

The Ability of Linen Housekeeping Treatment Practice for Students' Field Practice Readiness in SMK 45 Lembang

Diana Rahmi Aisah^{1*}, Neni Rohaeni¹, Mirna Purnama¹

¹Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, Departemen PKK FPTK UPI

* diana.rahmi17@gmail.com

ABSTRACT

The background of this research is the importance of students' ability in linen housekeeping treatment as field practice readiness in accordance to hotel's standard operating procedure. The aim of this research is to gain the data of linen housekeeping treatment practice as field practice readiness in SMK 45 Lembang. The method used in this research is descriptive method. The instrument uses performance criteria from Guttman Scale. The sample used in this research is the total sample of 39 students. The result of this research is that the ability of linen housekeeping treatment practice in accordance to hotel's standard operating procedure encompass three phases done by students, which are preparation, execution, and result. In preparation phase, students are able to maintain their personal hygiene and their work uniforms. In execution phase, students are able to do linen delivery, reception, and storage. In result phase, students are able to tidy out linen. All of the students are able to tend the linen well in accordance to hotel's standard operating procedure, but a small number of the students are unable to do so as their field practice readiness. The recommendation for the teachers is to keep giving linen-related knowledge to the students in order to prepare them for field practice.

Keywords: Linen Housekeeping, Field Practice, Standard Operating Procedure

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), berdasarkan Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional (Sisdiknas) Nomor 20 Tahun 2003 mengenai tujuan pendidikan nasional pasal 3 dan penjelasannya pasal 15, merupakan pendidikan menengah yang mempersiapkan peserta didik untuk bekerja pada bidang tertentu. Tujuan dari SMK yaitu menyiapkan peserta didik menjadi manusia produktif yang dapat bekerja sesuai dengan bidang keahliannya melalui proses pendidikan. SMK 45 Lembang merupakan sekolah kejuruan yang menyediakan program keahlian akomodasi perhotelan. Akomodasi perhotelan merupakan salah satu kompetensi keahlian yang dipersiapkan untuk memasuki dunia kerja yang profesional di bidang perhotelan (Malinda, dkk. 2016, hlm. 107).

SMK 45 Lembang mengaplikasikan teori, praktek, dan Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL merupakan suatu kegiatan pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar bagi peserta didik untuk berpartisipasi langsung dalam dunia kerja sesuai dengan bidangnya. Hasil penelitian yang dilakukan Arifan (2014, hlm. 49)

mengemukakan bahwa PKL merupakan kegiatan yang sangat penting, bahkan kegiatan ini wajib dilakukan oleh peserta didik SMK karena dapat membentuk implementasi secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan sekolah dengan program penguasaan keahlian yang diperoleh melalui kegiatan kerja secara langsung di dunia kerja. Melalui kegiatan PKL peserta didik diharapkan mendapat wawasan yang lebih luas mengenai pandangan dalam dunia kerja, dan dapat menumbuhkan sikap yang lebih profesional.

Persiapan dan pelaksanaan PKL oleh peserta didik hendaknya sesuai dengan kompetensi yang telah ditentukan oleh sekolah. Persiapan merupakan keseluruhan kondisi individu yang meliputi kematangan fisik, mental dan pengalaman serta adanya kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan atau kegiatan yang diperlukan pada setiap pekerjaan (Surokim, 2016, hlm. 566). Kompetensi yang harus ditempuh oleh peserta didik SMK 45 Lembang Jurusan Akomodasi Perhotelan yaitu kompetensi pada keahlian *housekeeping* di hotel. *Housekeeping*

merupakan suatu departemen di hotel yang memiliki tugas membersihkan kamar, mengatur atau menata peralatan yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, dan kebersihan (Nayak, dkk. 2015, hlm. 09). *Housekeeping* memiliki beberapa bagian, seperti *public area*, *room divisi*, *front office*, *gardener*, *order taker*, *laundry* dan *linen*. Salah satu bagian yang harus dipelajari oleh peserta didik akomodasi perhotelan yaitu bagian *linen*. *Linen* merupakan produk berbahan dasar kain yang ada di hotel, yang dikelola oleh *linen attendant* dan bertanggung jawab terhadap penyediaan, penanganan, penyimpanan, dan perawatan *linen* (Putri, dkk. 2015, hlm. 49).

