

ANALISIS PENGEMBANGAN SISTEM PROSEDUR GUDANG DENGAN PENDEKATAN FOCUS GROUP DISCUSSION

Melia Eka L

STEKOLAH TINGGI MANAJEMEN LOGISTIK INDONESIA
mlestiani@yahoo.com

Abstrak

Standard Operating Procedure atau SOP pada bagian gudang parikasi sangat penting untuk dijalankan yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memenuhi ketersediaan spare part yang dibutuhkan oleh bagian produksi. Customer yang sangat menuntut akan penerimaan produk yang tepat waktu.

Berangkat dari persoalan tersebut, dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi SOP di salah satu gudang pabrikasi dari industri yang sangat strategis di Indonesia ini, sehingga gudang mampu berfungsi sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan.

Pendekatan yang dilakukan adalah menggunakan Teknik *Focus Group Discussion (FGD)*, Teknik ini digunakan para pembuat keputusan atau peneliti dalam penelitian kualitatif untuk menggali data mengenai persepsi, opini, kepercayaan dan sikap terhadap suatu pekerjaan, yang meliputi pelayanan, konsep atau ide, karena relatif lebih mudah dan cepat selesai dibandingkan dengan teknik pengumpulan data kualitatif yang lain.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi SOP (Standard Operating Procedure) terdapat hal-hal yang dominan yaitu masalah peralatan forklift dan fasilitas penanganan lainnya yang sudah harus melakukan penggantian fasilitas baru, untuk masalah kondisi gudang secara fisik masih dianggap cukup baik sehingga untuk saat ini tidaklah mempengaruhi implementasi SOP gudang.

Kata kunci : Gudang, *Standard Operating Procedure*, *FGD*.

PENDAHULUAN

Di dalam dunia Logistik, gudang yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan barang merupakan salah satu unit yang berperan penting dalam perusahaan, guna menyediakan *part* atau barang lainnya dengan cepat dan tepat. Kemampuan unit produksi sangat dipengaruhi oleh peranan gudang, ketidakmampuan gudang dalam menyediakan part atau barang lainnya akan menyebabkan produksi berhenti dan menganggur, sehingga menimbulkan kerugian yang mampu mencapai skala yang besar.

Peranan gudang seperti ini perlu ditunjang dengan keberadaan *Standard Operating Procedure*, sebagai landasan pekerjaan dan pedoman yang harus diikuti. Keterlambatan atau tidak sesuainya part atau barang pendukung produksi akan memberikan kualitas pelayanan menurun, dan berakibat kekecewaan pada *customer*. Oleh karena itu, SOP (standard operating procedure) gudang pabrikasi dari industri yang sangat strategis di Indonesia ini harus sangat diperhatikan dengan cara seksama.

Keberadaan SOP gudang dipandang perlu oleh pihak manajemen untuk dimonitoring pelaksanaannya, apakah masih sesuai dengan kondisi saat ini. Oleh karenanya dalam memperhatikan kondisi SOP yang dijalankan adalah untuk melihat faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi implementasi SOP di gudang pabrikasi ini. Gudang pabrikasi ini selain menyimpan

part dan barang pendukung juga menyimpan barang untuk di assembly oleh perusahaan yang lainnya.

Kondisi SOP yang dikaji terdiri dari dua variabel yaitu pertama variabel Kondisi gudang yang meliputi desain, tata letak, bentuk gudang, luas gudang, pencahayaan dalam gudang, Variabel kedua adalah fasilitas gudang yang terdiri dari fungsi peralatan serta kemampuan peralatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Gudang (Warehouse)

Gudang adalah sebuah ruangan yang digunakan untuk menyimpan berbagai macam barang (Warman, 2010). Keberadaan gudang juga bisa dikatakan sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan untuk mencapai sebuah sasaran atau target yang telah ditentukan oleh perusahaan tersebut, serta yang dikatakan perusahaan tersebut dapat sukses dan berhasil (Achde Erroc, 1996:7). Gudang sebaiknya terletak pada lokasi yang tidak lembab agar barang – barang kita tidak mudah rusak.

