efendi Zarkasih, S.E.
Direktur Usaha Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi

Sesi berikutnya adalah pemaparan *expert insight* yang disampaikan oleh Prof. Dr. Andry Priharta, yang memberikan perspektif strategis mengenai urgensi transformasi layanan publik di tengah perkembangan teknologi digital. Pada sesi ini disampaikan materi yang berfokus pada pentingnya memahami dinamika transformasi digital dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam konteks *service excellence*. Pemaparan diawali dengan menjelaskan periodisasi transformasi digital sebagai suatu proses evolusioner yang memengaruhi struktur dan operasional organisasi secara menyeluruh. Disampaikan bahwa transformasi digital tidak berlangsung secara tiba-tiba, melainkan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah digitalisasi informasi, di mana data analog dialihkan ke dalam bentuk digital untuk kemudahan penyimpanan dan akses. Tahap selanjutnya adalah digitalisasi proses, yakni pemanfaatan teknologi untuk menggantikan prosedur manual dalam kegiatan operasional. Kemudian berlanjut pada integrasi digital, yaitu saat berbagai sistem digital saling terkoneksi dan mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih cepat dan akurat. Tahap

tertinggi dari proses ini adalah transformasi digital yang bersifat menyeluruh, di mana teknologi menjadi inti dari strategi organisasi, termasuk dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Selanjutnya dijelaskan bahwa *service excellence* tidak hanya berkaitan dengan penyediaan layanan yang memuaskan, melainkan mencerminkan komitmen organisasi untuk secara konsisten memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Hal ini mencakup aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, keramahan petugas, kemudahan akses, serta kemampuan dalam memberikan solusi yang bersifat personal. Dalam era digital, standar pelayanan prima mengalami perubahan signifikan, mengingat pelanggan kini menuntut pengalaman layanan yang instan, efisien, dan berbasis teknologi. Oleh karena itu *service excellence* harus dikembangkan dengan pendekatan digital yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.



Gambar 2
Sesi *expert insight* oleh Prof. Dr. Andry Priharta

Selanjutnya penyampaian materi utama dibawakan oleh tiga narasumber, yakni Dr. Nur Asni Gani, Dr. Jaharuddin, Dr. Rony Edward Utama, ketiganya merupakan praktisi sekaligus akademisi di bidang manajemen dan pelayanan publik Universitas Muhammadiyah Jakarta. Dalam pemaparan materi pertama, Dr. Nur Asni Gani menyampaikan topik bertajuk “*Pemahaman dan Pilar Utama Service Excellence*.” Dalam materi ini dijelaskan bahwa konsep *service excellence* merupakan pendekatan strategis dalam pelayanan yang menitikberatkan pada upaya berkelanjutan untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. *Service excellence* tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan secara teknis, tetapi juga mencakup aspek emosional dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan selama berinteraksi dengan penyedia layanan. Oleh karena itu pelayanan yang unggul harus didesain secara sistematis dan terintegrasi (Casban dkk., 2023) dalam seluruh elemen organisasi. Selanjutnya ditekankan bahwa dalam membangun *service excellence* terdapat sejumlah pilar utama yang harus menjadi perhatian organisasi. Pilar pertama adalah orientasi pada pelanggan (*customer focus*), di mana seluruh proses layanan disusun berdasarkan kebutuhan, harapan, dan pengalaman pelanggan. Pilar kedua adalah komitmen manajemen, yaitu adanya dukungan kuat dari pimpinan organisasi dalam menjadikan pelayanan prima sebagai bagian dari budaya kerja dan strategi institusional. Pilar ketiga adalah pengembangan sumber daya manusia, yang menekankan pentingnya pelatihan, motivasi, dan pembentukan sikap melayani yang profesional. Pilar keempat adalah sistem dan proses kerja yang efektif, termasuk pemanfaatan teknologi untuk mempercepat layanan, meningkatkan akurasi, dan memberikan kemudahan akses bagi pelanggan. Pilar kelima adalah pengukuran dan evaluasi kinerja

layanan, agar organisasi senantiasa dapat melakukan perbaikan berdasarkan data dan umpan balik yang objektif. Dalam konteks era digital juga dijelaskan mengenai pentingnya integrasi antara aspek teknologi dan nilai-nilai humanistik dalam pelayanan. Meskipun digitalisasi dapat mempercepat proses layanan, namun esensi dari *service excellence* tetap terletak pada bagaimana organisasi mampu menciptakan *customer experience* yang berkesan, relevan, dan penuh empati. Oleh karena itu pelayanan prima harus dikembangkan secara holistik, dengan menyeimbangkan efisiensi digital dan sentuhan personal, demi mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.



