



Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan Menjaga Integritas, Menjunjung Tinggi Profesional, Sinergi, Inklusif, Visioner bagi Pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta di Kebumen Dengan Cara Pendidikan, Pelatihan Dan Kinerja.

Endang Shyta Triana^{1*}, Wahid Yuliyanto²

¹Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

²Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha Indonesia

E-mail:* siittaa1@gmail.com

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i3.1511>

Info Artikel:

Diterima :

2023-11-11

Diperbaiki :

2023-11-25

Disetujui :

2023-11-26

Kata Kunci: Integritas, Profesional, Sinergi, Inklusif, Visioner

Abstrak: Sumber daya manusia atau pegawai pada lembaga keuangan khususnya Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta harus memiliki Integritas tinggi yaitu bertindak objektif, adil, dan konsisten sesuai dengan kode etik dan kebijakan organisasi dengan menjunjung tinggi kejujuran dan komitmen. Sehingga pegawai Bank Perekonomian Rakyat dituntut bekerja penuh Profesional dalam artian merupakan bekerja dengan penuh tanggung jawab berdasarkan kompetensi yang tinggi untuk mencapai kinerja terbaik. Selain itu mampu dan siap dalam sinergi anataralain berkolaborasi dengan seluruh pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal secara produktif dan berkualitas. Hal lain yang harus di laksanakan oleh pegawai, yaitu Inklusif, dimana terbuka dan menerima keberagaman pemangku kepentingan serta memperluas kesempatan dan akses masyarakat terhadap industri keuangan. Dan yang terakhir perlu dilakukan pegawai adalah Visioner, yaitu memiliki wawasan yang luas dan mampu melihat kedepan (Forward Looking) serta dapat berpikir di luar kebiasaan.

Abstract: Human resources or employees at financial institutions, especially the Araya Arta People's Economic Bank, must have high integrity, namely acting objectively, fairly and consistently in accordance with the organization's code of ethics and policies by upholding honesty and commitment. So that People's Economic Bank employees are required to work fully professionally, meaning that they work responsibly based on high competence to achieve the best performance. Apart from

**Keywords: Integrity,
Professional, Synergy,
Inclusive, Visionary**

that, he is able and ready to collaborate with all stakeholders, both internal and external, in a productive and quality manner. Another thing that must be implemented by employees is inclusiveness, which means being open and accepting of a diversity of stakeholders and expanding opportunities and public access to the financial industry. And the last thing employees need to do is be Visionary, that is, have broad insight and be able to see the future (Forward Looking) and be able to think outside the box.

Pendahuluan

Aktivitas ekonomi baik pada Bank Umum maupun Bank Perekonomian Rakyat tentunya menyiapkan pegawai yang berintegritas tinggi dalam melayani nasabah tabungan dan nasabah pinjaman, dikarenakan dalam Undang-Undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 dinyatakan bahwa Bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun uang masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan/atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Bank adalah bank yang fungsi utamanya menghimpun uang masyarakat, mentransfer uang tersebut kepada masyarakat, dan menyelenggarakan jasa perbankan lainnya. (Kasmir, 2016:3).

Dengan penerapan berbagai kebijakan oleh Bank Indonesia, persaingan di dunia perbankan semakin ketat. BPR harus berusaha keras untuk menunjukkan kinerjanya untuk meningkatkan kegiatan usahanya. (Ediwijoyo et al., 2023)

Pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta diuntut harus profesional dimana pegawai tersebut yang dapat diandalkan dan dipercaya sesuai ahli bidangnya sesuai penempatan pada struktur organisasi, terampil dalam bekerja mengoperasikan system yang telah dibuat perbankan, punya ilmu pengetahuan yang sesuai dengan perbankan di era digital menuju 5.0, bertanggung jawab atas semua pekerjaan, tekun, penuh disiplin waktu, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya. David H. Maister (1998:56). N Imawan, Z., & Sucento, B. (2009). Karyawan lembaga keuangan harus bekerja sama, termasuk secara internal, seperti pemegang saham, karyawan dan manajer, serta dengan pemangku kepentingan eksternal, seperti pelanggan, prospek, pemerintah, teknologi, bank pesaing dan karyawan bank, dan harus bekerja secara efisien setiap hari. hari. Kualitas. (UU Indonesia No. 10 Tahun 1998). Pegawai bank kemudian berperilaku inklusif. Artinya, sigap dan bersahabat, menyesuaikan dengan identitas nasabah dan harapan mereka, terbuka untuk memahami peserta dari budaya yang berbeda, dan memperluas peluang dan akses masyarakat untuk bertransaksi keuangan. Dan hal terakhir yang perlu dilakukan seorang wirausaha adalah memiliki visi. Artinya

memiliki pemahaman yang luas tentang kebijakan perbankan, pengelolaan keuangan dan kebijakan perbankan, kemampuan menatap masa depan, dan kemampuan berpikir out of the box.