Dalam jaringan distribusi pemasaran, gudang mempunyai beberapa misi, yaitu :

1. Menjaga persediaan yang digunakan sebagai penyeimbang dan penyaga (buffer) dan variasi antara penjadwalan produksi dan permintaan.
2. Gudang digunakan sebagai tempat akumulasi dan menguatkan produk dalam kegiatan produksi dan pendistribusian. (Hadiguna dan Setiawan, 2008)
3. Gudang sebagai penyaluran dalam sebuah daerah pesanan dengan jarak transportasi terpendek dan untuk memberikan jawaban cepat akan permintaan pelanggan.

Pergudangan memiliki 3 fungsi dasar, yaitu perpindahan (movement), penyimpanan (storage), dan transfer informasi (information transfer). (Miranda dan Widjaja, 2001).

Perpindahan (movement) mencakup : Penerimaan (receiving) : Penerimaan meliputi pembongkaran produk aktual dari pengangkutan, pembaharuan, catatan persediaan pergudangan, pemeriksaan kerusakan, verifikasi perhitungan barang pesanan dengan catatan pengiriman. Transfer atau penyimpanan yaitu meliputi perpindahan produk ke dalam gudang untuk menyimpan, perpindahan ke daerah – daerah konsolidasi dan perpindahan untuk penerimaan luar. Pengambilan pesanan pelanggan atau penyeleksian pesanan yaitu merupakan aktivitas perpindahan utama dan melibatkan pengelompokan produk kedalam macam – macam keinginan pelanggan. Pengiriman (shipping) yaitu aktivitas perpindahan terakhir adalah pengiriman meliputi pengeluaran produk dan perpindahan sekumpulan pesanan.

Penyimpanan (storage) adalah fungsi penyimpanan terbagi atas penyimpanan sementara dan penyimpanan semi permanen. Penyimpanan sementara menekankan gerakan fungsi pergudangan dan termasuk penyimpanan produk yang hanya perlu bagi perlengkapan dasar persediaan. Penyimpanan semipermanen merupakan penyimpanan persediaan yang memiliki durasi harus dikirimkan kembali.

Transfer informasi terjadi secara serempak dengan pergerakan dan fungsi penyimpanan. Atasan selalu memerlukan informasi baru yang akurat sebab mereka berusaha untuk mengelola aktivitas pergudangan.

Menurut Miranda dan Widjaja (2001), Gudang sebagai tempat penyimpanan produk untuk memenuhi permintaan pelanggan secara cepat. Gudang mempunyai beberapa fungsi antara penerimaan dan pengiriman produk. Fungsi – fungsi pokok gudang adalah sebagai berikut :

1. Receiving (penerimaan), dan shipping (pengiriman); yaitu menerima material pesanan perusahaan, menjamin kuantitas material yang dikirim supplier, serta mendistribusikan material ke lantai produksi.
2. Persediaan; yaitu menjamin agar permintaan dapat dipenuhi karena tujuan perusahaan adalah memenuhi permintaan pelanggan.
 - a) Put away (penyisihan); yaitu penempatan barang – barang dalam lokasi penyimpanan.
 - b) Storage (penyimpanan); yaitu bentuk fisik barang – barang yang disimpan sebelum ada permintaan.
 - c) Order picking (pengambilan pesanan); yaitu proses pengambilan barang dari gudang sesuai permintaan.
 - d) Packaging (pengemasan); yaitu langkah pilihan setelah proses pengambilan.
 - e) Penyortiran; yaitu pengambilan batch menjadi pesanan individu dan akumulasi pengambilan yang terdistribusi variasi barang yang benar.
 - f) Pengemasan dan pengiriman; yaitu pemeriksaan barang dalam kontainer hingga pengiriman.

Standard Operating Procedure

Definisi standar dijelaskan sebagai *“Something used as a measure, norm, or model in comparative evaluations”* (Oxford Dictionary). Sesuatu yang digunakan sebagai ukuran, norma, atau model dalam evaluasi komparatif.

