



## Analisis Prosedur Pembuatan Sistem Tata Kerja Bagian Refinery Planning & Optimization Dalam Meningkatkan Kinerja Pada PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit V Balikpapan

Nurul A'enaya Qalbi<sup>1\*</sup>, Wira Bharata<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Universitas Mulawarman, Indonesia

[nurulaenaya848@gmail.com](mailto:nurulaenaya848@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [wrbharata@fisip.unmul.ac.id](mailto:wrbharata@fisip.unmul.ac.id)<sup>2</sup>

Alamat: Jl. Kuaro, Samarinda, Kalimantan Timur

Korespondensi penulis: [nurulaenaya848@gmail.com](mailto:nurulaenaya848@gmail.com)\*

**Abstract.** *In facing the changes that occur, companies have difficulty following new regulations because of differences with previous regulations. Companies must be able to optimize functions in all parts of the company organization in order to maintain long-term competitiveness and achieve sustainable success. These rules are formed in standard operational procedures which contain operational procedures to ensure consistency, efficiency, minimize errors and safety in every work activity in the company so that it can run effectively and efficiently. This research aims to know the procedures for creating a Work Procedure System at PT Kilang Pertamina International Refinery Unit V Balikpapan and to find out the supporting and inhibiting factors in the procedure for creating a Work Procedure System. This research uses a descriptive qualitative approach. The technique used in this research involved conducting interviews, observation and documentation supported by 2 informants. Based on the results of this research, the procedure for creating a Work System at PT Kilang Pertamina International Refinery Unit V Balikpapan consist of eight structured stages, starting from preparation to the implementation below 1%. The suggestions provided to maximize performance emphasize the importance of effective communication and management commitment to overcoming obstacles in the creation of the Work System at PT Kilang Pertamina International Refinery Unit V Balikpapan.*

**Keywords:** *Rules, Work System, Manufacturing Procedures, Performance*

**Abstrak.** Dalam menghadapi perubahan yang terjadi, perusahaan kesulitan dalam mengikuti aturan baru karena adanya perbedaan dengan aturan yang sebelumnya. Perusahaan harus mampu mengoptimalkan fungsi-fungsi di semua bagian organisasi perusahaan agar dapat menjaga daya saing jangka panjang dan mencapai keberhasilan yang berkelanjutan. Aturan tersebut terbentuk dalam standar operasional prosedur yang berisi prosedur-prosedur operasional untuk memastikan konsistensi, efisiensi, meminimalisir kesalahan dan keamanan dalam setiap kegiatan pekerjaan pada perusahaan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja pada PT Kilang Pertamina Intenasional Refinery Unit V Balikpapan serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi yang didukung oleh 2 orang informan. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja PT Kilang Pertamina Intenasional Refinery Unit V Balikpapan terdiri dari delapan tahap yang terstruktur, mulai dari persiapan hingga tahap implementasi. Penerapan dilakukan dengan tingkat konsistensi yang sangat tinggi dengan inkonsistensi di bawah 1%. Kemudian saran-saran yang diberikan dalam upaya memaksimalkan kinerja, pentingnya komunikasi secara efektif, komitmen manajemen untuk mengatasi hambatan dalam pembuatan Sistem Tata Kerja di PT Kilang Pertamina Intenasional Refinery Unit V Balikpapan.

**Kata kunci:** Aturan, Sistem Tata Kerja, Prosedur Pembuatan, Kinerja

### 1. LATAR BELAKANG

Pada zaman perkembangan era globalisasi yang semakin pesat ini, menimbulkan peningkatan persaingan antar perusahaan, perusahaan harus bersaing dengan perusahaan lain dan tantangan di masa depan. Hal ini menyebabkan setiap perusahaan harus lebih

memperhatikan peningkatan pada kualitas dan efisiensi operasional agar dapat memenangkan persaingan di pasar global (Julyanthry et al., 2020). Dalam menghadapi perubahan yang terjadi, perusahaan kesulitan dalam mengikuti aturan baru karena adanya perbedaan dengan aturan yang sebelumnya. Adanya globalisasi membuat perusahaan diharuskan untuk mencapai organisasi perusahaan yang efektif dan efisien (Abbas et al., 2020). Hal ini dapat dicapai dengan memberi pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kuantitas dan kualitas produk atau jasa yang dipasarkan. Perusahaan perlu memperhatikan penyesuaian terhadap perubahan dan perkembangan yang terjadi, termasuk dalam hal implementasi sistem tata kerja atau standar operasional prosedur yang efektif.

