

Perbandingan Dinamika Operasional Dalam Kegiatan *Internship* Di Dua Sektor Industri Berbeda (PT. Inovasi Sukses Persada dan Bank bjb KCP Cisaat)

Risa Gina Rahman

Manajemen, Fakultas Bisnis dan Humainora, Universitas Nusa Putra, Indonesia

E-mail: risa.gina_mn22@nusaputra.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan *internship* menjadi sarana pembelajaran aplikatif bagi mahasiswa dalam memahami penerapan ilmu manajemen di lingkungan kerja nyata. Penelitian ini bertujuan untuk untuk menggambarkan pengalaman dan dinamika yang dihadapi penulis selama pelaksanaan *internship* di dua sektor industri yang berbeda. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara tidak terstruktur, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penulis menghadapi berbagai dinamika operasional, seperti tuntutan penguasaan sistem digital dalam waktu singkat, keterbatasan pendampingan kerja, pengelolaan data operasional dalam jumlah besar, kepadatan antrean nasabah, serta tuntutan ketelitian dalam pelayanan dan administrasi transaksi. Namun, kegiatan *internship* tetap memberikan peningkatan terhadap kemampuan teknis maupun nonteknis penulis, seperti ketelitian, manajemen waktu, kerja sama tim, kemampuan administrasi, pemahaman alur kerja, dan penggunaan sistem digital. Perbedaan karakteristik operasional pada kedua institusi menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dipengaruhi oleh sektor usaha dan bentuk layanan organisasi. Dengan demikian, *internship* memberikan pengalaman pembelajaran yang mendukung kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja profesional.

Kata Kunci: *Internship*, Manajemen Operasional, Dinamika Operasional.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja yang semakin dinamis menuntut mahasiswa tidak hanya memahami teori manajemen secara konseptual, tetapi juga mampu mengaplikasikannya dalam praktik organisasi. Oleh karena itu, program magang menjadi bagian penting dalam pendidikan tinggi sebagai bentuk *work-integrated learning* yang menghubungkan pembelajaran akademik dengan pengalaman profesional (Jackson et al., 2017). Melalui magang, mahasiswa memperoleh

pemahaman langsung mengenai dinamika kerja dan tantangan operasional yang tidak sepenuhnya tergambarkan di ruang kelas. Dalam praktiknya, setiap organisasi memiliki karakteristik operasional yang berbeda sesuai dengan sektor usaha dan bentuk layanan yang dijalankan. Perbedaan karakteristik tersebut menciptakan dinamika kerja yang berbeda bagi peserta *internship* dan memengaruhi proses adaptasi, pembelajaran, serta pengalaman kerja yang diperoleh. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kegiatan magang membantu mahasiswa memahami dunia kerja secara langsung dan meningkatkan kemampuan komunikasi, disiplin, dan keterampilan kerja, serta lingkungan kerja yang dinamis menuntut individu untuk mampu beradaptasi, bekerja secara cepat, dan memahami sistem operasional organisasi (Lutfia & Rahadi, 2020; Septiana et al., 2024).

Meskipun penelitian sebelumnya telah membahas manfaat *internship* terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh *internship* terhadap kesiapan kerja atau pengembangan kompetensi secara umum. Penelitian yang membahas pengalaman langsung mahasiswa dalam menghadapi dinamika operasional pada dua sektor industri yang berbeda masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang menggambarkan bagaimana perbedaan karakteristik operasional organisasi memengaruhi pengalaman kerja, proses adaptasi, dan pembelajaran mahasiswa selama *internship* berlangsung. Dalam penelitian ini, pengalaman *internship* dilakukan pada dua institusi dengan karakteristik operasional yang berbeda, yaitu PT Inovasi Sukses Persada sebagai level *Head Office* dari *Amorcake and Bakery* dan Bank bjb KCP Cisaat sebagai jasa perbankan yang berorientasi pada pelayanan nasabah. Perbedaan karakteristik tersebut tentu akan menghasilkan dinamika kerja yang berbeda. Kondisi tersebut menjadi kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini karena tidak hanya membahas manfaat *internship*, tetapi juga menggambarkan dinamika operasional yang dihadapi penulis selama *internship* serta pengalaman pembelajaran yang diperoleh dalam penerapan ilmu manajemen di lingkungan kerja nyata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam pengalaman *internship* serta dinamika operasional yang terjadi selama pelaksanaan magang di PT Inovasi Sukses Persada dan Bank bjb KCP Cisaat. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mengenai pengalaman kerja nyata, alur operasional, serta tantangan yang dihadapi penulis selama kegiatan *internship* berlangsung. Menurut Creswell (2016), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau manusia. Maka pendekatan ini dinilai sesuai untuk menganalisis pengalaman *internship* yang berfokus pada penerapan fungsi manajemen dalam lingkungan kerja nyata. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara tidak terstruktur, studi dokumentasi, dan studi literatur. Observasi dilakukan secara sistematis selama pelaksanaan *internship* dengan mengamati aktivitas operasional harian dan proses administrasi operasional. Menurut Sugiyono (2013), observasi langsung merupakan teknik pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh data yang akurat dan kontekstual melalui keterlibatan langsung dengan objek penelitian. Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh pemahaman mengenai alur kerja aktual serta pola koordinasi yang diterapkan dalam operasional perusahaan.

