

**PERAN PERSON IN CHARGE (PIC) BAGI TRAINEE FOOD & BEVERAGES
SERVICE DI PRIME PARK HOTEL & CONVENTION LOMBOK**

**THE ROLE OF PERSON IN CHARGE (PIC) FOR FOOD & BEVERAGES
SERVICE TRAINEES AT PRIME PARK HOTEL & CONVENTION LOMBOK**

Ni Ketut Tri Febriarmini¹, Ida Ayu Nyoman Widia Laksmi²

Program Studi Manajemen Ekonomi, Fakultas Dharma Duta Brahma Widya dan
Dharma Sastra, Institut Agama Hindu Negeri Gde Pudja Mataram
E-mail: febriarmini07@gmail.com¹, widialaksmi@gmail.com²

ABSTRACT

The hospitality industry requires human resources with the ability and competence to carry out duties and responsibilities in specific fields, particularly in the area of Food & Beverage Service. Such human resources are developed through training programs aimed at improving the competencies of trainees. This study aims to examine the roles and responsibilities of the Person in Charge (PIC) in guiding trainees, as well as to identify the constraints encountered by the PIC during the training program. This research employed a descriptive qualitative method, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results indicate that the Person in Charge plays an important role in providing guidance by delivering task-related knowledge for Food & Beverage Service in accordance with the company's Standard Operating Procedures (SOP). The main constraints faced involve adapting to the diverse characteristics and varying levels of cognitive ability among the trainees.

Keywords: Person In Charge, Trainee, Training.

ABSTRAK

Industri perhotelan membutuhkan sumber daya manusia dengan kemampuan dan kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di bidang tertentu, khususnya pada bidang Food & Beverage Service. Sumber daya manusia yang dimaksud diperlukan dalam program pelatihan dalam meningkatkan kompetensi peserta pelatihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran dan tugas penanggung jawab dalam membimbing peserta pelatihan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi sebagai seorang penanggung jawab selama program pelatihan berlangsung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanggung jawab memiliki peran penting dalam memberikan bimbingan berupa pengetahuan tugas sebagai seorang Food & Beverages Service berdasarkan Standar Operasional Perusahaan (SOP). Kendala yang dihadapi berupa penyesuaian terhadap karakter dan kemampuan berpikir para trainee yang berbeda-beda.

Kata Kunci: Penanggung Jawab, Peserta, Pelatihan.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan dan restaurant memiliki devisi yang bertugas menangani standar pelayanan profesional bagian makanan dan minuman yakni, *Food and Beverages Service* atau *F&B service*. Devisi ini berperan aktif dalam memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi tamu yang berkunjung ke *restaurant*. Pada bidang *Food & Beverage Service* ini memiliki tujuan sebagai suatu bidang yang dapat memberikan pelayanan dan kualitas produk terbaik kepada tamu pengunjung. Guna mencapai tujuan tersebut, beberapa hotel memberikan sebuah program pelatihan bagi calon karyawan maupun siswa dari kejuruan yang bertujuan mencetak tenaga kerja yang profesional agar menjadi bekal pengetahuan di masa mendatang. Salah satu hotel yang dimaksud adalah Prime Park Hotel & Convention Lombok.

Prime Park Hotel & Convention Lombok adalah hotel bintang 4 yang terletak di pusat kota. Hotel ini merupakan usaha milik BUMN di bawah naungan PT. PP Properti Tbk. Fasilitas yang dimiliki seperti 158 kamar dengan fasilitas mewah dan berbagai tipe, *ballroom* dan ruang pertemuan (*meeting room*) dengan kapasitas besar, *gym area*, *sky dining*, *lounge*, *bussiness centre*, *escalator*, *infinity swimming pool*, tempat bermain anak (*kids corner*), dan *Kunyit Restaurant*. Demi menjaga penilaian hotel yang disesuaikan dengan tipe bintang 4 yang melekat, tentu diperlukan karyawan dengan *hospitality* yang terbaik agar memberi kesan yang menyenangkan bagi para tamu yang menginap maupun yang sekedar berkunjung. Guna mencapai tujuan tersebut, manajemen hotel mengadakan sebuah program pengembangan keterampilan individu.

