



# Pengaruh Pengembangan Kompetensi Teknis, *Customer Relationship Management*, dan Kualitas Sistem Prosedural terhadap Keunggulan Bersaing

(Studi Kasus PT Spectrum Lintas Service Batam)

Safa Hisham Kabbani<sup>1\*</sup>, Suyono<sup>2</sup>, Mefri Yudi Wisra<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Ibnu Sina, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [safahisam103@gmail.com](mailto:safahisam103@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** Analysis of the business situation experienced by PT Spectrum Lintas Service indicates that the achievement of success in obtaining large-scale project contracts is greatly influenced by the technical image and confidence given by clients. This study aims to investigate the impact of Improving Technical Qualifications, Customer Relationship Management, and Procedural Governance Quality on the Achievement of Competitive Advantage at PT Spectrum Lintas Service. The study population consisted of a total of 141 customers. The data analysis approach used was the SPSS tool to test the research hypothesis through t-test and F-test. The results of the F-test showed a significance probability value of 0.000 smaller than 0.05. Based on the findings, it can be concluded that improving technical qualifications, customer relationship management, and procedural governance quality significantly contribute to the competitive advantage of PT. Spectrum Lintas Service. Improving technical qualifications has a negative but not substantial impact on competitive advantage, with a significance value of 0.110 greater than 0.05. Customer relationship management has an impact on competitive advantage with a significance value of 0.00, which is smaller than 0.05. The quality of the procedural system has a significant influence on competitive advantage.

**Keywords:** Client Relationship Maintenance; Market Excellence; Operational Process Integrity; Technical Qualifications; Technical Skills Enhancement.

**Abstrak.** Analisis situasi bisnis yang dialami PT Spectrum Lintas Service mengindikasikan bahwa pencapaian kesuksesan dalam memperoleh kontrak proyek skala besar sangat dipengaruhi oleh citra teknis dan keyakinan yang diberikan oleh para klien. Studi ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak dari Peningkatan Kualifikasi Teknis, Pengelolaan Relasi Pelanggan, serta Mutu Tata Kelola Prosedural terhadap Pencapaian Keunggulan Kompetitif di PT Spectrum Lintas Service. Populasi penelitian terdiri dari jumlah total 141 pelanggan. Pendekatan analisis data yang digunakan adalah perangkat SPSS untuk menguji hipotesis penelitian melalui uji-t dan uji-F. Hasil dari uji-F menunjukkan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan temuan dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan kualifikasi teknis, pengelolaan relasi pelanggan, mutu tata kelola prosedural secara signifikan berkontribusi terhadap keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh PT. Spectrum Lintas Service. Peningkatan kualifikasi teknis berdampak negatif namun tidak substansial terhadap keunggulan kompetitif, dengan nilai signifikansi 0,110 lebih besar dari 0,05. Manajemen hubungan pelanggan berdampak pada keunggulan kompetitif dengan nilai signifikansi 0,00, yang lebih kecil dari 0,05. Kualitas sistem prosedural memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keunggulan kompetitif.

**Kata kunci:** Integritas Operasional; Memelihara Hubungan dengan Klien; Keunggulan Pasar; Peningkatan Keterampilan Teknis; Tata Kelola.

## 1. LATAR BELAKANG

Fenomena bisnis yang dihadapi PT Spectrum Lintas Service menunjukkan bahwa keberhasilan dalam memperoleh kontrak proyek berskala besar sangat ditentukan oleh reputasi teknis serta tingkat kepercayaan dari klien. Oleh karena itu, faktor internal seperti kompetensi sumber daya manusia, pengelolaan hubungan pelanggan, dan sistem prosedural menjadi fondasi utama dalam menciptakan keunggulan bersaing perusahaan.

Salah satu variabel kunci adalah pengembangan kompetensi teknis (Maskur, 2025). Suatu kajian mengindikasikan pentingnya standardisasi dalam pengukuran kompetensi teknis serta perluasan indikator kinerja yang objektif guna meningkatkan validitas eksternal kebijakan (Rajagukguk, H. O., Zulaikha, S., Budi, L. I., 2025). Mengingat PT Spectrum Lintas Service mengedepankan budaya inovasi dan invensi, kemampuan teknis personel dalam mengoperasikan teknologi canggih seperti GNSS dan *multi-beam sounder* menjadi aspek yang sangat vital.

