



Implementasi SOP Produksi Emboss di PT Nikomas Gemilang

Anti Wulan Agustini^{1*}, Maskanah²

¹⁻²Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Email : antyagustini@gmail.com¹, anahmaskanah09@gmail.com²

*Penulis Korespondensi : antyagustini@gmail.com

Abstract: *The manufacturing industry in Indonesia has experienced rapid growth along with the increasing demand from society for various industrial products. This condition encourages manufacturing companies to improve productivity, product quality, and production process efficiency in order to compete in the global market. One of the efforts that companies can undertake is the consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at every stage of the production process. This activity aims to determine the implementation of SOP in the emboss production process at PT Nikomas Gemilang and to examine its influence on the work efficiency of operators. The method used in this activity is a qualitative descriptive method with a participatory approach. Data collection was carried out through observation, direct work practice, and documentation during the implementation of the internship program (Kuliah Kerja Praktik/KKP). The results of the activity indicate that the implementation of SOP in the emboss production process has been carried out through several stages, namely the preparation stage, machine operation stage, and production result evaluation stage.*

Keywords: *Emboss; Manufacturing Industry; Production Process; SOP; Work Efficiency.*

Abstrak: Perkembangan industri manufaktur yang ada di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai produk industri. Kondisi tersebut mendorong perusahaan manufaktur untuk meningkatkan produktivitas, kualitas produk, serta efisiensi proses produksi agar mampu bersaing di pasar global. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan menerapkan SOP, yang di lakukan secara konsisten dalam setiap tahapan proses produksi. Kegiatan ini memiliki tujuan untuk mengetahui implementasi SOP pada proses produksi emboss di PT Nikomas Gemilang serta melihat pengaruhnya terhadap efisiensi kerja operator. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, praktik kerja langsung, serta dokumentasi selama pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik (KKP). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan SOP pada proses produksi emboss ini telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap operasional mesin, dan tahap evaluasi hasil produksi.

Kata Kunci: Emboss; Efisiensi Kerja; Industri Manufaktur; Proses Produksi; SOP.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan industri manufaktur yang ada di Indonesia dalam beberapa dekade terakhir ini telah menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat. Hal ini juga didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai produk industri, baik untuk kebutuhan domestik maupun pasar internasional. Industri di bidang manufaktur ini memiliki peranan yang sangat penting guna mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Oleh karena itu, perusahaan manufaktur dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas, serta efisiensi proses produksi agar dapat bersaing di tengah persaingan global yang semakin ketat.

Sektor industri manufaktur ialah salah satu sektor strategis yang telah memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional serta menjadi penggerak utama dalam pembangunan industri di Indonesia (Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2020). Dalam menghadapi persaingan industri yang semakin kompetitif, perusahaan sangat

perlu menerapkan sistem manajemen produksi yang efektif dan efisien. Manajemen produksi yang baik akan membantu perusahaan dalam mengatur penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, bahan baku, mesin, serta waktu produksi secara optimal.

Dengan manajemen produksi yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pada produk, menekan biaya produksi, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan proses produksi juga sangat dipengaruhi oleh adanya standar kerja yang sangat jelas dan terstruktur. Standar kerja tersebut biasanya dituangkan dalam bentuk *Standard Operating Procedure* (SOP) yang menjadi pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugasnya.

SOP ialah salah satu rangkaian dari instruksi kerja yang telah disusun secara sistematis dan terperinci untuk memastikan bahwa suatu pekerjaan ini dilakukan secara konsisten yang telah sesuai dengan standar yang ditetapkan (Nur'aini, 2020). Dengan adanya SOP ini, setiap karyawan dapat memahami beberapa langkah kerja yang harus dilakukan, sehingga proses kerja ini dapat berlangsung secara lebih terarah dan terkontrol. SOP tidak hanya memiliki fungsi sebagai panduan kerja saja, akan tetapi juga sebagai alat pengendalian dalam proses operasional perusahaan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan secara sistematis dan teratur.