Program yang dijalankan pada Prime Park Hotel & Convention Lombok yakni pelatihan dan pengembangan bagi siswa dan mahasiswa di beberapa *section*. Pelatihan dan pengembangan penting karena keduanya merupakan cara yang digunakan oleh organisasi untuk mempertahankan, memelihara pegawai publik dalam organisasi dan sekaligus meningkatkan keahlian para pegawai untuk kemudian dapat meningkatkan produktivitasnya. Hal ini menjadi alasan mengapa perusahaan perlu melakukan proses pelatihan dan pengembangan (Anggi, 2024).

Proses pembentukan kinerja karyawan dilakukan dengan mengadakan program pelatihan disebut *On The Job Trainning*. Program ini dijalankan selama 3-6 bulan. *On The Job Trainning* dikhususkan bagi peserta yang ingin belajar di dunia perhotelan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pada devisi *F&B Service*, regulasi pelatihan berupa pembekalan *greeting guest*, *order taking*, *serving food and beverages*, dan *handling complinant* merupakan kompetensi teknis dan interpersonal yang menjadi indikator profesionalisme dalam dunia kerja (Putri & Suyanto, 2022).

Greeting Guest adalah tata cara salam yang sopan dan santun kepada tamu yang datang sesuai dengan ketentuan perusahaan. Kemudian, *Order Taking* merupakan proses pengambilan pesanan dengan mencatat dan menyebutkan ulang seluruh pesanan kepada tamu yang datang ke *restaurant*. *Serving food and beverages* atau penyajian makanan dan minuman di meja tamu yang memesan serta *Handling Complinant* merupakan keterampilan menerima komplin tamu terhadap pelayanan maupun pesanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Komponen target capai yang terdapat dalam regulasi pelatihan sangat diharapkan dalam pelaksanaan pelatihan kerja lapangan atau pelatihan berbasis praktik industri. Pelatihan berbasis praktik industri (*industry-based training*) menjadi strategi yang efektif dalam menguatkan keterampilan kerja mahasiswa. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya belajar tentang teori pelayanan, tetapi juga terlibat langsung dalam proses pelayanan sesungguhnya di lingkungan hotel. Oleh karena itu, diperlukan seorang yang bertanggung jawab terhadap peserta dalam pelatihan. Penanggung jawab tersebut harus memiliki pengalaman dan wawasan yang mumpuni agar dapat memberikan pengetahuan yang tepat di bidang yang dituju (Dwi & Rima, 2025).

Dalam dunia perhotelan, penanggung jawab peserta *On The Job Training* biasa disebut koordinator lapangan atau *Person In Charge* (PIC). Berperan penting sebagai pengarah, pengawas, dan pemberi materi serta praktek, PIC bertugas membantu seorang manager dalam membimbing peserta dalam program training. Namun, sebelum menjalankan proses pelatihan PIC mendapat arahan dan keputusan langsung dari manager dan bagian *HR Departement*. Oleh karena itu, seorang PIC dapat mengatur *trainee* dalam menjalankan proses pelatihan.

Namun dalam proses pelatihan, masih ditemukan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh peserta pelatihan seperti kurangnya pemahaman terhadap *standar operasional prosedur* (SOP), keterbatasan keterampilan pelayanan, dan kurangnya kepercayaan diri dalam menghadapi tamu *restaurant*. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pendampingan dan pembinaan yang optimal dari seorang *Person In Charge* (PIC) atau penanggung jawab terhadap

