



**COMMUNITY ENGAGEMENT ARTICLE**

# Optimalisasi Pelayanan Pelanggan Pada PT Jasamarga Bali Tol

Kadek Doni Winarno <sup>1\*</sup>, I Gst. Agung Pramesti Dwi Putri <sup>2</sup>, Nengah Widya Utami <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Sistem Informasi Akuntansi,  
Fakultas Teknologi Informasi dan Desain,  
Universitas Primakara, Kota Denpasar, Provinsi  
Bali, Indonesia.

## Correspondence

<sup>1\*</sup> Program Studi Sistem Informasi Akuntansi,  
Fakultas Teknologi Informasi dan Desain,  
Universitas Primakara, Kota Denpasar, Provinsi  
Bali, Indonesia.  
Email: donysk02@gmail.com.

## Funding information

Universitas Primakara.

## Abstract

The internship activities carried out at PT Jasamarga Bali Tol aim to gain an in-depth understanding of operational processes and customer service dynamics in the toll road industry. Through direct observation in the field, interviews with various stakeholders, and comprehensive analysis, intern students succeeded in identifying a number of development opportunities that could provide added value to the company. Good observation, communication and analysis skills have enabled intern students to formulate recommendations that are practical and oriented towards improving service quality and company competitiveness. The evaluation results show that the internship activity can be assessed as very good, not only in terms of achieving goals, but also in developing the intern's professional competence. The suggestion put forward is to expand the scope of internship activities to strategic aspects of the company and provide opportunities for intern students to be directly involved in implementing recommendations. Overall, student collaboration can be used as an example of best practice for other companies.

## Keywords

Internship; PT Jasamarga Bali Toll; Customer Service.

## Abstrak

Kegiatan magang yang dilaksanakan di PT Jasamarga Bali Tol bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang proses operasional dan dinamika pelayanan pelanggan di industry jalan tol. Melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan, serta analisis komprehensif, mahasiswa magang berhasil mengidentifikasi sejumlah peluang pengembangan yang dapat memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Kemampuan observasi, komunikasi, dan analisis yang baik telah memungkinkan mahasiswa magang untuk merumuskan rekomendasi yang praktis dan berorientasi pada peningkatan kualitas layanan serta daya saing perusahaan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan magang dapat dinilai sangat baik, tidak hanya dalam hal pencapaian tujuan, tetapi juga dalam pengembangan kompetensi profesional magang. Saran yang diajukan adalah memperluas cakupan kegiatan magang pada aspek startegis perusahaan serta memberikan kesempatan bagi mahasiswa magang untuk terlibat langsung dalam implementasi rekomendasi. Secara keseluruhan, kerja sama mahasiswa dapat dijadikan contoh praktik terbaik bagi perusahaan-perusahaan lain.

## Kata Kunci

Magang; PT Jasamarga Bali Tol; Pelayanan Pelanggan.

