

**PENGARUH PROSEDUR SIMPANAN GIRO DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk  
UNIT WILLEM ISKANDAR KANTOR  
CABANG ISKANDAR MUDA  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Oleh :**

**HENDRA WARDHANA  
NIM : 06 832 0211**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 1**

Judul Skripsi : Pengaruh Prosedur Simpanan Giro dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda Medan

Medan Nama Mahasiswa : HENDRA WARDHANA

No. Stambuk : 06 832 0211

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Prof. Dr. Sya'ad Afifuddin, SE.,MEc)

Pembimbing II

(Ihsan Effendi, SE, M.Si)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE, M.Si)

Dekan



(Prof. Dr. Sya'ad Afifuddin, SE.,MEc)

## RINGKASAN

**Rendra Wardhana.**

**Pengaruh Prosedur Simpanan Giro dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan.**

Dengan giro akan memberikan kemudahan pada masyarakat, khususnya yang melakukan transaksi bisnis dalam menyelesaikan kewajiban pembayaran diantara anggota masyarakat. Penyelesaian kewajiban pembayaran tersebut dengan penggunaan suatu warkat yang berkaitan dengan lembaga perbankan yang dikenal dengan cek dan bilyet giro. Disamping fungsi Bank Agroniaga sebagai suatu lembaga keuangan juga tidak terlepas akan fungsinya dalam memberikan suatu pelayanan yang baik, dengan tujuannya untuk mempertahankan jasa agar tetap diminati oleh nasabah. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul : " Pengaruh Prosedur Simpanan Giro dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan".

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Seberapa besar pengaruh prosedur simpanan giro dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan".

Yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan seberapa kuat hubungan prosedur simpanan giro dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan dan yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah bagi perusahaan, dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk melakukan evaluasi dan perubahan yang lebih baik dalam meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Berdasarkan uraian korelasi yang telah dianalisis maka dapat disimpulkan bahwa prosedur simpanan giro ( $x_1$ ) terhadap kepuasan nasabah lebih kecil dari koefisien antara peningkatan kualitas pelayanan ( $x_2$ ) terhadap kepuasan nasabah ( $y$ ) atau ( $0,612 < 0,626$ ), maka independen variabel untuk peningkatan kualitas pelayanan ( $x_2$ ) lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan dibandingkan dengan prosedur simpanan giro ( $x_1$ ) yang memiliki pengaruh lebih kecil terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan.

Berdasarkan hasil uji F diperoleh  $F_{hitung}$  ( $F_b$ ) = 9,293 nilai ini selanjutnya dikonsultasikan dengan  $F_{tabel}$ , dengan didasarkan pada dk pembilang = k dan dk penyebut = (n-k-1). Maka diperoleh  $F_{tabel}$  = 3,55. Hasil tersebut menunjukkan bahwa

$F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yaitu  $9,293 > 3,55$  maka koefisien korelasi ganda yang diuji tersebut adalah signifikan. Hasil Determinant dari penelitian ini adalah persentase pengaruh antara variabel bebas ( $x_1$ ) yaitu prosedur simpanan giro dan variabel bebas ( $x_2$ ) yaitu peningkatan kualitas pelayanan dengan variabel terikat ( $y$ ) terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan sebesar 46,2 %, sedangkan sisanya sebesar 53,8 dipengaruhi oleh faktor lain di luar kontribusi penelitian ini.



## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian tingkat Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. DR. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu penulis hingga bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak. Ihsan Effendi, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen, dan selaku dosen pembimbing II pada penulisan yang telah mengorbankan waktu untuk memberikan petunjuk dan bimbingan yang bermanfaat kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Khususnya penulis ucapkan terima kasih kepada orangtuaku tercinta serta seluruh keluarga, yang telah memberikan kasih sayang, dorongan, semangat dan pengorbanannya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.

5. Bapak Pimpinan beserta karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan yang telah memberikan data dan keterangan yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Teman-temanku yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya yang telah banyak membantu penulis.