Gambar 3

Sesi Pertama oleh Dr. Nur Asni Gani
Materi *Pemahaman dan Pilar Utama Service Excellence*

Pada sesi selanjutnya, Dr. Jaharuddin menyampaikan materi bertajuk “*Service Excellence dan Tantangan di Era Digital*” yang menyoroti dinamika perubahan dalam dunia pelayanan akibat pesatnya kemajuan teknologi informasi. Dalam paparannya disampaikan bahwa era digital telah menciptakan lanskap baru dalam interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, di mana kecepatan, akurasi, dan personalisasi menjadi indikator utama dalam menilai kualitas layanan. Dijelaskan pula bahwa transformasi digital telah meningkatkan ekspektasi pelanggan secara signifikan. Pelanggan kini tidak hanya menginginkan layanan yang cepat dan efisien, tetapi juga mengharapkan akses layanan yang mudah, responsif, dan tersedia dalam berbagai kanal digital. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi organisasi, khususnya di sektor publik dan BUMD yang selama ini cenderung memiliki struktur birokrasi yang kaku dan belum sepenuhnya beradaptasi dengan teknologi digital. Salah satu tantangan utama yang disampaikan adalah keterbatasan infrastruktur digital yang belum merata, terutama dalam organisasi yang belum sepenuhnya mengadopsi sistem pelayanan berbasis teknologi. Selain itu masih terdapat kendala pada tingkat sumber daya manusia, baik dari sisi kompetensi teknis maupun pola pikir yang belum siap menghadapi perubahan. Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah menjaga kualitas interaksi antar-manusia dalam sistem yang semakin terotomatisasi, di mana terdapat risiko menurunnya aspek humanistik dalam pelayanan yang seharusnya tetap menjadi inti dari *service excellence*. Dalam menutup materinya ditegaskan kembali bahwa keberhasilan dalam menjawab tantangan *service excellence* di era digital sangat ditentukan oleh sinergi antara kepemimpinan yang visioner, kesiapan teknologi, dan budaya kerja yang adaptif. Tanpa ketiganya, transformasi layanan hanya akan bersifat kosmetik dan tidak berdampak nyata terhadap kualitas layanan maupun kepuasan pelanggan.