Definisi operating atau operasional dijelaskan sebagai *“Control the functioning of (a machine, process, or system)”* (Oxford Dictionary). Mengontrol fungsi (mesin, proses, atau sistem).

Definisi *Procedure* (Prosedur) adalah *“An established or official way of doing something”* (Oxford Dictionary). Cara yang tersusun atau resmi melakukan sesuatu.

Pengertian *Standard Operating Procedure (SOP)* sendiri adalah kumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. *SOP* adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan *SOP* adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance (Atmoko,2011:20).

Menurut Sayuti (2012) *SOP* dibuat agar karyawan selalu bisa menjaga konsistensi dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari dan adanya acuan kerja yang jelas. *SOP* juga bertujuan untuk memberikan karyawan pengertian mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing jabatan, karena *SOP* menjelaskan semua itu secara rinci. Pentingnya *SOP* disebutkan oleh Sayuti (2012) bahwa dengan adanya *SOP* maka tugas karyawan akan lebih lancar karena adanya pedoman dan acuan kerja. Selain itu ketika adanya penyalahgunaan wewenang, maka akan lebih mudah bagimanajemen perusahaan untuk melacak kesalahan dan merekam jejak para karyawan. *SOP* bukan hanya berfungsi sebagai panduan dalam bekerja, namun juga sebagai alat evaluasi kinerja karyawan, apakah semua tugasnya telahdilaksanakan dengan baik,

Pengertian *SOP* juga digambarkan sebagai suatu standard/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun pengertian *SOP* merupakan suatu tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu progres kerja tertentu (Chakravarty, 1997).

Standar internasional seperti International Standardization for Organization (ISO) juga mendukung dibuatnya *SOP*. *ISO 9001* (2008) menyebutkan bahwa pembuatan prosedur yang didokumentasikan itu penting untuk meningkatkan efisiensi working practices. Sehingga tercapailah sebuah sistem yang tidak hanya membantu dan memudahkan karyawan, namun juga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Fungsi *SOP* antara lain adalah Memperlancar tugas petugas atau tim kerja, Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, Mengetahui dengan jelas hambatan – hambatannya dan mudah dilacak, Mengarahkan petugas atau pegawai untuk sama – sama disiplin dalam bekerja, Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Kapan *SOP* diperlukan, yaitu *SOP* harus sudah ada sebelum suatu pekerjaan dilakukan, *SOP* digunakan untuk menilai apakah pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak, Uji *SOP* sebelum dijalankan, lakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja.

Keuntungan adanya *SOP* antara lain adalah *SOP* yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan serta menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten. Para pegawai pun akan mengetahui apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan dan sebagai salah satu alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

Tabel 1. SOP (Standard Operating Procedure)

| SOP Pada Gudang Secara Umum | SOP Pada Gudang yang dikaji |
|--|--|
| <p><u>Incoming goods</u> Keadaan produk/material secara fisik telah diperiksa bahwa segel masih dalam keadaan utuh dan tidak rusak.</p> | <p><u>Incoming goods</u> Keadaan material harus memenuhi standard yang telah ditentukan dan masih bersegel sesuai dengan prosedur yang ada.</p> |
| <p><u>Temperature monitors</u> Laporan mengenai suhu yang mungkin terletak pada sisi luar kemasan. Jangan biarkan kemasan akan terkena suhu luar.</p> | <p><u>Temperature monitors</u> Suhu material di ruangan gudang harus sesuai dengan standard yang berlaku dan suhu di luar ruangan diusahakan agar tidak masuk kedalam</p> |
| <p><u>In-coming Raw material and Component Handling.</u> Buku catatan bahan baku sampling semua sampel akan dikirim ke laboratorium. Tuliskan rincian bahan baku menjadi material/bahan baku sampling utk diperiksa.</p> | <p><u>In-coming Raw material and component Handling</u> Setiap penerimaan barang dari pihak vendor harus diuji dan diperiksa terlebih dahulu, misalnya cek crack harus dilakukan di labotarium perusahaan</p> |
| <p><u>Store Movement</u> Gerakan store bulk atau Tolak Cage analis laboratorium akan menyarankan staff gudang apakah pengiriman material diterima atau ditolak setelah diuji laboratorium</p> | <p><u>Store Movement</u> Dari setiap hasil uji dari sampel yang diambil dari beberapa produk yang didatangkan, maka bisa dipastikan untuk diterima atau ditolak karena tidak sesuai dengan standard yang ada.</p> |
| <p><u>Procesing Issues Return and Reject material Handling.</u> Gunakan forklift untuk mengambil falet, serta diletakan di kotak penyimpanan. memeriksa materi masing-masing untuk memastikan informasi tentang sesuai dengan</p> | <p><u>Procesing Issues Return and Reject material Handling.</u> Gunakan alat yang sudah tersedia dalam penanganan produk. Serta langsung disimpan pada gudang dan tempat yang telah tersedia dengan baik.</p> |

