

PERAN PEMBERDAYAAN SDM DAN MARKETING DALAM PENINGKATAN EFEKTIVITAS KINERJA DI DINAS PARIWISATA LOMBOK BARAT

Arfian Arshi Dwintama¹⁾, M. Holis Rinaldi Saputra²⁾

^{1), 2)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bumigora

E-Mail:

arfianarshi9@gmail.com¹⁾, rinaldisaputra168@gmail.com²⁾

Submitted:

29-06-2024

Accepted:

30-07-2024

Published:

31-07-2024

ABSTRAK

Peran pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) dan strategi marketing dalam meningkatkan efektivitas kinerja di Dinas Pariwisata Lombok Barat. Fokus utama dari kegiatan ini adalah bagaimana pemberdayaan SDM melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan destinasi wisata. Pemberdayaan SDM yang efektif diharapkan dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dengan lebih profesional dan berdedikasi. Selain itu, artikel ini mengeksplorasi bagaimana penerapan strategi marketing yang tepat, termasuk promosi dan penggunaan media sosial, dapat memperluas jangkauan pasar dan menarik lebih banyak wisatawan. Melalui kombinasi kedua pendekatan tersebut, Dinas Pariwisata Lombok Barat diharapkan dapat meningkatkan visibilitas dan daya saingnya sebagai destinasi wisata, serta mencapai tujuan yang ditetapkan dalam pengembangan sektor pariwisata. Metodologi yang digunakan dalam kegiatan ini meliputi pelatihan dan pengembangan keterampilan dengan menerapkan studi literatur dan analisis data sekunder mengenai kebijakan dan praktek pemberdayaan SDM serta strategi marketing yang diterapkan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sinergi antara pemberdayaan SDM dan marketing yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas kinerja dan pencapaian tujuan pariwisata di Lombok Barat.

Kata kunci: *Pemberdayaan SDM; Strategi Marketing; Efektivitas Kinerja*

ABSTRACT

The role of human resource (HR) empowerment and marketing strategies in improving performance effectiveness at the West Lombok Tourism Office. The main focus of this activity is how HR empowerment through training and skills development can improve the quality of service and management of tourist destinations. Effective HR empowerment is expected to motivate employees to work more professionally and dedicatedly. In addition, this article explores how the implementation of appropriate marketing strategies, including promotion and use of social media, can expand market reach and attract more tourists. Through the combination of both approaches, the West Lombok Tourism Office is expected to increase its visibility and competitiveness as a tourist destination, as well as achieve the goals set in developing the tourism sector. The methodology used in this activity includes training and skills development with implementing literature studies and secondary data analysis on HR empowerment policies and practices and the marketing strategies implemented. The results of the activity indicate that the synergy between HR empowerment and effective marketing contributes significantly to increasing performance effectiveness and achieving tourism goals in West Lombok.

Keywords: *Human Resource Empowerment; Marketing Strategy; performance effectiveness*

Corresponding

Author:

Arfian Arshi
Dwintama

PENDAHULUAN

Sistem pendidikan memiliki tujuan untuk mengembangkan kemampuan para mahasiswanya supaya siap dan matang untuk mengimplementasikan ilmu yang sudah diperoleh selama menjalani perkuliahan dan dapat melihat bagaimana ilmu selama perkuliahan tersebut dapat diimplementasikan pada aktivitas dunia kerja. Serta menciptakan sikap dan kemampuan yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan yang makin berkembang dalam hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusianya. Ilmu yang diberikan oleh perguruan tinggi sebagian besar tentang dan pengalaman secara teoritis, tetapi hal tersebut belum cukup untuk proses mencari pekerjaan yang tidak hanya memacu dalam teoritis saja, melainkan juga tentang Kuliah Kerja Nyata atau bisa dibilang sebagai pengalaman kerja. Pengalaman kerja disini adalah sebagai bentuk mengaplikasikan teoritis di lapangan dan bertujuan juga untuk pengembangan diri mahasiswa agar dapat mensinkronkan antara teoritis yang didapatkan selama perkuliahan dengan keadaan lapangan yang ada.