SOP memiliki fungsi penting sebagai pedoman kerja bagi karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya, sehingga dalam kegiatan operasional ini perusahaan dapat berjalan secara terstruktur, terkontrol, dan juga dapat dipertanggungjawabkan (Setiawati, W, 2015). Dengan melalui penerapan SOP yang dilakukan secara jelas dan terstandar, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi risiko kesalahan produksi, serta meningkatkan kualitas hasil kerja. SOP juga dapat membantu dalam proses pelatihan karyawan baru karena mereka dapat memahami prosedur kerja dengan lebih mudah dengan melalui panduan yang telah disusun secara sistematis.

Dengan menerapkan SOP dalam organisasi, ini dapat meningkatkan suatu efektivitas dan efisiensi kerja karena setiap aktivitas kerja memiliki standar yang jelas dan dapat dievaluasi secara berkala (Wibowo, 2016). Hal ini sangat penting terutama dalam industri manufaktur yang memiliki proses produksi kompleks dan melibatkan berbagai tahapan kerja. Dalam industri manufaktur, kualitas produk ini juga merupakan salah satu faktor utama yang menentukan suatu keberhasilan bagi perusahaan dalam mempertahankan daya saing di pasar.

Kualitas produk ialah suatu kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan serta harapan bagi konsumen (Assauri, S, 2016). Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa setiap tahapan ini merupakan suatu proses produksi yang dilakukan sesuai

dengan standar yang telah ditetapkan agar produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang konsisten dan juga sesuai dengan kebutuhan pasar. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menjaga kualitas produk ialah dengan cara menerapkan SOP secara disiplin dalam setiap proses produksi.

PT Nikomas Gemilang ialah salah satu perusahaan manufaktur besar di Indonesia yang telah bergerak di bidang produksi sepatu olahraga dan kasual. Perusahaan ini merupakan bagian dari Pou Chen Group yang telah dikenal sebagai salah satu produsen sepatu terbesar di dunia. PT Nikomas Gemilang ini sudah memproduksi berbagai merek sepatu global seperti Nike, Adidas, dan Asics yang dipasarkan ke berbagai negara. Sebagai perusahaan yang memproduksi produk untuk pasar internasional.

PT Nikomas Gemilang, ini juga sudah dituntut untuk selalu menjaga kualitas produk serta memastikan setiap proses produksi ini sudah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam proses produksi sepatu, terdapat berbagai tahapan kerja yang harus dilakukan secara teliti dan terkoordinasi dengan baik. Salah satu tahapan yang sangat penting dalam proses produksi sepatu ialah dengan melakukan proses emboss, yaitu proses pencetakan logo, simbol, atau tekstur tertentu pada material sepatu dengan menggunakan mesin emboss yang bekerja dengan tekanan dan suhu tertentu.

Proses emboss ialah salah satu teknik dalam proses produksi yang memiliki tujuan untuk memberikan bentuk atau pola timbul pada suatu permukaan bahan menggunakan tekanan tertentu. Proses ini biasanya dilakukan pada bahan seperti kertas, plastik, kulit, maupun bahan tekstil dengan menggunakan cetakan atau mold khusus sehingga menghasilkan efek timbul yang memberikan nilai estetika maupun identitas produk (Siregar, S, 2018). Dalam industri manufaktur, proses emboss, ini harus dilakukan dengan tingkat ketelitian yang tinggi agar hasil yang diperoleh sesuai dengan desain dan standar kualitas.

Oleh karena itu, penerapan SOP yang tepat dalam proses emboss ini menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap tahapan kerja telah dilakukan dengan benar dan konsisten. SOP dalam proses emboss juga mencakup berbagai aspek seperti pengaturan suhu mesin, tekanan yang digunakan, waktu proses, serta prosedur pemeriksaan kualitas hasil emboss. Apabila SOP tidak diterapkan dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti cacat produk, ketidaksesuaian desain, serta menurunnya kualitas produk secara keseluruhan.

Dengan melalui kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk Kuliah Kerja Praktik (KKP), mahasiswa memiliki kesempatan untuk memahami secara langsung bagaimana penerapan SOP dalam proses produksi di lingkungan industri. Kegiatan ini tidak hanya

memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa saja, akan tetapi juga telah memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan yang terjadi di lapangan serta memberikan masukan yang dapat membantu meningkatkan suatu efektivitas dan efisiensi kerja di perusahaan. Dengan demikian, kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) di PT Nikomas Gemilang ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya penerapan SOP.

