



PERANCANGAN DAN PENYUSUNAN SOP & JOB DESCRIPTION PADA PT. KARIMUN SENTRAL MOBIL

Novita^{1*}, Lady²

^{1,2}Universitas Internasional Batam
1941033.Novita@uib.ac.edu*

Article History:

Received: 02-02-2023

Revised: 23-02-2023

Accepted: 28-02-2023

Keywords: SOP, Job Description, SDM

Abstract: PT. Karimun Sentral Mobil merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang sewa beli yang telah berdiri sejak tahun 2015 di kota Batam, Dalam aktivitas operasional perusahaan tidak terhindar dari yang namanya kegagalan ataupun kesalahan kerja, kesalahan kerja bisa dipengaruhi oleh SDM atau sumber daya perusahaan dimana kurang jelasnya urutan pekerjaan dan kurangnya standar atau panduan yang jelas bagi setiap tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan jika pembagian urutan pekerjaan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas operasional perusahaan. Oleh karena itu dengan adanya job description diharapkan dapat mencegah terjadinya perbedaan pengertian antara setiap jabatan sumber daya perusahaan satu dengan yang lainnya. Selain itu job description juga berfungsi untuk mencegah adanya rangkap pekerjaan, dan memahami batasan wewenang dan tanggung jawab berbagai jabatan.

© 2022 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

PT. Karimun Sentral Mobil merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang sewa beli yang telah berdiri sejak tahun 2015 di kota Batam. PT . Karimun Sentral Mobil terletak di Komplek Bumi Indah Blok IV Nomor 29.

Struktur organisasi dipimpin oleh seorang direktur utama dan kemudian diatur oleh seorang *manager*, dan *section* lain seperti *Accounting*, *Marketing*, *Legal* dan *Collector*.

Saat ini, PT. Karimun Sentral Mobil memiliki 10 anggota karyawan dimana bapak Jam bin sebagai direktur utama. PT . Karimun Sentral Mobil memiliki jam operasional setiap hari senin sampai dengan hari jumat, jam operasionalnya dimulai pada pukul 08.00 - 17.00 WIB. Seperti Perusahaan swasta pada umumnya, PT . Karimun tidak beroperasi pada hari sabtu, minggu serta hari libur nasional lainnya. Berikut merupakan struktur organisasi pada PT . Karimun Sentral Mobil:



Gambar 1. Struktur Organisasi PT. Karimun Sentral Mobil

Dalam aktivitas operasional perusahaan tidak terhindar dari yang namanya kegagalan ataupun kesalahan kerja. Kesalahan kerja sendiri biasa dipengaruhi oleh dua faktor pendukung yang berasal dari luar dan dalam perusahaan sendiri. Faktor eksternal merupakan faktor yang mempengaruhi dari luar perusahaan. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam perusahaan seperti karyawan atau sumber daya perusahaan, keuangan, maupun manajemen perusahaan itu sendiri.

Beberapa faktor internal yang sangat mempengaruhi perkembangan atau pun pertumbuhan perusahaan adalah sumber daya manusia atau karyawan perusahaan. Sumber daya manusia atau (SDM) merupakan faktor pendukung yang paling penting dalam aktivitas perusahaan. SDM memiliki peran dalam mencapai tujuan ataupun pencapaian visi dan misi perusahaan (Okolie & Okoka, 2022). Oleh karena itu, dibutuhkan SDM yang berkualitas.