Bekerja sebagai pegawai lembaga keuangan memang tidak mudah dan sederhana, namun banyak hal yang perlu diketahui oleh pegawai tentang dirinya, karena bank dikaitkan dengan hampir semua ilmu pendidikan. Dengan kata lain harus profesional dalam hal ketelitian dan metode, kewaspadaan, kecerdasan, pemahaman tentang perilaku seseorang, ingatan atau kecerdasan, perilaku pribadi bekerja dan kepatuhan terhadap semua peraturan perbankan dan hukum budaya. (Yusnaena, Syahril (2013) (Anjar Triwahuni. (2016). Namun, yang berperan penting dalam perekonomian global adalah kemampuan (logis) pegawai bank dalam menangani tugas dan permasalahan. Hal lain yang harus diperhatikan dalam berpenampilan pegawai Arayaarta Financial Services adalah pegawai bank harus berpenampilan menarik dan bagi perempuan harus menggunakan jas, dasi, kemeja, blazer, sepatu dan sepatu hak tinggi. Bagi karyawan, ini adalah proses perbankan, penampilan dan cara berpakaian. Namun bagaimanapun juga, ada perintah atau delegasi yang harus dihormati saat bekerja. Kepercayaan atau titipan nasabah harus dikelola sebaik mungkin dan tidak boleh digunakan untuk tujuan penipuan. Amanah atau titipan nasabah dapat berupa titipan dan pertukaran antara bank dengan suatu kertas atau buku bukti seperti slip setoran atau slip setoran. Ketika nasabah percaya atau mempercayai suatu produk seperti BPKB, maka sertifikat tersebut ditempatkan di bank dan bank menukarkannya dengan pinjaman kepada nasabah. Kepercayaan merupakan hal yang harus dijaga dan merupakan tanggung jawab yang harus diemban oleh pegawai bank untuk memastikan bahwa kepercayaan mencerminkan integritas pribadi. Di perbankan, rasa berpuas diri adalah harga kematian. Tanpa kejujuran, orang lain tidak akan pernah bisa mempercayai Anda. Karyawan Bank Araya Arta mengelola dan melindungi kepercayaan nasabahnya, dan bank ini adalah perusahaan yang benar-benar protektif. Integritas berarti perkataan dan tindakan pegawai senantiasa menggunakan etika, nilai-nilai, peraturan dan perundang-undangan perusahaan, berpegang pada prinsip-prinsip perilakunya, dan segala tindakan ditentukan dengan pemikiran dan kebijaksanaan. Ini adalah harga mati yang seharusnya menjadi milik pegawai bank yang memiliki kemampuan dan citra di mata masyarakat. Tentu saja, sebagai perusahaan saat ini, kami ingin terus mengembangkan bisnis dan meningkatkan bisnis kami. Oleh karena itu, perusahaan membutuhkan orang-orang (karyawan) bertalenta yang mengedepankan kualitas

dan keikhlasan dalam bekerja sehingga dapat menerima imbalan atau imbalan yang setimpal, dengan itikad baik dari pelanggan atau titipan.

Metode

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta di Kebumen. Tahap proses pengabdian diawali dengan menentukan objek, perencanaan, pelaksanaan, dan terakhir adalah evaluasi. (Tafrikhatin,2020). Tahap pengabdian disajikan pada Gambar sebagai berikut :



Gambar 1. Tahap Pengabdian

1. Penentuan Objek dan Perencanaan

Dalam melaksanakan pengabdian masyarakat sebelumnya menentukan sasaran objek. Setelah penentuan objek maka mengidentifikasi permasalahan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan menjadi lebih baik. Selanjutnya hasil dari berdasarkan wawancara kepada pimpinan perbankan, dapat menentukan pelatihan yang tepat sesuai dengan kebutuhan saat ini. Kemudian meninjau kembali sesuai riset dan observasi, serta konfirmasi kembali kepada pihak perbankan berapa jumlah pegawai yang melaksanakan , waktu dan hari. Sebelum pelaksanaan kami menyiapkan surat izin dan surat tugas yang diserahkan pada pihak perbankan.