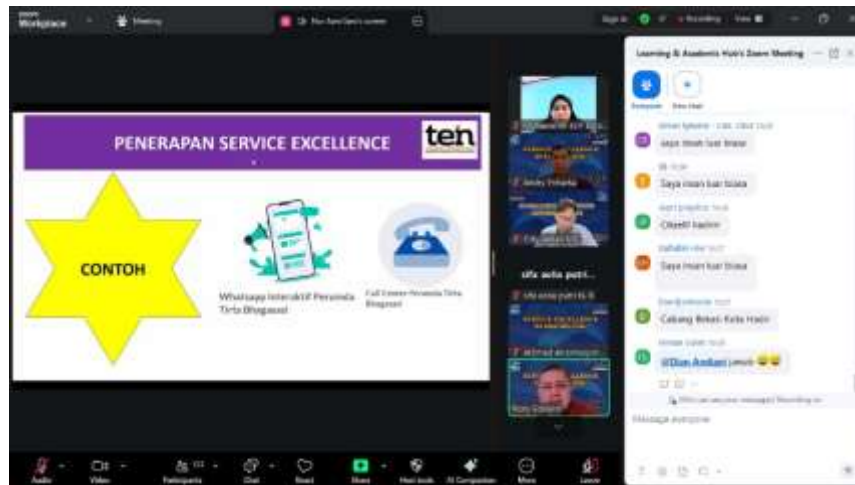


Gambar 4

Sesi Kedua oleh Dr. Jaharuddin

Materi *Service Excellence dan Tantangan di Era Digital*

Dalam sesi pemaparan terakhir, Dr. Rony Edward Utama mengetengahkan pembahasan “*Penerapan Service Excellence dan Dampaknya bagi Organisasi Berkelanjutan.*” Dijelaskan bahwa penerapan prinsip-prinsip *service excellence* bukan hanya merupakan strategi peningkatan kualitas layanan semata, tetapi juga merupakan elemen krusial dalam membangun organisasi yang berkelanjutan. Ditekankan bahwa organisasi yang mampu menyelaraskan pelayanan prima dengan dinamika kebutuhan pelanggan akan memiliki daya saing jangka panjang dan ketahanan terhadap perubahan lingkungan eksternal. Lebih lanjut dinyatakan bahwa implementasi *service excellence* harus dilakukan menyeluruh dan konsisten, mencakup seluruh aspek dalam organisasi, mulai dari budaya kerja, struktur proses, pemanfaatan teknologi, hingga orientasi terhadap kepuasan pelanggan. Penerapan ini menuntut keterlibatan aktif seluruh lapisan organisasi, tidak hanya pada tingkat pelaksana layanan, tetapi juga pada tingkat manajerial yang bertanggung jawab dalam membangun sistem, memberikan arahan strategis, dan menciptakan ekosistem kerja yang mendukung pelayanan prima. Selanjutnya disampaikan pula bahwa dampak positif penerapan *service excellence* secara konsisten antara lain adalah meningkatnya kepuasan pelanggan, loyalitas pengguna layanan, serta kepercayaan publik terhadap kinerja organisasi. Selain itu organisasi yang menerapkan prinsip pelayanan prima cenderung lebih efisien dalam mengelola sumber daya, karena sistem kerja yang terdigitalisasi dan terstandarisasi mampu meminimalkan kesalahan, mempercepat waktu layanan, dan menurunkan biaya operasional. Dalam konteks organisasi sektor publik dan BUMD seperti Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi, ditegaskan bahwa *service excellence* memiliki peran strategis dalam menjawab tuntutan akuntabilitas dan transparansi. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai pelayanan prima ke dalam sistem kerja digital, organisasi dapat lebih mudah melakukan evaluasi berbasis data, memperbaiki kelemahan secara cepat, serta menyesuaikan strategi berdasarkan masukan dari masyarakat. Dalam menutup materinya, disampaikan bahwa keberlanjutan organisasi sangat bergantung pada kemampuannya dalam membangun relasi yang kuat dan bermakna dengan pelanggan. *Service excellence* tidak hanya menciptakan kepuasan sesaat, tetapi menjadi fondasi dalam menciptakan reputasi yang positif, meningkatkan legitimasi sosial, dan memperkuat posisi organisasi di tengah tantangan era digital yang terus berkembang.



Gambar 5

Sesi Ketiga oleh Dr. Rony Edward Utama

Materi Penerapan Service Excellence dan Dampaknya bagi Organisasi Berkelanjutan

Sebagai penutup kegiatan workshop dan upaya evaluasi pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan, panitia menyelenggarakan sesi kuis interaktif yang dipandu secara langsung oleh Dr. Akhmad Akromusyuhada dan Tri Ananto, S.Kom., M.M. Kuis dirancang untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap konsep-konsep utama yang telah dijelaskan oleh para narasumber, mulai dari pemahaman tentang *service excellence*, tantangan di era digital, hingga penerapan strategi dalam membangun organisasi yang berkelanjutan. Sesi kuis berlangsung secara dinamis dan partisipatif yang diberikan melalui *platform* daring. Pada kesempatan kuis, untuk memberikan apresiasi kepada peserta yang menunjukkan pemahaman terbaik, panitia menetapkan tiga peserta dengan skor tertinggi sebagai pemenang. Masing-masing pemenang mendapatkan hadiah berupa tabungan dari Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai bentuk dukungan terhadap budaya *learning organization* dan peningkatan kompetensi di lingkungan Perumda. Kegiatan turut dihadiri oleh Kepala Bank BTN Kantor Cabang Universitas Terbuka, M. Anwar Gani, S.E. yang memberikan apresiasi atas kolaborasi antara institusi perbankan, lembaga pendidikan, dan BUMD dalam mendorong transformasi pelayanan berbasis digital. Kehadiran Bank BTN dimaksudkan untuk menunjukkan komitmen dunia usaha dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia di sektor publik melalui kegiatan edukatif dan pengembangan kapasitas.



Gambar 6

Pemenang Kuis dan Pemberian Hadiah

Kepala Bank BTN Kantor Cabang UT oleh M. Anwar Gani, S.E.

