

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP AKTIVITAS PELAYANAN JASA UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS DORMUS CO-LIVING)**

Ervin Salim¹,

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan

Samuel Wirawan

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan

ABSTRACT

High property prices in big cities make it difficult for millennials to own their own homes, making the co-living concept an attractive solution, especially in Bandung. Co-living is the concept of living together with others who share similar interests or values, with shared facilities such as a living room and kitchen. However, Dormus Co-Living does not fully fulfill this concept and co-living is not yet well-known in Indonesia. Therefore, Dormus Co-Living needs to conduct an operational review to identify and fix existing problems, with the aim of increasing customer satisfaction and introducing the co-living concept to the Bandung community. Operational review analyzes the company's operational activities to identify problems and provide recommendations. Customer satisfaction is measured by five dimensions of service quality: responsiveness, assurance, tangibility, empathy, and reliability, as well as three dimensions of customer satisfaction: meeting expectations, willingness to revisit, and willingness to recommend. The research method is a descriptive study with primary and secondary data collection through interviews, observations, and questionnaires. Based on the operational review at Dormus Co-Living, although there are weaknesses in the service, the average respondent assessment is already good (76.19%). Respondents gave a good assessment of the five dimensions of service quality, with all respondents satisfied with Dormus Co-Living's service activities. Recommendations are given to overcome weaknesses and improve customer satisfaction.

Keywords: *operational review, e-commerce sales activities, customer satisfaction*

ABSTRAK

Harga properti yang tinggi di kota-kota besar membuat milenial kesulitan memiliki hunian sendiri, sehingga konsep co-living menjadi solusi menarik, terutama di Bandung. Co-living adalah konsep tinggal bersama dengan orang lain yang memiliki minat atau nilai-nilai hidup yang sama, dengan fasilitas bersama seperti ruang keluarga dan dapur. Namun, Dormus Co-Living belum sepenuhnya memenuhi konsep ini dan co-living belum cukup dikenal di Indonesia. Oleh karena itu, Dormus Co-Living perlu melakukan pemeriksaan operasional untuk mengidentifikasi dan memperbaiki masalah yang ada, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkenalkan konsep co-living di masyarakat Bandung. Pemeriksaan operasional menganalisis kegiatan operasi perusahaan untuk mengidentifikasi masalah dan memberikan rekomendasi. Kepuasan pelanggan diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan: responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability, serta tiga dimensi kepuasan pelanggan: kesesuaian harapan, minat berkunjung