Kegiatan perencanaan dilakukan pada saat jam operasional selama dua hari mulai jam 08.00-11.00 terutama pada pegawai marketing dengan dua team yang berbeda pelaksanaannya. Selanjutnya dari tim pengabdian menentukan dosen yang melaksanakan pengabdian yang sesuai bidang dikuasai. Tahap selanjutnya adalah menyiapkan materi dan power point serta hal-hal yang terkait. Sebelum melaksanakan kegiatan pengabdian melakukan breafing terlebih dahulu dan mengecek kembali alat maupun tempat dengan tujuan terlaksana dengan baik dan lancar.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilakukan selama dua hari, Kamis 2-3 November 2023, waktu 08.00-11.00WIB. Sebelum kegiatan dilaksanakan kami mengecek dan mendata

ulang memastikan peserta dapat mengikuti sesuai dengan jadwal dan menyiapkan pertanyaan yang nantinya pada saat pelaksanaan sebagai pembahasan. Selain itu kami mempersiapkan materi yang telah di cet untuk diberikan kepada masing-masing peserta.

3. Evaluasi

Akhir dari pelaksanaan kegiatan pengabdian adalah melakukan evaluasi dengan cara memberikan kuesioner serta meninjau kembali peningkatan dan eektivitas. Hasil dari pelaksanaan dapat terlihat dengan cepat melalui respon dan tindakan. Materi dan mengaplikasikan ke dalam kinerja pada hari pertama setelah melakukan pelatihan. Selain itu dari kami juga menerima saran dan masukan untuk pelaksanaan berikutnya lebih baik.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan dilaksanan dua hari dengan team pegawai yang berbeda, adapun kegiatan pengabdian menyampaikan dan memeberikan materi yang telah dicetak sebelumnya. Adapun garis besar materi yang disampaikan pada pelatihan tersaji pada Tabel 1.

Tabel 1. Garis Besar Materi

Meteri	Isi Meteri
Integritas	Manfaat Integritas
Integritas secara fisik	Kejujuran akan menjadikan seseorang bugar dan sehat. Dalam keadaan ini, orang tersebut dapat bekerja dan bekerja setiap hari.
Integritas secara Intelektual	Integritas dapat mengoptimalkan kinerja otak seseorang.
Integritas secara Emosional	Integritas dapat membuat diri seseorang penuh motivasi, empati, serta rasa solidaritas yang tinggi dalam interaksi bekerja.
Integritas secara Spiritual	Integritas membuat seseorang menjadi lebih bijaksana dalam mengartikan

	sesuatu, termasuk pengalaman hidupnya, seperti keberhasilan dan kegagalan yang pernah dialaminya.
Integritas secara Sosial	Keadilan dapat mempererat hubungan antar individu dan masyarakat disekitarnya. Misalnya, Anda mungkin menginspirasi seseorang agar mau bekerja sama menyelesaikan proyek atau pekerjaan yang membutuhkan rasa saling menghormati dan kerja sama.

Berikut merupakan dokumentasi dua hari selama kegiatan pengabdian pada Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta.



Gambar 2. Dokumentasi



Gambar 3. Merupakan tentang profesional pegawai bank

Keterangan :

- a. Kemampuan komunikasi yang baik. Kemampuan komunikasi yang baik sangat penting dalam bekerja di bank, terutama dalam membantu pelanggan dan menjelaskan produk dan layanan bank.
- b. Kemampuan analitis. Bank membutuhkan profesional yang mampu melakukan analisis data dan mengambil keputusan yang tepat.
- c. Kemampuan teknologi informasi. Industri perbankan sangat bergantung pada teknologi informasi, sehingga kemampuan bekerja dengan komputer dan perangkat lunak bank sangat penting.
- d. Kemampuan bekerja dalam tim. Bank membutuhkan profesional yang mampu bekerja sama dengan tim dan membantu rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama.
- e. Kemampuan pemecahan masalah. Bank sering menghadapi situasi yang membutuhkan solusi cepat dan efektif, sehingga kemampuan pemecahan masalah sangat penting.
- f. Kemampuan adaptasi. Industri perbankan berkembang dengan cepat, sehingga kemampuan adaptasi dan belajar hal baru sangat penting bagi profesional di bidang ini.

Pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta mengaplikasikan bagaimana bekerja dalam team, kemampuan dalam menangani berbagai karakter nasabah dan calon nasabah dengan komunikasi secara baik tanpa menyinggung atau mengintimidasi calon nasabah dan nasabah.