Perusahaan harus mampu mengoptimalkan fungsi-fungsi di semua bagian organisasi perusahaan agar dapat menjaga daya saing jangka panjang dan mencapai keberhasilan yang berkelanjutan. Berdasarkan pemikiran Kurniawan (2002) bahwa organisasi perusahaan yang baik adalah sekelompok orang yang bekerja sama dengan memiliki tujuan yang jelas berdasarkan visi dan misi yang telah di sepakati bersama. Kinerja operasional yang baik tidak hanya mempengaruhi profitabilitas perusahaan, namun juga kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi perusahaan. Kinerja yang baik memerlukan evaluasi dan pembaruan yang berkala terhadap sistem yang ada. Proses ini tidak hanya membantu dalam menjaga relevansi dan efektivitas prosedur, namun juga mendorong inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pembuatan sistem tata kerja, faktor pendukung dan penghambat pada bagian Refinery Planning & Optimization pada PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit V Balikpapan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Manajemen Operasional**

Menurut Ichsan et al., (2021) manajemen Operasional pada dasarnya merupakan suatu proses pengelolaan, perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan aktivitas operasional pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan dengan efektif dan efisien. Manajemen operasional merupakan upaya yang optimal dalam mengelola berbagai faktor produksi, seperti sumber daya manusia (SDM), mesin, peralatan, bahan mentah dengan tujuan mengubahnya menjadi berbagai produk barang atau jasa (Ahmad, 2022).

### **Sistem Tata Kerja**

Sistem Tata kerja merupakan kumpulan aturan dan prosedur tertulis yang harus diikuti oleh seluruh pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya di perusahaan (intra-

ruv.pertamina.com, 2020). Standar operasional prosedur dibutuhkan pegawai untuk memastikan proses 16 produksi berjalan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan serta memungkinkan tim manajemen untuk mengambil tindakan yang cepat dan tepat jika terjadi problem dalam proses pekerjaan. Untuk mengatasi problem penerapan sistem tata kerja, penting untuk melakukan analisis kebutuhan dan memastikan sistem yang digunakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

### **Kinerja**

Kinerja ialah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan (Syahputra, 2022). Kinerja merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi atau instansi perusahaan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan sasaran, tujuan, visi dan misi perusahaan. Menurut Fahmi dalam Fachrunnisa (2016) mengatakan bahwa kinerja perusahaan merupakan hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan dalam satu periode waktu.

### **Konsepsional**

Definisi konsepsional adalah suatu abstraksi dari kejadian yang menjadi sasaran penelitian dan dapat memberi batasan tentang luasnya ruang lingkup pada penelitian sehingga peneliti memberikan pemahaman kepada pembaca dengan lebih mendalam tentang makna dan karakteristik dari sebuah konsep.

## **3. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer yaitu observasi, diskusi terfokus, wawancara, serta penyebaran kuisioner. Data sekunder diperoleh dari beberapa sumber misalnya dari jurnal penelitian, skripsi, buku referensi, situs internet. Penelitian ini menggunakan tiga jenis teknik pengumpulan data seperti melakukan wawancara, observasi tempat penelitian dan dokumentasi. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisa kualitatif.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja**

Prosedur pembuatan sangat diperlukan pekerja untuk mengetahui pembaharuan dalam langkah, proses bisnis maupun standarisasi. Tahap penting dalam pembuatan Sistem Tata Kerja adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, analisis tugas, dan melakukan prosedur kerja. Tahapan-tahapan yang dilakukan, mulai dari persiapan hingga implementasi menunjukkan adanya perencanaan yang matang dan pengelolaan yang sistematis. Proses penyusunan Sistem Tata Kerja yang melibatkan berbagai pihak, termasuk pekerja bagian terkait mencerminkan pendekatan yang menyeluruh. Hal ini sesuai dengan pendapat Ahmad (2022) bahwa manajemen operasional merupakan upaya optimal dalam mengelola berbagai faktor produksi. Sistem Tata Kerja dapat menjadi media untuk menyampaikan secara terperinci semua aktivitas perusahaan yang dijalankan, dapat membantu menyederhanakan syarat yang diperlukan pada proses pengambilan keputusan selama pembuatan Sistem Tata Kerja, serta dapat menjadi media komunikasi antar jabatan yang terkait terutama pekerja dengan pihak manajemen.