2. METODE PENGABDIAN

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan partisipatif. Metode deskriptif kualitatif ini telah digunakan, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena yang di lakukan secara mendalam melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian (Sugiyono, 2017). Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini dilakukan di PT Nikomas Gemilang pada bagian produksi emboss. Adapun teknik dalam pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, praktik kerja langsung, serta dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek (KKP).

Tahapan kegiatan pengabdian meliputi beberapa langkah. Tahap pertama ialah dengan melakukan observasi lapangan untuk memahami alur proses produksi serta penerapan SOP pada mesin emboss (Arikunto, S, 2016). Tahap kedua ialah dengan melakukan praktik langsung dalam proses produksi dengan mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan, termasuk penggunaan alat pelindung diri dan pemeriksaan kondisi mesin sebelum di lakukan. Tahap terakhir ialah melakukan pendampingan kerja serta pembuatan laporan target produksi harian bersama tim produksi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi SOP pada Proses Produksi Emboss

Standard Operating Procedure (SOP) ialah salah satu instrumen yang sangat penting dalam pengelolaan kegiatan operasional di perusahaan, khususnya pada sektor industri manufaktur yang memiliki proses produksi yang kompleks. SOP memiliki fungsi sebagai pedoman kerja yang memberikan arahan yang sangat jelas mengenai beberapa langkah yang harus di lakukan oleh pekerja.

langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pekerja dalam menjalankan suatu pekerjaan. SOP ini ialah suatu rangkaian dari instruksi kerja yang telah disusun secara sistematis dan terperinci, yang bertujuan untuk membantu suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas operasional secara konsisten, efektif, dan efisien (Tambunan, R. M, 2013). Dengan

adanya SOP, maka setiap proses kerja ini dapat dilakukan secara terstandar sehingga mampu meminimalkan kesalahan kerja serta meningkatkan kualitas hasil produksi.

Penerapan SOP ini pun sangat penting dalam proses produksi karena setiap tahapan kerja harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan. SOP juga memiliki fungsi sebagai suatu pedoman dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga setiap aktivitas kerja yang dilakukan secara terarah dan dapat dipertanggungjawabkan oleh para pekerja (Wibowo, 2016). Berdasarkan hasil observasi dan praktik kerja selama kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP), proses produksi emboss di PT Nikomas Gemilang dilaksanakan dengan mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Prosedur tersebut meliputi beberapa tahapan yang sangat penting yaitu tahap persiapan, tahap operasional mesin, serta tahap evaluasi hasil produksi. Setiap tahapan dalam proses produksi tersebut memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kualitas hasil emboss serta memastikan proses produksi berjalan secara efisien. Pada tahap persiapan, para operator diwajibkan untuk menggunakan alat pelindung diri (APD). Penggunaan alat pelindung diri ini memiliki tujuan untuk menjaga keselamatan kerja operator serta mengurangi risiko kecelakaan kerja di lingkungan industri.

Keselamatan dan kesehatan kerja ialah bentuk upaya, yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman, sehat, dan bebas dari potensi kecelakaan sehingga pekerja dapat menjalankan tugasnya secara optimal. Dengan penerapan standar keselamatan kerja yang baik, perusahaan ini dapat melindungi tenaga kerja dari berbagai risiko kerja yang mungkin akan terjadi. Selain itu, tahap persiapan juga mencakup pemeriksaan kondisi mesin serta kesiapan bahan yang akan digunakan dalam proses emboss. Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa mesin emboss, sudah berada dalam kondisi yang baik.

Pengendalian suatu proses produksi ini sangat penting dilakukan sebelum proses produksi dimulai agar seluruh sumber daya yang digunakan berada dalam kondisi siap pakai (Assauri, S, 2016). Pada tahap operasional, operator telah melakukan pemeriksaan terhadap kondisi mesin emboss, memastikan tekanan udara yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta memasang cetakan emboss dengan presisi yang tepat. Ketepatan dalam pemasangan cetakan sangat menentukan suatu kualitas hasil emboss yang telah dihasilkan.