Kualitas sumber daya manusia atau SDM sangat mempengaruhi kinerja perusahaan, dengan adanya karyawan atau pun SDM yang berkualitas maka visi ataupun tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai. Selain pengaruh kualitas sumber daya manusia kegagalan atau kesalahan akibat dari sumber daya nya sendiri atau biasa disebut dengan *human error* dapat mempengaruhi kinerja suatu perusahaan. *Human error* atau kesalahan kerja yang disebabkan oleh sumber daya manusia perusahaan biasanya terjadi akibat kurangnya standar atau panduan yang jelas bagi setiap tenaga kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan jika pembagian urutan pekerjaan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan maka hal tersebut dapat mempengaruhi efektivitas operasional perusahaan. Selain itu pembagian urutan pekerjaan juga merupakan salah satu hal yang seharusnya menjadi hal yang harus diperhatikan oleh masing masing manajemen perusahaan karena hal tersebut selain membantu perusahaan memiliki aktivitas operasional yang baik, urutan pekerjaan yang jelas juga membantu kepada setiap karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai kebutuhan dan kepentingan perusahaan sendiri. Selain pembagian, oleh karena itu biasanya di setiap perusahaan terdapat yang namanya *job description* atau pembagian pekerjaan bagi setiap jabatan untuk membantu karyawan mengetahui apa saja pekerjaan yang mereka harus lakukan.

Penggunaan SOP atau (*Standard Operational Procedure*) dalam aktivitas perusahaan dapat menjadi alat atau kunci untuk meningkatkan kinerja dengan semua prosedur maupun aturan yang dimiliki oleh perusahaan. SOP atau (*Standard Operational Procedure*) serangkaian instruksi atau langkah-langkah yang ditujukan untuk memastikan persyaratan bisnis atau standarisasi yang jelas tanpa mempengaruhi lingkungan secara negatif (Bhargav et al, 2020). Selain itu SOP juga diartikan sebagai suatu dokumen yang menjelaskan secara rinci suatu tugas atau operasi yang dilakukan sebagai suatu standar (Bhargav et al, 2020). SOP juga dibuat untuk memfasilitasi sistem yang jelas dimana di setiap proses berjalan sesuai dengan aturan dan SOP juga diartikan sebagai instruksi yang dituliskan untuk mencapai kinerja yang seragam dan memiliki fungsi tertentu (Anjani & Hati, 2021). SOP juga merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas dengan indikator teknis, administratif, prosedural yang sesuai dengan prosedur kerja (Artini et al., 2020).

Tanpa adanya SOP aktivitas perusahaan tidak akan berjalan lancar, segala aktivitas akan berjalan tanpa adanya acuan yang baik bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, SOP sangat dibutuhkan agar aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan perusahaan dapat mencapai tujuan utamanya. Selain SOP, *Job Description* atau pembagian pekerjaan bagi karyawan juga sangat membantu peningkatan kinerja ataupun kegiatan operasional suatu perusahaan. *Job Description*

diartikan sebagai suatu pekerjaan tertentu dengan mempertimbangkan jabatan, spesialisasi dan kualifikasi karyawan. Selain itu *Job Description* juga didefinisikan sebagai karakteristik jenis pekerjaan yang dimiliki karyawan tersebut (Okolie & Okoka, 2022). Untuk menentukan isi dari *Job Description* maka karyawan tersebut harus diberitahu mengenai posisi atau pekerjaan yang akan dia kerjakan sesuai dengan spesifikasi ataupun standar perusahaan (Volosevici, 2022). Oleh karena itu dengan adanya *job description* diharapkan dapat mencegah terjadinya perbedaan pengertian antara setiap jabatan sumber daya perusahaan satu dengan yang lainnya. Selain itu *job description* juga berfungsi untuk mencegah adanya rangkap pekerjaan, dan memahami batasan wewenang dan tanggung jawab berbagai jabatan.