Selain observasi, penulis juga melakukan wawancara tidak terstruktur dengan beberapa pegawai dari divisi terkait. Wawancara dilakukan secara informal dan fleksibel untuk menggali informasi mengenai proses kerja, penggunaan sistem operasional, serta tantangan yang dihadapi dalam menjalankan tugas. Menurut Sugiyono (2013), wawancara tidak terstruktur merupakan jenis wawancara yang dilakukan secara bebas tanpa menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap, sehingga peneliti hanya menggunakan garis besar

permasalahan sebagai acuan pertanyaan. Sementara untuk dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara. Menurut Morgan (2022), "*document analysis is a systematic procedure for reviewing or evaluating documents both printed and electronic organized into major themes, categories, and case examples.*" Oleh karena itu, dokumentasi menjadi bagian penting dalam mendukung validitas data penelitian. Untuk memperkuat analisis, penulis juga melakukan studi literatur melalui berbagai sumber seperti jurnal ilmiah, e-book, dan artikel akademik yang berkaitan dengan manajemen operasional, sistem informasi manajemen, kualitas layanan, dan penggunaan sistem digital dalam operasional organisasi. Salah satu rujukan utama yang digunakan adalah pendapat Heizer et al. (2020), yang menyatakan bahwa manajemen operasional berfokus pada efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan proses bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Konsep tersebut relevan dengan aktivitas operasional yang diamati selama *internship*, khususnya dalam penggunaan sistem digital untuk mendukung proses monitoring dan pengendalian operasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan *internship* yang dilaksanakan di PT Inovasi Sukses Persada dan Bank bjb KCP Cisaat memberikan pengalaman nyata mengenai penerapan ilmu manajemen dalam lingkungan kerja. Meskipun kedua institusi bergerak pada sektor yang berbeda, yaitu industri makanan dan jasa perbankan, keduanya menunjukkan penerapan fungsi manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan operasional, pengendalian proses kerja, serta koordinasi antarbagian dalam menjaga efektivitas organisasi. Dalam perspektif manajemen operasional, aktivitas yang dilakukan penulis di PT Inovasi Sukses Persada mencerminkan penerapan fungsi *controlling* dalam operasional perusahaan. Kegiatan monitoring *outlet online*, pengecekan keseragaman item antar platform digital, serta penyusunan laporan operasional harian dilakukan untuk memastikan proses operasional berjalan sesuai standar perusahaan. Menurut Heizer et al. (2020), pengendalian

operasional bertujuan memastikan bahwa proses berjalan sesuai standar dan mampu meminimalkan penyimpangan yang dapat menurunkan kinerja organisasi.