Selanjutnya, proses emboss ini pun dilakukan dengan mengoperasikan mesin, yang sesuai dengan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Operator menekan tombol operasional mesin secara bersamaan sehingga mesin dapat bekerja dengan tekanan dan suhu yang sesuai. Proses ini dilakukan secara berulang, yang sesuai dengan jumlah komponen yang akan diproduksi. Penerapan prosedur kerja yang sistematis dalam proses produksi ini dapat

meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi potensi kesalahan dalam proses manufaktur (Putra, A., Nugroho, S., & Wibowo, D, 2023). Dengan adanya prosedur kerja yang jelas, operator dapat menjalankan tugasnya secara lebih terarah dan konsisten.

Tahap selanjutnya adalah tahap evaluasi hasil produksi. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap kualitas hasil dari emboss yang telah diproduksi. Pemeriksaan ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa hasil emboss memiliki bentuk, kedalaman, dan posisi yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengendalian kualitas ialah suatu proses yang telah dilakukan untuk memastikan bahwa produk yang dihasilkan telah memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan (Tjiptono, F, 2017).

Meningkatkan suatu efisiensi pada produksi

Dengan menerapkan SOP pada proses produksi emboss ini telah memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan efisiensi kerja operator. Berdasarkan hasil kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) yang dilakukan, target produksi harian yang telah ditetapkan oleh perusahaan dapat tercapai dengan rata-rata sekitar 500 komponen emboss per hari. Hal ini telah menunjukkan bahwasannya dengan penerapan SOP, ini telah mampu membantu operator dalam menjalankan proses kerja secara lebih sistematis dan terstruktur.

Efisiensi kerja ialah suatu kemampuan dari organisasi dalam menggunakan sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk menghasilkan *output* yang maksimal (Handoko, T. H, 2014). Dengan adanya SOP yang dilakukan secara jelas, setiap operator ini dapat memahami tahapan kerja yang harus dilakukan sehingga waktu kerja dapat dimanfaatkan secara lebih efektif. Selain itu, SOP juga telah membantu guna mengurangi waktu yang terbuang akibat kesalahan kerja atau ketidaksesuaian prosedur produksi.

Selain untuk meningkatkan efisiensi kerja, SOP juga dapat mempermudah proses pembelajaran bagi operator baru. Prosedur kerja yang telah terdokumentasi dengan baik memungkinkan karyawan baru untuk memahami proses produksi yang dilakukan secara lebih cepat (Sedarmayanti, 2017). Dengan adanya standar kerja yang jelas, ini dapat membantu guna meningkatkan kompetensi pada tenaga kerja karena bagi para pekerja yang memiliki pedoman yang dapat dijadikan acuan dalam melaksanakan pekerjaan.

Kendala dalam melakukan proses produksi

Meskipun penerapan SOP ini telah dilakukan secara baik, dalam suatu pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP), akan tetapi masih ditemukan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran proses produksi. Salah satu kendala yang ditemukan ialah dengan adanya kerusakan mekanis pada mesin emboss yang dapat menyebabkan proses

produksi harus dihentikan sementara. Kerusakan mesin ini dapat terjadi karena berbagai factor, salah satunya seperti keausan komponen mesin, kesalahan penggunaan mesin, maupun kurangnya perawatan mesin secara berkala. Selain itu, kendala lainnya ialah adanya keterbatasan pemahaman operator baru terhadap prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pelatihan kerja ini ialah salah satu cara yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan dalam menjalankan tugasnya (Mangkunegara, A. P, 2017). Keterbatasan waktu produksi ini juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian target produksi. Dalam kondisi tertentu, perusahaan harus mampu mengatur waktu kerja secara efektif agar target produksi tetap dapat tercapai. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, ini akan dilakukan suatu koordinasi dengan teknisi mesin serta konsultasi dengan leader produksi guna memastikan proses produksi dapat berjalan kembali secara optimal.