Dengan adanya Kuliah Kerja Nyata (KKN) dapat membuat pola pikir yang terarah dan membangun. Selain itu juga hal ini dapat sebagai bekal mahasiswa untuk persiapan dalam menghadapi dunia kerja yang sangat kompetitif, serta membentuk cara berkomunikasi antar karyawan dalam instansi atau perusahaan yang terkait. Dalam pelaksanaan KKN mahasiswa diberi kebebasan oleh fakultas untuk memilih sendiri perusahaan yang tempat ia KKN. Untuk itu berdasarkan latar belakang di atas maka selesai dari melaksanakan KKN, diharapkan mahasiswa dapat membuat laporan yang berkait dengan *Job Desc* atau sesuai dengan bidang yang ditempatkan atau konsentrasi yang di ampuh pada perkuliahan, dan KKN selesai dilakukan di Dinas Pariwisata Lombok Barat.

Dinas Pariwisata Lombok Barat NTB adalah lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pengembangan pariwisata di wilayah Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat. Wilayah ini terkenal dengan keindahan alamnya yang memukau, seperti pantai-pantai yang eksotis, gunung-gunung yang menjulang, dan budaya lokal yang kaya. Dinas Pariwisata memiliki peran penting dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, mempromosikan destinasi pariwisata secara lokal maupun internasional, serta menjaga keberlanjutan lingkungan dan budaya setempat. Mereka juga berperan dalam menyusun kebijakan dan program-program untuk meningkatkan kualitas layanan pariwisata, infrastruktur pendukung, serta pengembangan potensi pariwisata lokal. Selain itu, Dinas Pariwisata Lombok Barat juga berperan dalam memfasilitasi investasi di sektor pariwisata, seperti pembangunan hotel, restoran, dan atraksi wisata lainnya. Mereka bekerja sama dengan berbagai pihak terkait, termasuk komunitas lokal, dunia usaha, dan lembaga lainnya untuk menciptakan lingkungan pariwisata yang berkelanjutan dan memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat setempat. Melalui berbagai kegiatan promosi, pengelolaan destinasi, dan pengembangan sumber daya manusia di sektor pariwisata, Dinas Pariwisata Lombok Barat berusaha untuk menjadikan wilayah ini sebagai destinasi wisata yang unggul di tingkat regional maupun global. (Kotler & Keller, 2018).

METODE

Kegiatan ini menggunakan metode pelatihan dan pengembangan keterampilan dengan menerapkan wawancara dan observasi lapangan untuk menggali peran pemberdayaan SDM dan strategi marketing dalam meningkatkan efektivitas kinerja di Dinas Pariwisata Lombok Barat. Melalui wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat, termasuk staf dinas, manajer,

dan pelaku pariwisata setempat, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi dan dampak dari program pemberdayaan SDM serta kegiatan pemasaran yang dilakukan. Wawancara akan difokuskan pada pengumpulan data kualitatif mengenai persepsi, pengalaman, dan penilaian responden terhadap kebijakan dan program yang diterapkan di dinas tersebut.

Selain itu, observasi lapangan akan dilakukan untuk mengamati secara langsung kegiatan operasional dan interaksi antara staf dinas dengan pelaku pariwisata serta wisatawan. Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris mengenai praktik kerja, efektivitas pelaksanaan program, serta respons dari para pihak terkait. Dengan menggabungkan metode wawancara dan observasi lapangan, kegiatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai peran pemberdayaan SDM dan marketing dalam mendukung peningkatan kinerja Dinas Pariwisata Lombok Barat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan program-program tersebut (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peningkatan efektivitas kinerja di Dinas Pariwisata Lombok Barat sangat dipengaruhi oleh dua faktor utama: pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) dan strategi marketing yang efektif. Pemberdayaan SDM mencakup pelatihan berkelanjutan, peningkatan kompetensi, dan pengembangan kemampuan karyawan agar dapat memberikan kontribusi optimal. Dalam konteks pariwisata, SDM yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan, mengelola destinasi dengan profesional, serta mengatasi tantangan yang muncul di lapangan dengan lebih efektif.

Strategi marketing yang efektif juga memegang peran kunci dalam meningkatkan kinerja Dinas Pariwisata Lombok Barat. Promosi yang tepat sasaran, penggunaan media sosial, serta kolaborasi dengan pelaku industri pariwisata lainnya menjadi beberapa langkah strategis yang dapat dilakukan. Dengan marketing yang baik, potensi pariwisata Lombok Barat dapat lebih dikenal oleh wisatawan domestik maupun mancanegara. Hal ini tidak hanya meningkatkan jumlah kunjungan, tetapi juga memperkuat citra Lombok Barat sebagai destinasi wisata yang menarik dan layak dikunjungi.