Dalam pelaksanaannya, penulis menghadapi tantangan berupa tuntutan untuk memahami alur kerja dan sistem operasional dalam waktu singkat dengan pendampingan yang terbatas, sehingga kemampuan adaptasi dan ketelitian menjadi faktor penting dalam menjalankan tugas operasional. Penerapan manajemen operasional juga terlihat pada kegiatan *internship* di Bank bjb KCP Cisaat, khususnya dalam pengelolaan pelayanan nasabah. Permasalahan yang ditemukan terutama berkaitan dengan kepadatan antrean pada jam-jam tertentu dan keterbatasan kapasitas pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu nasabah meningkat dan berpengaruh terhadap persepsi kualitas layanan. Menurut Slack et al. (2019), ketidakseimbangan antara kapasitas pelayanan dan permintaan dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan apabila tidak dikelola dengan baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan alur layanan (*service flow management*) dan pengendalian waktu tunggu menjadi bagian penting dalam operasional jasa perbankan.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, pengalaman *internship* menunjukkan pentingnya proses orientasi kerja dan alih pengetahuan dalam mendukung efektivitas kerja individu. Menurut Armstrong & Taylor (2023), manajemen sumber daya manusia merupakan pendekatan strategis dalam mengelola sumber daya manusia melalui kebijakan dan praktik yang dirancang untuk meningkatkan kinerja individu maupun organisasi. Selama kegiatan *internship* di PT Inovasi Sukses Persada, keterbatasan pendampingan menyebabkan penulis harus mempelajari sistem operasional dan menyelesaikan beberapa tugas administratif secara mandiri. Sedangkan orientasi dan pelatihan awal memiliki peran penting dalam membantu individu memahami tanggung jawab kerja dan menyesuaikan diri dengan lingkungan organisasi (M. Armstrong & Taylor, 2023). Tetapi akibat kondisi tersebut, penulis secara tidak langsung melatih kemampuan adaptasi, pembelajaran mandiri, serta tanggung jawab dalam menghadapi tekanan operasional.

Selain itu, penerapan sistem informasi manajemen juga menjadi bagian penting dalam operasional kedua institusi. Menurut Laudon, K. C., & Laudon (2016), sistem

informasi manajemen merupakan sistem yang mengumpulkan dan mengolah data organisasi untuk menghasilkan informasi yang mendukung proses pengendalian dan pengambilan keputusan. Pada PT Inovasi Sukses Persada, aktivitas operasional sudah didukung oleh penggunaan sistem digital seperti BotFood, Accurate, dan Microsoft Excel untuk monitoring *outlet online*, pelaporan transaksi, dan rekapitulasi data operasional. Seiring berjalannya waktu, penulis juga mulai memahami pola kerja sistem melalui observasi, praktik langsung, dan pembelajaran mandiri. Pada Bank bjb KCP Cisaat, sistem informasi juga berperan penting karena sebagian besar aktivitas pelayanan bergantung pada ketepatan pemrosesan data transaksi. Namun nyatanya di lapangan seringkali terjadi gangguan pada sistem maupun jaringan yang mengakibatkan transaksi menjadi terhambat. Menurut Heizer et al. (2020), gangguan pada sistem pendukung dapat menciptakan *bottleneck* dalam proses operasional jasa yang berdampak pada keseluruhan kualitas layanan.

Selain faktor operasional dan teknologi, perilaku konsumen juga memengaruhi efektivitas pelayanan pada sektor jasa perbankan. Menurut Kotler & Keller Lane (2016), perilaku konsumen dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, kebutuhan, dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Dalam kegiatan *internship*, penulis mengamati bahwa sebagian nasabah datang tanpa dokumen yang lengkap atau belum memahami prosedur transaksi sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama dan antrean semakin meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perilaku nasabah dapat memengaruhi kelancaran alur pelayanan dan efektivitas operasional bank. Dalam konteks kualitas layanan, pengalaman *internship* di Bank bjb KCP Cisaat menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh pengalaman pelayanan yang dirasakan nasabah secara langsung. Menurut Zeithaml (2022), kualitas layanan dipersepsikan melalui dimensi keandalan, daya tanggap, dan kepastian layanan. Ketika waktu tunggu menjadi lebih lama atau proses transaksi mengalami hambatan, persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dapat menurun meskipun prosedur operasional telah dijalankan sesuai standar.

A. Capaian Hasil *Internship*

Pelaksanaan *internship* pada PT. Inovasi Sukses Persada dan Bank bjb KCP Cisaat memberikan perubahan signifikan terhadap pemahaman, keterampilan, dan pola berpikir penulis sebagai mahasiswa manajemen. Pengalaman *internship* tidak hanya memberikan pemahaman teoritis, tetapi juga memperlihatkan bagaimana konsep manajemen diterapkan secara langsung dalam aktivitas operasional organisasi. Penulis mulai memahami bahwa manajemen bukan sekadar konsep abstrak yang dipelajari di perkuliahan, melainkan rangkaian keputusan, prosedur, koordinasi, dan pengendalian yang harus dijalankan secara konsisten dalam kondisi kerja yang dinamis dan penuh keterbatasan. Melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional, penulis memperoleh pengalaman dalam pengelolaan sistem digital, pelayanan operasional, administrasi transaksi, hingga koordinasi lintas fungsi dalam organisasi. Pengalaman tersebut memberikan peningkatan terhadap kemampuan teknis maupun nonteknis yang berkaitan dengan kebutuhan dunia kerja profesional.