Selain faktor teknis, *Customer Relationship Management* (CRM) juga memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keberlanjutan bisnis. Aktivitas pemasaran erat kaitannya dengan penerapan CRM karena berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pemasaran, baik secara langsung maupun melalui penguatan keunggulan bersaing (Andarini, M., & Laely, 2022). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh CRM terhadap keunggulan bersaing dalam upaya meningkatkan kinerja pemasaran.

Pengelolaan CRM yang optimal memungkinkan perusahaan memahami kebutuhan spesifik klien secara lebih mendalam. Hal ini pada akhirnya dapat memperkuat posisi tawar perusahaan di pasar, sebagaimana didukung oleh hasil penelitian (Mardatillah, 2023).

Faktor ketiga yang juga sangat penting adalah kualitas sistem prosedural. Kegiatan operasional di laut lepas menuntut tingkat keamanan dan ketepatan prosedur yang tinggi guna meminimalkan risiko kegagalan proyek maupun kerugian finansial (Yanti Setianti, Suroso, Heri Aji Setiawan, 2024). Sistem prosedural yang berkualitas mampu memastikan setiap tahapan pekerjaan mulai dari perencanaan rekayasa hingga proses sertifikasi kedalaman saluran berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar regulasi internasional. Penerapan prosedur yang terstruktur dan terstandarisasi diharapkan dapat mengurangi biaya operasional yang tidak perlu. Dengan demikian, perusahaan dapat menjalankan strategi keunggulan biaya tanpa mengorbankan kualitas layanan, sebagaimana dikemukakan oleh (Sigalingging, 2021).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Keunggulan Bersaing**

Keunggulan bersaing adalah posisi strategis yang dicapai organisasi melalui pengelolaan sumber daya dan kapabilitas internal secara efektif untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan yang lebih unggul dibandingkan pesaing. Dalam perspektif manajemen strategis, keunggulan ini tercermin melalui penerapan strategi penciptaan nilai yang khas, baik melalui strategi kepemimpinan biaya (*cost leadership*) yang menekankan efisiensi operasional,

maupun strategi diferensiasi yang menawarkan karakteristik unik dan sulit ditiru oleh kompetitor (Ekawati, S., & Sha, 2022). Dengan demikian, keunggulan bersaing tidak hanya berperan dalam meningkatkan kemampuan perusahaan untuk merebut pangsa pasar, tetapi juga menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan bisnis jangka panjang melalui pencapaian kinerja keuangan yang lebih baik serta penguatan reputasi organisasi di mata para pemangku kepentingan (Sutria, Y., & Sutasan, 2025).

### **Indikator Keunggulan Bersaing**

Dalam penelitian ini, keunggulan bersaing dilihat dari hal-hal sederhana, seperti seberapa pintar perusahaan menentukan harga supaya tetap bersaing, bagaimana perusahaan melihat dan memanfaatkan peluang, seberapa kuat menghadapi tekanan dari pesaing, seberapa luwes dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, serta seberapa baik hubungan dengan pelanggan (Sabhira, F. P., Dahmiri, & Indah, 2025).

### **Pengertian Pengembangan Kompetensi Teknis**

Pengembangan kompetensi teknis adalah upaya yang dilakukan perusahaan secara terencana dan terus-menerus untuk meningkatkan kemampuan khusus karyawan, terutama yang berkaitan dengan penggunaan alat, cara kerja, dan keterampilan teknis dalam pekerjaan sehari-hari (Sutria, Y., & Sutasan, 2025).

### **Indikator Pengembangan Kompetensi Teknis**

Dalam penelitian ini, pengembangan kemampuan teknis dilihat dari tiga hal utama, yaitu seberapa jauh pengetahuan karyawan, kemampuan atau skill yang dimiliki, serta sikap mereka dalam bekerja (Yunita, 2022).

### **Pengertian *Customer Relationship Management***

*Customer Relationship Management* (CRM) itu sebenarnya cara perusahaan mengurus dan menjaga hubungan dengan pelanggan. Tujuannya biar pelanggan tetap setia dan terus pakai layanan atau produk perusahaan dalam waktu lama (Mardatillah, 2023).