Semoga Allah SWT yang dapat membalas semua kebaikan yang penulis dapatkan baik pada waktu mengalami kesulitan maupun rintangan berupa amal dan pahala di akhirat kelak. Amin. Penulis menyadari bahwa dalam penyajian skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

Medan, April 2011  
Penulis

**(Hendra Wardhana)**

# DAFTAR ISI

## HALAMAN

RINGKASAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	5
A. Uraian Teori .....	5
1. Prosedur Simpanan Giro .....	5
1.1. Pengertian Giro .....	5
1.2. Jenis – Jenis Sarana Penarikan Giro.....	6
1.3. Manfaat Simpanan Giro .....	7
1.4. Prosedur Pembukaan Rekening Giro .....	8

2. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1. Pengertian Pelayanan.....	9
2.2. Bentuk – Bentuk Pelayanan.....	12
2.3. Manfaat Pelayanan.....	13
3. Kepuasan Nasabah.....	14
B. Kerangka Konseptual.....	16
C. Hipotesis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	18
B. Populasi dan Sampel.....	19
C. Teknik Pengumpulan Data.....	20
D. Teknik Analisis Data.....	20
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
A. HASIL.....	24
B. PEMBAHASAN.....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR TABEL



Tabel	Halaman
III.1. Jadwal Penelitian.....	18
IV.1. Contoh Perhitungan Bunga Giro.....	37
V.1. Identitas Responden Berdasarkan usia.....	43
V.2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
V.3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
V.4. Proses pembukaan rekening giro sesuai dengan prosedur .....	44
V.5. Adanya persyaratan untuk membuka rekening giro.....	45
V.6. Mengetahui setiap produk yang akan dipasarkan ....	45
V.7. Pengisian KYC (Know Your Customer).....	45
V.8. Banyaknya dokumen yang harus ditanda tangani untuk membuka rekening giro .....	46
V.9. Proses pembukaan rekening giro yang berbelit-belit menyulitkan nasabah untuk memperoleh simpanan giro .....	46
V.10. Setoran awal yang telah ditetapkan.....	47
V.11. Klasifikasi yang dilakukan Bank terhadap calon nasabah .....	47
V.12. Proses kliring yang cepat .....	47
V.13. Adanya pembebanan biaya administrasi.....	48
V.14. Proses pelayanan pembukaan rekening giro cepat.....	48
V.15. Informasi mengenai simpanan giro yang diberikan sudah baik.....	49
V.16. Pelayanan mencakup seluruh unsur yang ada di dalam bank .....	49
V.17. Kritik dan saran diperhatikan oleh pihak Bank.....	49
V.18. Pelayanan yang diberikan perusahaan berpengaruh kepada kepuasan nasabah.....	50

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

##### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirja Atmadja dengan nama *Hulp-en Spaarbank der inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank bantuan dan simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (Pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran PT Bank Rakyat Indonesia Tbk.

Pendirian Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirja Atmadja pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 pasal I disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 14 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij (NHM)*. Kemudian berdasarkan penetapan

V.19.	Adanya ruang tunggu yang nyaman pada saat pembukaan rekening giro .....	50
V.20.	Pendidikan dan latihan karyawan diperlukan untuk memberikan kecakapan dalam usaha pelayanan.....	51
V.21.	Tidak adanya unsur suka dan tidak suka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.....	51
V.22.	Pelayanan yang dilakukan objektif terhadap nasabah.....	52
V.23.	Pemberian souvenir kepada nasabah yang membuka rekening giro....	52
V.24.	Sikap para pegawai sangat baik dalam melayani nasabah .....	53
V.25.	Produk yang ditawarkan perusahaan sudah bagus.....	53
V.26.	Kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan dari konsumen sudah baik.....	54
V.27.	Keamanan yang diberikan selama melakukan transaksi didalam area bank.....	54
V.28.	Pemberian informasi sangat jelas dan menyenangkan.....	55
V.29.	Kesennya sangat baik pada saat kita melakukan pembukaan rekening giro .....	55
V.30.	Kondisi lingkungan kerja mempengaruhi kenyamanan pada saat pembukaan rekening giro.....	56
V.31.	Prosedur yang dilakukan sudah cukup baik untuk melayani keinginan nasabah .....	56
V.32.	Transportasi disediakan perusahaan bila dibutuhkan nasabah.....	57
V.33.	Adanya undian berhadiah bagi nasabah giro .....	57
V.34.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas ( $x_1$ ) Prosedur simpanan giro.....	58
V.35.	Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas ( $x_2$ ) Peningkatan kualitas pelayanan .....	59