Penerapan SOP yang baik, ini juga dapat membantu perusahaan dalam mengurangi kesalahan operasional, meningkatkan kualitas kerja karyawan, serta guna menciptakan sistem kerja yang lebih terorganisir (Purwaningsih, R., & Purwanggono, B, 2020). Dengan demikian, dengan adanya penerapan SOP yang konsisten dalam proses produksi ini dapat memberikan kontribusi yang sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja perusahaan yang di lakukan secara menyeluruh

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP) yang telah dilaksanakan, ini dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP pada proses produksi emboss di PT Nikomas Gemilang ini telah diterapkan dengan cukup baik dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Penerapan SOP ini pun mencakup beberapa tahapan penting, yaitu tahap persiapan, tahap operasional mesin, serta tahap evaluasi hasil produksi. Setiap tahapan dilakukan dengan cara terstruktur untuk memastikan bahwa proses produksi berjalan dengan lancar.

Pada tahap persiapan, operator ini pun diwajibkan untuk menggunakan alat pelindung diri serta melakukan pemeriksaan terhadap kondisi mesin dan bahan yang akan digunakan. Tahapan ini memiliki tujuan untuk menjaga keselamatan kerja operator serta memastikan bahwa mesin dan peralatan yang digunakan berada dalam kondisi yang baik sebelum proses produksi dimulai. Selanjutnya, pada tahap operasional mesin, operator pun menjalankan

proses emboss dengan mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan, mulai dari pemasangan cetakan, pengaturan tekanan udara.

Selain itu, tahap evaluasi dari hasil produksi juga menjadi bagian yang sangat penting dalam penerapan SOP pada proses produksi emboss. Pada tahap ini dilakukan pemeriksaan terhadap hasil emboss untuk memastikan bahwa bentuk, posisi, serta kedalaman emboss telah sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dengan adanya proses evaluasi ini, perusahaan dapat menjaga konsistensi kualitas produk yang dihasilkan. Penerapan SOP pada proses produksi emboss juga memberikan dampak yang positif terhadap peningkatan efisiensi kerja operator.

Hal ini dapat dilihat dari tercapainya target produksi harian yang ditetapkan oleh perusahaan dengan rata-rata sekitar 500 komponen emboss per hari. SOP, ini pun memiliki tujuan untuk membantu operator dalam menjalankan pekerjaannya yang dilakukan secara lebih sistematis, terarah, dan terorganisir sehingga waktu kerja dapat dimanfaatkan secara lebih efektif. Selain itu, SOP juga mempermudah suatu proses pembelajaran bagi operator baru karena prosedur kerja yang telah terdokumentasi dapat dijadikan pedoman dalam memahami proses produksi.

Namun demikian, dalam pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP) masih ditemukan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran proses produksi, seperti kerusakan mekanis pada mesin emboss, keterbatasan pemahaman operator baru terhadap prosedur kerja, serta keterbatasan waktu produksi. Dari kendala tersebut sudah teratasi dengan melalui koordinasi dengan teknisi mesin, peningkatan pelatihan bagi operator, serta pengaturan waktu kerja yang lebih efektif.

Secara keseluruhan, dengan adanya penerapan SOP dalam proses produksi emboss yang ada di PT Nikomas Gemilang, ini memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung suatu kelancaran dari proses produksi, meningkatkan efisiensi kerja, serta menjaga kualitas hasil produksi. Dengan penerapan SOP yang konsisten dan didukung oleh pengawasan serta pelatihan yang berkelanjutan, proses produksi ini pun dapat berjalan secara lebih optimal serta telah memberikan kontribusi positif terhadap kinerja perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian*. Rineka Cipta.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen produksi dan operasi*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Handoko, T. H. (2014). *Manajemen*. BPFE.

- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2020). *Perkembangan industri manufaktur di Indonesia*. Kemenperin.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nur'aini. (2020). *Manajemen operasional*. Andi.
- Purwaningsih, R., & Purwanggono, B. (2020). *Manajemen operasional industri*. Undip Press.
- Putra, A., Nugroho, S., & Wibowo, D. (2023). *Manajemen proses produksi industri*. Kencana.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Refika Aditama.
- Setiawati, W. (2015). *Standar operasional prosedur dalam organisasi*. Pustaka Baru Press.
- Siregar, S. (2018). *Manajemen produksi*. Kencana.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). *Standard operating procedure (SOP)*. Maiestas Publishing.
- Tjiptono, F. (2017). *Manajemen kualitas*. Andi.
- Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Rajawali Pers.