### **Indikator *Customer Relationship Management***

Menurut (Mardatillah, 2023), indikator *Customer Relationship Management* (CRM) meliputi beberapa aspek, (*communication*), (*commitment*), (*trust*).

### **Pengertian Kualitas Sistem Prosedural**

Kualitas sistem prosedur itu bisa dibilang seberapa baik dan bisa diandalkannya aturan kerja (SOP) yang dipakai perusahaan (Trisninawati, Zaid Amin, Heriyanto, 2023). Supaya kegiatan sehari-hari berjalan lancar, aman, dan tidak berantakan (Pratama, S. A., & Susi, 2021).

### **Indikator Kualitas Sistem Prosedural**

Indikator kualitas sistem prosedural dalam penelitian ini mencakup kemudahan penggunaan (*ease of use*), integrasi sistem, fleksibilitas, kecepatan, tingkat keamanan, serta keandalan sistem (Sigalingging, 2021).

### **Penelitian Dari *Research* Terdahulu**

(Mardatillah, 2023) Dampak Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) terhadap keunggulan kompetitif di Distro 88 Pekanbaru menunjukkan bahwa variabel CRM (X) memiliki nilai t hitung mencapai 18,305, yang lebih tinggi dibandingkan t tabel 1,660.

(Prabowo, T. A., & Dirgantara, 2023) Dampak CRM sebagai strategi keunggulan bersaing berbasis syariah dalam meningkatkan loyalitas dan penjualan (studi pada distributor suku) menunjukkan bahwa hasil penelitian berdasarkan uji t menyatakan pengaruh variabel CRM terhadap keunggulan bersaing memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,050$ . Selain itu, nilai t hitung sebesar 17,485 lebih besar dibandingkan t tabel (1,96), sehingga  $H_0$  ditolak dan hipotesis 1 diterima.

(Yunita, 2022) Dampak dari inovasi akuntansi digital, keterampilan teknologi, serta mutu informasi akuntansi terhadap daya saing menunjukkan bahwa ketiga faktor ini berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap daya saing Bank Kalbar.

(Sendi Priyanto, 2025) *The Influence Of Standard Operating Procedures And Workplace Atmosphere On Employee Efficiency At PT Bahari Eka Nusantara Tanjung Priok Branch, with the findings The Research Findings Indicate That Individually, Standard Operating Procedures Have A Favorable And Noteworthy Impact On Employee Efficiency (Ttable 5.413 > Tcount 2.026). Individually, The Workplace Atmosphere Lacks A Notable Impact On Employee Efficiency (Ttable 0.672 > Tcount 2.026).*

### **Hipotesis Penelitian**

Adapun hipotesis penelitian ini adalah:

H1: Peningkatan kemampuan teknis memiliki dampak yang signifikan secara individual terhadap daya saing PT Spectrum Lintas Service Batam.

H2: Pengelolaan hubungan konsumen memiliki pengaruh yang signifikan secara individual terhadap daya saing PT Spectrum Lintas Service Batam.