¹ 6042001103@student.unpar.ac.id

kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Metode penelitian adalah studi deskriptif dengan pengumpulan data primer dan sekunder melalui wawancara, observasi, dan kuesioner. Berdasarkan pemeriksaan operasional di Dormus Co-Living, meskipun ada kelemahan dalam pelayanan, rata-rata penilaian responden sudah baik (76,19%). Responden menilai baik lima dimensi kualitas pelayanan, dengan semua responden puas terhadap aktivitas pelayanan Dormus Co-Living. Rekomendasi diberikan untuk mengatasi kelemahan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: pemeriksaan operasional, aktivitas penjualan *e-commerce*, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Di kota-kota besar, harga properti yang tinggi menjadi tantangan bagi kalangan milenial. Berdasarkan data Indeks Harga Properti Residensial (IHPR) Bank Indonesia, kenaikan harga hunian dalam satu dekade bisa mencapai 39,7%, sementara kenaikan Upah Minimum Regional (UMR) tidak sebanding dengan kenaikan inflasi. Hal ini menyebabkan milenial kesulitan untuk memiliki hunian sendiri. Sebagai solusi, konsep *co-living* menjadi menarik, terutama di Kota Bandung. *Co-living* adalah konsep tinggal bersama dengan orang lain yang memiliki minat atau nilai hidup yang sama dan berbasis kekeluargaan. Lokasi tinggal ini bisa berupa rumah, unit apartemen, atau kost. Penghuni memiliki kamar tidur dan kamar mandi pribadi, sementara ruang-ruang umum seperti ruang keluarga, ruang tamu, dan dapur digunakan bersama. Konsep kekeluargaan dalam *co-living* memperkuat interaksi dan kolaborasi antar penghuni serta membentuk komunitas yang erat. Dormus Co-Living merupakan salah satu penyedia *co-living* di Kota Bandung yang berdiri sejak tahun 2021 dan memiliki 36 kamar (12 kamar sewa bulanan dan 24 kamar sewa harian). Target pelanggannya adalah anak muda dan profesional muda berusia 20-49 tahun. Namun, untuk bersaing dengan kost-kostan yang ada, bisnis hunian *co-living* harus memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantages*). *Competitive advantages* adalah faktor yang memungkinkan bisnis memiliki posisi lebih baik dibandingkan pesaingnya. Salah satu cara untuk memiliki keunggulan kompetitif adalah dengan meningkatkan fasilitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah kunci utama dalam mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada bisnis hunian *co-living* dapat diukur dengan pelayanan yang diberikan. Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan Dormus Co-Living yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability*. Untuk memastikan operasional Dormus Co-Living berjalan dengan baik dan memenuhi harapan pelanggan, perlu dilakukan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional adalah kegiatan evaluasi efisiensi dan efektivitas operasi suatu organisasi dengan tujuan menilai sejauh mana sumber daya organisasi digunakan secara optimal dan apakah tujuan operasional telah tercapai. Hasil pemeriksaan operasional biasanya berupa rekomendasi untuk memperbaiki operasi dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, dirumuskan beberapa masalah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur aktivitas pelayanan jasa yang dilakukan oleh Dormus Co-Living?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living?
3. Bagaimana peran pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Arens, dkk (2020:30), pemeriksaan dilakukan untuk memverifikasi bukti yang telah dikumpulkan sebelumnya untuk kemudian dievaluasi. Untuk dapat mengevaluasi bukti yang telah terkumpul diperlukan standar atas kriteria. Tujuannya adalah untuk membandingkan bukti dengan kriteria yang ada agar mendapatkan hasil pemeriksaan yang objektif.

Menurut Arens, dkk (2020:38-39), pemeriksaan operasional adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengevaluasi atas efisiensi dan efektivitas operasi suatu organisasi. Pemeriksaan ini bertujuan untuk menilai sejauh mana sumber daya organisasi digunakan secara optimal dan apakah tujuan operasi organisasi telah tercapai dengan efisien. Di akhir pemeriksaan operasional, manajemen biasanya mengharapkan saran untuk memperbaiki operasi. Sehingga, hasil dari pemeriksaan operasional adalah rekomendasi yang dapat meningkatkan kinerja sebuah perusahaan. Sedangkan menurut Reider (2002:25) pemeriksaan operasional adalah pemeriksaan kinerja operasional untuk mengevaluasi tingkat ekonomis, efektivitas, dan efisiensi dalam perusahaan. Berdasarkan pengertian tersebut, pemeriksaan operasional merupakan aktivitas pemeriksaan yang dilakukan untuk menilai seluruh kegiatan operasi untuk kemudian dievaluasi mengenai efektivitas, efisiensi, dan ekonomisnya dengan memberikan rekomendasi dan saran agar dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Menurut Mulyadi (2014:163), pengendalian internal adalah sistem yang terdiri dari kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan perusahaan dapat tercapai. Tujuan tersebut meliputi efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Menurut Arens, dkk (2017:380), terdapat beberapa komponen dalam pengendalian *intern*, yaitu *control environment*, *risk assessment*, *control activities*, *information and communication*, dan *monitoring activities*.

Menurut Kotler dan Keller (2018:34), pelayanan jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan atau tidak berkaitan dengan produk fisik. Menurut Kotler dan Keller (2018:337-338), terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, yaitu *responsiveness* (ketanggapan) yang berarti kesediaan dan kecepatan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dimensi ke dua yaitu *assurance* (jaminan) yang berarti pengetahuan, keahlian, dan kepercayaan yang dimiliki oleh karyawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dimensi ke tiga yaitu *tangible* (bukti fisik) yang berarti wujud fisik dari pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Dimensi ke empat *empathy* (empati) yang berarti kemampuan untuk memahami dan merasakan kebutuhan

pelanggan). Dimensi kelima *reliability* (keandalan) yang berarti Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang dibuat.