Sinergi, Inklusif, Visioner

- a. Tingkat analisis yang tinggi, selain memiliki kemampuan berbicara yang baik, pegawai Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta memiliki kemampuan menganalisis dengan baik, yang sangat berguna ketika melakukan tugas-tugas penting atau seperti pengelolaan kredit. Memang kesalahan sekecil apa pun dapat menimbulkan kerugian dan mungkin menjadi beban bagi lembaga keuangan. (Dharma, N. O., Ni Wayan Sri, B., & Sugata, I Gede, N. (2013).
- b. Detail terhadap hal kecil, lantaran pekerjaan sebagai pegawai bank sangat dekat hubungannya dengan uang maka harus memiliki ketelitian yang lebih daripada pekerjaan lain. Salah satu hal yang dapat terjadi ketika kurang teliti adalah adanya selisih dalam uang asli yang terhitung tidak susai dengan yang tercatat pada sistem. Meski teknologi sudah semakin maju, kesalahan seperti ini masih

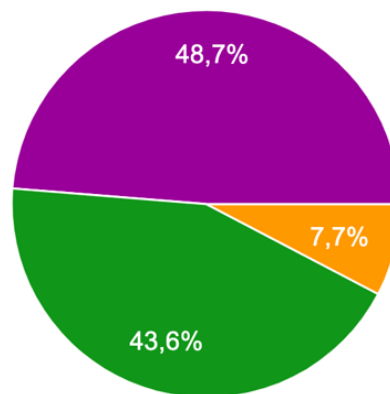
mungkin terjadi. Oleh sebab itu yang perlu dilakukan adalah belajar lebih bersabar dan melakukan untuk mengoreksi dua kali sebelum menyimpulkan sesuatu. Jangan terburu-buru dalam mengerjakan sesuatu. Karena sedikit kesalahan tentu dapat mengakibatkan kerugian yang

- c. Kerja cepat, kerja cerdas, bukan hanya kerja keras saja yang dibutuhkan para pegawai di instansi keuangan tersebut. Mereka juga kerja cepat dan cerdas. Tugas yang diemban para petugas bank tidak sedikit. Dengan nasabah yang berjumlahnya banyak, sehingga diperlukan pegawai bank yang cepat. Selain cepat, tentu saja kerja cerdas hukumnya wajib. Pegawai dituntut harus dapat berpikir sistematis untuk menghadapi sejumlah persoalan. (Sembiring, E., & Wardhana, A. (2015).
- d. Sabar tingkat dewa, salah satu tantangan yang harus dihadapi adalah sikap para nasabah yang kurang sabaran dan temperamen. Kesabaran tingkat tinggi adalah kunci suksesnya. Pasalnya, ketika mereka gagal menghadapi masalah ini, maka taruhannya adalah nama baik bank tersebut. Rasa kecewa nasabah itu bermacam-macam, ada yang kecewa karena fitur bank, ada yang sifatnya teknis, dan lain lain. Khusus pegawai bank yang tugasnya berhadapan dengan nasabah, wajib mengesampingkan sifat baper jika sewaktu-waktu komplain dari nasabah atau kritik dari pimpinan tentunya diambil sikap yang bijaksana.
- e. Percaya diri, kemampuan tersebut merupakan keterampilan yang dibutuhkan tidak hanya oleh pegawai bank, tetapi hampir di setiap pekerjaan. Kepercayaan sangat berguna dalam membujuk nasabah saat ini dan calon nasabah untuk menggunakan produk atau jasa dalam bentuk tabungan, deposito atau kredit.
- f. Harus memiliki Determinasi Tinggi, Bank mempunyai tujuan yang harus dicapai, oleh karena itu pegawai dan pegawai harus menjual produk perusahaan sesuai aturan. Hal ini mendorong karyawan untuk fokus pada dirinya sendiri atau bekerja lebih keras dari sebelumnya. Pengambilan keputusan yang tinggi membedakan setiap karyawan dari yang lain, mempengaruhi kinerja mereka dan memberikan kontribusi kepada bank. Harus tahan stres, bekerja di Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta tentunya adakalanya mengalami namanya stres. Penyebabnya dapat beragam, dikarenakan tekanan pekerjaan, kebijakan perbankan, target tabungan, deposito, kredit, nasabah dsb. Diperbankan sangat membuat pegawai stres dikarenakan pekerjaan yang penuh dengan tantangan dan rutinitas kegiatan yang setiap hari. Dampaknya adalah pegawai mengalami badmood sehingga berpengaruh

terhadap performa kerja. Namun jika pegawai tersebut sudah dapat mengelola pribadi tentunya hal stres dapat di manajemen dengan baik.

- g. Memiliki jiwa pemimpin baik, jika anda memilih pekerjaan di bank, khususnya di Bank Ekonomi Rakyat, tujuan karir Anda adalah menjadi pemimpin yang baik di masa depan. Dengan cara ini keterampilan, kemampuan dan sikap dikelola secara efektif dan kreatif.
- h. Multitasking, kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai perusahaan jasa keuangan adalah multitasking, yakni kemampuan melakukan beberapa tugas dalam waktu bersamaan. Tentu saja kemampuan ini mungkin terasa sulit bagi mereka yang sedang menyesuaikan diri, namun jika sudah terbiasa, anda akan merasa nyaman dengannya.