PT. Karimun sentral mobil merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sewa dan beli dimana berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan direktur utama PT. Karimun Sentral Mobil yaitu bapak Jam Bin belum PT. Karimun sentral mobil belum memiliki SOP dan *Job Description* sejak awal berdirinya yaitu pada tahun 2015. *Owner* ataupun pemilik PT. Karimun sentral mobil tidak memperhatikan pentingnya SOP dan *Job Description* bagi perusahaan karena *owner* merasa *Manager* dapat mengontrol dan mengatur karyawan yang berjumlah 3 orang, tapi seiring berjalan nya waktu hingga saat ini PT. Karimun Sentral Mobil sudah memiliki 10 karyawan yang membuat *manager* mengalami kesulitan mengontrol dan mengatur karyawan sehingga terjadi perbedaan pengertian dan pekerjaan rangkap antara setiap karyawan. Dengan pembuatan SOP dan *Job Description* diharapkan menjadi acuan bagi setiap karyawan mengenai pekerjaan yang akan mereka lakukan dan bagaimana proses pekerjaan tersebut dan standar keberhasilan pekerjaan yang mereka lakukan, dan diharapkan efisiensi perusahaan akan meningkat.

METODE PELAKSANAAN

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan yaitu teknik wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik wawancara atau *interview* adalah salah satu metode yang paling umum digunakan dalam pengumpulan data, teknik ini dilakukan dengan melakukan kegiatan tanya jawab atau *interview* kepada pelaku usaha. Dimana teknik atau metode ini penulis lakukan dengan melakukan wawancara dengan bapak Jam bin selaku direktur utama dan bapak hendra sebagai *manager* nya. Setelah itu penulis juga melakukan observasi atau pengamatan secara langsung dan pencatatan secara sistematis kepada objek penelitian yaitu lingkungan kerja pada PT. Karimun sentral mobil. Yang terakhir penulis juga melakukan studi pustaka dimana penulis mengambil beberapa sumber penelitian terdahulu yang dijadikan referensi ataupun acuan dalam penulisan laporan. Data yang berhasil dikumpulkan terdiri atas dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam aktivitas PKM ini merupakan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung dengan mitra. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan secara tidak langsung seperti definisi SOP dan *Job Description* ataupun lainnya yang dikumpulkan dari jurnal-jurnal ataupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Luaran dari kegiatan PKM ini adalah meningkatkan pemahaman kepada pimpinan perusahaan PT. Karimun Sentral Mobil beserta karyawan mengenai betapa pentingnya SOP dan *Job Description* bagi perusahaan agar mempermudah pekerjaan dan memperbaiki kinerja perusahaan agar lebih efisien dan mengurangi kesalahan kerja oleh sumber daya

perusahaan atau human error dan membantu perusahaan untuk mencapai visi atau tujuan perusahaan sesuai dengan standarisasi yang dimiliki oleh perusahaan.

Hasil dari rancangan dan penyusunan laporan PKM ini adalah dokumen panduan yang digunakan sebagai panduan ataupun acuan dalam kegiatan pekerjaan yang ditetapkan sebagai SOP perusahaan dalam bentuk lampiran PKM dan uraian pekerjaan karyawan sesuai dengan jabatannya (*Job Description*)

1. Direktur Utama

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. Direktur utama memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap semua kegiatan di dalam perusahaan.
- b. Mengangkat dan memberhentikan karyawan dimana direktur utama memiliki peran sebagai penentu keputusan terakhir mengenai pengangkatan dan pemberhentian karyawan pada PT. Karimun Sentral Mobil.
- c. Selain itu direktur utama memiliki tugas dalam memberikan penetapan terhadap anggaran dan mengawasi seluruh pergerakan dalam penggunaan anggaran yang harus sesuai dengan tujuan perusahaan.
- d. Melakukan penetapan kebijakan yang dibutuhkan perusahaan. Dan kebijakan yang dibuat harus sesuai dengan visi dan misi yang ingin dicapai oleh perusahaan.
- e. Direktur utama harus mampu menentukan strategi bisnis yang ingin diterapkan untuk pertumbuhan dan perkembangan PT. Karimun Sentral Mobil dimasa mendatang.