## 1 | PENDAHULUAN

PT Jasamarga Bali Tol adalah penyedia layanan jalan tol yang diresmikan pada tahun 2013 dan diberi nama Jalan Tol Bali Mandara. Pembangunan jalan tol memiliki peran yang sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan suatu wilayah, karena dapat mempercepat distribusi serta mobilitas barang dan manusia (Manullang & Samosir, 2019). Jalan Tol Bali Mandara merupakan jalan tol pertama di Bali, sekaligus yang pertama kali mengizinkan kendaraan roda dua dan menjadi jalan tol terapung pertama di Indonesia. Jalan tol ini membentang sejauh 12,7 kilometer di atas laut dan menghubungkan Benoa, Ngurah Rai Tuban, dan Nusa Dua. Hal ini diharapkan dapat memperpendek waktu tempuh menuju Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, baik bagi wisatawan maupun masyarakat. Namun, seiring berjalannya waktu, kepadatan pengguna jalan tol semakin fluktuatif dan meningkat. Pada era sekarang, setiap perusahaan wajib melakukan optimalisasi pelayanan. Optimalisasi pelayanan mencakup upaya untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat, tepat, dan efisien dengan melaksanakan pelayanan kepada konsumen yang meminimalkan kesalahan (Feti, 2016). Salah satu upaya yang telah dilakukan oleh PT Jasamarga Bali Tol dalam optimalisasi pelayanan adalah penerapan uang elektronik. Uang elektronik adalah alat pembayaran yang menyimpan nilai nominal dalam bentuk chip pada kartu prabayar, yang dapat digunakan untuk transaksi secara offline tanpa memerlukan interaksi langsung dengan bank atau nasabah (Nur'ain & Susila, 2021). Penerapan uang elektronik ini juga merupakan bagian dari upaya Bank Indonesia dalam mendorong masyarakat untuk bertransaksi non-tunai atau "*less-cash*" (Deary, 2023). Salah satu sistem pembayaran non-tunai yang diterapkan oleh PT Jasamarga Bali Tol adalah penggunaan *E-Money*. *E-money* adalah alat transaksi pembayaran elektronik prabayar yang menyimpan saldo yang dapat digunakan untuk pembayaran transaksi dan dapat di-top-up apabila saldo tidak mencukupi (Puspita Ningrum, 2022). Namun, dalam praktiknya, ada kemungkinan terjadinya kehabisan saldo saat transaksi, yang dapat menyebabkan kemacetan antrian di ruas jalan tol. Oleh karena itu, PT Jasamarga Bali Tol menugaskan petugas customer service di setiap gerbang tol untuk membantu pengguna jalan tol yang mengalami kendala dalam transaksi pembayaran elektronik, seperti kehabisan saldo, serta memberikan informasi dan bantuan terkait penggunaan uang elektronik di gerbang tol. *Customer service* memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka (Sebayang, Nurhaida, & Politeknik Mandiri Bina Prestasi, 2021). Melalui layanan *customer service* yang baik, PT Jasamarga Bali Tol tidak hanya dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pengguna jalan tol, tetapi juga dapat menjaga citra dan reputasi perusahaan sebagai pengelola jalan tol yang memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

## 2 | METODE

Optimalisasi Pelayanan Pelanggan pada PT Jasamarga Bali Tol, berdasarkan analisis situasi, permasalahan, dan solusi yang ditawarkan penulis, dimulai dari tahap observasi di lapangan. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas di gerbang tol dan fasilitas pendukung lainnya. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan beberapa petugas layanan, supervisor, dan perwakilan manajemen untuk menggali perspektif mereka terkait tantangan dan peluang yang dihadapi dalam memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Pada proses perencanaan program dan kegiatan, penulis memulai pelaksanaan pelayanan di Jalan Tol Bali Mandara dari Pelayanan Pembayaran Transaksi Tol, di mana penulis melakukan kegiatan pelayanan sebagai customer service di gerbang tol. Kualitas layanan telah menjadi kebutuhan utama bagi industri dalam beberapa tahun terakhir (Prananda *et al.*, 2019). Salah satu aspek penting dalam pelayanan di gerbang tol adalah menangani kendala pembayaran transaksi yang disebabkan oleh saldo yang tidak mencukupi. Hal ini dapat berdampak pada tersendatnya arus kendaraan yang masuk. Untuk mengatasi masalah ini, solusi yang dapat ditawarkan adalah memfasilitasi pengguna jalan tol untuk membeli kartu elektronik baru yang sudah memiliki saldo di dalamnya. Selanjutnya, pelayanan *drive-thru*, di mana PT Jasamarga Bali Tol memberikan pelayanan optimal pada proses pengisian ulang uang elektronik. Perusahaan telah membangun fasilitas layanan *drive-thru* yang berlokasi berdekatan dengan kantor operasional. Fasilitas ini mampu mengakomodasi hingga 20 kendaraan dalam antrian sekaligus, menjadikan layanan *drive-thru* ini efisien dan praktis (Suryani *et al.*, 2023). Selama kegiatan magang selama satu bulan, penulis berkesempatan terlibat langsung dalam melayani proses transaksi pengisian ulang uang elektronik melalui fasilitas *drive-thru* ini. Pada pengoperasiannya, transaksi pengisian ulang dilakukan dengan menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC). EDC berfungsi untuk memvalidasi kartu, memproses pembayaran, menangkap data transaksi, dan mengirim data transaksi ke bank (Loardy *et al.*, 2010). Pada pengisian ulang uang elektronik, minimal top-up pada pelayanan *drive-thru* adalah Rp 50.000 dan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 1.500. Layanan *drive-thru* untuk pengisian ulang uang elektronik ini tersedia setiap hari mulai pukul 06.30 WITA hingga 22.00 WITA, sehingga memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka secara fleksibel. Pelayanan informasi dan pengaduan, seperti call center, merupakan pusat informasi terpusat yang berfungsi sebagai sarana penyediaan informasi dan penerima