peserta pelatihan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang tugas dan peran yang dijalankan oleh seorang *Person In Charge* dalam membimbing peserta pelatihan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk bimbingan yang diberikan oleh seorang PIC, kendala yang dihadapi oleh seorang PIC saat pelatihan, serta kontribusi seorang PIC dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja *trainee*. Kegiatan ini memberikan banyak manfaat bagi peserta maupun perusahaan. Bagi peserta pelatihan, kegiatan ini menjadi sarana untuk memperoleh pengalaman nyata sekaligus meningkatkan keterampilan profesional dibidang pelayanan *restaurant*. Bagi pihak hotel, kegiatan ini memberikan dukungan terhadap peningkatan mutu pelayanan melalui keterlibatan akademisi dan mahasiswa yang terlatih.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2020). Dalam penelitian: Seorang PIC bertugas mengatur hubungan dan peranan *Trainee* dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

Karakteristik Individu

Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai (Ardana et al, 2012). Dalam penelitian:

Seorang PIC diharapkan memiliki keterampilan dalam memahami karakter dan suasana hati *Trainee* dalam melaksanaan tugas dan tanggungjawabnya.

METODE

Waktu dan Lokasi

Kegiatan ini dilakukan selama 90 hari yakni dari tanggal 10 September 2025 sampai dengan tanggal 10 Desember 2025 pada Prime Park Hotel & Convention Lombok, Jalan Udayana No.16 Monjok Baru. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan memiliki program yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan arahan dan bimbingan *Manager F&B Service*, Bapak Indra Gunawan Soen, kegiatan training berjalan dengan baik dan terarah.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data didapatkan dengan cara sebagai berikut :

1. **Participant Observation** dimana peneliti terjun langsung ke lapangan dan menjadi bagian dari kegiatan guna mengumpulkan data secara real-time.
2. **Wawancara** dengan *Manager F&B Service*, Bapak Indra Gunawan terkait sistem kerja dan peran PIC bagi *trainee Food and Beverages Service* di area. Wawancara dilakukan pada saat rapat bulanan.
3. **Dokumentasi** berupa data dan dokumen hotel yang berisikan daftar nama peserta pelatihan (*trainee*).

Berikut nama peserta pelatihan program *On the Job Training*:

Tabel 1. Nama Peserta

No.	Nama Peserta	Institusi
1.	Rani Karna Putri	SMKN 1 Lingsar
2.	Nyoman Putri Ariani	SMKN 1 Lingsar
3.	Sagita Karenii	SMKN 1 Lingsar
4.	Muhammad Siril Abror	SMKN 1 Gerung
5.	Bayu Alamsyah Ali	SMKN 1 Gerung
7.	Melianti Putri	SMKN 1 Sumbawa
8.	Muhammad Jeffry	SMKN 1 Sumbawa
9.	Setia Ririn Haryani	LPKN Mataram
10.	Ahmad Reza	SMKN 1 Pringgarata

Tahapan Kegiatan

Tahap pelaksanaan dilakukan melalui simulasi praktik pelayanan *restaurant* secara langsung. PIC menjalankan peran sebagai penanggungjawab terhadap peserta pelatihan di bawah bimbingan *section leader*. Aktivitas yang dilakukan

meliputi *greeting guests, serving food and beverages, table clearing, dan customer service communication*. Seluruh rangkaian praktik ini dilakukan sesuai dengan standar industri, sehingga PIC dan peserta dapat beradaptasi dengan ritme kerja yang nyata. Kegiatan yang dilaksanakan akan dievaluasi dihari