2. *Manager*

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. *Manager* memiliki tugas dan wewenang untuk mengawasi dan mengendalikan setiap karyawan dalam aktivitas bisnis sewa dan beli PT. Karimun Sentral Mobil.
- b. *Manager* juga memiliki peran dalam memupuk rasa percaya pada setiap karyawan dengan melakukan komunikasi dan mengarahkan mereka untuk saling bekerja sama dan melakukan *teamwork* yang baik.
- c. Melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan dan aktivitas operasional dimana setiap karyawan harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan.
- d. *Manager* harus membantu direktur utama untuk mencapai tujuan atau visi misi perusahaan dengan mengkoordinasi dengan seluruh karyawan pada PT. Karimun Sentral Mobil.
- e. *Manager* memiliki peran sebagai pemecah masalah ataupun sebagai tempat penengah untuk memberikan ide ataupun gagasan dan memberikan solusi mengenai isu ataupun masalah yang sedang dihadapi oleh karyawan lain.

3. *Marketing*

Tugas dan tanggung jawab :

- a. Seorang *marketing* harus secara proaktif melakukan kegiatan promosi ataupun pemasaran mengenai jasa yang perusahaan tawarkan.
- b. Selain itu *marketing* juga memiliki peran yang paling penting dalam aktivitas bisnis perusahaan dimana *marketing* berfungsi sebagai penghubung antara perusahaan dengan pelanggan dengan kegiatan promosinya.
- c. *Marketing* harus melakukan riset pasar dengan menentukan sasaran ataupun target pasar sebagai peluang dalam meningkatkan penjualan.

- d. *Marketing* harus bisa melihat *trend* dan memantau persaingan terhadap perusahaan sejenis untuk mempertahankan posisi pasar.
- e. Seorang *marketing* harus memahami *Job Description* dan SOP yang sudah ditetapkan sebagai standar perusahaan.

4. *Accounting*

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. *Accounting* memiliki tugas untuk membuat laporan keuangan perusahaan.
- b. Mengatur administrasi dan menyusun anggaran pengeluaran perusahaan.
- c. Membuat laporan perpajakan.
- d. Memproses pembayaran gaji bagi karyawan.
- e. Melakukan verifikasi dan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan.

5. *Legal*

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. Seorang *legal* memiliki tugas maupun tanggung jawab untuk mengelola semua dokumen perusahaan yang berhubungan dengan kontrak kerja sama maupun perjanjian kerja sama lainnya.
- b. Melakukan *review* atas *legal* kontrak yang akan di tanda tangani yang berhubungan dengan proyek perusahaan.
- c. Mengelola dokumen legalitas perusahaan dengan segala dokumen administrasi ataupun birokrasi perijinan.
- d. Melakukan *review* ataupun pengecekan terhadap semua surat menyurat perjanjian dan memastikan segala bentuk perjanjian diatur dalam perundang-undangan.
- e. Melakukan *update* terhadap perkembangan *legal contract*.

6. Admin

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. Seorang Admin memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menangani tugas tugas administrasi perusahaan seperti pengaturan rapat dan laporan presentasi.
- b. Selain itu seorang admin bertanggung jawab untuk membangun komunikasi yang profesional dan baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- c. Admin memiliki peran juga dalam mendukung kinerja *manager* dan karyawan lainnya dalam kegiatan operasional perusahaan.
- d. Admin juga memiliki peran dalam menyiapkan agenda atau pertemuan dengan klien.
- e. Melakukan penginputan data, pengelolaan data dan pengarsipan data perusahaan agar terorganisir dengan baik.

7. *Collector*

Tugas dan Tanggung jawab :

- a. Seorang *collector* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada semua klien yang melakukan penunggakan dalam angsuran.
- b. Menargetkan semua aktivitas penagihan agar klien melakukan pembayaran tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah dijanjikan.
- c. Melakukan kegiatan negosiasi dan melakukan kesepakatan dengan klien mengenai penyelesaian pembayaran ataupun penunggakan pembayaran dan memberikan waktu ataupun *deadline* dalam pembayaran tagihan pembayaran selanjutnya.