1. Capaian *Soft Skill*

Dalam aspek *soft skill*, salah satu kemampuan yang berkembang selama *internship* adalah ketelitian. Ketelitian menjadi kemampuan penting karena berkaitan dengan akurasi data, stabilitas operasional, dan kualitas pelayanan organisasi. Menurut Armstrong (2020), perilaku kerja yang akurat dan penuh perhatian terhadap detail merupakan bagian dari kompetensi individu yang mendukung efektivitas kinerja organisasi. Di PT Inovasi Sukses Persada, ketelitian terlatih melalui aktivitas monitoring *outlet online*, pengecekan keseragaman item antarplatform, serta rekapitulasi data penjualan dan laporan omzet. Dalam perspektif manajemen operasional, akurasi data menjadi bagian penting dalam menjaga efektivitas pengendalian proses (Heizer et al., 2020). Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, ketelitian menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan transaksi keuangan, pencocokan dokumen, dan penjurnalan transaksi. Dalam operasional jasa, kesalahan kecil dapat memengaruhi kepercayaan nasabah dan kualitas layanan yang diberikan (Slack et al., 2019).

Kemampuan lain yang berkembang adalah manajemen waktu. Menurut Stephen P. Robbins (2018), pengelolaan waktu yang baik merupakan bagian dari efektivitas kerja individu karena berkaitan dengan kemampuan menetapkan prioritas dan mengelola beban kerja secara efisien. Di PT. Inovasi Sukses Persada, penulis harus mampu membagi waktu antara monitoring *outlet online* yang dilakukan secara berkala dengan tugas administrasi lainnya seperti rekapitulasi transaksi dan penyusunan laporan operasional. Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, kemampuan manajemen waktu berkembang ketika penulis menghadapi lonjakan antrean nasabah pada jam-jam tertentu sehingga pelayanan harus dilakukan secara cepat namun tetap sesuai prosedur. Dalam operasional jasa, waktu pelayanan dan pengelolaan kapasitas memiliki pengaruh terhadap persepsi kualitas layanan pelanggan (Slack et al., 2019).

Selain itu, *internship* juga meningkatkan kemampuan kerja sama tim karena efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam bekerja secara kolaboratif dan sebagian besar aktivitas operasional membutuhkan koordinasi lintas fungsi (Stephen P. Robbins, 2018). Pada PT. Inovasi Sukses Persada, kerja sama tim terlihat dalam koordinasi monitoring outlet, pelaporan data, serta komunikasi dengan admin operasional dan divisi lain ketika ditemukan permasalahan operasional. Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, kerja sama tim menjadi lebih intensif karena pelayanan operasional dilakukan secara simultan antara *teller*, *customer service*, dan *supervisor* untuk menjaga kelancaran antrean dan proses transaksi. Dalam operasional jasa, koordinasi antarpegawai menjadi faktor penting dalam menjaga kecepatan dan kualitas pelayanan.

Kemampuan beradaptasi juga menjadi *soft skill* yang berkembang selama pelaksanaan *internship*. Menurut Armstrong (2020), fleksibilitas dan kemampuan menyesuaikan diri terhadap situasi baru merupakan bagian dari kompetensi perilaku yang mendukung efektivitas kerja individu. Di PT Inovasi Sukses Persada, penulis dituntut memahami sistem operasional dan alur kerja dalam waktu singkat dengan pendampingan yang terbatas. Kondisi tersebut melatih kemampuan belajar mandiri, pengendalian diri, dan keberanian mengambil

tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, kemampuan beradaptasi berkembang ketika penulis harus berinteraksi langsung dengan nasabah dan menyesuaikan diri dengan ritme pelayanan perbankan yang cepat dan prosedural. Melalui pembiasaan dan bimbingan dari rekan kerja, penulis mulai mampu bekerja dengan lebih tenang, sistematis, dan percaya diri dalam menghadapi aktivitas pelayanan.

2. Capaian *Hard Skill*

Selain *soft skill*, *internship* juga memberikan peningkatan terhadap *hard skill* yang berkaitan dengan administrasi, pemahaman alur kerja, dan penggunaan sistem digital. Dalam aspek administrasi, penulis memperoleh pengalaman dalam pengelolaan dokumen, pencatatan data, dan penyusunan laporan operasional. Menurut Dessler (2005), dokumentasi yang akurat dan tertib berperan penting dalam menjaga akuntabilitas organisasi. Di PT Inovasi Sukses Persada, kemampuan administrasi berkembang melalui rekapitulasi data transaksi dan penyusunan laporan operasional. Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, kemampuan administrasi berkembang melalui penjurnalan transaksi, pengarsipan dokumen nasabah, serta pengecekan kelengkapan administrasi transaksi.

