

ANALISIS STRATEGI OPERASIONAL AUDIT DAN RISET BAGIAN RETAIL MEASUREMENT SERVICE (RMS) PADA MASA PANDEMI COVID-19 PADA PT. NIELSEN COMPANY INDONESIA BANJARMASIN

ABSTRAK

Ramadhani¹, Hj Aida Vitria², Muhammad Hadini³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17.31.0971

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1123126801

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1129017701

Email : ramadhanivip@gmail.com

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service (RMS)* pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin. Untuk mengetahui penerapan strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service (RMS)* pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin agar data yang dihasilkan aktual dan terjamin kualitasnya.

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan dianalisis secara deskriptif berdasarkan pada teori untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Namun, hasil gambaran tersebut tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih umum, meneliti tentang analisis strategi Operasional Audit dan Riset Bagian *Retail Measurement Service (RMS)* pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin

Hasil dari penelitian adalah Analisis strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service (RMS)* pada masa pandemi covid-19 adalah untuk menilai kinerja (*performance*), menilai apakah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan telah digunakan secara efisien dan ekonomis, menilai efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan *Top Management*, memberi rekomendasi kepada *Top Management* untuk dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan pengendalian intern, dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan, dan efektivitas dari kegiatan operasi perusahaan.

Kesimpulan dari skripsi ini adalah penerapan strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service (RMS)* pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin agar data yang dihasilkan aktual dan terjamin kualitasnya adalah dari hasil analisis lima kekuatan yang mempengaruhi industri dapat disimpulkan bahwa intensitas persaingan “kuat” di mana persaingan yang terjadi antara format usaha tradisional dan modern serta persaingan antara peritel lokal dan asing, pembeli juga mempunyai posisi yang “kuat” karena banyaknya pilihan gerai-gerai yang ditawarkan dan perubahan pola konsumsi, ancaman produk atau jasa substitusi “cukup kuat” karena adanya pasar dan toko tradisional.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah dengan masuknya usaha asing maka dapat diupayakan hubungan sebagai mitra kerja dengan usaha lokal sehingga tercipta kondisi persaingan yang lebih baik.

Kata Kunci : *Operasional Audit dan Riset, Retail Measurement Service (RMS)*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the analysis of operational audit strategies and research for the Retail Measurement Service (RMS) section during the covid-19 pandemic at PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin. To find out the implementation of the operational audit and research strategy for the Retail Measurement Service (RMS) section during the covid-19 pandemic at PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin so that the data produced is actual and guaranteed quality.

The data obtained from the field research were analyzed descriptively based on the theory to describe a research result. However, the results of this description are not used to make more general conclusions, examining the analysis of the Operational Audit and Research Strategy for the Retail Measurement Service (RMS) during the COVID-19 pandemic at PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin

The results of the study are the analysis of operational audit strategies and research for the Retail Measurement Service (RMS) section during the covid-19 pandemic, which is to assess performance, assess whether various resources owned by the company have been used efficiently and economically, assess the company's effectiveness in achieve the goals set by Top Management, provide recommendations to Top Management to be able to improve the weaknesses contained in the implementation of internal control, and company operational procedures in order to improve the efficiency, economy, and effectiveness of the company's operations.

The conclusion of this thesis is the implementation of the operational audit and research strategy for the Retail Measurement Service (RMS) during the covid-19 pandemic at PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin so that the data produced is actual and guaranteed quality is from the results of the analysis of the five forces that affect the industry, it can be concluded that the intensity of competition is "strong" where the competition that occurs between traditional and modern business formats as well as competition between local and foreign retailers, buyers also has a "strong" position due to the large selection of outlets offered and changes in consumption patterns, the threat of substitute products or services is "quite strong" due to the existence of traditional markets and shops.

The suggestion that can be given by the author is that with the entry of foreign businesses, a relationship as a partner with local businesses can be sought so as to create better competitive conditions.