| | |
|--|--|
| kode masing - masing. | |
| <p><u>Know The Problem</u></p> <p>Pastikan masalah terkendali dengan baik. catatan : pastikan semua barang yang ada bebas dari kotoran sebelum dikirim ke produksi.</p> | <p><u>Know The Problem</u></p> <p>Jika ada masalah yang terdapat pada penerimaan barang, maka segera melaporkan pada manager yang bertugas.</p> |
| <p><u>Warehouse Locations and Storage Area</u></p> <p>Prosedur keselamatan gudang racking, semua orang yang baru bekerja di gudang harus terlatih dalam rangka untuk memahami</p> | <p><u>Warehouse Locations and Storage Area</u></p> <p>Prosedur keselamatan gudang racking, semua orang yang baru untuk bekerja di gudang harus terlatih dalam rangka untuk memahami</p> |
| <p>pentingnya keselamatan penyimpanan, dan mengikuti prosedur ketika bekerja dalam pallet racking setiap sistem.</p> | <p>pentingnya keselamatan penyimpanan, mengikuti prosedur ketika bekerja dalam pallet racking, orang gudang yang membuat dampak atau menemukan kerusakan, dengan anggota lain, staff akan menyelidikinya segera.</p> |
| <p><u>Warehouse Situation</u></p> <p>Gudang sebagai tempat penyimpanan barang harus memenuhi standard yang berlaku. produk yang disimpan pada gudang harus dalam keadaan utuh dan bebas dari kerusakan. keadaan kapasitas gudang harus sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki oleh perusahaan. gudang harus tetap bersih dan terawat sebagaimana mestinya, serta terhindar dari berbagai macam bau yang menyengat, serta memiliki suhu yang sesuai dengan karakteristik produk tersebut.</p> | <p><u>Warehouse Situation</u></p> <p>Gudang yang digunakan sebagai tempat penyimpanan bahan baku harus bersih. Tempat penyimpanan barang/rak yang ada pada gudang harus memadai dan dalam keadaan bagus. Gudang harus mempunyai kapasitas yang memadai sesuai dengan kebutuhan yang dimiliki.</p> |

FOKUS GROUP DISCUSSION(FGD)

FGD adalah salah satu teknik pengumpulan data kualitatif yang banyak digunakan, khususnya oleh pembuat keputusan atau peneliti, karena relatif cepat selesai dan lebih murah. Teknik FGD mempermudah pengambil keputusan atau peneliti dalam memahami sikap, keyakinan, ekspresi dan istilah yang biasa digunakan oleh peserta mengenai topik yang dibicarakan, sehingga sangat berguna untuk mengerti alasan-alasan yang tidak terungkap dibalik respons peserta. Dengan FGD akan cepat diperoleh temuan-temuan baru dan sekaligus penjelasannya, yang mungkin tidak terdeteksi jika menggunakan teknik lain. Namun demikian, karena jumlah peserta FGD tidak banyak maka hasil FGD tidak dapat digeneralisasikan atau digunakan sebagai kesimpulan umum untuk populasi atau kelompok yang lebih luas dari peserta FGD, walaupun mempunyai ciri-ciri atau karakteristik peserta FGD.