informasi dari konsumen (Edy *et al.*, 2021). Selama kegiatan magang selama satu bulan, penulis berkesempatan untuk terlibat dalam pemantauan kegiatan di pusat komunikasi perusahaan. Melalui call center, pengguna jalan tol dapat menyampaikan berbagai hal, mulai dari pelaporan kecelakaan, informasi mengenai kondisi jalan tol yang kurang baik, hingga pengaduan terkait pelayanan di gerbang tol. Nomor telepon call center yang dapat dihubungi adalah 14080, yang terhubung langsung dengan pusat komunikasi PT Jasamarga Bali Tol. Setiap laporan atau pengaduan yang masuk ke call center akan segera ditindaklanjuti oleh tim terkait. Misalnya, untuk kasus kecelakaan, pusat komunikasi akan mengkoordinasikan dengan tim patroli dan tim medis untuk melakukan evakuasi dan penanganan darurat. Sementara itu, untuk laporan mengenai kondisi jalan tol yang kurang baik, informasi tersebut akan diteruskan ke divisi pemeliharaan jalan untuk segera ditindaklanjuti.

Melalui call center, PT Jasamarga Bali Tol dapat memperoleh umpan balik langsung dari pengguna jalan tol, yang kemudian dapat dijadikan bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas dan layanan jalan tol, sehingga dapat memberikan kenyamanan yang optimal bagi seluruh pengguna jalan tol. Pelayanan evakuasi dan bantuan darurat di PT Jasamarga Bali Tol dilakukan oleh beberapa divisi yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan mobile customer service merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dengan berkeliling menggunakan mobil patroli untuk melakukan pemantauan dan pengecekan kondisi jalan tol. Tim patroli ini bertugas untuk mengidentifikasi adanya kendala atau masalah yang dihadapi pengguna jalan, seperti kendaraan yang mengalami kerusakan, serta melakukan pengecekan medis bersama tim medis. Dalam proses penanganan situasi evakuasi dan darurat, peran tim patroli menjadi sangat krusial. Tim ini akan melakukan identifikasi awal, kemudian menghubungi pusat komunikasi untuk melaporkan kejadian. Selanjutnya, pusat komunikasi akan mengkoordinasikan tindak lanjut, seperti mengaktifkan tim derek untuk melakukan evakuasi kendaraan, serta mengirimkan tim medis apabila diperlukan penanganan medis. Melalui koordinasi yang baik antar divisi, layanan evakuasi dan bantuan darurat dapat berjalan efektif dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan.

### 3 | HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Hasil

Berdasarkan laporan pelaksanaan kegiatan magang di PT Jasamarga Bali Tol, berikut adalah analisis hasil dari kegiatan tersebut yang berkaitan dengan penanganan kendala pembayaran transaksi karena saldo yang tidak mencukupi. Solusi yang ditawarkan adalah memfasilitasi pengguna jalan tol untuk membeli kartu elektronik baru yang sudah memiliki saldo. Setiap gerbang tol diberikan stok awal 75 kartu elektronik siap pakai per shift. *Customer service* supervisor akan membawa tambahan stok kartu jika stok menipis untuk memenuhi kebutuhan di lapangan. Dengan adanya kemudahan untuk membeli kartu elektronik baru, diharapkan arus lalu lintas kendaraan di gerbang tol dapat diperlancar dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna jalan tol. Selanjutnya, pada layanan *drive-thru* untuk pengisian ulang uang elektronik, solusi yang ditawarkan adalah pembangunan fasilitas *drive-thru* yang dapat mengakomodasi hingga 20 kendaraan dalam antrian sekaligus. Transaksi pengisian ulang dilakukan menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC), dengan minimal top-up sebesar Rp 50.000 dan dikenakan biaya administrasi sebesar Rp 1.500. Layanan *drive-thru* tersedia setiap hari mulai pukul 06.30 WITA hingga 22.00 WITA, sehingga memudahkan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan mereka secara fleksibel. Sentral Komunikasi berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi dan pengaduan, di mana call center menjadi salah satu layanan penting untuk memfasilitasi penyampaian informasi dan pengaduan dari pengguna jalan tol.