Keywords: Operational Audit and Research, Retail Measurement Service (RMS)

PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 yang melanda di seluruh Dunia menjadi momok baik dari segi kesehatan maupun ekonomi suatu negara. Berdasarkan data World Health Organisation (WHO), usia rentan penderita virus covid-19 ini berada di usia dewasa, dan 70% dialami di usia 31 hingga 45 tahun. Oleh karena itu, Negara yang memiliki demografi dengan usia di atas 65 tahun yang berlimpah akan mengalami kesulitan untuk menghadapi situasi pandemi ini. Sebaliknya, Negara yang memiliki demografi dengan usia produktif yang lebih besar akan mudah menghadapi situasi pandemik covid-19 ini.

Dampak pandemi virus covid-19 ini memaksa pemerintah pusat ataupun daerah untuk mencari cara agar perekonomian tidak terlalu tertekan akibat daya beli masyarakat yang menurun akibat pandemi tersebut. Sistem kenormalan baru menjadi salah satu solusi paling nyata untuk membuat status perekonomian tidak terlalu tertekan.

Penerapan kenormalan baru diharapkan bisa memutar roda perekonomian masyarakat agar dapat berjalan seperti sedia kala, meskipun dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Masyarakat diwajibkan untuk mematuhi protokol kesehatan yang ditetapkan guna menghindari penyebaran virus covid-19 yang lebih luas. Penerapan protokol kesehatan yang menjadi bagian dari sistem kenormalan baru tentunya mengubah cara perusahaan dalam menjalankan operasional kegiatannya contohnya seperti PT. Nielsen Indonesia Banjarmasin.

PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak dibidang informasi global serta media dan berfokus pada suatu penelitian dan melakukan riset dalam memberikan suatu informasi tentang perkembangan pasar. Retail Measurement Services (RMS)

salah satu bagian yang melakukan riset terhadap perkembangan pasar mulai dari tingkat produsen hingga konsumen akhir. Riset dilakukan diberbagai kabupaten dan kota yang ada diseluruh indonesia dengan menggunakan metode sampel data.

Pada masa pandemi ini PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin diharuskan untuk mengubah kegiatan operasional agar mengikuti aturan pemerintah pusat atau daerah agar saat pengambilan sampel data oleh auditor di lapangan agartidak meningkatkan risiko penularan virus covid-19, yang mana untuk pengambilan sampel data harus dilakukan secara visit aktual kelapangan, menjalin komunikasi, dan observasi agar riset dan informasi tepat dan terjamin kualitasnya.

Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi kegiatan operasional audit yang terdapat di dalam perusahaan. Mereka dituntut untuk mengubah sistem operasional dari aktual kelapangan (*face to face*)

menjadi metode alternatif yaitu dengan daring (*call*). Strategi Operasionalnya yaitu auditor melakukan proses audit dengan menghubungi *owner* toko dan melakukan wawancara melakukan telpon, dan chatting. Saat melakukan telpon mungkin *respon owner* akan sangat lambat dan mungkin agak mengganggu aktifitas operasional toko. Berdasarkan masalah tersebut, maka penting sekali untuk segera mengatasi permasalahan yang ada, yakni terkait bagaimana melakukan audit *via daring* agar proses pengumpulan data berjalan lancar dan terjamin ke aktualan nya.

Dengan demikian penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta membahasnya dalam sebuah skripsi dengan judul “Analisis Strategi Operasional Audit dan Riset Bagian Retail Measurement Service (RMS) Pada Masa Pandemi Covid-19 Pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin”.

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menurut Sugiyono (2014 : 87) metode deskriptif yaitu penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Namun, hasil gambaran tersebut tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih umum, meneliti tentang strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service* (RMS) pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2021 sampai dengan Juni 2021 dan tempat penelitian ini dilakukan di PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin yang beralamat di Jl. Gatot Subroto Komp Bawang Putih No. 13 RT. 31/RW. 2 Kelurahan Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin

Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah audit dan riset bagian *Retail Measurement Service* (RMS) pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin.

