

Karawang Spot Billiard Employee Training

Dicky Wahyu Effendi^{1*}, Nanda Agung Hernawan², Santi Pertiwi Hari Sandi³,
Dwi Epty Hidayaty⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Corresponding Author: Dicky Wahyu Effendi

mn21.dickyeffendi@mhs.ubpkarawang.ac.id

ARTICLE INFO

Keywords: Spot Billiard
Karawang, Service Quality,
Employee Training

Received : 05, April

Revised : 07, Mei

Accepted: 09, June

©2023 Effendi, Hernawan, Sandi,
Hidayaty: This is an open-access
article distributed under the terms of
the [Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Spot Billiard Karawang is a billiard service business that also sells billiard equipment with targeted marketing to teenagers who like the sport of billiards. To meet marketing targets, Spot Billiard must have an appropriate strategy. Employee training is one of the methods used by Spot Billiards to control the quality of service produced to meet targets and customer satisfaction. This made the author interested in researching Spot Billiards by discussing how employee training improves the quality of company services. This visit method is a field visit (field research) located at Spot Billiards jl. Tuparev no 16, Karawang Electronic Center Lt 2, Karawang City. The primary data was obtained through interviews, observation and documentation.

Pelatihan Karyawan Spot Billiard Karawang

Dicky Wahyu Effendi^{1*}, Nanda Agung Hernawan², Santi Pertiwi Hari Sandi³,
Dwi Epty Hidayaty⁴

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Corresponding Author: Dicky Wahyu Effendi

mn21.dickyeffendi@mhs.ubpkarawang.ac.id

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Spot Billiard
Karawang, Kualitas Layanan,
Pelatihan Karyawan

Received : 05, April

Revised : 07, Mei

Accepted: 09, June

©2023 Effendi, Hernawan, Sandi,
Hidayaty: This is an open-access
article distributed under the terms of
the [Creative Commons Atribusi 4.0
Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Spot Billiard karawang merupakan usaha jasa tempat Billiard yang juga menjual peralatan Billiard dengan target pemasaran ke kalangan remaja yang menyukai olahraga Billiard. Untuk memenuhi target pemasaran, Spot Billiard harus memiliki strategi yang sesuai. Pelatihan Karyawan merupakan salah satu cara yang digunakan Spot Billiard untuk mengendalikan kualitas pelayanan yang dihasilkan guna memenuhi target dan kepuasan konsumen. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti Spot Billiard dengan pembahasan bagaimana pelatihan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Metode kunjungan ini merupakan kunjungan lapangan (*field research*) yang berlokasi di Spot Billiard jl. Tuparev no 16, Karawang Electronic Center Lt 2 Kota Karawang. Adapun data primer diperoleh melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi.

PENDAHULUAN

Spot Billiard Karawang merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa penyewaan tempat billiard yang berlokasi di Spot Billiar jl. Tuparev no 16, Karawang Electronic Center Lt 2 Kota Karawang. Spot Billiard karawang juga menyediakan alat-alat perlengkapan untuk billiard seperti stik billiard, sarung tangan, cue ball, kapur stik, sarung stik billiard, bola billiard, bridge dan triangle yang dapat dibeli oleh pengunjung. Usaha jasa pelayanan sangat penting diperhatikan pelayanan merupakan bagian dari beberapa kegiatan yang dapat memberikan kepuasan bagi mereka yang menerima pelayanan tidak mudah untuk menjadi yang terbaik. Selain memberikan pelayanan yang terbaik, juga terdapat faktor perilaku konsumen yang tidak mudah diprediksi, apalagi di Indonesia yang terdiri dari banyak budaya sehingga memiliki perilaku yang berbeda-beda.

Karyawan atau pekerja merupakan unsur utama dalam suatu bidang usaha, begitupun dengan kehadiran spot billiard yang membutuhkan tenaga yang bisa diajak bekerja sama. Tidak sama dengan jenis usaha jasa lainnya, spot billiard perlu pekerja yang mengerti di bidangnya bagian-bagian tersebut antara lain seperti, Waitress berjumlah 7 orang, Office Boy berjumlah 3 orang, dan Kasir 2 Orang, total saat ini karyawan berjumlah 12 orang. Dalam menjalankan pekerjaan seorang waitress biasanya menyusun bola ketika permainan selesai atau baru dimulai, Biliar memiliki banyak jenis permainan, namun umumnya hanya ada dua yang dipertandingkan. Jumlah bola menjadi pembeda dari kedua jenis permainan itu (Sutanto, 2016: hal 59).