Rumusan Standar Operasional Prosuder menjadi relevan karena sebagai tolak ukur dalam menilai konsistensi perusahaan dalam melaksanakan program kerja. Proses yang dikehendaki tersebut berupa sistem proses kerja dalam bentuk aktivitas, aliran data, dan proses kerja. Prosedur operasional standar adalah proses standar sebagai langkah untuk melakukan aktivitas kerja. Tahap penting dalam penyusunan Sistem Tata Kerja adalah melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, 63 analisis tugas, dan melakukan prosedur kerja. Ketiga tahap tersebut bertujuan untuk menyusun prosedur kerja dalam membuat pedoman organisasi.

##### **Penerapan Sistem Tata Kerja**

Sistem Tata Kerja sangat berperan penting untuk menjalankan pekerjaan para pekerja, karena Sistem Tata Kerja merupakan pedoman terstruktur yang mengatur jalannya suatu kegiatan dari perusahaan. Bagi pekerja yang sudah mengetahui isi Sistem Tata Kerja maka kinerja yang didapatkan pekerja tersebut sesuai dengan prosedur yang terstandar yang telah di sesuaikan oleh perusahaan. Adanya proses review dan revisi yang berkelanjutan terhadap Sistem Tata Kerja menunjukkan bahwa perusahaan menerapkan prinsip continuous improvement. Hal ini sejalan dengan pendapat Julyanthry et al., (2021) bahwa manajemen operasional yang memiliki kinerja baik dan efisien sangat penting untuk keberhasilan organisasi dengan memperkuat keunggulan dalam persaingan.

## **Faktor Pendukung Prosedur Pembuatan Sistem Tata Kerja**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja bagian Refinery Planning Optimization di PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit V Balikpapan, ditemukan beberapa faktor pendukung yang sejalan dengan teori dan konsep menurut para ahli.

- a. Pengetahuan dan kolaborasi antar fungsi Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan pemilik Sistem Tata Kerja dan kolaborasi antar fungsi menjadi peran penting dalam pembuatan Sistem Tata Kerja. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen operasional yang dikemukakan oleh Ichsan et al., (2021), yang menekankan pentingnya koordinasi antar bagian dalam suatu organisasi.
- b. Dukungan teknologi informasi Penggunaan teknologi dalam pembuatan Sistem Tata kerja sangat mendukung efisiensi dan efektivitas proses. Hal ini sesuai dengan konsep efisiensi dan efektivitas dalam manajemen operasional yang dikemukakan oleh Cendani (2021).
- c. Infrastruktur yang mendukung Ketersediaan infrastruktur yang memadai, terutama jaringan internet, sangat mendukung proses pembuatan Sistem Tata Kerja. Hal ini sejalan dengan konsep manajemen operasional tentang pengelolaan sumber daya yang efektif yang dikemukakan oleh Ahmad (2022).
- d. Evaluasi berkala Adanya sistem evaluasi melalui ROEMS (Refinery Operations Excellence Management System) menunjukkan penerapan konsep continuous improvement dalam manajemen operasional. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Julyanthry et al., (2020) tentang pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja suatu organisasi.
- e. Regulasi dan kebijakan yang mendukung Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi menjadi tolak ukur keberhasilan Sistem Tata Kerja dengan adanya kebijakan khusus untuk perbaikan berkelanjutan. Hal ini sesuai dengan konsep standarisasi dan kepatuhan dalam manajemen operasional yang dikemukakan oleh Wahjono (2021).

Keberhasilan penerapan Sistem Tata Kerja sangat bergantung pada dukungan dan komitmen dari pimpinan perusahaan. Pemantauan dan evaluasi yang terus menerus juga penting untuk memastikan bahwa Sistem Tata Kerja tetap efektif dalam mendukung tujuan perusahaan.

## **Faktor Penghambat Prosedur Pembuatan Sistem Tata Kerja**

Kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa ada beberapa faktor penghambat dalam prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja di PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit V Balikpapan, yaitu:

- a. Keterbatasan informasi referensi Kurangnya informasi mengenai referensi untuk spesifikasi produk tertentu yang menjadi hambatan dalam pembuatan Sistem Tata Kerja. Hal ini bertentangan dengan konsep manajemen operasional yang menekankan pentingnya ketersediaan informasi yang memadai yang dikemukakan oleh Haming (2022).
- b. Pengelolaan dalam proses persetujuan Adanya hambatan dalam proses persetujuan atasan karena perbedaan lokasi kerja menunjukkan adanya tantangan dalam efisiensi proses. Ini bertentangan dengan konsep efisiensi dalam manajemen operasional yang dikemukakan oleh Adam (2021).
- c. Keterbatasan regulasi untuk produk tertentu Tidak adanya regulasi untuk produk tertentu dapat menghambat pembuatan Sistem Tata Kerja. Hal ini menunjukkan pentingnya standarisasi dan regulasi yang menyeluruh dalam manajemen operasional, seperti yang dikemukakan oleh Huriati et al., (2021).
- d. Waktu yang diperlukan dalam Service Level Agreement Service Level Agreement yang memakan waktu yang panjang yaitu 14 hari, meskipun dalam praktiknya hanya membutuhkan 2-3 hari, menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam proses. Ini bertentangan dengan konsep efisiensi waktu dalam manajemen operasional yang dikemukakan oleh Aditama (2020).

## **Kinerja**

Pembuatan Sistem Tata Kerja memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan. Hal ini tercermin dari standar kinerja yang lebih terukur, kesesuaian waktu kerja dengan target, dan peningkatan efisiensi. Temuan ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Dessler (2015) tentang indikator kinerja, yang meliputi kualitas kerja, produktivitas, dan keandalan. Penggunaan pendekatan SMART-C (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound, Commitment) dalam mengukur kinerja menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan sistem pengukuran kinerja yang komprehensif. Hal ini sesuai dengan konsep manajemen kinerja modern yang menekankan pentingnya penetapan target yang jelas dan terukur.

Konsistensi hasil kinerja yang dicapai setelah penerapan Sistem Tata Kerja menunjukkan bahwa sistem ini efektif dalam menjaga stabilitas dan kualitas kinerja perusahaan. Hal ini sejalan dengan tujuan manajemen operasional sebagaimana dikemukakan oleh Haming (2022), yaitu untuk menentukan strategi terbaik dalam mengelola operasional perusahaan. Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa prosedur pembuatan dan penerapan Sistem Tata Kerja di PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit V Balikpapan telah berjalan dengan baik. Hal ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip manajemen operasional yang efektif dan efisien.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja bagian Refinery Planning & Optimization PT Kilang Pertamina Internasional Refinery Unit V Balikpapan:

**Prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja meliputi beberapa tahapan penting, yaitu:**

- 1) Melakukan analisis sistem dan prosedur kerja, melakukan analisis tugas, dan melakukan prosedur kerja.
- 2) Proses penyusunan melibatkan berbagai pihak, termasuk pekerja bagian terkait.
- 3) Tahapan yang dilakukan mulai dari persiapan hingga implementasi menunjukkan adanya perencanaan yang matang dan pengelolaan yang sistematis.
- 4) Sistem Tata Kerja berfungsi sebagai media untuk menyampaikan secara terperinci semua aktivitas perusahaan, membantu menyederhanakan syarat pengambilan keputusan, serta menjadi media komunikasi antar jabatan.

**Faktor pendukung dalam prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja:**

- 1) Pengetahuan mendalam dari pemilik Sistem Tata Kerja dan kolaborasi antar fungsi dalam perusahaan menjadi landasan kuat dalam pembuatan Sistem Tata Kerja yang komprehensif. Hal ini memastikan bahwa Sistem Tata Kerja yang dihasilkan mencakup berbagai perspektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas Sistem Tata Kerja dalam operasional perusahaan.
- 2) Pemanfaatan perangkat lunak sangat memfasilitasi proses pembuatan, penyimpanan, dan akses Sistem Tata Kerja. Teknologi ini dapat memudahkan akses bagi seluruh pekerja pada waktu meningkatkan implementasi dan kepatuhan terhadap Sistem Tata Kerja.
- 3) Infrastruktur yang mendukung sangat penting dalam menunjang proses pembuatan Sistem Tata Kerja. Memastikan kelancaran komunikasi dan akses terhadap pembuatan Sistem Tata Kerja.