Focus Group Discussion (FGD) adalah bentuk diskusi yang didesain untuk memunculkan informasi mengenai keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan pengalaman yang dikehendaki peserta. Definisi lain, FGD adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data kualitatif yang didesain untuk memperoleh informasi keinginan, kebutuhan, sudut pandang, kepercayaan dan

pengalaman peserta, tentang suatu topik, di mana sekelompok orang berdiskusi dengan pengarahan dari seorang fasilitator atau moderator.

Tujuan FGD adalah untuk mengeksplorasi masalah yang spesifik, yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Teknik ini digunakan dengan tujuan untuk menghindari pemaknaan yang salah dari peneliti terhadap masalah yang diteliti. FGD digunakan untuk menarik kesimpulan terhadap makna-makna intersubjektif yang sulit diberi makna sendiri oleh peneliti karena dihalangi oleh dorongan subjektivitas peneliti (Kresno S. dkk., 1999).

METODE PENELITIAN

FGD dilangsungkan selama 60–120 menit , bertempat pada lokasi di luar area pabrik. Dibagi dua kelompok yang menunjukkan topik variabel. Pengaturan tempat duduk diatur dengan jarak yang sesuai agar semua peserta dapat terdorong untuk berbicara. Tempat duduk peserta tidak diurutkan namun diacak. Fasilitator hadir lebih dahulu dan berasal dari tenaga profesional di bidang pergudangan, fasilitas dan fisik gudang. Fasilitator mampu menjaga netralitas, dan memimpin diskusi dan memberi pertanyaan secara jelas namun ringkas. Rekaman baik audio maupun video disiapkan dan dijalankan selama FGD berlangsung denikian juga dengan foto sebagai dokumentasi. Fasilitator menjaga agar diskusi tidak dimonopoli oleh salah satu peserta ataupun kelompok tertentu. Topik yang dijalankan harus sesuai dengan tema yang diinginkan dalam penelitian ini. Hasilnya kemudian diringkas dan diambil sebagai usulan yang akan diberikan kepada pihak manajemen.

Tabel 2. Profil Responden

| Ukuran | Item | Frekuensi | Persentase (%) |
|------------------------|---------------|-----------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki – laki | 9 | 75% |
| | Perempuan | 3 | 25% |
| Umur | < 20 tahun | - | - |
| | 20 - 30 tahun | 7 | 58,33% |
| | > 30 tahun | 5 | 41,66% |
| Pendidikan | SMA | 10 | 83,33% |
| | D3 | | |
| | S1 | 2 | 16,66% |
| Jabatan | Crew Leader | 2 | 16,66% |
| | Crew | 10 | 83,33% |
| Lama Bekerja di Gudang | < 1 tahun | - | |
| | 1 - 5 tahun | 5 | 41,66% |
| | > 5 tahun | 7 | 58,33% |
| Total | | | 100% |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil diskusi kemudian disusun hasil diskusi setiap kelompok. Hasil kelompok 1

1. **Keadaan gudang yang luas**, responden menunjukkan keadaan gudang masih cukup luas. **Bersih dan terhindar dari bau yang menyengat**, responden menunjukkan keadaan gudang masih cukup baik dan terhindar dari polusi.
2. **Kapasitas memadai dalam penyimpanan produk**, responden menunjukkan keadaan gudang masih cukup memadai.
3. **Jalur tempat penyimpanan produk cukup luas**, responden menunjukkan keadaan gudang masih cukup untuk menyimpan produk.
4. **Fasilitas tempat penyimpanan barang sesuai dengan fungsinya**, responden menunjukkan keadaan gudang masih cukup untuk menyimpan produk sesuai fungsinya.
5. **Tata letak pada gudang ini apakah sudah sesuai dengan fungsinya**, responden menunjukkan tata letak gudang masih cukup tempat penyimpanan produk karena memiliki akses jalan yang cukup luas disamping itu display petunjuk produk tersimpan di gudang ini juga sudah terpasang dengan rapi.
6. **Luas dari gudang apakah sudah sangat maksimal**, responden menunjukkan luas dari gudang ini sudah sesuai dengan standard dan layak untuk digunakan sebagai gudang.