Waitress perlu menyusun bola billyard dengan jumlah 21 meja, tentu jumlah ini tidak sebanding dengan jumlah pekerja yang akan berdampak terbuangnya waktu bermain karena menunggu waitress menyusun bola di meja lain. Adapun posisi penyusunan bola yang perlu di hafal oleh seorang Waitress agar posisi bola sesuai dengan urutan nomor. Pelayanan inilah yang perlu di tingkatkan agar kepuasan pemain bisa tercapai serta kinerja sesuai dengan standar, tidak kalah penting peran Office Boy di tempat spot billiar yang intensitas pengunjung selalu ramai dapat mengakitkannya sisa-sisa sampah pengunjung kurang diperhatikan yang dapat mempengaruhi kepuasan pemain di jam selanjutnya akan datang, begitupun untuk bagian kasir sangat menentukan pelayanan para pemain dalam melayani tamu yang datang. Pelanggan diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun bukan berarti semuanya diserahkan kepada pelanggan. Memuaskan kebutuhan pelanggan harus menguntungkan. Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang sangat berharga untuk menjaga pelanggan tetap ada. (Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim, 2021).

Kinerja adalah pandangan tentang derajat pencapaian pelaksanaan program kegiatan dan Suatu kebijakan untuk melaksanakan tujuan, sasaran, visi dan misi perusahaan atau organisasi melalui perencanaan strategis. Oleh karena itu, pentingnya sumber daya manusia dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam suatu perusahaan sebagai satu fungsi sebuah perusahaan bernama Manajemen Sumber Daya Manusia. Karyawan perusahaan, yang harus selalu berperan aktif dalam segala kegiatan organisasi, karena manusia adalah perencana, operator dan pengambil keputusan untuk implementasi tujuan di perusahaan. menyebarkan tenaga kerja yang efektif dan terkendali adalah kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sumber daya manusia suatu perusahaan adalah karyawan yang bekerja di perusahaan tertentu di semua departemen atau departemen. Partisipasi dalam kursus pelatihan terkait pekerjaan adalah salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan keterampilan pribadi. (Dewi et al., 2021).

Memberikan kinerja karyawan yang baik memang tidak mudah, begitulah kenyataannya banyak karyawan yang tidak memiliki keterampilan dan keahlian manajemen dia bekerja. Alasannya adalah pengalaman kerja, pengalaman kerja adalah salah satunya kunci untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Karena jika seseorang memiliki Dengan pengalaman profesional yang cukup, pengalaman tersebut menjadi modal bagi masa depan karyawan Itu . Kotler mendefinisikan kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa (emosional) yang terjadi setelah membandingkan hasil kinerja produk ini dengan hasil yang dirasakan. Sedangkan menurut Jayanti, Utomo dan Murwani, kepuasan 2013 atau ketidakpuasan pelanggan adalah bagian dari pengalaman pelanggan dari produk atau jasa yang ditawarkan (Hamidah et al., 2019).

Kunjungan industri merupakan bagian dari kegiatan rutin mahasiswa dan diwajibkan dalam kurikulum untuk membekali mahasiswa dengan berbagai informasi tentang dunia bisnis dan manajemen, sehingga nantinya diharapkan dapat lulus sebagai lulusan profesional. Banyak keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan gelar profesional, terutama keterampilan yang berkaitan dengan dunia bisnis dan manajemen. Sebagai mahasiswa, khususnya mata kuliah ekonomi, mahasiswa banyak mendapatkan materi perkuliahan yang berkaitan dengan usaha menengah. sudah seharusnya bagi mahasiswa manajemen tidak hanya untuk memahami teori yang ada, tetapi juga untuk terlibat dalam penelitian topik yang sebenarnya. Oleh karena itu, Universitas Buana Perjuangan mengadakan kunjungan industri. Siswa diharapkan mengetahui bagaimana menerapkan pengetahuan yang diperoleh melalui observasi atau percobaan. Kunjungan industri tidak hanya sebatas melihat industri, baik manufaktur maupun jasa. tetapi untuk melakukan observasi dan bertanya secara langsung ke narasumbernya, data yang dihasilkan dari wawancara tersebut akan menjadi bahan laporan tugas kunjungan industri.