yang sama atau saat *briefing* bulanan yang diadakan oleh *section leader* yaitu *Manager F&B Service*. Pada tahap evaluasi, kinerja peserta pelatihan dinilai berdasarkan standar industri yang meliputi aspek kecepatan, ketepatan, kerapian, serta kualitas komunikasi. Penilaian dilakukan oleh PIC, *Manager*, dan pengunjung yang terlibat, sehingga menghasilkan perspektif evaluasi yang lebih objektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PIC atau *Person In Charge* adalah orang yang bertanggung jawab terhadap jalannya suatu kegiatan. Menurut Citra & Dhamiri (2020), *Person in Charge* (PIC) adalah individu yang secara formal ditunjuk dan bertanggung jawab atas pelaksanaan suatu tugas atau proyek, termasuk koordinasi dan *monitoring* jadwal guna mencapai target kegiatan yang ditetapkan. PIC juga bertanggung jawab mengawasi keberhasilan terhadap peserta pelatihan dalam menyerap pengetahuan teori maupun materi. Selain itu, pada *Teori Manajemen Klasik* milik Henri Fayol, *Person In Charge* merupakan individu yang berperan dalam perencanaan (*planning*), pengawasan (*controlling*), dan koordinasi. Seorang PIC bertanggungjawab atas hubungan antara peserta dan tugas dalam suatu forum (Boven, 2007). Hal ini yang akan menjadi penilaian *Manager* terhadap seorang PIC (*Person In Charge*) dalam mendidik, mengarahkan, serta mengawasi peserta didik hingga menciptakan sumber daya manusia yang profesional. PIC juga berperan sebagai role model dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu, termasuk cara berkomunikasi, penampilan (*grooming*), serta sikap kerja

yang mencerminkan standar pelayanan hotel.

Sebelum menjadi seorang PIC, manager memiliki penilaian khusus terhadap karyawan. Individu dengan pengalaman dan keterampilan menjalankan sebuah *event* dengan *team* dan dapat mengarahkan anggotanya dengan masing-masing *jobdesk* yang ditentukan, dianggap mampu menjadi penanggungjawab bagi calon peserta dalam pelatihan. Langkah ini menjadi tantangan sebelum seorang PIC menjalankan tugas yang lebih besar seperti *Supervisor* dan *Manager*. Dimulai dari *event* kecil hingga penanggungjawab *program*, menandakan sebuah tanjakan yang baik bagi seorang profesional.

Kegiatan yang dijalankan oleh seorang PIC di perhotelan merupakan kegiatan *monitoring* harian yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan perusahaan dan tugas yang menjadi kewajiban. Mulai dari mengajarkan cara menata meja (*table setting*) dengan peralatan sesuai kebutuhannya, melatih pengambilan pesanan (*order taking*), melatih keterampilan pelayanan (*service skill*) dan salam yang santun (*greeting skill*) kepada tamu restaurant, membersihkan buffet (*clean up*) tempat menyajikan makanan, hingga cara mengendalikan sistem kasir serta mengawasi kedisiplinan dan kehadiran para peserta pelatihan. Dengan menjalankan tugas secara kompak dan seirama dapat memberi pembelajaran kepada peserta pelatihan dalam bekerjasama dengan *team* di masa mendatang. Membangun rasa peduli dan *leadership* adalah salah satu tuntutan bagi PIC maupun peserta. Berikut beberapa kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang PIC dalam mendidik peserta pelatihan di Food & Beverages Service :

1. Napkin Folding

Kegiatan yang dilakukan oleh peserta pelatihan diwaktu senggang yakni *Napkin Folding*. *Napkin Folding* adalah istilah dalam dunia perhotelan yang bertujuh pada keterampilan melipat tissue yang dipergunakan untuk membungkus sendok, garpu, dan pisau (*cutleries*) dalam kelengkapan tata saji. Peserta pelatihan diwajibkan menguasai salah satu jobdesk dasar dalam dunia F&B Service tersebut. Dalam hal ini, PIC bertugas memberikan contoh cara melipat tissue yang benar dan sesuai prosedur serta mengawasi peserta hingga benar-benar menguasai pekerjaan tersebut.