Hasil kelompok 2

1. **Penerangan**, responden menunjukkan penerangan dari gudang ini sudah sesuai dengan standard dan mampu untuk menerangi gudang
2. **Pendingin ruangan** responden menunjukkan dan pendingin ruangan yang ada di gudang pabrik ini sudah berfungsi dengan cukup baik, sehingga baik pengguna maupun karyawan gudang sudah sangat nyaman.
3. **Pallet**, responden menunjukkan bahwa fungsi dari pallet pada gudang masih cukup baik sebagai alat penanganan produk pada gudang.
4. **Forklift**, responden menunjukkan kegunaan forklift yang ada di gudang pabrik perlu ditambah jumlahnya agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik, forklift perlu disesuaikan dengan standard yang ada sebagai alat penanganan produk
5. **Fire extinguisher** responden menunjukkan penggunaan fire extinguisher perlu diperbaiki dan disempurnakan agar dapat menjaga keselamatan pekerja yang ada di gudang pabrik.

KESIMPULAN

1. Masalah – masalah yang sering terjadi pada gudang diantaranya adalah fasilitas – fasilitas utama pada gudang yang kurang berfungsi dengan baik (material handling) yaitu forklift, masalah yang disebabkan karena keterbatasan jumlah forklift yang ada di area gudang sehingga dapat mengakibatkan kesulitan – kesulitan ketika akan memindahkan barang atau

material yang mempunyai ukuran cukup besar dan berat yang tidak bisa menggunakan pallet untuk membawanya maupun saat membawa material tersebut ke area kerja produksi, selain itu masalah akses jalan pun kadang – kadang bisa menghambat mengeluarkan material dari gudang. Kondisi yang ada mengakibatkan *SOP* tidak dapat dijalankan dengan benar.

2. Penggantian alat – alat yang sudah cukup tua agar kinerjanya dapat berfungsi sebagai pendukung fasilitas gudang. Kondisi yang ada menyebabkan penggunaan *SOP* tidak dapat dijalankan.

SARAN

Dari hasil yang telah diperoleh maka saran yang diberikan pada pihak manajemen adalah dengan teknik FGD dapat diperoleh hasil dengan cepat dan tepat terhadap faktor-faktor apa yang berpengaruh pada implementasi *SOP* di gudang pabrikasi. Selain itu pihak manajemen agar selalu melakukan audit rutin atau pelatihan *SOP* kepada karyawan yang bertugas di gudang, selanjutnya selalu memantau kinerja karyawan pada gudang agar tidak terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. D.L. Morgan and R.A. Kruger, 1993 When to Use Focus Group and Why, , in ed. D.L. Morgan Successful Focus Groups, pp.
2. Frey, J, H and A. Fontana, 1993 The Group Interview in Sosial Research, in Ed
3. Irwant,1998 Focus Group Discussion, Pusat Kajian Pembangunan Masyarakat
4. J. Knodel, 1993 The Design and Analysis of Focus Goup Studies, A Practical Approach,,in ed. DL. Morgan Successful Focus Groups, pp.
5. Kasma, Juan.2013. Standar Operating Procedure (SOP) Perpajakan Perusahaan Jasa. Jakarta: Alfabeta Tambunan,M. Rudi. 2011. Pedoman Teknis Penyusunan Standard Operating Procedures. Jakarta: Grandmedia Pustaka Utama
6. Krueger, Richard A. 1988. FOCUS GROUPS: A Practical Guide for Applied Research. SAGE Publications.California.
7. Warman John. 2012. Manajemen Pergudangan, Pustaka sinar harapan. Jakarta.