Menurut Gemma Burgess (2018:5), *co-Living* adalah konsep hunian di mana individu berbagi ruang hidup bersama dan berpartisipasi dalam komunitas yang saling mendukung. Konsep ini dirancang untuk meningkatkan kualitas hidup melalui fasilitas bersama dan interaksi sosial yang lebih erat.

Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap harapannya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Menurut Indrasari (2019:87-88), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan untuk meneliti Anaqa Fabric adalah *descriptive study* (studi Metode deskriptif). Menurut Sudjana (2001:64), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2019:456), data primer merupakan data yang langsung didapatkan langsung dari objek penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi, dan penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono (2019:456), data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari struktur organisasi, *job description* setiap karyawan, dan perkiraan jumlah penghuni kamar harian Dormus Co-Living.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan merupakan metode penelitian dengan mendapatkan data dari pengamatan, wawancara, mencatat atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada pemilik, *manager*, *housekeeping*, dan *receptionist* Dormus Co-Living. Wawancara kepada pemilik bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai profil perusahaan, kebijakan dan prosedur aktivitas pelayanan jasa, proses pemesanan kamar sampai dengan pelanggan melakukan *checkout*, dan masalah-masalah yang sering terjadi di perusahaan. Observasi pada penelitian ini dilakukan pada aktivitas operasi Dormus Co-Living. Aktivitas operasi Dormus Co-Living meliputi aktivitas dari proses pemesanan kamar hingga pelanggan tersebut *check out*. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan Dormus Co-Living secara tertulis. Tujuannya adalah untuk mendapatkan penilaian pelanggan terhadap aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dapat memberikan informasi yang lebih akurat untuk mengetahui kepuasan pelanggan Dormus Co-Living. Studi literatur yang dilakukan dalam penelitian ini adalah membaca buku, jurnal, artikel, dan bahan literatur lainnya mengenai pemeriksaan operasional, aktivitas pelayanan jasa, dan kepuasan pelanggan.

Data terkait hasil wawancara dengan pemilik, *manager*, *housekeeping*, dan *receptionist*, hasil observasi, serta jawaban kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan Dormus Co-Living dianalisis untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap aktivitas

pelayanan jasa yang diberikan oleh Dormus Co-Living. Pada penelitian ini, digunakan pendekatan empat tahap pemeriksaan operasional, yaitu *planning*, *work program*, *field work*, dan *development of findings and recommendations*. Pada tahap *development of findings and recommendations* terdapat lima atribut, yaitu kondisi, kriteria, penyebab, dampak, dan rekomendasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemeriksaan operasional dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari kegiatan dan proses bisnis dalam suatu perusahaan. Pemeriksaan operasional dapat menghasilkan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan yang tidak maksimal berpotensi memicu ketidakpuasan pelanggan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemeriksaan operasional terhadap aktivitas pelayanan jasa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Dormus Co-Living. Berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada 100 pelanggan Dormus Co-Living terkait penilaian pelayanan jasa dengan indikator kualitas pelayanan, diperoleh hasil setiap dimensi sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Skor Akhir
<i>Responsiveness</i>	77,8%
<i>Assurance</i>	76,96%
<i>Tangible</i>	73,12%
<i>Empathy</i>	77,52%
<i>Reliability</i>	75,56%
Rata-Rata	76,19%

Setelah dilakukannya wawancara, observasi, dan analisis kuesioner, ditemukan beberapa kelemahan terkait aktivitas pelayanan jasa Dormus Co-Living. Kelemahan tersebut dikelompokkan ke dalam tujuh temuan berdasarkan dengan dimensi kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan atas Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang Belum Memadai

Kualitas pelayanan atas dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang belum memadai dikarenakan karyawan Dormus Co-Living tidak memiliki jam kerja yang pasti, pembagian tugas yang tidak jelas, dan kurangnya responsivitas terhadap saran atau rekomendasi pelanggan. Dormus Co-Living juga tidak memiliki sistem delegasi tugas yang jelas, serta tidak ada perencanaan dan penjadwalan karyawan yang efektif. Akibatnya, terjadi penurunan produktivitas, potensi *turnover* karyawan yang tinggi, dan kesulitan dalam menarik serta mempertahankan pelanggan, yang dapat menurunkan pendapatan. Penilaian pelanggan terhadap kecepatan layanan, responsivitas manajemen, dan penyelesaian masalah masih di bawah 80%. Aktivitas pelayanan jasa dapat menjadi optimal jika Dormus Co-Living membuat jadwal kerja yang jelas dan konsisten, membagi tugas dengan adil,

mempekerjakan staf tambahan, dan melakukan pelatihan berkala mengenai komunikasi, penerapan SOP, serta pengembangan *soft skill* staf.