Peserta didik sebagai *linen attendant* harus mampu dalam perawatan *linen housekeeping* yang meliputi pengiriman *linen* ke *laundry*, penerimaan *linen* dari *laundry*, dan penyimpanan *linen* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel. SOP adalah salah satu aspek yang mempengaruhi dalam meningkatkan kemampuan dan kedisiplinan peserta didik dalam melaksanakan PK L. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Winata (2016, hlm. 78) bahwa penerapan SOP dapat mengurangi kesalahan pada proses, serta membuat kinerja semakin terstruktur, dan memperjelas tanggung jawab masing-masing divisi. Pelaksanaan praktik perawatan *linen housekeeping* merupakan bagian pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh peserta didik sebagai *linen attendant*. Perawatan *linen housekeeping* adalah kegiatan yang dilakukan untuk menjaga dan merawat kebersihan *linen* agar tetap bersih pada saat digunakan untuk kamar tamu. Proses perawatan *linen housekeeping* memiliki beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan dan hasil. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nasution (2015, hlm. 51) bahwa pada saat proses pelaksanaan praktik harus memperhatikan tahapan-tahapan yang ada, seperti tahapan persiapan, pelaksanaan, dan hasil. Tindakan tersebut merupakan penerapan yang sesuai dengan SOP agar peserta didik dapat menjadi *linen attendant* yang kompeten, dan memiliki tanggung jawab dalam penyimpanan, pengeluaran dan penerimaan *linen* ke *laundry*.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di SMK 45 Lembang pada saat

melaksanakan PPL bulan Oktober ditemukan bahwa peserta didik SMK 45 Lembang yang belum melaksanakan PKL masih perlu dioptimalkan dalam praktik *linen* dan perawatan *linen* yang diterapkan di *housekeeping* sesuai dengan SOP. Hal tersebut dikarenakan materi pembelajaran dalam perawatan *linen housekeeping* di sekolah kurang sesuai dengan praktik perawatan *linen* di hotel, kemudian sarana dan prasarana yang kurang memadai untuk melaksanakan praktik perawatan *linen* menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan praktik.

Berdasarkan permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kemampuan peserta didik dalam proses perawatan *linen housekeeping*, karena berkaitan erat dengan ilmu yang berada di Prodi PKK khususnya konsentrasi Tata Graha. Permasalahan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian terhadap kemampuan peserta didik ke dalam judul: “Kemampuan perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan oleh peserta didik SMK 45 Lembang.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan aspek fenomena sosial tertentu yang relevan dengan hasil penelitian yang didapat. Oleh karena itu penelitian ini akan menggambarkan tentang kemampuan praktik perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan oleh peserta didik SMK 45 Lembang. Data diperoleh dengan cara mengamati pelaksanaan praktik perawatan *linen housekeeping* yang dilakukan oleh peserta didik secara teliti.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah skala penilaian. Instrumen ini dapat memperoleh data tentang kemampuan peserta didik dalam melaksanakan praktik perawatan *linen housekeeping*, sehingga dapat menunjukkan hasil kemampuan perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan pada pelaksanaan PKL di Hotel. Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan skala *Guttman* dengan dua pilihan jawaban “ya” atau “tidak ” yang diperoleh dari hasil

observasi. Peneliti mengamati peserta didik pada saat melaksanakan praktik perawatan *linen housekeeping* dengan bantuan dan kerjasama dengan guru *housekeeping*.

1. Presentase data

Pengolahan data dalam penelitian ini yaitu dengan menghitung presentase jumlah kemampuan peserta didik yang memenuhi aspek penilaian. Adapun kriteria persentase data keseluruhan peserta didik dalam penelitian ini berpedoman pada batasan yang dikemukakan oleh Ali (1985, hlm. 184), yaitu:

100%	= Seluruhnya
76% - 99%	= Sebagian besar
51% - 75%	= Lebih dari setengahnya
50%	= Setengahnya
26% - 49%	= Kurang dari setengahnya
1% - 25%	= Sebagian kecil
0%	= Tidak seorang pun

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

Data hasil unjuk kerja kemampuan perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan Penelitian ini dilakukan dengan unjuk kerja kemampuan kepada 39 peserta didik.

Aspek kemampuan yang dijadikan indikator dalam penelitian ini meliputi:

1. Aspek Persiapan Praktik Perawatan *Linen Housekeeping*

Temuan hasil penelitian pada aspek persiapan menunjukkan bahwa seluruhnya (100%) memakai seragam praktik yang bersih dan rapih, memakai pin tanda pengenalan, memakai sepatu pantopel berwarna hitam, rambut ditata rapih pria maupun wanita dan untuk berhijab disesuaikan, tidak berbau badan, dan kesehatan tubuh yang bugar. Sebagian besar masing-masing (89.74%) memakai parfum yang beraroma menyengat, (79.48%) kuku dipotong rapih dan bersih, dan (71.79%) tidak memakai aksesoris yang berlebihan. dan kemampuan peserta didik pada aspek persiapan yang tidak sesuai dengan SOP, kurang dari setengahnya (28.20%) memakai aksesoris yang berlebihan pada saat praktik, dan sebagian kecil masing-masing (20.51%) memiliki kuku yang tidak dipotong rapih dan bersih, (10.25%) memakai parfum yang beraroma menyengat.