Melalui call center, pengguna jalan tol dapat menyampaikan berbagai hal, seperti pelaporan kecelakaan, informasi mengenai kondisi jalan tol, hingga pengaduan terkait pelayanan di gerbang tol. Setiap laporan atau pengaduan yang masuk ke call center akan segera ditindaklanjuti oleh tim terkait, seperti koordinasi dengan tim patroli dan tim medis untuk penanganan kecelakaan. Informasi dari call center juga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas dan layanan jalan tol. Untuk layanan evakuasi dan bantuan darurat, solusi yang diterapkan adalah koordinasi antar divisi dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Tim patroli bertugas melakukan pemantauan dan pengecekan kondisi jalan tol, serta mengidentifikasi kendala atau masalah yang dihadapi pengguna jalan. Tim derek melakukan evakuasi kendaraan yang mengalami kendala, sedangkan tim medis menangani keadaan darurat medis dan memberikan edukasi kepada pengguna jalan terkait langkah-langkah yang harus dilakukan. Koordinasi yang baik antar divisi memungkinkan layanan evakuasi dan bantuan darurat berjalan efektif dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Secara keseluruhan, hasil pelaksanaan kegiatan pelayanan di gerbang tol menunjukkan upaya perusahaan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna jalan tol, mulai dari memfasilitasi kemudahan pembayaran, pengisian ulang uang elektronik, penyampaian informasi dan pengaduan, hingga layanan evakuasi dan bantuan darurat yang dikoordinasikan dengan baik antar divisi.

### 3.2 Pembahasan

Berdasarkan laporan pelaksanaan kegiatan magang di PT Jasamarga Bali Tol, yang dilaksanakan dengan fokus pada pengoptimalan pelayanan pelanggan, khususnya pada bagian *Customer Service*, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan pelanggan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tujuan ini telah tercapai dengan baik, yang ditandai dengan peningkatan kemampuan penulis dalam menangani keluhan pelanggan, memberikan informasi produk/jasa secara jelas, serta meningkatnya kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Metode pelatihan yang diterapkan, berupa roleplay dan observasi langsung, terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan penulis, yang berdampak positif pada peningkatan kepuasan pelanggan dan penurunan jumlah komplain (Sebayang *et al.*, 2021). Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah mentor/supervisor, sehingga penulis terkadang harus menunggu untuk mendapatkan bimbingan. Solusi yang diusulkan adalah menambah jumlah mentor dan mengoptimalkan jadwal pendampingan. Pada layanan *Drive Thru*, yang bertujuan untuk mengukur kecepatan dan ketepatan proses transaksi, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tujuan tersebut tercapai dengan baik. Hal ini ditandai dengan penurunan waktu tunggu pelanggan dan peningkatan akurasi transaksi. Metode *on-the-job training* dan simulasi dirasa efektif dalam meningkatkan keterampilan penulis. Manajemen shift dan pembagian tugas juga berjalan dengan baik, yang menghasilkan dampak positif seperti peningkatan kepuasan pelanggan, penurunan antrian, dan peningkatan volume transaksi di *drive-thru* (Putri *et al.*, 2023). Tidak ditemukan dampak negatif yang signifikan. Namun, kendala yang dihadapi adalah keterbatasan ruang parkir saat volume kendaraan tinggi. Solusinya adalah mengoptimalkan pemanfaatan lahan parkir dan mengatur alur kendaraan yang masuk.