V.36. Hasil Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (y) Kepuasan nasabah.....	60
V.37. Regresi Linier Berganda 2 Prediktor.....	62



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
II.1. Kerangka Konseptual .....	17
IV.1. Struktur Organisasi .....	27



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, dimana beragamnya aktivitas masyarakat sebagai pelaku ekonomi merupakan suatu indikator keberhasilan pembangunan ekonomi yang dilaksanakan secara berkesinambungan oleh Pemerintah. Untuk mendukung hal tersebut diperlukan peranan lembaga keuangan yang disebut bank.

Dunia perbankan di dalam kegiatan usahanya banyak menawarkan produk dan jasanya kepada masyarakat. Produk dan jasa bank tersebut dimaksudkan sebagai sarana pengumpul dana bagi bank. Dana ini dapat dipergunakan untuk memperkuat modal atau menambah modal bagi usaha bank dan merupakan jasa yang dapat ditawarkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan.

Seperti diketahui bahwa salah satu aktivitas perbankan di dalam usahanya dalam mengumpulkan dana adalah dengan menghimpun dana dari giro. Demikian halnya dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan. Dengan giro akan memberikan kemudahan pada masyarakat, khususnya yang melakukan transaksi bisnis untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran diantara anggota masyarakat. Penyelesaian kewajiban pembayaran tersebut dengan penggunaan suatu warkat yang berkaitan dengan lembaga perbankan yang dikenal dengan cek dan bilyet giro.

Disamping fungsi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan sebagai suatu lembaga keuangan juga tidak terlepas akan fungsinya dalam memberikan suatu pelayanan yang baik, dengan tujuannya untuk mempertahankan jasa agar tetap di minati oleh nasabah.

Pelayanan yang baik dari pihak bank pada dasarnya akan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Kepuasan nasabah dalam memperoleh kualitas pelayanan yang diberikan akan membantu bank meningkatkan volume penjualan jasa bank itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik perlu di tingkatkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan karena bukan hanya lembaga ini saja yang bergerak di bidang pelayanan jasa perbankan tersebut. Keberhasilan dalam pelayanan tersebut merupakan salah satu nilai tambah tersendiri bagi bank sekaligus untuk merebut pangsa pasar.

Berdasarkan alasan di atas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dan membahas dalam karya ilmiah yang berjudul "Pengaruh Prosedur Simpanan Giro dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Willem Iskandar Kantor Cabang Iskandar Muda, Medan".

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah ini penelitian sebagai berikut: "Seberapa besar pengaruh prosedur simpanan giro dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia

## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Brata, Atep, (2004), *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir, SE, MM. (2002), *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Keenam, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler Philip (2004), *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Edisi ketujuh, Penerbit Volume Tiga Jakarta.
- Lucky, MS, (2000), *Pembentukan Customer Loyalty Melalui Service Quality Ditinjau Dari Compalin Terhadap Jasa Armada Penjualan*, Usahawan : Agustus No. 08 Tahun XXIX, Jakarta.
- Lupiyoadi (2002), *Majamemen Pemasaran Jasa*, Penerbit PT. Indeks kelompok Gramedia, Jakarta
- Moenir, H.A.S, (2002), *Manajemen Umum Pelayanan Di Indonesia*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Payne, Adrian, (2000), *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Sistaningrum, (2002), *Manajemen Penjualan Produk*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.
- Suardi, Rudi, (2001), *Sistem Manajemen Mutu, ISO 9000 : 2000*, Cetakan Ketiga, Penerbit PPM. Jakarta.
- Sugiyong, (2001), *Metode Penelitian*, Penerbit Aifabeta, Bandung.
- Suharsimi, Arikunto, (2000), *Metode Penelitian*, Lembaga Penelitian Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Widayat dan Amirullah, (2002), *Riset Bisnis*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fakultas Ekonomi, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area, Medan, 2008.