Dengan diselenggarakannya kunjungan industri ini, para mahasiswa diharapkan dapat belajar lebih banyak tentang bagaimana sebenarnya dunia usaha atau dunia industri itu berjalan. Selain itu, Kunjungan Industri juga merupakan simulasi dari dunia nyata kehidupan bisnis dan manajemen, sehingga mahasiswa dapat terbiasa ketika benar-benar memasuki dunia bisnis dan manajemen. Di sisi lain, fakultas juga bertujuan memberikan dampak jangka panjang dengan melakukan kunjungan industri, antara lain menempatkan lulusan yang profesional dan produktif serta “penyalur” yang siap bersaing di dunia usaha.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, rumusan masalah dalam kunjungan industri ini adalah: “Bagaimana Pelatihan Karyawan di Spot Billiard Karawang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pelatihan Karyawan di Spot Billiard Karawang dalam .Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelatihan Karyawan

Coaching adalah pelatihan yang membantu karyawan mempertahankan pekerjaannya saat ini. Hakikat pendidikan adalah pengembangan keterampilan dan kemampuan Untuk mendukung karyawan agar dapat bekerja secara optimal. Kasim dkk. (2017) Pendidikan adalah sebuah program Dipandu secara sistematis, terorganisir, dan dibimbing untuk melatih para professional meningkatkan keterampilan hidup profesional untuk mencapai tujuan pekerjaan yang diinginkan organisasi kerja dan peningkatan dan pengembangan sikap, keterampilan perilaku dan pengetahuan membawa karyawan pada kepuasan sesuai dengan keinginan perusahaan yang bersangkutan bekerja (Pinangkaan et al., 2020)

Kualitas Pelayanan

kualitas layanan adalah perbandingan Persepsi pelanggan terhadap layanan aktual yang diterima (perceived service) dan layanan aktual yang diharapkan (expected service). Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang benar-benar mereka terima versus layanan yang benar-benar diharapkan. Tjiptono (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengelolaan keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, Kotler (2017) merumuskan kualitas layanan sebagai keadaan dinamis dalam hal produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Ramadhania, 2022).

Kepuasan Pelanggan

Kotler (2017) menemukan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa manusia diciptakan dengan membandingkan penampilan yang diamati Tunggu Kepuasan menjadi reaksi emosional pelanggan terhadap pengalaman tersebut mengkonsumsi produk atau jasa. Setiyayanrum (2015) mengungkapkan pelanggan memandang produk atau jasa sebagai jenis utilitas yang dapat dipuaskan kebutuhan Selain itu, Suwardi (2011) menyatakan bahwa awal dari kepuasan pelanggan merupakan hal yang fundamental Produk atau layanan memengaruhi pola perilaku berikut. Menurut Nasution (2010). Kepuasan pelanggan dipahami sebagai reaksi pelanggan terhadap penilaian ketidaksiuaian atau perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang sebenarnya terlihat setelah digunakan. Usaha spot billiard merupakan usaha yang memiliki peran besar dalam membantu perekonomian dan menyalurkan bakat dalam olahraga billiard. keberadaan usaha spot billiard dapat meningkatkan pendapatan negara melalui pajak yang dihasilkan badan usaha karena terbentuknya lapangan kerja baru.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam kunjungan ini merujuk pada hasil observasi di perusahaan jasa spot billiard karawang. Metode kunjungan industri ini mencakup beberapa bagian, yaitu jenis waktu dan tempat kegiatan Kunjungan Industri, target/sasaran, subjek, prosedur kegiatan Kunjungan Industri. Jenis kunjungan industri yang dilakukan guna memperoleh data oleh penulis artikel merupakan kunjungan lapangan (field research) dan berdasarkan sifat permasalahan yang ada dilapangan, maka jenis kunjungan industri ini adalah deskriptif. Deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan data yang ada dilapangan.

Sumber data yang diperoleh adalah hasil keterangan yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber berdasarkan pada fokus penelitian, maka sumber data pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

- Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.
- Data pembantu adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber yang ada. Digunakan untuk mendukung informasi utama yang telah diperoleh yaitu informasi yang diperoleh dari bahan pustaka, artikel, jurnal , dan masih banyak lagi.
- Observasi ini dilakukan pada hari minggu tanggal 19, maret 2023 jam 14:20 WIB yang beralamat di jl. Tuparev no 16, Karawang Electronic Center Lt 2 Kota Karawang. Narasumber yang kami wawancara adalah salah satu karyawan spot billiard karawang yang bernama pak indra sanusi.metode yang digunakan oleh kelompok yaitu dengan tanya jawab

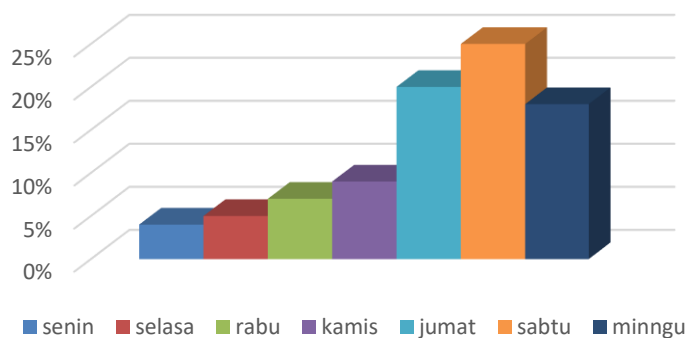
dan pengamatan langsung ke lapangan guna memperoleh hasil yang akurat sesuai dengan yang ada dilapangan.