Kualitas Pelayanan atas Dimensi *Assurance* (Jaminan) yang Belum Memadai

Kualitas pelayanan atas dimensi *assurance* (jaminan) yang belum memadai dikarenakan banyaknya ulasan negatif dari pelanggan tentang fasilitas yang sering tidak dapat digunakan dengan baik, ketidaktahuan pelanggan tentang aturan penggunaan fasilitas, serta perlindungan data pribadi yang kurang memadai. Penyebabnya meliputi ketidakmampuan menyelesaikan keluhan pelanggan, belum adanya SOP yang komprehensif tentang penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan, serta kebijakan pengumpulan dan penyimpanan data pribadi yang tidak jelas. Dampaknya, reputasi Dormus Co-Living menurun, sulitnya menegakkan aturan, dan kekhawatiran pelanggan terhadap privasi data pribadi pelanggan. Penilaian kuesioner menunjukkan ketidakpuasan pada keramahan karyawan, perawatan fasilitas, perlindungan barang pribadi, keamanan data pribadi, dan keamanan parkir, dengan skor di bawah 80%. Aktivitas pelayanan jasa dapat menjadi optimal jika Dormus Co-Living melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala, mengevaluasi masukan tersebut, serta menyusun SOP yang jelas dan mudah dipahami terkait penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan.

Kualitas Pelayanan atas Dimensi *Empathy* (Empati) yang Belum Memadai

Kualitas pelayanan atas dimensi *empathy* (empati) yang belum memadai dikarenakan belum terciptanya suasana harmonis antara Dormus Co-Living dengan pelanggan, yang mengindikasikan kurangnya empati dalam memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang baik seharusnya menciptakan suasana harmonis bagi semua pelanggan. Kurangnya inisiatif dari pihak manajemen dalam membuat acara kekeluargaan seperti pergi bersama atau nonton bersama menjadi penyebab utama. Dampaknya, kepuasan pelanggan menurun karena ketidaksesuaian konsep co-living yang diterapkan oleh Dormus Co-Living, dengan penilaian pelanggan terhadap suasana harmonis hanya sebesar 58,2%. Aktivitas pelayanan jasa dapat menjadi optimal jika Dormus Co-Living membuat kegiatan bersama yang dapat diikuti oleh setiap pelanggan untuk menciptakan hubungan kekeluargaan yang lebih dalam lagi.

Kualitas Pelayanan atas Dimensi *Reliability* (Keandalan) yang Belum Memadai

Kualitas pelayanan atas dimensi *reliability* (keandalan) yang belum memadai dikarenakan terjadi ketidaksesuaian data pemesanan kamar antara aplikasi online dan pencatatan Dormus Co-Living, perlakuan istimewa kepada kenalan dan keluarga pemilik, serta tidak ditindaklanjutinya kerusakan atau kehilangan fasilitas oleh pelanggan. Pelayanan yang baik harus memastikan akurasi data, pemesanan dan pembayaran sesuai ketentuan, serta memiliki standar prosedur yang jelas untuk menangani kerusakan atau kehilangan fasilitas. Penyebabnya antara lain kesalahan teknis pada aplikasi, manajemen yang memberikan keuntungan kepada kenalan, serta kurangnya SOP yang jelas. Dampaknya, pelanggan menjadi tidak puas, Dormus Co-Living mengalami kerugian finansial, dan penilaian pelanggan terhadap informasi, konsistensi pelayanan, serta prosedur *check-in* dan *check-out* menjadi rendah. Aktivitas pelayanan jasa dapat menjadi optimal jika Dormus Co-Living

melakukan edukasi dan pengawasan rutin, mengevaluasi integrasi aplikasi, serta membuat SOP yang jelas tentang penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan.