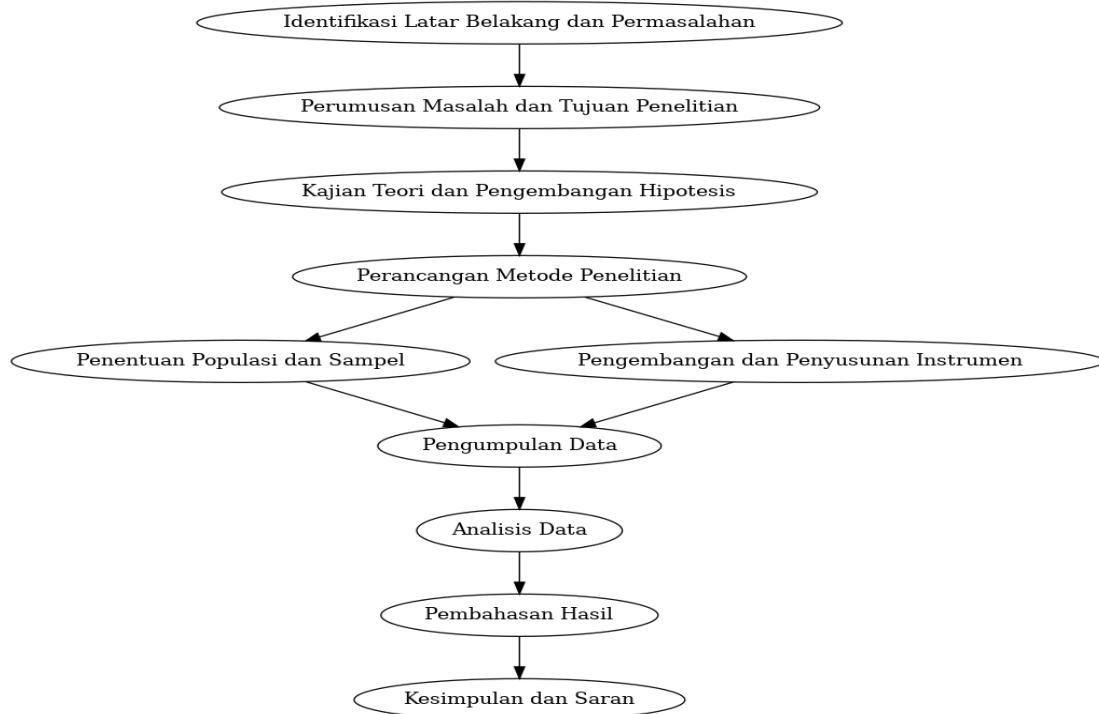
H3: Standar kualitas prosedur berpengaruh dengan signifikan secara individual terhadap daya saing PT Spectrum Lintas Service Batam.

H4: Kemampuan teknis, Pengelolaan Hubungan Konsumen, dan Standar Kualitas Prosedur memiliki pengaruh yang signifikan secara bersamaan terhadap daya saing PT Spectrum Lintas Service Batam.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Strategi ini dipilih untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis melalui statistik, memungkinkan hubungan antarvariabel untuk dipahami secara objektif dan tanpa pengaruh bias.



**Gambar 1.** Desain Dari *Research*.

#### Populasi dan Sampel

Populasi yang dianalisis dalam studi ini mencakup pelanggan dari PT. Spectrum Lintas Service yang berada di Kota Batam, dengan total sebanyak 218 individu. Dalam kajian ini, mengingat terdapat 218 pelanggan PT. Spectrum Lintas Service di Batam, maka pengambilan sampel dilakukan dengan metode pengambilan acak. Mengacu pada perhitungan Slovin, jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini 141 responden.

#### Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner untuk studi ini dirancang berdasarkan indikator dari setiap variabel, yang meliputi pengembangan keahlian teknis ( $X_1$ ), manajemen hubungan pelanggan ( $X_2$ ), mutu sistem prosedur ( $X_3$ ), dan keunggulan kompetitif ( $Y$ ). Alat ini menerapkan skala Likert dengan lima tingkatan, di mana opsi jawaban berkisar dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju).

#### Analisis Data

Analisis data dalam studi ini memanfaatkan pengujian validitas, pengujian reliabilitas, serta pengujian asumsi klasik dan pengujian hipotesis dalam t-test dan f-test serta pengujian koefisien determinasi (Ghozali, 2024).

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Uji Keabsahan Data

Dari pengolahan data mengenai keabsahan, dapat dilihat pada tabel berikut:

Variabel	Item	rhitung	Rtabel	Keterangan
Pengembangan Kompetensi Teknis (X1)	X1.1	0,523	0,1654	VALID
	X1.2	0,511	0,1654	VALID
	X1.3	0,276	0,1654	VALID
	X1.4	0,523	0,1654	VALID
	X1.5	0,467	0,1654	VALID
	X1.6	0,408	0,1654	VALID
Customer Relationship Management (X2)	X2.1	0,841	0,1654	VALID
	X2.2	0,849	0,1654	VALID
	X2.3	0,459	0,1654	VALID
Kualitas Sistem Prosedural (X3)	X3.1	0,439	0,1654	VALID
	X3.2	0,463	0,1654	VALID
	X3.3	0,279	0,1654	VALID
	X3.4	0,424	0,1654	VALID
	X3.5	0,439	0,1654	VALID
	X3.6	0,434	0,1654	VALID
Keunggulan Bersaing (Y)	Y1.1	0,853	0,1654	VALID
	Y1.2	0,859	0,1654	VALID
	Y1.3	0,310	0,1654	VALID
	Y1.4	0,341	0,1654	VALID
	Y1.5	0,853	0,1654	VALID

**Gambar 2.** Hasil Keabsahan Data.

Berdasarkan dari hasil gambar diatas dapat disimpulkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05.