Kombinasi pemberdayaan SDM dan marketing yang efektif akan menciptakan sinergi yang kuat dalam upaya peningkatan kinerja Dinas Pariwisata Lombok Barat. SDM yang diberdayakan dengan baik mampu menerapkan strategi marketing dengan lebih efektif, sementara marketing yang tepat dapat mendukung pengembangan SDM melalui peningkatan jumlah wisatawan dan pendapatan. Dengan demikian, kedua faktor ini saling melengkapi dan berkontribusi signifikan terhadap pencapaian tujuan dan visi Dinas Pariwisata Lombok Barat dalam memajukan sektor pariwisata di daerah tersebut.

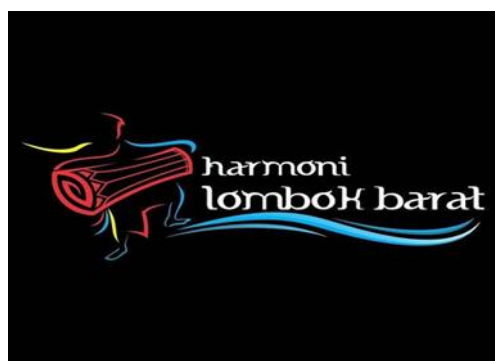
Sejarah Dinas Pariwisata Lombok Barat

Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Barat bertempat di kompleks Pemerintahan Lombok Barat, lebih tepatnya desa Dasan Geres, Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat. Kabupaten Lombok Barat merupakan salah satu dari dua kabupaten yang terbentuk dari pemekaran Kabupaten Lombok pada tahun 2008. Sejak saat itu, pemerintah daerah terus mengembangkan berbagai sektor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, termasuk sektor pariwisata. Sejak berdirinya, Kabupaten Lombok Barat telah dikenal dengan keindahan alamnya yang memikat, seperti pantai-pantai yang eksotis, gunung-gunung hijau, dan budaya lokal yang kaya. Potensi pariwisata ini semakin mendapat perhatian dalam upaya membangun ekonomi lokal dan meningkatkan pendapatan daerah. Dalam rangka mengelola dan

mengembangkan potensi pariwisata tersebut, Pemerintah Kabupaten Lombok Barat mendirikan Dinas Pariwisata. (<https://data.lombokbaratkab.go.id/organization/about/dispar>)

Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Barat bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan, melakukan pengelolaan, pengembangan, dan pemasaran destinasi pariwisata di wilayah kabupaten. Selain itu, dinas ini juga berperan dalam melakukan promosi, perlindungan, serta pelestarian kekayaan budaya dan alam yang menjadi daya tarik wisata. Seiring dengan berjalannya waktu, selain pemasaran Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Barat juga menjalankan program pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam industri pariwisata. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan kapasitas pelaku wisata, mulai dari pemandu wisata, pengelola homestay, hingga pengrajin kerajinan lokal yang menjadi bagian penting dari ekosistem pariwisata.

Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Barat juga Memiliki Motto yaitu, *Pacu Raja* merupakan singkatan dari (Pariwisata Maju, Rakyat Sejahtera) makna dari motto tersebut adalah sinergi dan kolaborasi. Mewakili semangat untuk bergerak maju bersama-sama, baik pemerintah, masyarakat lokal, pelaku usaha pariwisata, dan berbagai stakeholder lainnya. Kolaborasi ini diperlukan untuk mencapai visi dari pariwisata yang maju dan berkelanjutan serta mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat setempat. Dengan moto "*Pacu Raja*", Dinas Pariwisata Kabupaten Lombok Barat mengajak semua pihak untuk berkomitmen dalam mengembangkan pariwisata secara berkelanjutan, memberdayakan masyarakat lokal, serta melestarikan kekayaan budaya dan alam, sehingga dapat menciptakan dampak positif yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan Masyarakat