1. SOP Kerja Lembur staf PT. Karimun Sentral Mobil

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KERJA LEMBUR	PT. KARIMUN SENTRAL MOBIL Komplek Bumi Indah Blok IV Nomor 29	No Document: KSM.01-SOP-22.11.22 Effective date: 24/11/2022 Revision: 00 Page: 1/1
<p>1. LATAR BELAKANG</p> <p>1. Diperlukannya jam kerja yang efisien bagi seluruh karyawan</p> <p>2. Setiap section memiliki kebutuhan berupa waktu kerja diluar jam kerja normal</p> <p>2. TUJUAN</p> <p>Mengatur jam <i>overtime</i> bagi setiap karyawan agar waktu kerja menjadi lebih efektif dan efisien.</p> <p>3. RUANG LINGKUP</p> <p>Kerja lembur atau <i>overtime</i> bagi setiap staf</p> <p>4. TANGGUNG JAWAB</p> <p>1. Semua karyawan wajib melakukan kerja lembur sesuai jam yang di tentukan dalam hitungan kerja ketenaga kerjaan</p> <p>2. Melakukan pencatatan jam lembur harian</p> <p>3. Melaporkan kepada manajer mengenai segala keluhan ataupun permasalahan saat jam lembur berlangsung.</p> <p>5. UNIT KERJA TERLIBAT</p> <p>1. Manajer</p> <p>2. Seluruh staf division</p> <p>6. PROSEDUR PELAKSANAAN</p> <p>1. Setiap staf bisa melakukan kerja lembur atas perintah langsung dari atasan dengan mengisi form lembur yang sudah disediakan.</p> <p>2. Pekerjaan lembur dilaksanakan dengan pertimbangan kebutuhan kerja dan percepatan waktu pengerjaan sesuai dengan target waktu dan kemampuan personil yang terlibat.</p> <p>3. Saat melakukan kerja lembur, setiap karyawan wajib menjaga kebersihan dan keamanan setiap equipment atau alat perusahaan.</p> <p>4. Pada saat kerja berlangsung, karyawan tidak boleh mengerjakan hal lain yang tidak berhubungan dengan perusahaan.</p> <p>5. Karyawan dapat mengakhiri pekerjaan lembur sesuai dengan target dan kuantitas pekerjaan atau pembatasan jam lembur sesuai dengan form yang sudah diberikan kepada atasan</p>		
PREPARED BY	CHECKED BY	APPROVED BY
Novita	Hendra	Jam Bin

2. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan PT. Karimun Sentral Mobil

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	PT. KARIMUN SENTRAL MOBIL Komplek Bumi Indah Blok IV Nomor 29	No Document: KSM.02- SOP-22.11.22 Effective date: 24/11/2022 Revision: 00 Page: 1/1
<p>1. LATAR BELAKANG</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya keluhan pelanggan kepada staf 2. Keluhan disampaikan ke kantor melalui telepon ataupun datang langsung ke kantor <p>2. TUJUAN</p> <p>Memberikan kepuasan dan memberikan penanganan yang baik atas masalah yang dialami oleh pelanggan.</p> <p>3. RUANG LINGKUP</p> <p>Tugas dan Tanggung jawab semua staf termasuk manajer</p> <p>4. TANGGUNG JAWAB</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua staf disetiap divisi 2. Manajer <p>5. UNIT KERJA TERLIBAT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajer 2. Seluruh staf di semua divisi <p>6. PROSEDUR PELAKSANAAN</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Semua staf wajib menerima pelanggan dengan ramah dan sopan dengan etika Bahasa yang baik dan senyum. 2. Semua staf wajib memberikan solusi dan penanganan yang baik dan cepat kepada setiap <i>customer</i>. 3. Jika dalam kegiatan operasional terjadi suatu masalah dan staf tidak bisa memberikan solusi, staf wajib memberikan informasi kepada <i>manager</i> dan meminta bantuan kepada manajer untuk mengatasi permasalahan tersebut. 4. <i>Manager</i> wajib memberikan solusi atas semua feedback yang di berikan oleh staf. 5. Semua keluhan staf wajib diatasi dalam waktu yang cepat dan disosialisasikan kepada seluruh anggota agar menjadi gambaran ataupun tambahan pengetahuan dalam mengatasi masalah. 		
PREPARED BY	CHECKED BY	APPROVED BY
Novita	Hendra	Jam Bin