## Uji Reabilitas Data

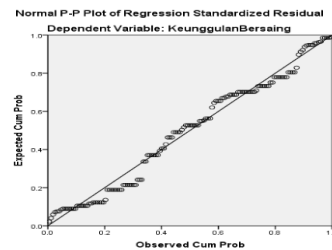
Hasil dari pengolahan data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.** Hasil Olahan Reabilitas.

Hasil reabilitas Variabel	olahaan	Cronbrach's Alpha	N of Items	Parameter Tabel	Keterangan
Pengembangan Kompetensi Teknis (X1)		0,845	141	0,60	Reliabel
Customer Relationship Management (X2)		0,765	141	0,60	Reliabel
Kualitas Sistem Prosedural (X3)		0,734	141	0,60	Reliabel
Keunggulan Bersaing (Y)		0,745	141	0,60	Reliabel

Berdasarkan analisis hasil uji reabilitas yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa karena Cronbrach's Alpha lebih dari 0,60, maka instrumen yang digunakan dianggap dapat dipercaya.

## Uji Olahan Normalitas



**Gambar 3.** Uji Normalitas P-Plot.

Analisis p-plot yang ditampilkan di atas memperlihatkan bahwa titik-titik sisa tersebar merata di sekitar garis diagonal, yang mengindikasikan distribusi normal.

		Standardized Residual
N		141
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.98922769
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.101
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		1.194
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116

**Gambar 4.** Olahan Dari Normalitas.

Mengacu pada Gambar 4 di atas dengan Asymp. Sig= 0,116, yang memiliki nilai lebih tinggi dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusinya normal.

### Uji Olan Multikolinearitas

Hasil dari percobaan multikolinearitas dapat ditemukan pada tabel di bawah ini:

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Pengembangan Kompetensi Teknis	.920	1.087
Customer Relationship Management	.229	4.367
Kualitas Sistem Prosedural	.221	4.529

**Tabel 5.** Olan Multikolinearitas.

Pada gambar diatas 5 variabel ketiga tersebut terhindar dari gejala multikolinearitas.

### Pengujian Uji Heterokedasitas

Hasil dari pengujian heterokedasitas dapat dilihat di bawah tabel berikut:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.895E-015	.767		.000	1.000
1 Pengembangan Kompetensi Teknis	.000	.024	.000	.000	1.000
Customer Relationship Management	.000	.062	.000	.000	1.000
Kualitas Sistem Prosedural	.000	.039	.000	.000	1.000

**Gambar 6.** Hasil Pengujian Heterokedasitas.

Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk seluruh variabel adalah 1.000. Ini menunjukkan aman dari heterokedasitas.

### Uji Bersama F

Hasil dari olahan bersama Uji F dapat dilihat pada Gambar ini:

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	267.793	3	89.264	789.821	.000 <sup>b</sup>
Residual	15.484	137	.113		
Total	283.277	140			

**Gambar 7.** Uji Bersama Olan F.

Hasil pengujian olahan F menunjukkan nilai F sebesar 789.821 (F hitung) lebih besar dari 3.06 (F tabel) dan nilai probabilitas signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Temuan ini dapat disimpulkan bahwa peningkatan keterampilan teknis, manajemen hubungan pelanggan, serta kualitas sistem prosedural memiliki dampak secara kolektif terhadap keunggulan kompetitif.