Gambar 1. Logo Dinas Pariwisata

Visi dan Misi Dinas Pariwisata Lombok Barat

Sebagai Dinas Pariwisata Lombok Barat NTB yang bergerak dalam pengembangan dan pengelolaan sektor pariwisata serta ekonomi kreatif. Fokus utama mereka adalah mempromosikan destinasi wisata, mengelola fasilitas dan infrastruktur pariwisata, serta meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan sertifikasi. Untuk lebih mewujudkan hal tersebut mereka memiliki visi yaitu "***Terwujudnya Masyarakat Lombok Barat yang Amanah, Sejahtera dan Berprestari Dengan Dilandasi Nilai Patuh Patuh Patju***". Untuk mewujudkan visi tersebut, Dinas Pariwisata Lombok Barat NTB menetapkan misi yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang professional melayani serta berbasis transparansi akuntabilitas dan memiliki integritas serta mewujudkan konektifitas perekonomian antar pelaku usaha dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan inventasi yang kondusif dan keberpihakan kepada masyarakat.

Tugas dan Fungsi

Dinas Pariwisata Lombok Barat memiliki tugas utama untuk merumuskan dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pariwisata guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan perekonomian daerah. Fungsi-fungsi dari dinas ini meliputi pengembangan destinasi wisata, promosi dan pemasaran pariwisata, pengelolaan objek wisata, serta penyediaan fasilitas dan pelayanan bagi wisatawan. Selain itu, dinas ini bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti pelaku industri pariwisata, pemerintah daerah, dan komunitas lokal, untuk memastikan pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan dan berdaya saing. Dinas Pariwisata juga berperan dalam memberikan pelatihan dan pemberdayaan sumber daya manusia di sektor pariwisata, serta memastikan penerapan standar pelayanan dan keamanan bagi wisatawan yang berkunjung ke Lombok Barat.

Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Lombok Barat

Berikut inilah struktur organisasi pada Dinas Pariwisata Lombok Barat secara keseluruhan;



Gambar 2. Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Lombok Barat

Paparan Kegiatan Selama Pengumpulan Data

Paparan Tugas penulis selama bertugas di Dinas Pariwisata Lombok Barat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pelatihan Tata Kelola Bisnis Pemasaran dan Destinasi Pariwisata

Dinas Pariwisata Lombok Barat telah melaksanakan kegiatan pelatihan tata kelola bisnis pemasaran dan destinasi pariwisata yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaku pariwisata lokal dalam mengelola dan memasarkan destinasi wisata secara profesional dan berkelanjutan. Pelatihan ini mencakup berbagai materi penting, seperti strategi pemasaran digital, manajemen destinasi, pengembangan produk wisata, serta teknik pelayanan prima kepada wisatawan. Peserta pelatihan terdiri dari pengelola destinasi wisata, pemilik usaha pariwisata, dan komunitas lokal yang bergerak di sektor pariwisata. Melalui kegiatan ini, diharapkan peserta dapat mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh untuk meningkatkan daya saing destinasi wisata Lombok Barat, menarik lebih banyak wisatawan, serta meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata. Pelatihan ini juga diisi oleh para ahli dan praktisi berpengalaman di bidang pariwisata, sehingga memberikan wawasan dan pengalaman praktis yang dapat langsung diterapkan di lapangan.

2. Study Tour ke Desa Ende

Kegiatan pelatihan study tour ke Desa Ende yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pelaku industri pariwisata lokal. Pelatihan ini melibatkan berbagai stakeholder, termasuk pemandu wisata, pengelola homestay. Selama kegiatan, peserta diajak untuk mempelajari praktik terbaik dalam pengelolaan destinasi wisata berbasis komunitas, manajemen homestay, serta pengembangan produk wisata lokal yang berkelanjutan. Selain itu, peserta juga mendapatkan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan penduduk Desa Ende, mengamati kebudayaan dan tradisi lokal, serta memahami pentingnya pelestarian lingkungan dalam industri pariwisata. Dengan adanya pelatihan ini, diharapkan peserta dapat menerapkan ilmu dan pengalaman yang diperoleh untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya tarik wisata di daerah mereka masing-masing.