- Target diberikan Untuk seluruh karyawan spot billiard karawang agar membuat kerja karyawan lebih cepat,ritme kerja lebih teratur,belajar lebih bertanggung jawab,dan membuat sebuah team yang lebih efektif dalam bekerja.dan target untuk peneliti sendiri bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kinerja karyawan di perusahaan spot billiard karawang dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

HASIL PENELITIAN

Hasil Kegiatan Kunjungan Industri

Spot billiard karawang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyewaan billiard.hasil dari kegiatan kunjungan industri yang diperoleh dari metode observasi kami menemukan permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Yaitu dari segi pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sarana yang dapat mengurangi resiko kesalahan dalam proses operasional karyawan di spot billiard Karawang melalui prosedur operasi standar dan pelatihan yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan karena pelaksanaan pekerjaan membuat operasi lebih mudah dan meminimalkan kesalahan dalam pekerjaan (Ramada & Sandi, 2023). Kami melakukan observasi dengan melakukan reservasi terlebih dahulu untuk mendapatkan meja billiard. Karena spot billiard karawang sangat ramai pengunjung pada waktu-waktu tertentu seperti jam 18:00-23:00 terutama di hari jumat,sabtu dan minggu.di spot billiard karawang sendiri memiliki 2 *table area* yaitu 6 *table vip area* dan 18 *table non vip area*.berikut adalah gambar grafik persentase pengunjung selama satu minggu di spot billiard karawang.



Gambar 1. Persentase Pengunjung Dalam 1 Minggu

Sumber : Observasi, (2023)

Hasil dari gambar 1 persentase pengunjung di atas kita bisa lihat bahwa pengunjung terbanyak itu berada di hari sabtu karena kita ketahui bahwa mayoritas remaja akan keluar di hari sabtu malam minggu. dengan tingginya pengunjung kami berharap tidak menjadi kendala karyawan dalam memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen, dengan adanya pelayanan yang maksimal perusahaan berharap konsumen menjadi konsumen *repeater* dan spot billiard karawang menjadi *top of mind* dimana ingin bermain billiard maka yang pertama kali di ingat yaitu spot billiard karawang. Kualitas layanan penting karena berdampak langsung pada citra Perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menguntungkan bagi perusahaan. Betapa tidak, jika perusahaan telah memperoleh nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik dan bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. (Pendidikan & Pengetahuan, 2019).



Gambar 2. Dokumentasi Kegiatan Observasi
Sumber : Observasi, (2023)

PEMBAHASAN

Dilihat dari kunjungan industri spot billiard karawang memiliki permasalahan ketidak sesuaian antara jumlah meja dengan jumlah karyawan sehingga mengakibatkan ketidak stabilan seorang *waitress* menangani meja. Rata-rata dalam waktu satu minggu dihari biasa (senin- kamis) jumlah pengunjung tidak begitu ramai dan *waitress* dapat menangani meja billiard dengan normal berbeda dengan hari jumat, sabtu dan minggu jumlah pengunjung lebih banyak dari hari biasanya dikarenakan sewa meja *full booking* oleh pengunjung yang mengakibatkan semua meja billiard beroperasi dan *waitress* harus berjaga di tempat *waitress* menunggu untuk menyusun kembali bola ketika permainan billiard sudah selesai. Dilihat dari permasalahan di atas perlu dilakukannya pelatihan kerja terhadap seluruh karyawan agar karyawan lain dapat ikut berkontribusi membantu *waitress* dalam *set up* bola ketika jumlah pengunjung lebih ramai dari biasanya. Sehingga waktu sewa pengunjung tidak ada yang

terbuang untuk menunggu *waitress* menyusun kembali bola diatas meja saat permainan sudah selesai dan ingin memulainya kembali.

Menurut Kotler & Keller (2007), positioning produk adalah upaya atau perusahaan untuk merancang produk dan membuat strategi pemasaran yang dapat melekat di benak konsumen. Dengan cara ini, positioning dapat meningkatkan daya saing layanan yang ditawarkan, fokus terutama pada konsumen primer dan menerapkan inovasi produk untuk menemukan karakteristik khusus produk (Faddila et al., n.d.).