**Olahan dari Uji t**

Olahan dari uji t diantaranya:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	18.748	2.788		6.723	.000
1 Pengembangan Kompetensi Teknis	.157	.097	.135	1.610	.110

**Gambar 8.** Olahan t.

Berdasarkan analisis yang menunjukkan nilai t olahan hitung  $-1,610 < -1,97705$  dan nilai signifikansi  $0,110 > 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa dampak peningkatan kompetensi teknis memiliki dampak negatif tetapi tidak signifikan terhadap daya saing.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.821	.661		5.782	.000
1 Customer Relationship Management	1.382	.047	.928	29.441	.000

**Tabel 9.** Olahan Uji t.

Merujuk pada gambar 9 di atas, dapat disimpulkan bahwa t hitung sebesar 29.441 lebih besar daripada t tabel 1.97705 dan signifikansi 0,00 kurang dari 0,05. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa manajemen hubungan pelanggan memiliki dampak pada keunggulan kompetitif.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1.111	.674		-1.649	.102
1 Kualitas Sistem Prosedural	.873	.024	.951	36.193	.000

**Tabel 10.** Olahan Uji t.

Berdasarkan informasi dari tabel di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa t hitung sebesar 36,193 lebih besar daripada t tabel yang bernilai 1,97705, dan nilai signifikansi adalah 0,000 kurang dari 0,05. Jadi, dapat disimpulkan bahwa secara individual, kualitas sistem prosedural memberikan dampak signifikan terhadap keunggulan kompetitif.

## Uji Olahan R

Koefisien determinasi digunakan untuk mengindikasikan seberapa besar partisipasi variabel dalam menjelaskan variasi yang terikat.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.972 <sup>a</sup>	.945	.944	.33618

Gambar 11. Olahan Uji R.

Merujuk pada gambar 11, nilai Adjusted R Square sebesar 0,944 atau 94,4%, sisanya difaktor lain

## Pembahasan

Pengembangan Kompetensi Teknis Berdampak negatif dan Tidak Signifikan dari Terhadap Keunggulan Bersaing

Pengembangan kompetensi teknis ternyata bisa berdampak negatif terhadap keunggulan bersaing, walaupun pengaruhnya tidak terlalu kuat. Hal ini bisa terjadi karena perusahaan terlalu fokus pada peningkatan kemampuan teknis saja, tanpa diimbangi dengan fleksibilitas dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan pasar. Akibatnya, perusahaan jadi cenderung kaku dan terlalu bergantung pada kemampuan yang sudah dimiliki, sehingga sulit mengikuti perkembangan lingkungan bisnis yang cepat (Rajagukguk, H. O., Zulaikha, S., Budi, L. I., 2025).

*Customer Relationship Management* berdampak dari Terhadap Keunggulan Bersaing *Customer Relationship Management* (CRM) punya pengaruh yang cukup jelas terhadap keunggulan bersaing. Ini karena CRM membantu perusahaan lebih memahami kebutuhan pelanggan secara lebih dekat, bikin pelanggan jadi lebih loyal, dan juga membuat proses kerja jadi lebih efisien (Andarini, M., & Laely, 2022).

Kualitas Sistem Prosedural berdampak dari Terhadap Keunggulan Bersaing Kualitas sistem prosedural punya pengaruh yang cukup besar terhadap keunggulan bersaing. Ini karena sistem yang rapi, efisien, dan konsisten membantu perusahaan menciptakan keunggulan yang tidak mudah ditiru oleh pesaing (Meiliyah Ariani, 2023).

Pengembangan Kompetensi Teknis, *Customer Relationship Management* dan Kualitas Sistem Prosedural berdampak dari Terhadap Keunggulan Bersaing Kerja sama antar semua bagian dalam meningkatkan kualitas layanan bisa dilihat dari bagaimana masing-masing saling

mendukung. Kemampuan teknis karyawan membuat layanan jadi lebih tepat dan profesional, CRM membantu perusahaan memahami kebutuhan pelanggan secara lebih spesifik sehingga layanan bisa lebih personal, dan sistem prosedur memastikan semua proses berjalan dengan konsisten.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Beberapa hal yang bisa disimpulkan adalah: Ketiga faktor tersebut kalau digabungkan sama-sama berpengaruh dalam meningkatkan keunggulan bersaing. Pengembangan kemampuan teknis jadi hal penting karena membantu perusahaan lebih cepat dan tepat dalam menghadapi perubahan pasar. *Customer relationship management* (CRM) punya pengaruh yang jelas terhadap keunggulan bersaing. Kualitas sistem prosedur juga berdampak besar terhadap keunggulan bersaing di PT. Spectrum Lintas Service.