KESIMPULAN DAN SARAN

PT. Karimun Sentral Mobil merupakan perusahaan sewa beli kendaraan yang bergerak dalam memberikan sewa kepada para penyewa. Pada saat dilakukan observasi dan wawancara kepada pimpinan PT. Karimun Sentral Mobil ditemukan permasalahan

dimana belum adanya SOP dan *Job Description* yang jelas pada PT. Karimun Sentral Mobil. Oleh karena itu, pelaksana kegiatan PKM meminta izin untuk melakukan perancangan dan penyusunan SOP dan *Job Description* pada PT. Karimun Sentral Mobil yang sesuai dengan kebutuhan mitra dimana SOP dan *Job Description* yang dituliskan sesuai dengan pembagian pekerjaan yang adil dan sesuai dengan jabatan bagi setiap karyawan. Hasil implementasi PKM ini diharapkan dapat membantu setiap karyawan untuk lebih memahami tanggung jawab masing” setiap karyawan dan pentingnya Standar operasional prosedur agar seluruh aktivitas perusahaan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Saran yang ingin penulis berikan kepada PT. Karimun Sentral Mobil untuk kesuksesan perusahaannya di antara lain:

1. Diharapkan direktur utama tetap melakukan pemantauan terhadap efektivitas SOP dan *Job Description* yang telah dirancang.
2. Diharapkan *manager* tetap melakukan *review* atau pengamatan dan memberikan arahan kepada karyawan dalam melakukan kegiatan pekerjaan sesuai dengan SOP dan *Job Description* yang telah dibuat.
3. SOP dan *Job Description* yang telah dibuat di harapkan dapat diterapkan kepada anggota baru yang telah bergabung
4. SOP dan *Job Description* yang telah dibuat diharapkan dapat dikembangkan atau diperbaharui sesuai kebutuhan perusahaan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anjani, P., & Hati, S. W. (2021). Design of Standard Operating Procedures (Sop) and Implementation At Pt Bsp. *Journal of Applied Business Administration*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.30871/jaba.v5i1.2198>
- [2] Artini, N. M. W. D., Suarja, I. K., Sadguna, I. G. A. J., & Sudarmini, N. M. (2020). Implementing SOP to Improve Butler Performance. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(1), 44–50.
- [3] Datta, N., Pal, M., Roy, U., Mitra, R., & Pradhan, A. (2020). a Review on Standard Operating Procedure (Sop). *World Journal of Pharmaceutical Research*, 9(5), 704–722. <https://doi.org/10.20959/wjpr20205-17356>
- [4] Marlina, L., Setyoningrum, N. G., Mulyani, Y. S., Permana, T. E., & Sumarni, R. (2021). Improving Employees Working Discipline With Punishment, Reward, and Implementation of Standard Operational Procedures. *Perwira International Journal of Economics & Business*, 1(1), 37–43. <https://doi.org/10.54199/pijeb.v1i1.44>
- [5] Klein, A. A., Meek, T., Allcock, E., Cook, T. M., Mincher, N., Morris, C., Nimmo, A. F., Pandit, J. J., Pawa, A., Rodney, G., Sheraton, T., & Young, P. (2021). Recommendations for standards of monitoring during anaesthesia and recovery 2021: Guideline from the Association of Anaesthetists. *Anaesthesia*, 76(9), 1212–1223. <https://doi.org/10.1111/anae.15501>
- [6] Lacap, J. P. G., Cham, T. H., & Lim, X. J. (2021). The Influence of Corporate Social Responsibility on Brand Loyalty and The Mediating Effects of Brand Satisfaction and Perceived Quality. *International Journal of Economics and Management*, 15(1), 69–87.