Pada Sentral Komunikasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan penulis dalam menangani komunikasi dan koordinasi layanan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa tujuan ini tercapai dengan baik. Penulis mengalami peningkatan dalam kecepatan dan ketepatan dalam menerima, memproses, dan meneruskan informasi/permintaan layanan. Metode pelatihan yang memadukan teori, simulasi, dan praktik lapangan terbukti efektif. Penggunaan sistem informasi dan protokol komunikasi juga dinilai optimal. Dampak positif yang terlihat adalah peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan, penurunan waktu respons, serta peningkatan koordinasi antar unit terkait. Tidak ditemukan dampak negatif yang signifikan. Namun, kendala yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah workstation dan sistem informasi, yang menyebabkan terjadinya antrian. Solusinya adalah menambah jumlah workstation dan mengoptimalkan penggunaan sistem (Prananda *et al.*, 2019). Kegiatan pada Derek bertujuan untuk meningkatkan keterampilan penulis dalam melakukan operasi derek, pemeliharaan, dan koordinasi layanan. Evaluasi menunjukkan bahwa tujuan ini tercapai dengan baik, yang ditandai dengan peningkatan kecepatan, keselamatan, dan efisiensi operasi derek. Metode *on-the-job training*, *workshop*, dan simulasi dinilai efektif dalam meningkatkan keterampilan penulis. Manajemen peralatan dan koordinasi dengan unit terkait juga berjalan dengan baik. Dampak positif yang terlihat adalah penurunan waktu respons, peningkatan kepuasan pelanggan, serta penurunan biaya operasional. Tidak ditemukan dampak negatif yang signifikan. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah kendaraan derek saat volume layanan tinggi. Solusinya adalah meningkatkan jumlah kendaraan derek atau mengoptimalkan penjadwalan (Loardy *et al.*, 2010). Kegiatan Patroli bertujuan untuk meningkatkan keterampilan penulis dalam melakukan patroli, pengamatan, dan pelaporan kondisi lapangan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa tujuan ini tercapai dengan baik, yang ditandai dengan peningkatan efektivitas dan efisiensi patroli. Metode pelatihan melalui pemantauan langsung, simulasi, dan diskusi reflektif dinilai efektif. Penggunaan teknologi pemantauan dan komunikasi juga dinilai optimal. Dampak positif yang terlihat adalah peningkatan deteksi dini terhadap ancaman atau insiden, penurunan waktu respons, serta peningkatan kepuasan pelanggan terhadap layanan keamanan. Tidak ditemukan dampak negatif yang signifikan. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah kendaraan patroli saat volume layanan tinggi. Solusinya adalah menambah jumlah kendaraan atau mengoptimalkan penjadwalan (Feti, 2016). Kegiatan pada Ambulan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan penulis dalam melakukan tindakan pertolongan pertama, manajemen darurat, dan koordinasi layanan ambulan. Evaluasi menunjukkan bahwa tujuan ini tercapai dengan baik, yang ditandai dengan peningkatan kecepatan dan ketepatan intervensi oleh penulis. Metode pelatihan yang memadukan teori, simulasi, dan praktik lapangan terbukti efektif. Penggunaan peralatan medis dan protokol penanganan juga dinilai optimal, sehingga dampak positif yang terlihat adalah penurunan waktu respons, peningkatan keberhasilan penanganan, serta peningkatan kepuasan pelanggan. Tidak ditemukan dampak negatif yang signifikan. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan jumlah armada ambulans saat volume layanan tinggi. Solusinya adalah menambah jumlah armada atau mengoptimalkan penjadwalan (Nur'ain & Susila, 2021).

## 4 | KESIMPULAN

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa di PT Jasamarga Bali Tol telah berjalan dengan sangat baik dan memberikan manfaat yang signifikan bagi kedua belah pihak. Dari sisi perusahaan, kehadiran penulis telah memberikan sumbangan yang berharga dalam bentuk analisis komprehensif terhadap berbagai aspek operasional dan strategi perusahaan. Rekomendasi-rekomendasi yang

dihasilkan memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing PT Jasamarga Bali Tol di industri jalan tol. Selain itu, proses magang juga telah menjadi sarana bagi perusahaan untuk mengidentifikasi talenta-talenta muda yang dapat menjadi bagian dari pengembangan sumber daya manusia di masa depan. Sementara itu, dari perspektif mahasiswa, kegiatan magang ini telah memberikan pengalaman berharga dalam memahami dinamika dunia kerja secara nyata. Kemampuan analisis, komunikasi, dan pemecahan masalah yang diasah selama magang akan menjadi bekal yang sangat berguna bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia profesional setelah lulus nanti. Secara keseluruhan, kerja sama penulis antara PT Jasamarga Bali Tol dan mahasiswa dapat dinilai sebagai suatu model praktik terbaik yang dapat diteladani oleh perusahaan-perusahaan lain. Berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan kegiatan magang di PT Jasamarga Bali Tol, berikut adalah saran yang dapat dipertimbangkan untuk kegiatan magang di masa mendatang yaitu untuk meningkatkan efektivitas dan dampak kegiatan magang, disarankan agar perusahaan dapat memperluas cakupan kegiatan magang tidak hanya pada aspek operasional, tetapi juga melibatkan penulis dalam berbagai aspek strategis perusahaan. Ini dapat mencakup penyusunan rencana pengembangan infrastruktur jalan tol, kajian inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan, dan analisis tren pasar serta dinamika persaingan di industri jalan tol. Dengan mengeksplorasi berbagai dimensi perusahaan, penulis akan memperoleh wawasan yang lebih komprehensif dan dapat memberikan rekomendasi yang lebih strategis untuk mendukung pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Selain itu, perusahaan juga dapat mempertimbangkan untuk memberikan kesempatan bagi penulis untuk terlibat secara langsung dalam implementasi rekomendasi, sehingga mereka dapat memperoleh pengalaman yang lebih konkret dalam menerapkan solusi di dunia nyata.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih disampaikan kepada Universitas Primakara yang telah memberikan dukungan hingga terlaksananya kegiatan magang ini, kepada pihak PT Jasamarga Bali Tol yang telah melaksanakan kegiatan dengan penuh antusias dan membimbing penulis pada saat magang, saya sampaikan juga kepada berbagai pihak yang telah mendukung proses pelaksanaan magang ini.