Sebagai penutup rangkaian kegiatan workshop, selanjutnya seluruh peserta, narasumber, dan panitia melaksanakan sesi foto bersama secara daring sebagai simbol kebersamaan dan dokumentasi kegiatan. Momen ini menjadi penanda akhir dari kegiatan yang berlangsung dengan lancar dan penuh antusiasme. Para peserta memberikan apresiasi yang sangat baik terhadap pelaksanaan workshop, baik dari segi materi yang disampaikan, interaksi dengan narasumber, maupun pelaksanaan teknis secara keseluruhan. Kegiatan ini dinilai telah memberikan pemahaman yang komprehensif dan aplikatif mengenai pentingnya *service excellence* di era digital, serta relevansinya dengan tantangan yang dihadapi oleh organisasi pelayanan publik saat ini.



Gambar 7
Sesi Penutup dan Foto Bersama

Kesimpulan dan Rekomendasi

Workshop *Service Excellence* di Era Digital yang diselenggarakan pada Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi ini dilakukan melalui kerja sama dengan Taksasila Edukasi Insani dan Universitas Muhammadiyah Jakarta. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan pengetahuan dan pemahaman peserta terhadap urgensi pelayanan prima dalam era transformasi digital. Materi yang disampaikan diharapkan dapat memperkaya pemahaman menyeluruh mengenai perkembangan digitalisasi, strategi layanan unggul, tantangan implementasi di sektor publik, serta dampaknya terhadap keberlanjutan organisasi.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, diskusi, dan evaluasi partisipatif, maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut. Pertama, Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi dan lembaga pelayanan publik lainnya perlu secara berkelanjutan menyelenggarakan pelatihan terkait digitalisasi layanan, pengelolaan data pelanggan, serta adaptasi terhadap teknologi pelayanan terkini, agar seluruh pegawai mampu menjawab tantangan layanan berbasis teknologi. Kedua, organisasi layanan publik dinilai perlu mulai mengembangkan atau mengoptimalkan sistem pelayanan secara digital dengan fitur pelaporan, pemantauan, dan evaluasi berbasis data *real-time* untuk memastikan kualitas layanan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Ketiga, sinergi antara BUMD, lembaga pendidikan tinggi, dan sektor perbankan perlu terus ditingkatkan guna mendukung inovasi pelayanan publik. Keempat, evaluasi terhadap pelayanan tidak hanya dilakukan pada saat pelatihan atau kegiatan tertentu, tetapi juga secara berkala melalui survei kepuasan pelanggan dan indikator kinerja pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kami sampaikan kepada pihak yang telah mendukung sehingga terselenggaranya kegiatan ini, kepada Bapak Ade Efendi Zarkasih, S.E. (Direktur Usaha Perumda Tirta Bhagasasi), Dr. Akhmad Akromusyuhada (Narahubung Perumda Tirta Bhagasasi dan Dosen Universitas Pelita Bangsa), Universitas Muhammadiyah Jakarta, Taksasila Edukasi Insani, dan Bapak M. Anwar Gani, S.E. (Kepala Bank BTN Kantor Cabang Universitas Terbuka).

Daftar Pustaka

- Ali, S. (2019). Revolusi Industri 4.0 dan Dampaknya Terhadap Pendidikan Akuntansi di Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.
- Amalia, R., Syauqi, A., & Prasetya, A.A. (2024). Pengaruh E-Service Quality, Citra Merek, dan Transformasi Digital Kinerja UMKM Batik Banyumas Melalui Keputusan Pembelian. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi* 11(2), 26-38.
- Casban, Marfuah, U., Gani, N.A., Maulianza, M., Jaharuddin, & Priharta, A. (2023). Rahasia Sukses Menggeluti Dunia Bisnis: Analisis Peluang, Strategi, dan Pemasaran. Jawa Tengah: Penerbit Amerta Media.
- Gani, N.A., Jaharuddin, Utama, R.E., & Priharta, A. (2020). Perilaku Organisasi. Penerbit PT. Mirqat Ilmu Ihsani.
- Gani, N.A., Priharta, A., Pantjatmono, T., Jaharuddin, Mayanda, L., & Utama, R.E. (2025). Rumah Sakit Islami : Konsep dan Implementasi. Banyumas: Amerta Media.
- Utama, R.E., Jaharuddin, Gani, N.A., & Priharta, A. (2019). Manajemen Operasi. Jakarta: Penerbit UM Jakarta Press.

Lampiran