2. Objek Penelitian

Objek yang diteliti dalam penelitian ini pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin

4. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung kelapangan.
2. Wawancara, penulis mengadakan tanya jawab dengan pihak perusahaan atau karyawan yang mewakili kemudian dihimpun menjadi data yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini.
3. Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data penting serta catatan-catatan yang ada dalam perusahaan untuk bahan penelitian

5. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah dengan berpedoman pada data yang diperoleh dari penelitian, yang terlebih dahulu diseleksi, dipelajari kemudian diolah dalam bentuk kalimat dan secara deskriptif yaitu semua kegiatan yang terjadi kemudian disusun secara otomatis dengan menggambarkan kegiatan-kegiatan yang berlangsung pada saat ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak dibidang informasi global serta media dan berfokus pada suatu penelitian dan melakukan riset dalam memberikan suatu informasi tentang perkembangan pasar. *Retail Measurement Services (RMS)* salah satu bagian yang melakukan riset terhadap perkembangan pasar mulai dari tingkat produsen hingga konsumen akhir. Riset dilakukan diberbagai kabupaten dan

kota yang ada diseluruh indonesia dengan menggunakan metode sampel data.

Pada masa pandemi ini PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin diharuskan untuk mengubah kegiatan operasional agar mengikuti aturan pemerintah pusat atau daerah agar saat pengambilan sampel data oleh auditor di lapangan agartidak meningkatkan risiko penularan virus covid-19, yang mana untuk pengambilan sampel data harus dilakukan secara visit aktual kelapangan, menjalin komunikasi, dan observasi agar riset dan informasi tepat dan terjamin kualitasnya.

Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi kegiatan operasional audit yang terdapat di dalam perusahaan. Mereka dituntut untuk mengubah sistem operasional dari aktual kelapangan (*face to face*) menjadi metode alternatif yaitu dengan daring (*call*). Strategi Operasionalnya yaitu auditor melakukan proses audi 48 menghubungi *owner* toko dan melakukan

wawancara melakukan telpon, dan chatting. Saat melakukan telpon mungkin *respon owner* akan sangat lambat dan mungkin agak mengganggu aktifitas operasional toko. Berdasarkan masalah tersebut, maka penting sekali untuk segera mengatasi permasalahan yang ada, yakni terkait bagaimana melakukan audit *via daring* agar proses pengumpulan data berjalan lancar dan terjamin ke aktualan nya.

PEMBAHASAN

Tujuan Analisis strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service (RMS)* pada masa pandemi covid-19

Audit operasional merupakan proses sistematis yang bertujuan untuk mengkaji dan menilai prosedur operasi yang akan menghasilkan informasi bagi manajemen mengenai hasil dari penilaian beserta rekomendasi untuk perbaikan menuju pencapaian tingkat operasi yang efisien, efektif, dan ekonomis.

Tujuan dilakukan audit operasional adalah untuk menilai kinerja (*performance*), menilai apakah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan telah digunakan secara efisien dan ekonomis, menilai efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan *Top Management*, memberi rekomendasi kepada *Top Management* untuk dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan pengendalian intern, dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, ke ekonomisan, dan efektivitas dari kegiatan operasi perusahaan

Kriteria merupakan norma, standar, atau sekumpulan standar yang menjadi panduan individu (kelompok) dalam menjalankan aktivitasnya sebagai pelaksanaan atas wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kejadian merupakan tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh setiap individu pada saat objek audit diteliti. Penyebab merupakan

tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh setiap individu (kelompok) di dalam perusahaan. Akibat merupakan hasil pengukuran dan perbandingan antara aktivitas individu (kelompok) dengan kriteria yang telah ditetapkan terhadap aktivitas produksi.

1. Tahapan Operasional Audit dan Riset

Audit pendahuluan, dimana audit ini dilakukan untuk mendapatkan informasi latar belakang terhadap objek yang diaudit dengan penelaahan terhadap berbagai peraturan, ketentuan dan kebijakan tertentu yang berkaitan dengan aktivitas yang diaudit, serta menganalisis berbagai informasi yang telah diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang potensial mengandung kelemahan pada perusahaan dan toko yang diaudit.