Pemahaman terhadap alur kerja operasional juga meningkat selama *internship* berlangsung. Kejelasan alur proses merupakan elemen penting dalam menjaga efektivitas operasional organisasi (Slack et al., 2019). Di PT Inovasi Sukses Persada, penulis memahami alur administrasi operasional mulai dari identifikasi permasalahan, pelaporan kepada pihak terkait, hingga tindak lanjut korektif. Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, penulis memahami tahapan pelayanan *teller* mulai dari penerimaan nasabah, verifikasi dokumen, pemrosesan transaksi, hingga penjurnalan dan pengarsipan transaksi. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman bahwa setiap tahapan operasional saling berkaitan dan memengaruhi stabilitas pelayanan organisasi secara keseluruhan. Kemampuan penggunaan sistem digital juga menjadi *hard skill* yang berkembang selama *internship*.

Menurut Laudon (2016), sistem informasi manajemen berfungsi membantu organisasi dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data untuk mendukung proses pengendalian dan pengambilan keputusan. Pada PT Inovasi Sukses Persada, penulis menggunakan berbagai sistem seperti BotFood, Moka, Accurate, dan Microsoft Excel untuk pengolahan data operasional. Sementara itu, di Bank bjb KCP Cisaat, sistem digital digunakan dalam pemrosesan transaksi dan administrasi perbankan. Melalui keterlibatan langsung dalam penggunaan sistem tersebut, penulis memahami bahwa teknologi informasi memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi, efisiensi, dan stabilitas operasional organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan *internship* dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan *internship* memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pemahaman penulis mengenai penerapan ilmu manajemen dalam lingkungan kerja nyata. *Internship* tidak hanya menjadi bentuk pemenuhan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran aplikatif yang menghubungkan pemahaman teoritis di perkuliahan dengan praktik operasional organisasi secara langsung. Melalui keterlibatan dalam aktivitas operasional, penulis memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pengendalian proses, koordinasi kerja, pengelolaan sistem digital, serta kualitas pelayanan dalam menjaga efektivitas organisasi. Meskipun kedua institusi memiliki perbedaan dari sisi sektor usaha dan model operasional, keduanya tetap menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang sama, khususnya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ilmu manajemen bersifat adaptif dan dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi, baik yang berorientasi pada produk maupun jasa. Selain itu, kegiatan *internship* juga memberikan peningkatan terhadap kemampuan teknis dan nonteknis penulis, seperti ketelitian, manajemen waktu, kerja sama tim, kemampuan administrasi, pemahaman alur kerja, serta penggunaan sistem digital dalam mendukung aktivitas operasional organisasi.

REFERENSI

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice: A Guide to the Theory and Practice of People Management*. Kogan Page. <https://books.google.co.id/books?id=3oChEAAAQBAJ>
- Armstrong, S. (2020). *HANDBOOK OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT*.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Dessler, G. (2005). *The Strategic Role of Human Resource Management After studying this chapter , you should be able to :*
- Heizer, J., Render, B., Munson, C. L., & Griffin, P. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management*.
- Jackson, D., Rowbottom, D., & McLaren, D. (2017). *Employer understanding of Work-Integrated Learning and the challenges of engaging in work placement opportunities*. 39, 35–51.
- Kotler, P., & Keller Lane, K. (2016). *Marketing Management*. In *Marketing Management*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management , and the Networked Enterprise*.
- Lutfia, D. D., & Rahadi, D. R. (2020). Analisis Internship Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 8(3 SE-Articles), 199–204. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v8i3.340>
- Morgan, H. (2022). Conducting a Qualitative Document Analysis. *Qualitative Report*, 27(1), 64–77. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5044>
- Septiana, R., Atika, A., & Harahap, M. (2024). The effect of internship experience, motivation, and job interest on job readiness among Muslim university students: Campus atmosphere as an intervening. *SERAMBI: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis Islam*, 6(3 SE-Research Paper). <https://doi.org/10.36407/serambi.v6i3.1481>
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Burgess, N. (2019). *Operations Management, 10th Ed. –*

Concepts of Job Design & Lean Synchronization.

Stephen P. Robbins, M. C. (2018). *Management: Pearson.*

Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*

Zeithaml. (2022). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm.*