Dari 100 responden yang mengisi kuesioner, semua puas dengan pelayanan Dormus Co-Living. Meski beberapa dimensi pelayanan tidak memenuhi harapan, aspek seperti kebersihan kamar, pelayanan ramah, lokasi strategis, dan harga kompetitif membuat mayoritas responden ingin kembali. Pelayanan responsif, karyawan andal, kepuasan dengan fasilitas, kebersihan, kualitas tidur, dan kenyamanan keseluruhan meningkatkan kesan positif. Konsistensi pelayanan dan lokasi strategis mendukung kepentingan pelanggan. Semua responden bersedia merekomendasikan Dormus Co-Living kepada keluarga/teman karena aspek positif tersebut. Pengalaman memuaskan dengan pelayanan ramah dan responsif, serta kamar yang bersih dan terawat membuat pelanggan senang merekomendasikan Dormus Co-Living.

KESIMPULAN

Penelitian terhadap aktivitas pelayanan jasa di Dormus Co-Living menunjukkan bahwa kebijakan dan prosedur layanan berjalan dengan baik meskipun belum ada SOP yang jelas mengenai penggunaan fasilitas, kebersihan, dan keamanan. Operasi harian Dormus Co-Living meliputi penerimaan pesanan kamar *online* dan *offline*, proses *check-in* dengan verifikasi bukti pembayaran, pengarsipan KTP pelanggan, pemberian akses kamar dengan smart key, dan proses *check-out* yang melibatkan pemeriksaan fasilitas oleh *housekeeping*. Aktivitas layanan dinilai melalui kuesioner kepada 100 pelanggan harian, dengan hasil menunjukkan kepuasan pelanggan di berbagai dimensi pelayanan: *responsiveness* 77,8%, *assurance* 76,96%, *tangible* 73,12%, *empathy* 77,52%, dan *reliability* 75,56%. Semua responden mengaku puas dan cenderung ingin kembali serta merekomendasikan Dormus Co-Living.

Pemeriksaan operasional mengungkap kelemahan seperti penerapan konsep *co-living* yang belum ideal, rangkap jabatan saat malam hari, *Wi-Fi* yang lambat, dan parkir penuh saat *long weekend*. Rekomendasi perbaikan mencakup lima dimensi pelayanan. Dalam dimensi *responsiveness*, Dormus Co-Living disarankan membuat jadwal kerja yang konsisten, mempekerjakan staf tambahan, dan melakukan pelatihan berkala. Untuk dimensi *assurance*, Dormus Co-Living perlu mengadakan survei kepuasan pelanggan secara berkala dan menyusun SOP yang jelas. Pada dimensi *tangible*, saran mencakup pembuatan area multifungsi, perawatan berkala AC, perluasan area parkir, pencatatan stok *amenities* menggunakan metode FIFO, sistem penyimpanan dokumen yang efektif, dan peningkatan kecepatan *Wi-Fi*. Dalam dimensi *empathy*, disarankan mengadakan kegiatan bersama untuk menciptakan hubungan kekeluargaan. Untuk dimensi *reliability*, Dormus Co-Living harus mengedukasi dan mengawasi karyawan tentang pentingnya akurasi data, mengevaluasi integrasi aplikasi *online* dengan sistem pencatatan, serta membuat SOP yang mudah dipahami.

Dengan mengikuti rekomendasi tersebut, Dormus Co-Living diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui evaluasi dan perbaikan rutin. Pemeriksaan operasional yang konsisten akan membantu mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan dalam layanan, sehingga pelanggan Dormus Co-Living merasa lebih puas.

DAFTAR PUSTAKA

Arens, A. A. (2020). *Auditing and Assurance Service*. United States: Pearson.

Burgess, G. (2018). *Is Co-Living a Housing Solution for Vulnerable Older People?* Cambridge: University of Cambridge.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management*. Harlow: Pearson Education Limited

Mulyadi. (2014). *Sistem Akuntansi*. Cetakan Keempat. Jakarta: Salemba Empat.

Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Sudjana. (2001). *Metode & Teknik Pembelajaran Partisipatif*. Bandung: Falah Production.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.