2. Aspek Pelaksanaan Praktik Perawatan *Linen Housekeeping*

Temuan hasil penelitian pada aspek persiapan menunjukkan bahwa seluruhnya (100%) dapat mendata dan menghitung jumlah *linen* kosong, memisahkan *linen* kotor berdasarkan jenisnya, memisahkan *linen* basah bernoda dengan *linen* basah dan kotor biasa, memisahkan *linen* rusak dengan yang tidak layak pakai, mencatat dan membuat bukti pengeluaran *linen*, mengecek *linen* yang dikirim oleh pihak *laundry*, menghitung secara teliti dan benar seluruh *linen*, melakukan pengecekan secara bahwa *linen* dalam keadaan bersih, melapor kepada *supervisor* apabila terjadi kesalahan pada saat penerimaan *linen* dari *laundry*, menyalakan penerangan yang cukup untuk menghindari kelembapan, dan menjaga kondisi *linen* dalam keadaan bersih dan tertutup agar terhindar dari kotoran. Sebagian besar masing-masing peserta didik (97.43%) mencatat dan membuat bukti penerimaan *linen*, (89.74%) melapor kepada *supervisor* apabila terjadi kesalahan pada saat pengiriman *linen* kotor, (87.17%) menempatkan *linen* sesuai dengan kategori, (82.05%) memisahkan *linen* yang bersih tapi kusam dengan *linen* yang siap pakai, (79.48%) menghitung jumlah *linen* yang akan diambil pihak *laundry*, dan lebih dari setengahnya (71.79%) mengecek *trolley linen* kotor. Kemampuan peserta didik pada aspek pelaksanaan yang tidak sesuai dengan SOP kurang dari setengahnya (28.20%) tidak mengecek *trolley linen* kotor, dan sebagian kecil masing-masing (20.51%) peserta didik tidak menghitung jumlah *linen* yang akan diambil oleh pihak *laundry*, (17.94%) tidak memisahkan *linen* bersih tapi kusam dengan *linen* yang siap pakai, (12.82%) tidak menempatkan *linen* sesuai dengan kategori, (10.25%) tidak melaporkan kesalahan pada *supervisor*, dan (2.56%) peserta didik tidak mencatat dan membuat bukti penerimaan *linen*.

3. Hasil Praktik Perawatan *Linen Housekeeping*

Temuan hasil penelitian pada aspek persiapan menunjukkan bahwa (sebagian besar (89.74%) sudah mampu untuk tahap hasil meliputi: *linen* tersusun rapih sesuai dengan kategori, *linen* dalam keadaan bersih dan wangi yang sesuai dengan SOP. Namun sebagian kecil (10.25%) peserta didik dinyatakan tidak mampu.

B. Pembahasan

1. Aspek Persiapan Praktik Perawatan *Linen Housekeeping*

Data hasil menunjukkan sebagian besar peserta didik berada pada kriteria mampu dalam mempersiapkan diri sebelum melakukan praktik seperti: memakai seragam praktik, pakaian seragam putih bersih, pin tanda pengenal, sepatu pantofel berwarna hitam, rambut tertata rapi, tidak berbau badan, dan memiliki tubuh yang sehat. Namun sebagian kecil peserta didik berada pada kriteria tidak mampu, karena pada saat persiapan praktik perawatan *linen housekeeping*, peserta didik kurang memperhatikan SOP, seperti: memakai aksesoris yang berlebihan, kuku yang tidak di potong rapih, dan memakai parfum yang menyengat. Peserta didik hendaknya memperhatikan persiapan diri sebelum melakukan praktik, karena tahap persiapan merupakan tahap awal yang paling penting untuk menunjang kelancaran pada saat praktik, sejalan dengan yang dikemukakan oleh Surokim (2016, hlm. 566) bahwa persiapan memerlukan kondisi individu yang meliputi kematangan fisik, mental, dan pengalaman, adanya kemauan dan kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan

2. Aspek Pelaksanaan Praktik Perawatan *Linen Housekeeping*

Data hasil menunjukkan kemampuan peserta didik dalam praktik perawatan *linen housekeeping* pada aspek pelaksanaan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik sudah mampu pada indikator mendata dan menghitung jumlah *linen* kotor, memisahkan *linen* kotor berdasarkan jenis, *linen* basah bernoda dengan *linen* basah kotor biasa, *linen* rusak dengan *linen* yang tidak layak pakai, mencatat dan membuat bukti pengeluaran *linen*, mengecek *linen* yang dikirim oleh pihak *laundry*, menghitung secara teliti dan benar seluruh *linen*, melakukan pengecekan bahwa *linen* benar dalam keadaan bersih, melapor kepada *supervisor* apabila terjadi kesalahan dalam penerimaan *linen*, menyalakan penerangan

(lampu) untuk menghindari kelembaban, dan menjaga keadaan *linen* tetap bersih. Namun ada sebagian kecil peserta didik berada pada kriteria tidak mampu pada indikator mengecek *trolley linen* kotor, menghitung jumlah *linen* yang akan diambil pihak *laundry*, melapor kepada *supervisor* apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman *linen*, mencatat dan membuat bukti penerimaan *linen*, menempatkan *linen* sesuai dengan kategori, memisahkan *linen* yang kusam dengan *linen* yang siap pakai. Hal tersebut dikarenakan pada saat proses pelaksanaan, peserta didik tidak memperhatikan SOP. Tuntutan pada saat melaksanakan PKL terutama pada tahap pelaksanaan adalah mengetahui atau memahami urutan pekerjaan yang akan dikerjakan dengan mengacu kepada SOP, fungsi dan tujuan SOP dalam pelaksanaan pekerjaan adalah dapat memperlancar tugas pekerja, dan mengetahui hambatan-hambatan pada saat bekerja, yang bertujuan untuk menjadikan pekerjaan menjadi lebih tersusun dan dapat menciptakan pelayanan yang baik. Terciptanya SOP akan menghasilkan pelayanan yang terbaik, hal tersebut akan menjadi nilai lebih yang dimiliki hotel untuk bersaing dengan hotel lainnya. pekerjaan rutin (Nelis, Neni, Yoyoh, 2017).

3. Hasil Praktik Perawatan *Linen Housekeeping*

Data hasil kemampuan peserta didik dalam tahap hasil menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik telah mampu dalam praktik perawatan *linen housekeeping* meliputi *linen* tersusun rapih sesuai dengan kategori, *linen* bersih dan wangi pada tahap hasil dan sebagian kecil tidak peserta didik yang melakukan kesalahan pada perawatan *linen housekeeping*. Kemampuan peserta didik pada tahap hasil perawatan *linen* sangat penting, karena *linen* di hotel harus selalu bersih dan wangi terutama *linen housekeeping*, sebab hal utama yang dilihat tamu pada saat datang ke hotel dan memasuki *room* adalah kualitas pelayanannya yang sesuai dengan SOP, terutama pada kebersihan *room* dan *linen*, jika *room* dan *linen* dalam keadaan bersih wangi akan membuat tamu merasakan

kenyamanan selama menginap di hotel sejalan dengan yang dikemukakan oleh Risky (2014, hlm. 60) bahwa dengan adanya *room* yang bersih, nyaman dan rapih, akan membuat tamu merasa puas dan betah untuk menginap atau tinggal di hotel.

SIMPULAN

Simpulan penelitian disusun berdasarkan tujuan penelitian, hasil penelitian dan pembahasannya. Simpulan yang meliputi kemampuan praktik perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan oleh peserta didik SMK 45 Lembang yang dikemukakan sebagai berikut:

1. Kemampuan praktik perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan oleh peserta didik SMK 45 Lembang pada aspek persiapan yang berkaitan dengan persiapan dan kebersihan diri menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik sudah mampu dalam memakai seragam praktik, pin tanda pengenal, sepatu pantopel berwarna hitam, pakaian bersih rapih, rambut di tatar rapih, tidak memakai aksesoris berlebihan, kuku dipotong rapih, memakai parfum yang tidak menyengat, tidak berbau badan yang sesuai dengan SOP hotel.
2. Kemampuan praktik perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan oleh peserta didik SMK 45 Lembang pada aspek pelaksanaan yang berkaitan dengan pengiriman *linen* ke *laundry*, penerimaan *linen* dari *laundry*, dan penyimpanan *linen* menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik sudah mampu dalam menghitung *linen* kotor, memisahkan *linen* kotor berdasarkan jenisnya, memisahkan *linen* basah dengan yang bernoda biasa ataupun noda berat, memisahkan *linen* rusak yang tidak layak pakai, mengecek *trolley linen* kotor, menghitung jumlah *linen* yang akan diambil, mencatat dan membuat bukti pengeluaran *linen*, melapor kepada *supervisor* bila terjadi kesalahan pada saat pengiriman *linen* kotor, mengecek *linen* yang dikirim pihak *laundry*, menghitung seluruh *linen* yang sudah