## REFERENSI

- Andriani, S., Murdowo, D., & Firmansyah, R. (2018). Analisis Desain Interior Kantor Call Center Telkomsel di Gedung Infomedia Nusantara Bandung dengan Pendekatan Psikologi Ruang. *Idealog: Ide dan Dialog Desain Indonesia*, 3(1), 61-74.
- Deary, M., & Nasution, M. I. P. (2023). Menganalisis Penerapan Pembayaran Pintu Tol Menggunakan Kartu Elektronik Sebagai Pengganti Uang Kertas. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 79-82. DOI: <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.296>.
- Fatimah, F. (2015). Strategi Pemasaran Berbasis Syariah Bagi Ritel Tradisional Agar Mampu Bersaing Dengan Ritel Modern. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.32528/jmbi.v1i2.20>.
- Loardy, B., Bunawan, B., & Hartono, P. (2010). Aplikasi Point Of Sales Yang Terhubung Dengan Electronic Data Capture. *no. Lc*, 3-6.
- Manullang, J., & Samosir, H. (2019). Pengaruh Pembangunan Jalan Tol Medan-Tebing Tinggi Terhadap Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia*, 3(1), 45-54. DOI: <https://doi.org/10.31629/jiafi.v3i1.1516>.
- Ningrum, E. P. (2022). Keefektifan Manfaat, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan pada Minat Menggunakan E-Money dalam Meminimalisir Penyebaran Covid-19 pada Masyarakat di Masa Pandemi. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora*, 8(1), 42-47. DOI: <https://doi.org/10.29303/jseh.v8i1.4>.
- Nur'ain, A., & Susila, L. N. (2021). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Loyalty Electronic Money In Sukoharjo With Satisfaction and Trust As Intervening Variables. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 6(2), 46-55.
- Phuyal, P. (2024). Digitalization of government services and citizen satisfaction: A case study in Dhankuta district, Nepal. *Prashasan: The Nepalese Journal of Public Administration*, 56(1), 135-152.

- Prananda, Y., Lucitasari, D. R., & Khannan, M. S. A. (2019). Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan. *Opsi*, 12(1), 1-11. DOI: <https://doi.org/10.31315/opsi.v12i1.2827>.
- Putri, A. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Service Quality, Servicescape, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Indomaret Drive Thru (Studi Kasus Pada Toko Indomaret Drive Thru Jakarta Barat). *Jurnal Kewirausahaan dan Multi Talenta*, 1(3), 73-81. DOI: <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i3.68>.
- Sebayang, I., & Nurhaida, T. (2021). PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAPLUS MUDA PADA PT BANK BNI KCUMEDAN. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 1(2), 19-25.
- Shiba, S. H., Taniwijaya, H., & Slamet, S. (2021). *Analisis Pengukuran Kinerja Teknologi Informasi Transaksi E-toll Menggunakan Metode IT Balanced Scorecard pada PT Jasa Marga Cabang Surabaya-Gempol* (Doctoral dissertation, Universitas Dinamika).

How to cite this article: Winarno, kadek D., Putri, I. G. A. P. D., & Utami, N. W. (2024). Optimalisasi Pelayanan Pelanggan Pada PT Jasamarga Bali Tol. *AJAD : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 525-530. <https://doi.org/10.59431/ajad.v4i3.385>.