## ANGKET PROSEDUR SIMPANAN GIRO DAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon bantuan Bapak/Ibu untuk mengisi angket ini yang akan saya gunakan untuk penelitian saya dengan judul pengaruh prosedur simpanan giro dan pening atau kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Semoga dengan bantuan Bapak/Ibu memberi an manfaat bagi kita semua. Atas kerjasama yang diberikan, saya ucap an terima kasih.

### Profil Responden :

Jenis Kelamin : .....

Usia : .....

Pendidikan : .....

### Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan ini dengan baik dan benar.
- Angket ini hanya bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan data sebagai bukti untuk membuat karya ilmiah.

### Angket Prosedur Simpanan Giro (x<sub>1</sub>)

Beri tanda (x) bagi pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan.

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Proses pembukaan rekening giro sesuai dengan prosedur					
2.	Adanya persyaratan untuk membuka rekening giro					
3.	Mengetahui setiap produk yang akan dipasarkan					
4.	Pengisian KYC (Know Your Customer)					
5.	Banyaknya dokumen yang harus ditandatangani untuk membuka rekening giro					
6.	Proses pembukaan rekening giro yang berbelit-belit menyulitkan nasabah untuk memperoleh simpanan giro					
7.	Setoran awal yang telah ditetapkan					
8.	Klasifikasi yang dilakukan Bank terhadap calon nasabah					
9.	Proses kliring yang cepat					
10.	Adanya pembebanan biaya administrasi					

## Petunjuk Pengisian

- Bacalah per anyaan ini dengan baik dan benar.
- Angket ini hanya bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan data sebagai bukti untuk membuat karya ilmiah.

## Angket Kualitas Pelayanan (x<sub>2</sub>)

Beri tanda (x) bagi pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan.

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Proses pelayanan pembukaan rekening giro cepat					
2.	Informasi mengenai simpanan giro yang diberikan sudah baik					
3.	Pelayanan mencakup seluruh unsur yang ada di dalam baik					
4.	Kritik dan saran diperhatikan oleh pihak Bank					
5.	Pelayanan yang diberikan perusahaan berpengaruh kepada kepuasan nasabah					
6.	Adanya ruang tunggu yang nyaman pada saat pembukaan rekening giro					
7.	Pendidikan dan latihan karyawan diperlukan untuk memberikan kecakapan dalam usaha pelayanan					
8.	Tidak adanya unsur suka dan tidak suka dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah					
9.	Pelayanan yang dilakukan objektif terhadap nasabah					
10.	Pemberian souvenir kepada nasabah yang membuka rekening giro					

## Petunjuk Pengisian

- Bacalah pertanyaan ini dengan baik dan benar.
- Angket ini hanya bertujuan untuk mendapatkan/mengumpulkan data sebagai bukti untuk membuat karya ilmiah.

## Angket Kepuasan Nasabah (y)

Beri tanda (x) bagi pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan.

No	Pertanyaan	5 SS	4 S	3 R	2 TS	1 STS
1.	Sikap para pegawai sangat baik dalam melayani nasabah					
2.	Produk yang ditawarkan perusahaan sudah bagus					
3.	Kecepatan dan ketepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan dari konsumen sudah baik					
4.	Keamanan yang diberikan selama melakukan transaksi didalam area bank					
5.	Pemberian informasi sangat jelas dan menyenangkan					
6.	Kesannya sangat baik pada saat kita melakukan pembukaan rekening giro					
7.	Kondisi lingkungan kerja mempengaruhi kenyamanan pada saat pembukaan rekening giro					
8.	Prosedur yang dilakukan sudah cukup baik untuk melayani keinginan nasabah					
9.	Transportasi disediakan perusahaan bila dibutuhkan nasabah					
10.	Adanya undian bertahap bagi nasabah giro					

Ket :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

R : Ragu-ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NB : Apabila anda mempunyai saran, kami akan memperhatikannya secara seksama