Review dan pengujian pengendalian manajemen, di mana auditor melakukan *review* dan pengujian terhadap pengendalian manajemen objek audit, dengan tujuan untuk

menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Audit dan Riset terinci, di mana auditor mengumpulkan bukti yang kompeten untuk mendukung tujuan audit yang telah ditentukan dan mengembangkan bukti temuan untuk mencari keterkaitan antara satu temuan dengan temuan yang lain dalam menguji permasalahan yang berkaitan dengan tujuan audit.

Pelaporan, di mana pada tahap ini auditor mengkomunikasikan hasil audit dan riset serta memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen atau pemilik perusahaan guna perbaikan kegiatan operasional di masa yang akan datang. Tindak lanjut, di mana setelah mendapatkan rekomendasi atas temuan audit, pihak-pihak yang berwenang dapat melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan guna perbaikan tindakan untuk masa yang akan datang

2. Efisiensi

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana perusahaan melakukan operasinya sehingga dicapai optimalisasi penggunaan sumber daya. Efisiensi berhubungan dengan metode kerja (operasi). Efisiensi berhubungan erat dengan konsep input-proses-output. Efisiensi adalah rasio output dan input. Seberapa besar output yang dihasilkan dengan menggunakan sejumlah input yang dimiliki perusahaan (Bayangkara 2018:13).

Penerapan strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service* (RMS) pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin agar data yang dihasilkan aktual dan terjamin kualitasnya

Dalam melakukan strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service* (RMS) pada masa pandemi covid-19 dengan klien PT. Semen Indonesia adalah sebagai berikut :

1. Audit dan riset bagian *Retail Measurement Service* (RMS) dilakukan dengan daring

1. *Check* dan pastikan semua target toko sudah jelas dan tersedia di PSRO

2. Catat jika ada tambahan instruksi dari PE/QCTM/QCTE (agar mudah saat eksekusi)

3. Pastikan nominal dealer fee sudah benar baik *LinkAja* atau *cash*

4. Pastikan audit sesuai Plan PSRO agar KPI visit compliance bisa 100%

5. Jika anda mempunyai toko dengan plan lebih dari 1 hari, prioritas untuk memilih tanggal yang paling muda dulu sebagai tanggal audit.

6. Jika ternyata anda bisa menyelesaikan hanya sehari saja, maka tanggal sisanya tidak akan jadi masalah (*visit compliance* akan OK), tetapi jika anda memerlukan tambahan hari audit, pastikan sesuai dengan tanggal hari kedua yang ada di PSRO.

2. *Update* Nomor Telepon

1. Pastikan semua toko yang menjadi tanggung jawab anda sudah ada nomor telepon nya

2. Jika ada nomor telepon lain selain dari yang sudah disiapkan, tambahkan juga nomor tsb.

3. *Update* no telepon diinput apa adanya 08xxxxxxxxxx atau 8xxxxxxxxxx (tanpa 0), Jangan menulis no telepon dimulai tanda petik '08xxxxxxxx (ini salah dan tidak terbaca disystem).

4. Pastikan punya nomor yang ada WA nya juga (jika tdk ada, agar meminta salah satu anggota keluarga pemilik toko yang bisa bantu untuk kirim foto2 invoices ke WA auditor)

5. Jika masih ada panel yang belum ada nomor telepon nya, silahkan laporkan ke QCTE/SA, atau tanya auditor sebelumnya jika ada pergantian auditor.

6. Auditor wajib melakukan update nomor telepon yg aktif baik di Call Tracker maupun di DCT *covid questioner*.

3. *Input Activity Call Tracker*

1. Auditor wajib menggunakan Opspedia dalam aktivitas Call tracker audit

2. Jika ada masalah dengan Opspedia, pastikan masih mencatat semua aktivitas *call tracker* audit di *Google Sheet* (seperti yang di material training)

3. *Call tracker template* ini digunakan untuk mencatat setiap kali melakukan call dengan owner apapun hasilnya, dari mulai call pertama hingga berhasil, sehingga akan tercatat *kronology* dan waktu setiap kali call.