### Saran

Berikut beberapa saran yang bisa diberikan: Pimpinan sebaiknya lebih mendorong pengembangan kemampuan teknis karyawan, terutama dalam hal literasi digital dan keterampilan teknologi. Misalnya dengan mengadakan pelatihan agar karyawan bisa mengikuti perubahan pasar. Perusahaan perlu terus memperbaiki sistem prosedur supaya lebih baik dan lebih rapi. Hal ini penting untuk menjaga reputasi perusahaan, membantu pengambilan keputusan, dan memastikan sistem informasi bisa diandalkan dalam menghadapi persaingan.

## DAFTAR REFERENSI

- Andarini, M., & Laely, N. (2022). Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan Bersaing Dalam Meningkatkan Kinerja Pemasaran Usaha Kecil Industri Makanan Di Bakorwil II Jawa Timur. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 1(1), 1–10.
- Ekawati, S., & Sha, T. L. (2022). “Implementasi Strategi Manajemen Ritel Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing.” *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(4), 12–21.
- Ghozali. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Olahan*. (Edisi 9). Alfabeta.
- Mardatillah, A. (2023). ‘Pengaruh CRM (Customer Relationship Management) Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Kuliner. SYNERGY. *SYNERGY: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*’, 3(2), 1–197.
- Maskur, M. (2025). “Peranan Pengembangan Karyawan Berbasis Kompetensi Pada Perusahaan Kantor Jasa Penilai Publik Firdaus, Ali Dan Rekan The Role Of Competency-Based Employee Development In The Public Appraisal Service Office Company Firdaus, Ali And Colleagues.” *Jurnal Intek Cindekia*, 2(1), 3–12.
- Meiliyah Ariani, & Z. (2023). “Implementation of Standard Operating Procedures (SOP), attitudes and assessment of income of two-wheeled Gojek partner drivers in the Jakarta Area.” *International Journal of Business Ecosystem & Strategy*, 5(2), 11–22.

- Prabowo, T. A., & Dirgantara, I. M. B. (2023). “Dampak CRM Sebagai Strategi Keunggulan Bersaing Syariah Untuk Meningkatkan Loyalitas dan Penjualan (Studi pada Distributor Suku Cadang Kendaraan Roda Dua di Jawa Timur).” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(2), 1–145.
- Pratama, S. A., & Susi, R. I. (2021). “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Kompetensi Terhadap Operasional.” *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 1(11), 20–29.
- Rajagukguk, H. O., Zulaikha, S., Budi, L. I., & K. (2025). “Pengaruh Pengembangan Kompetensi Teknis Melalui Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara.” *Systematic Literature Review. Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 2(5), 1–11.
- Sabhira, F. P., Dahmiri, & Indah, Y. (2025). “Dampak Customer Relationship Management Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Yudhistira Jambi.” *Jurnal Dinamika Manajemen*, 2(5), 4–12.
- Sendi Priyanto, & S. 2025. (2025). “The Effect of Standart Operating Procedures and Work Environment on Employee Productivity at PT Bahari Eka Nusantara Tanjung Priok Branch.” *EBISMAN EBisnis Manajemen*, 3(2), 11–19.
- Sigalingging, E. D. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (Erp-Sap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel moderating Pada Pelindo I ( Persero) Sumatera. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 1(2), 1–11.
- Sutria, Y., & Sutasan, A. R. (2025). “Peningkatan Daya Saing Transportasi Laut Melalui Inovasi dan SDM Maritim Sekolah Perikanan.” *Jurnal Cakrawala Bahari*, 5(11), 11–19.
- Trisninawati, Zaid Amin, Heriyanto, & D. (2023). “Analysis of Standard Operational Procedure Submission of Special Ceiling For Sales Division.” *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(3), 2–12.
- Yanti Setianti, Suroso, Heri Aji Setiawan, A. S. (2024). “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Manajemen*, 1(4), 1–10.
- Yunita, A. (2022). “Pengaruh Inovasi Akuntansi Digital Dan Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Keunggulan Kompetitif.” *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(1), 15–24.