3. Sinergi Senggigi Bersih

Program "SINERGI SENGGIGI BERSIH" merupakan inisiatif kolaboratif yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat bersama komunitas lokal, pelaku usaha pariwisata, dan relawan lingkungan untuk membersihkan Pantai Senggigi. Kegiatan ini bertujuan untuk menjaga kebersihan dan kelestarian lingkungan pantai yang menjadi ikon wisata di Lombok Barat. Dalam program ini, peserta melakukan pembersihan sampah di sepanjang garis pantai, termasuk sampah plastik, organik, dan anorganik yang sering mencemari area tersebut. Selain aksi bersih-bersih, program ini juga mengadakan sosialisasi tentang pentingnya menjaga kebersihan lingkungan dan mengurangi penggunaan plastik sekali pakai. Dengan semangat gotong royong, "SINERGI SENGGIGI BERSIH" diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dan wisatawan akan pentingnya menjaga kebersihan pantai serta mendukung pariwisata berkelanjutan di Lombok Barat.

4. Rapat Persiapan Event Senggigi Jazz

Pada rapat persiapan event Senggigi Jazz, berbagai pihak terkait berkumpul untuk membahas detail pelaksanaan acara, memastikan segala persiapan berjalan lancar, dan mengkoordinasikan tugas masing-masing tim. Agenda rapat meliputi pembahasan jadwal acara, susunan penampil dan artis yang akan berpartisipasi, serta teknis panggung dan peralatan suara. Selain itu, logistik seperti pengaturan transportasi dan akomodasi bagi para tamu dan artis, promosi dan publikasi event, serta aspek keamanan dan kenyamanan pengunjung juga menjadi fokus utama. Diskusi mengenai kerja sama dengan sponsor dan media partner, serta strategi untuk menarik lebih banyak pengunjung, turut dibahas secara mendalam. Rapat ini bertujuan untuk memastikan bahwa Senggigi Jazz dapat berlangsung sukses dan memberikan pengalaman terbaik bagi semua pihak yang terlibat.

5. Survei Tempat Pelatihan Pendakian di Desa Wisata Lebah Sempage

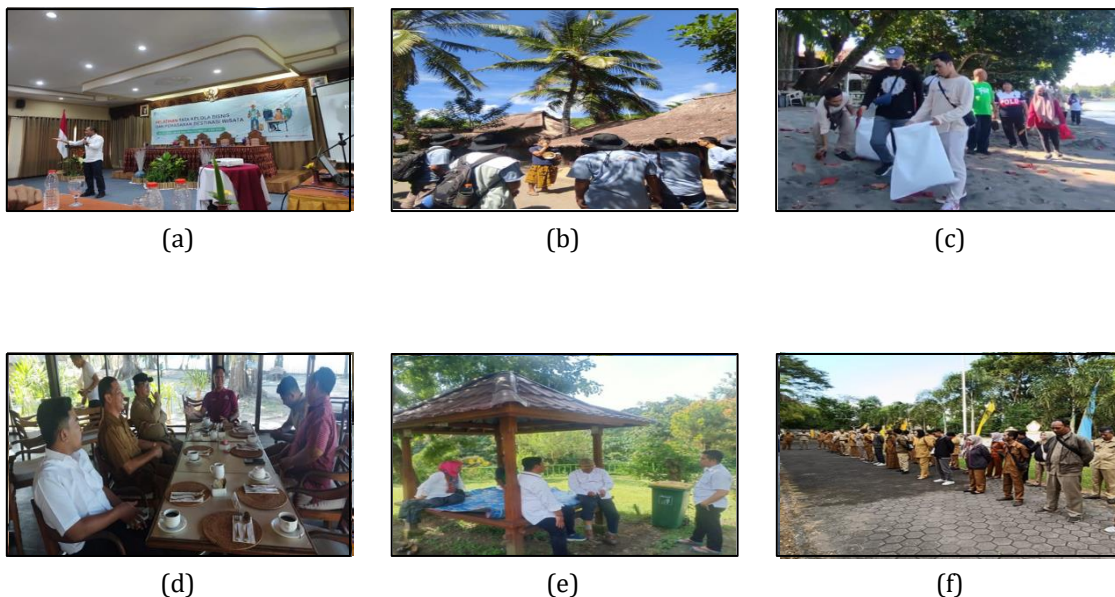
Kegiatan survei tempat pelatihan pendakian di Desa Wisata Lebah Sempage dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan menilai kelayakan serta potensi area tersebut sebagai lokasi pelatihan pendakian. Tim survei melakukan pemetaan area, mengidentifikasi jalur pendakian yang aman dan menantang, serta menilai fasilitas penunjang yang tersedia seperti tempat istirahat, sumber air, dan aksesibilitas. Selain itu, survei ini juga melibatkan interaksi dengan masyarakat lokal untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka terkait pengembangan wisata pendakian. Hasil dari survei ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konkret bagi pengelola Desa Wisata Lebah Sempage dalam meningkatkan daya tarik dan keselamatan tempat

pelatihan pendakian, sehingga dapat menarik lebih banyak pengunjung dan memberikan manfaat ekonomi bagi komunitas setempat.