dikirim pihak *laundry*, melakukan pengecekan bahwa *linen* benar-benar bersih, mencatat dan membuat bukti penerimaan *linen*, melapor kepada *supervisor* bila terjadi kesalahan pada saat penerimaan *linen*, menempatkan *linen* sesuai dengan kategori, memisahkan *linen* yang bersih tapi kusam dengan *linen* yang siap pakai, menyalakan penerangan (lampu) yang cukup untuk membantu mengurangi kelembaban suhu ruangan, dan menjaga kondisi *linen* tetap bersih dan tertutup agar terhindar dari debu ataupun kotoran yang sesuai dengan SOP hotel.

3. Kemampuan praktik perawatan *linen housekeeping* sebagai kesiapan praktik kerja lapangan oleh peserta didik SMK 45 Lembang pada aspek hasil berkaitan dengan *linen* bersih dan wangi, serta *linen* tersusun rapih sesuai dengan kategori *linen*, menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik sudah mampu dalam tahap hasil perawatan *linen housekeeping*. Pencapaian tersebut menunjukkan bahwa peserta didik mampu menyelesaikan praktik perawatan *linen housekeeping* dengan baik dan sesuai dengan SOP yang ada.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, M. (1985). *Penelitian Kependidikan Prosedur dan Strategi*. Bandung: Angkasa
- Arifin, M. (2014). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informatika Praktik Kerja Lapangan Pada Instansi/Perusahaan*. *Jurnal SIMETRIS*, 2, 1 [Online] Tersedia :<https://jurnal.umk.ac.id/index.php/simet/article/view/130>.
- Darsono, Agustinus. (1994). *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Fadhli A. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media
- Hartatik I. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP*. Flashbooks. Yogyakarta
- Kemendikbud. (1997). *Penyelenggaraan Pendidikan Sistem Ganda Pada Sekolah Menengah Kejuruan*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan.
- Malinda R. (2016). *Penguasaan Pengetahuan Prosedur Pembersihan Area Umum Pada Mata Pelajaran Tata Graha Oleh SMKN 4 Bandung*. *Jurnalp FamilyEdu*, 2, 2.
- Nasition H. (2015). *Kemampuan Praktik Peserta Didik Sebagai Public Area Attendant Di*

- Laboratorium SMK Negeri 15 Bandung. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Nayak P. (2015). *Employee Satisfaction in the Housekeeping Department at 5 Star Hotels. International Journal of Management and Social Sciences Research (IJMSSR)*, 4, 8.
- Putri E. (2015). *Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu Di The Sahid Rich Yogyakarta. Jurnal Khasanah Ilmu*, 6, 2.
- Rumekso (2005). *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi
- _____. (2001). *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Rohaeni N, Jubaedah Y, Sumiati N. (2017). *Kemampuan Kerja Mahasiswa Dalam Making Bed Pada Pelaksanaan Praktik Industri Di Hotel*. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sari Ater *Hotel and Resort*. (2017). *Standard Operational Prosedure. Prosedure Perawatan Linen Housekeeping*.
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kuantitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV
- Surokim. (2016). *Pengaruh Pengalaman Praktek Kerja Lapangan Dan Kepercayaan Diri Terhadap Kesiapan Kerja Siswa SMK Negeri 15 Samarinda. Jurnal Psikoborne*. 4, 566.
- Syahrudin. (2013). *Analisis Sistem Perawatan Mesin Menggunakan Metode Reliability Centered Maintenance (RCM) Sebagai Dasar Kebijakan Perawatan yang Optimal di PLTD "X" Jurnal Teknologi terpadu*. 1, 1.
- Universitas Pendidikan Indonesia. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Pendidikan Indonesia Tahun 2016*. Bandung: UPI Press.
- Wahyu R. (2014). *Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. Jurnal Khasnah Ilmu*, 5, 1.
- Wardiman Djojonegoro. (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui SMK*. Jakarta: Jayakarta Agung Offset.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Winata S. (2016). *Perancangan Standard Operating Procedure (Sop) Pada Chocolab. Jurnal PERFORMA*, 1, 1.