4. Cek kembali dan pastikan semua aktivitas call tercatat dalam *call tracker template*.

5. Catat jika ada informasi penting dari toko tersebut atau termasuk permintaan dari *store owner*, hal ini untuk memudah proses audit berikutnya, termasuk jika ada pergantian auditor.

6. Tidak lupa auditor melakukan update nomor telepon yang aktif di template ini.

4. Tahapan saat melakukan telepon (*Daring*)

1. Wajib ucapkan salam (selamat pagi, siang, dst), tanyakan kabar dan ucapkan semoga owner dan keluarga sehat selalu.

2. Tanyakan tentang kondisi jualan/toko nya selama musim COVID-19 ini ?

3. tanyakan rata rata jumlah lembar invoices dan frekuensi pembelian untuk masing supplier per minggu nya (info ini untuk dibandingkan dengan jumlah foto2 invoice yang diterima)

4. Minta untuk dikumpulkan semua bon bon belanjaan sesuai periode audit Ingatkan kembali jika masih ada bon bon belanjaan yang tercecer Minta mencatat di kertas terpisah untuk item2 yang ada pembelanjaan di periode tersebut tapi tidak ada bon nya (brand, variant, ukuran dan jumlahnya)

5. minta owner untuk membundel atau mengikat dalam satu supaya tidak tercampur dengan nota belanja berikutnya atau nota baru Minta kirim foto2 tsb via WA (jangan ada yang terlewat)

6. Setelah itu kasih tau owner bahwa ada *dealer fee* berupa uang RP. 50.000 sebagai ucapan terima kasih yang di akan dikirim melalui transfer bank dan auditor minta no rekening owner toko agar bisa ditransfer.

7. sudah final dan proses audit completed, sampaikan bahwa proses audit telah selesai, dan sampaikan akan ada kemungkinan TELEPON berikutnya dari QCTE/supervisornya untuk proses quality control. Ucapkan terima kasih setiap kali mengakhiri telepon.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Tujuan Analisis strategi operasional audit dan riset bagian Retail Measurement Service (RMS) pada masa pandemi covid-19 adalah untuk menilai kinerja (*performance*), menilai apakah berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan telah digunakan secara efisien dan ekonomis, menilai efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan *Top Management*, memberi rekomendasi kepada *Top Management* untuk dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam penerapan pengendalian intern, dan prosedur operasional perusahaan dalam rangka meningkatkan efisiensi, keekonomisan, dan efektivitas dari kegiatan operasi perusahaan klien.

2. Penerapan strategi operasional audit dan riset bagian *Retail Measurement Service* (RMS) pada masa pandemi covid-19 pada PT. Nielsen Company Indonesia Banjarmasin agar data yang dihasilkan aktual dan terjamin kualitasnya adalah dengan melakukan audit via daring yaitu dengan menghubungi owner dengan menggunakan bahasa yang baik agar dapat melakukan wawancara atau menanyakan informasi –informasi yang diperlukan dan memberikan dealer fee berjumlah RP. 50.000 sebagai ucapan terima kasih dari auditor agar terjalin hubungan yang baik.

Saran

1. Dengan masuknya usaha asing maka dapat diupayakan hubungan sebagai mitra kerja dengan usaha lokal sehingga tercipta kondisi persaingan yang lebih baik.
2. Dengan semakin ketatnya persaingan dan perubahan peta pasar, hendaknya peritel menata ulang strateginya dari

hasil informasi yang telah di audit dan riset. Pengusaha hendaknya meningkatkan kompetensi perusahaan dengan menciptakan inovasi-inovasi baru dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan.