- 4) Sistem evaluasi melalui ROEMS memungkinkan peninjauan dan pembaruan Sistem Tata Kerja secara berkala. Hal ini mendukung prinsip perbaikan berkelanjutan dan memastikan bahwa Sistem Tata Kerja selalu relevan dengan kebutuhan operasional.
- 5) Keberadaan regulasi yang jelas dan kebijakan perusahaan yang mendukung perbaikan berkelanjutan menjadi landasan kuat bagi pembuatan Sistem Tata Kerja. Hal ini menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pengembangan Sistem Tata Kerja yang efektif.
- 6) Komitmen dan dukungan kuat dari pihak manajemen dalam proses pembuatan Sistem Tata Kerja sangat penting. Hal ini menciptakan budaya organisasi yang menghargai pentingnya Sistem Tata Kerja dan mendorong partisipasi aktif seluruh pekerja dalam pembuatan dan penggunaannya.
- 7) (Learning from event) adanya mekanisme untuk mengintegrasikan pembelajaran dari kejadian yang terjadi dalam Sistem Tata Kerja menunjukkan pendekatan adaptif dan responsif dalam pembuatan Sistem Tata Kerja. Hal ini memastikan bahwa Sistem Tata Kerja terus berkembang dan relevan dengan situasi operasional yang dinamis.

#### **Faktor penghambat dalam prosedur pembuatan Sistem Tata Kerja:**

- 1) Kurangnya informasi mengenai referensi untuk spesifikasi produk tertentu yang dapat menyulitkan pada proses pembuatan Sistem Tata Kerja.
- 2) Perbedaan lokasi kerja antara pembuat Sistem Tata Kerja dan pihak manajemen yang harus menyetujui, menyebabkan hambatan dalam proses persetujuan.
- 3) Tidak adanya regulasi yang jelas untuk beberapa produk tertentu menghambat pembuatan Sistem Tata Kerja yang komprehensif.
- 4) Meskipun pembuatan Sistem Tata Kerja hanya membutuhkan 2-3 hari, namun Service Level Agreement yang ditetapkan membutuhkan 72 waktu 14 hari, menunjukkan adanya ketidakefisienan dalam proses pembuatan Sistem Tata Kerja.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Adam, B. (2021). Peranan manajemen strategi dan manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pendidikan. *Jurnal Tahdzibi: Manajemen Pendidikan Islam*, 3(2), 57–66.
- Ahmad, G. N. (2022). *Manajemen operasi*. Bumi Aksara.
- AJUSTA, A. A. G., & Addin, S. (2018). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) di departemen HRD PT Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(3), 181–189.

- Alkahfi, M. A., & Nawawi, Z. M. (2023). Peran etika bisnis dalam perusahaan bisnis di era globalisasi, 3(2).
- Fachrunnisa, O. (2016). Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 2 – Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya, 04.
- Huriati, H., Serang, S., Ramlawati, R., Suriyanti, S., Alam, N., & Hidayah, N. (2021). Manajemen operasional pelayanan kesehatan HIV/AIDS pada puskesmas. Jurnal Kesehatan, 14(2), 174.
- Joesyiana, K. (2018). Penerapan metode pembelajaran observasi lapangan (Outdoor Study) pada mata kuliah manajemen operasional, 6(2).
- Machmud, R. (2014). Peranan penerapan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas kerja pegawai lembaga pemasyarakatan narkotika (Lapastika) Bollangi Kabupaten Gowa. Artikel, 1(233).
- Oron, W. (n.d.). Manajemen strategi SOP (Standar Operational Prosedur) dalam menghadapi persaingan kompetitif lembaga pendidikan Islam di era modern.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. Jurnal Dinamika Manajemen.
- Prasanti, D. (2018). Penggunaan media komunikasi bagi remaja perempuan dalam pencarian informasi kesehatan. LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi, 6(1), June 30.
- Pratama, S. A., & Intan, P. R. (2021). Pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kompetensi terhadap produktivitas kerja karyawan divisi ekspor PT. Dua Kuda Indonesia. Jurnal Ilmiah M-Progress, 11(1), January 4.
- Putra, F. A. D., & Rani, U. (2022). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada departemen administrasi PT Bumen Redja Abadi, 3.
- Rusdiana, H. A. (2014). Manajemen operasi (1st ed.). CV. Pustaka Setia.
- Safitri, D. E. (2019). Pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan. Jurnal Dimensi, 8(2), June 29.
- Somantri, G. R. (2005). Memahami metode kualitatif. Makara Human Behavior Studies in Asia, 9(2), 57.
- Sulistiono, K. D. (2013). Kualitas produk sebagai faktor penting dalam pemasaran ekspor pada PT. Eurogate Indonesia.
- Vitia, I. (2020). Evaluasi penerapan total quality management serta dampaknya terhadap efisiensi produktivitas dan laba perusahaan (Studi kasus pada PT. Terang Dunia Internusa).
- Yusra, Z., Zulkarnain, R., & Sofino, S. (2021). Pengelolaan LKP pada masa pandemi COVID-19. Journal of Lifelong Learning, 4(1), 15–22.