Manfaat dilakukannya pelatihan bagi seluruh karyawan ini akan membawa pengaruh dalam operasional agar karyawan bisa fleksibel dalam mengatasi bagian pekerjaan yang membutuhkan tenaga kerja lebih, berikut manfaat dilakukannya pelatihan kerja untuk karyawan individu :

1. Seorang karyawan selain dari pada waitress dapat menguasai skill dalam men set up bola billiard.
2. Memaksimalkan jam kerja.
3. Lebih aktif ikut serta untuk saling membantu pekerjaan karyawan lain.
4. Memberi suasana kerja yang baru.
5. Menyalurkan minat karyawan dan mengurangi kebosanan.
6. Menjadi proses pengembangan bagi karyawan.
7. Mendapat keahlian baru yang berbeda.

Adapun manfaat pelatihan bagi spot billiard yaitu :

1. Meminimalisir komplek dari pengunjung.
2. Membuat tenaga kerja lebih efisien.
3. Meningkatkan produktifitas karyawan.
4. Meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan.
5. Memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.
6. Membuat karyawan lebih bertanggung jawab terhadap jobdesk.
7. Meminimalisir kesalahan yang merugikan pelaku usaha.

Berikut merupakan dampak apabila spot billiard tidak melakukan pelatihan kerja karyawan :

1. Karyawan sering melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaannya.
2. Hasil kerja karyawan tidak memenuhi standar kerja usaha.
3. Timbul rasa tidak puas karyawan dan pengusaha yang berakibat saling menjelek-jelekan.
4. Kurangnya pengetahuan dalam menggunakan teknologi.
5. Produktifitas cenderung konstan atau bahkan menurun.
6. Loyalitas terhadap perusahaan cenderung rendah
7. Kurangnya kemistri antar karyawan dalam bekerja.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya maka kesimpulan laporan kunjungan industri ialah sebagai berikut:

1. Pelatihan kerja yang diberikan oleh usaha spot billiard karawang sudah cukup baik bagi pengembangan karyawan. tetapi untuk memaksimalkan produktifitas kerja karyawan perlu dilakukannya pelatihan individu karyawan.
2. Kegiatan pelatihan berupa pelatihan dasar sangat perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas jasa yang diberikan oleh spot billiard karawang terhadap pengunjung.
3. Pelatihan berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Ini bisa dilihat dari kinerja karyawan sebelum dan sesudah mendapatkan pelatihan. setelah mengikuti pelatihan.

Pelatihan dan pengembangan di spot billiard Karawang harus tetap dipertahankan serta di kembangkan. mengingat jumlah karyawan yang terbatas, pelatihan karyawan dengan tujuan multi talenta merupakan alternatif daripada dengan merekrut karyawan baru. Kunjungan industri ini masih banyak kekurangan sehingga perlu masukan dikarenakan data yang di peroleh dari hasil observasi belum maksimal. dari hasil kunjungan industri ini penulis menyadari masih banyak kekurangan data yang digunakan dan jauh dari kata sempurna. Dengan sebuah data yang bisa dipertanggungjawabkan dari sumber penulis akan memperbaiki makalah tersebut. Oleh sebab itu penulis harapkan kritik serta sarannya mengenai pembahasan kesimpulan kunjungan industri diatas.

PENELITIAN LANJUTAN

Masih melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui lebih luas lagi tentang Bagaimana Pelatihan Karyawan di Spot Billiard Karawang dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, L. P., Setiawan, A., & Suryadi, C. S. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Pelatihan Karyawan Dengan Metode Piprecia-Edas. *Seminar Nasional Ilmu Terapan V 2021*, 1-6.
- Faddila, P., Khalida, R., Pertiwi, S., Sandi, H., Manajemen, P. S., Buana, U., & Karawang, P. (n.d.). *IDENTIFIKASI SEGMENTING , TARGETING , POSITIONING (STP) DALAM UPAYA MELEJITKAN UMKM DESA*. July 2022, 664-670.
- Hamidah, S., Pertiwi, S., Sandi, H., Hamidah, S., Pertiwi, S., Sandi, H., Psikologi, F., Buana, U., & Karawang, P. (2019). *Tingkat kepuasan konsumen umkm keripik pisang di desa kertaraharja*. 2(1), 3416-3424.
- Pendidikan, J., & Pengetahuan, I. (2019). *Y. Sartika, Tonich, R. Alexandro*. 2019(11), 296-301.
- Ramada, A. C., & Sandi, S. P. H. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Umkm Peci Anyaman Bambu Di Desa Kertaraharja. *Abdima Jurnal ...*, 2(1), 3482-3488. <https://journal.ubpkarawang.ac.id/index.php/AJPM/article/download/4089/2838>
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54-57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>