3. Usaha modern hendaknya menggandeng pedagang tradisional sebagai mitra kerja.
4. Pemerintah harus semakin tegas dan ketat dalam mengeluarkan kebijakan-kebijakan penting bagi pelaku industri.
5. Pemerintah lebih tegas dan aktif menyelesaikan masalah ekonomi akibat kebijakan dalam menangani pandemi covid-19.
6. Bagi manajemen PT. Nielsen Company Indoneisia Banjarmasin sebaiknya melakukan proses audit dan riset secara daring ketika saat ada peraturan atau kebijakan dari pemerintah setempat seperti adanya lockdown ,psbb atau ppkm.ini dilakukan agar menjaga keaktualan kualitas data yang dimana

lebih baik audit secara langsung kelapangan daripada dengan metode daring (call)

7. Hendaknya manajemen PT. Nielsen Indonesia Company Banjarmasin menaikkan dealer fee agar membuat perasaan owner senang karna ada timbal balik yang baik karena sudah melakukan audit via daring(telpon) karena audit via daring dapat mengganggu kegiatan operasional toko owner.
8. Dan sebaiknya jika memungkinkan untuk audit ke lapangan ,sebaiknya auditor dilengkapi dengan surat bebas covid, Alat Pelindung Diri(APD) agar menurunkan resiko terkena covid-19

DAFTAR PUSTAKA

Anderson., David, R., Dennis, J., Sweeney., Thimas. A., Williams., Jefferey. D., Camm and James, J. C, (2014), *Statistics For Business and Economics 12e. Mason: South-Western Cengage Learning.*

Darnton-Hill I dan Mkparu UC. (2019). *Micronutrients in pregnancy in*

low- and middle-income countries. Nutrients. 2019; 7: 1744-1768

Direktorat Kesehatan Keluarga Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, (2020). *Profil Kesehatan Indonesia.* Jakarta: Departemen Kesehatan.

Fehr, A.R., Perlman, S. 2015. *Coronavirus: An Overview of Their Replication and Pathogenesis.* *Methods Mol Biol.* 2015 ; 1282: 1–5.

Hani Am Maria Moch. Dzulkirom AR Dwiatmanto, (2016). *Analisis Audit Operasional Untuk Menilai Efektivitas, Efisiensi, Dan Ekonomisasi Fungsi Pemasaran (Studi pada PT Padmatirta Wisesa Depo Karangploso-Kabupaten Malang).* Malang : Universitas Brawijaya.

Hayes, Robert H. and Steven C. Wheelwright. (2018). *Restouring Our Competitive Edge,* New York: John Wiley and Sons.

Ita Megasari, (2016). *Implementasi Audit Operasional Untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengendalian Internal Pada Organisasi Nirlaba Studi Kasus pada Unit Kelompok Studi –*

- Universitas "X". Surabaya : Politeknik NSC Surabaya
- Perhimpunan Dokter Paru Indonesia. (2020). *Panduan Praktik Klinis: Pneumonia 2019-nCoV*. PDPI: Jakarta.
- Putri Wulandari, Halim Usman, Goso, (2016). *Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Pada PT. Wuling Palopo Audit Operational Role In Improving Sales Effectiveness PT. Wuling Palopo*. Palopo : Universitas Muhammadiyah Palopo.
- Notohadi Prawiro.T, (2018), *Metode penelitian dan penulisan ilmiah*, Jogjakarta : UGM.
- Roslia Ardiani Hijayati Moch. Dzulkirom AR Achmad Husain, (2014). *Analisis Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi, Efektivitas, dan Ekonomisasi Bagian Produksi (Studi pada PT. Semen Gresik (Persero))*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Skinner, B. F. (2018). *Ilmu pengetahuan dan perilaku manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Taylor RM. *A concept analysis of health-related quality of life in young people with chronic illness*. J Clin Nurs. 2008 Jul;17(14):1823-33. doi: 10.1111/j.1365-2702.2008. Diakses pada <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18578756>.
- Yoshi Suryo Dhanti Dwi Atmanto Jaswadi, (2015). *Analisis Audit Operasional Fungsi Pemasaran (Studi Kasus pada PT. Pardic Jaya Chemicals)*. Malang : Universitas Brawijaya.
- Wang, 2020; Korsman, S.N.J., van Zyl, G.U., Nutt, L., Andersson, M.I, Presier, W. (2012). *Virology*. Chins: Churchill Livingston Elsevier.
- Wang, Z., Qiang, W., Ke, H. (2020). *A Handbook of 2019-nCoV Pneumonia Control and Prevention*. Hubei Science and Technologi Press. China.