2. Order Taking (Pengambilan Pesanan)

Kegiatan mengasah kemampuan dalam *F&B Service* yakni *Order Taking* atau pengambilan pesanan. Seorang PIC diharapkan mampu mengarahkan peserta dalam proses penguasaan *skill* dalam pengambilan pesanan (*Order Taking*). PIC juga diharapkan mampu membantu peserta dalam menguasai teknik pengambilan pesanan (*Order Taking*) dan menguasai isi dalam buku menu makanan dan minuman serta pengetahuan tentang cara pembuatannya. Hal ini bertujuan memberikan gambaran dan rekomendasi menu yang cocok dengan selera tamu restaurant yang di handle. Adapun teknik dalam *Order Taking* yaitu:

- a. Menguasai nama menu beserta bahan dan cara pembuatannya.
- b. Mampu menawarkan makanan dan minuman terbaik sesuai selera tamu.
- c. Memiliki kemampuan meningkatkan penjualan (*Up Selling*) yang kuat.

d. Kemampuan mengulang kembali pesanan (*Repeat Order*) yang telah dicatat.

e. Kemampuan dalam membangun hubungan baik dengan keramah-tamahan agar menciptakan hubungan jangka panjang antara tamu restaurant dengan hotel yang bersangkutan. Hal ini sangat bermanfaat bagi citra baik perusahaan.

3. Mengatur Tatanan Buffet (*Buffet Setting*)

Tugas F&B Service selanjutnya adalah mengatur tatanan *buffet* atau *Buffet Setting*. Seorang PIC harus memiliki kemampuan dalam menata *buffet* yang digunakan untuk sarapan, kegiatan makan siang, serta kegiatan makan malam yang ada di restaurant. Seorang PIC diharuskan mampu membimbing secara sistematis dan terstruktur sesuai prosedur perusahaan dalam mengatur *buffet*. Kegiatan ini biasanya dilakukan setelah kegiatan sarapan selesai. Dengan teknik seperti; (1) Memperhatikan menu makanan yang akan disajikan, (2) Menyesuaikan keperluan alat makanan, (3) Mengatur peralatan dengan rapi dan bersih.

4. Mengoperasikan Kasir (*Cashier in Charge*)

Tugas seorang PIC selanjutnya yaitu memastikan peserta pelatihan dapat menguasai mesin kasir. Bertujuan untuk menambah keterampilan dibidang keuangan dan penginputan data berupa item pesanan dan pencetakan billing. Secara teknis, kegiatan ini harus diawasi dengan teliti agar pengoperasian perangkat kasir tidak mengalami kendala kerusakan sistem (*error sistem*). Beberapa hal yang dilakukan seperti menginput pesanan setelah kegiatan *order taking*. Kemudian alur pesanan

akan tercetak pada *printer* kasir dan *printer* dapur. Tugas kasir selanjutnya memastikan semua pesanan telah tercetak pada *printer* yang terdapat di *kitchen area* guna menghindari komplin tamu atas pesanan yang terlewat ataupun yang tercetak *double*.

5. Menata Meja Restaurant (*Table Setting*)

PIC bertugas memberikan ilmu kepada *trainee* dalam memahami tata cara menata meja *restaurant*. Dengan komponen seperti alas meja (*Placematt*), *napkin*, sendok, garpu, dan pisau. Jika diperlukan tatanan lengkap, *trainee* diharapkan mampu menguasai teknik *table setting family style*. Tidak hanya menghafal, *trainee* diharapkan memahami alasan dari arah penempatan peralatan. Seperti, sendok dan pisau berada disebelah kanan dan garpu berada di sebelah kiri. Ini merupakan ilmu *table manner* bagi tamu pengunjung hotel berbintang.

6. Penanggungjawab Atas Absensi Peserta Pelatihan (*Trainee*)

Tugas PIC selanjutnya yaitu memastikan kedisiplinan para *trainee* dalam kehadiran dengan bukti penandatangan absensi kehadiran. Dalam teknis pengisian absensi, *trainee* diimbau mengisi jam masuk dan jam keluar sesuai ketetapan waktu. Kemudian, PIC akan melakukan pengecekan dan akan menandatangi absensi *trainee*. Kegiatan ini bertujuan mengukur kedisiplinan *trainee* dan memudahkan memberikan sanksi jika *trainee* tersebut datang terlambat. Dalam ketentuan Prime Park Hotel & Convention Lombok, *trainee* diwajibkan menjalankan *program training* dalam 8 jam kerja dalam 1 hari.