Pada akhir kegiatan Kegiatan pelatihan berjalan lancar peserta cukup antusias dalam mengikuti kegiatan dan diharapkan kegiatan serupa dapat dilakukan secara berkelanjutan. Kemudian peserta diminta untuk mengisi angket tentang tindak lanjut kegiatan serupa dengan hasil sebagai berikut :



Gambar 4. Harapan Peserta Atas Dilaksanakannya Kegiatan PKM Kembali

Bahwa peserta yang menginginkan kegiatan seperti ini dilaksanakan kembali yaitu sebanyak 48,7% yang sangat setuju, 43,6% menyatakan setuju, dan 7,7% yang menyatakan biasa. Artinya kegiatan ini sangat diperlukan bagi karyawan khususnya pada BPR Araya Arta.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat pada Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta yaitu dalam memberikan materi dan di aplikasikan dalam praktek dan kinerja dilaksanakan dengan baik serta ada

peningkatan terutama pada manajemen diri atau karakter untuk mengelola stres, waktu serta target baik pada kinerja yang dijalankan dan target tahun berikutnya pada masing-masing pegawai. Dapat dilihat pada hasil quisionare berikut. Perlunya evaluasi terhadap pegawai setiap berkala baik perminggu atau telah ditentukan, tentunya untuk mengetahui tingkat produktivitas pegawai.

Ucapan Terima Kasih

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini kami menyampaikan terima kasih kepada pimpinan Bank Perekonomian Rakyat Araya Arta hal tersebut dikarenakan memberikan waktu dan tempat untuk berbagi materi serta peluang baik dari internal maupun eksternal. Serta para peserta yang bersedia dan semangat dalam melaksanakan kegiatan mengikuti penuh dengan semangat dan antusias. Untuk kedepannya kami senantiasa terus mengikuti perkembangan khususnya di perbankan bagaimana menghadapi di era digital 5.0 guna memperkenalkan kepada nasabah.

Referensi

- Sotya Partiwidi Ediwijoyo, Ari Waluyo, Hamid Nasrullah, Wakhid Yuliyanto, & Endang Shytha Triana. (2023). Menciptakan Pelayanan Prima di Desa Kebakalan Kecamatan Karanggayam Kebumen . JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat), 4(1), 31-41. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v4i1.1137>
- Anjar Triwahyuni. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen*, 5(9).
- American Bankers Association. (2021). Essential Skills for a Career in Banking. <https://www.aba.com/training-education/career-development/essential-skills-career-banking>
- Azwar, S. (2001). *Reabilitasi dan validitas*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- BankersOnline. (2021). Top 10 Skills Every Banker Needs. <https://www.bankersonline.com/articles/top-10-skills-every-banker-needs>
- Dharma, N. O., Ni Wayan Sri, B., & Sugata, I Gede, N. (2013). Hubungan antara kualitas layanan perpustakaan undiksha dan kepuasan penggunaannya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 222–238.

- Hadi, S. (2000). *Metodology research*. Yogyakarta: ANDI.
- Harun, H. I. (2013). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada mahasiswa pengguna game pointblank. *Jurnal Fakultas Psikologi*, 2(274).
- Hidayat, R. (2009). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabahterhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 59–72. Retrieved from <http://puslit2.petra.ac.id/ejournal/index.php/man/article/view/17746>
- Januar, P. E. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen pemasaran : analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Ediwijoyo, S. P., Hendrawardani, B., Yuliyanto, W., & Ma'rufah, L. (2023). Faktor-Faktor Kredit Mikro Bersama Terhadap Pengambilan Keputusan Di PT. BPR BKK Kebumen (Perseroda). *Jurnal E-Bis*, 7(2), 839-852. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v7i2.1442>
- N Imawan, Z., & Sucento, B. (2009). Analisa kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa pada pemegang kartu kredit everiday bank mandiri di jakarta. *Journal of Bussiness Strategy and Execution*, 1(6), 387–400.
- Nazir, M. (2003). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nilasari, E., & Istiatin. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen pada dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2), 1–9.
- Nurgiyantoro, B., Gunawan, & Marzuki. (2017). *Statistik terapan untuk penelitian ilmu sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nurwardani, M., & Sumaryono. (2013). Hubungan antara kepuasan konsumen dengan intensitas penggunaan kartu Prabayar. *Jurnal Spirits*, 3(2), 1–15.