6. Apel Pagi

Apel pagi yang rutin dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Lombok Barat setiap hari Senin hingga Kamis merupakan kegiatan penting yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi dan koordinasi antar pegawai, tetapi juga sebagai momen untuk memotivasi dan memperkuat semangat kerja. Dalam apel pagi ini, pimpinan memberikan arahan dan informasi terbaru mengenai program kerja serta target yang harus dicapai, sehingga setiap pegawai memiliki pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawabnya. Selain itu, penghargaan dan apresiasi terhadap kinerja pegawai yang berprestasi turut disampaikan, memberikan dorongan positif bagi seluruh staf untuk terus meningkatkan dedikasi dan profesionalismenya. Dengan suasana yang penuh semangat dan kebersamaan, apel pagi ini menjadi fondasi yang kuat untuk membangun kinerja optimal dan kontribusi maksimal dalam memajukan pariwisata Lombok Barat.

Tabel dan Gambar



Gambar 3. (a) Pelatihan Tata Kelola Bisnis (b) Study Tour ke Desa Wisata Ende (c) Sinergi Senggigi Bersih (d) Rapat Persiapan Senggigi Jazz (e) Survei Tempat Pelatihan (f) Apel pagi

KESIMPULAN

Selama melaksanakan KKN di Dinas Pariwisata Lombok Barat NTB, suasana kerja dalam perusahaan tersebut baik, semua tertata dengan baik. Komunikasi yang dibangun antara para pegawai berjalan dengan baik dan harmonis dikarenakan kerjasama yang baik antara satu sama lain. Selama melaksanakan KKN, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Penulis mengetahui tugas-tugas apa saja yang ada pada Marketing pada Dinas Pariwisata Lombok Barat NTB seperti pengelolaan dan pengembangan pariwisata Lombok Barat.

2. Penulis mengetahui alur kordinasi terkait pembelajaran dilakukan, serta mengetahui *job description* masing-masing karyawan di devisi marketing, sehingga memudahkan penulis untuk bertanya terkait pembelajaran yang tidak diketahui dalam melaksanakan praktikum.
3. Penulis dapat mengetahui alur mengkoordinasikan berbagai kegiatan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, mempromosikan destinasi pariwisata secara lokal maupun internasional, serta menjaga keberlanjutan lingkungan dan budaya setempat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Pariwisata Lombok Barat atas dukungan dan kerjasama yang luar biasa selama proses penerbitan artikel ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan fasilitas dan bimbingan yang sangat berharga. Kami juga sangat berterima kasih kepada dosen pembimbing kami, Bapak M.Chothibul Umam Assya'ady SE.,M.M. atas panduan, masukan, dan dorongannya yang telah membantu kami menyelesaikan artikel ini dengan baik. Tanpa bantuan dan dukungan dari semua pihak, penyusunan artikel ini tidak akan terwujud dengan sukses. Semoga kerja sama yang baik ini dapat terus berlanjut di masa mendatang.

REFERENSI

- Kotler, P. & Keller, K.L. (2018). *Manajemen Pemasaran edisi 12, Jilid 2*. Jakarta: PT.Indek.
- Malau, H. (2017). *Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyapradana, A., dan Lazulfa, A.I (2018). *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal*.Jurnal
- PERKANTORAN, P. A., & Jakarta, F. E. U. N. (2021). Praktik Kerja Lapangan (PKL)/Magang. Fe.Unj.Ac.Id. [https://fe.unj.ac.id/pap/magang/# :~:text=Praktik Kerja Lapangan \(PKL\)%2F,dengan profil lulusan program studi](https://fe.unj.ac.id/pap/magang/# :~:text=Praktik Kerja Lapangan (PKL)%2F,dengan profil lulusan program studi).
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.