Kendala Seorang *Person in Charge* (*Penanggungjawab*)

Selain beberapa tugas pelatihan yang telah dijabarkan, PIC memiliki tanggung jawab melatih mental para peserta pelatihan. Keberanian, kecekatan, kecepatan, inisiatif, dan cara berpikir merupakan pelatihan mental yang harus dikuasai oleh seorang PIC sebelum disalurkan kepada para peserta pelatihan. Seorang PIC mampu memiliki kemampuan dalam menahan emosi namun tetap tegas dalam menindak kesalahan fatal yang dibuat oleh peserta *trainee*. Hal tersebut menjadi tantangan seorang *Person In Charge*. Sebab, dengan karakter *trainee* yang berbeda-beda, PIC harus memiliki jiwa yang adil dan dapat membaca karakter para *trainee*.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menjabarkan peran dan tugas dari seorang *Person In Charge* (PIC) bagi kesuksesan peserta pelatihan. Dengan memberikan pengetahuan secara terperinci mulai dari keterampilan menjalankan tugas dibidang *food and beverage service* seperti *order taking*, *napkin folding*, *setting table and buffet*, *cashier in charge* hingga kemampuan dalam berpikir. Melalui praktik langsung, *trainee* mampu memahami standar kerja, komunikasi tamu, serta etika pelayanan perhotelan serta tugas sebagai seorang yang berada di *restaurant*. Kedepan, kegiatan serupa perlu dilanjutkan dalam bentuk program berkelanjutan (*service internship*) agar para *trainee* memperoleh pengalaman industri yang lebih mendalam serta menghasilkan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu layanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Putri, M. D., & Suyanto, A. (2022). Improving food and beverage

- service competence through practical-based learning in hospitality education. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 34(1), 45–56. <https://doi.org/10.1080/10963758.2022.2034511>
- Dwi & Rima. (2025) Strengthening Work Competencies in the Hospitality Industry through Restaurant Service Training at the Bina Darma Hotel, Palembang. *Inovasi Sosial: Jurnal Pengabdian Masyarakat* Volume 2, Nomor 4, November 2025
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2022). Kepuasan mahasiswa terhadap layanan sarana dan prasarana perpustakaan di Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 2(1), 171–182. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v2i1.61>
- Hidayat, R., & Ramdani, A. (2023). Strengthening vocational students' work readiness through industry-based training: A collaborative approach. *Jurnal Pendidikan Vokasi dan Teknologi*, 6(2), 88–96. <https://doi.org/10.24036/jpvt.v6i2.234>
- P. Nugrahaningsih, "Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Kewirausahaan Dan Pemasaran Digital Pada Bumdes Blulukan Gemilang," Kumawula J. Pengabdi. Kpd. Masy., vol. 4, no. 1, 2021
- Mirić, M., & Slavković, M. (2023). Does training and development affect employee retention in the hotel industry?: The mediator role of organizational commitment. *Menadzment u Hotelijerstvu i Turizmu*, 11(1), 51–65. <https://doi.org/10.5937/menhattur2301051M>
- Citra, Mikky N., & Dhamiri, Dhami J. (2020). Implementasi Metode Person In Charge (PIC) dan Monitoring Analisis Kurva- S untuk Percepatan Pengadaan Barang dan Jasa Pembangunan Kabel Laut 150 KV Landing Point Batulicin Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah: Energi dan Kelistrikan* Vol.12 No.1.2020
- Maryanti, Sri. & Sukmana, Febrian H. (2023). Teori Administrasi Henri Fayol: Gagasan, Kontribusi, Dan Batasannya. *POLITEA*:Vol.6 No.2.2023
- Bovens, Mark.(2007). Analysing and Assessing Accountability : a Conceptual Farmwork. *European Law Jurnal*: Vol :13.Pages 447-468.2007
- Ardana, I Komang, N.W. & Utama, I. W. M. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi revisi,Cet.20). Jakarta: Bumi Aksara.