



Analisa Peningkatan Pelanggan Pasang Baru di Pelayanan Teknis Barat PDAM Surabaya Menggunakan Metode SOAR

Floresta Andriano De Hautsmand

UPN “Veteran” Jawa Timur

21032010018@student.upnjatim.ac.id

Joumil Aidil Saifuddin

UPN “Veteran” Jawa Timur

joumilaidils19@gmail.com

Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya 60294

***Abstract.** PDAM Surya Sembada Kota Surabaya is a regional company (BUMD) that focuses on clean water services in the Surabaya area. Therefore, service must be improved more, especially in the Western Technical Services department, where to improve customer service, new installations are carried out analysis. The method used to analyze improvements in new installation services is using the SOAR method. The SOAR method is a method used to strengthen organizations both internally and externally. Then, using the SOAR method, an IFE value of 3.7 and an EFE value of 3.02 is obtained, then these values are entered into cell I with a green index. This value shows that the West Technical Services Department is in a developing position at this time, especially in new installation services which are experiencing an increase. With this situation, it is hoped that the Western Technical Services department can maintain what has been achieved to date. And it is hoped that we can improvise to strengthen what has been built.*

Keywords: PDAM, Service, SOAR

Abstrak. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan Perusahaan daerah (BUMD) yang berfokus kepada pelayanan air bersih di wilayah Surabaya. Maka dari itu pelayanan harus ditingkatkan lebih terutama didepartemen Pelayanan Teknis Barat dimana untuk meningkatkan pelayanan pelanggan pasang baru dilakukan analisis. Metode yang digunakan untuk menganalisis peningkatan pelayanan pasang baru yaitu menggunakan metode SOAR. Metode SOAR adalah metode yang digunakan untuk memperkuat organisasi baik itu internal maupun eksternal. Kemudian dengan metode SOAR tersebut didapatkan nilai IFE sebesar 3,7 dan EFE sebesar 3,02 kemudian nilai tersebut masuk kedalam sel I dengan indeks warna hijau. Nilai ini menunjukkan bahwa Departemen Pelayanan Teknis Barat berada dalam posisi berkembang untuk saat ini terutama dalam pelayanan pasang baru yang mengalami peningkatan. Dengan keadaan tersebut diharapkan departemen Pelayanan Teknis Barat bisa mempertahankan yang telah dicapai saat ini. Dan diharapkan bisa melakukan improvisasi untuk memperkuat apa yang telah dibangun.

Kata kunci: PDAM, Pelayanan, SOAR

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021). Adanya pelayanan maka Perusahaan harus memberikan suatu produk yang membuat para pelanggan untuk terus berlangganan kepada

Received: November 29, 2023; Accepted: Desember 25, 2023; Published: Januari 30, 2024

* Floresta Andriano De Hautsmand, 21032010018@student.upnjatim.ac.id

Perusahaan tersebut. Kualitas produk adalah hal yang perlu diperhatikan oleh Perusahaan tidak hanya kuantitas saja yang diperhatikan oleh Perusahaan. Masalah kualitas pelayanan atau jasa ikut menentukan perkembangan usaha. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan akan memberikan kepuasan pada konsumen (Santoso, 2019).

Pada dasarnya air merupakan suatu elemen yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kebutuhan itu membuat manusia sangat bergantung kepada kebutuhan air, sehingga manusia akan selalu membutuhkan air bersih. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah Perusahaan daerah yang menyediakan air bersih untuk di salurkan ke seluruh pelanggan yang ada di Surabaya. Dengan layanan pasang baru yang diberikan oleh PDAM diharapkan pelanggan bisa mendapatkan layanan air yang berkualitas serta bersih. PDAM selalu mengimprovisasi layanannya setiap tahun guna bisa memenuhi kebutuhan air pelanggan dan sesuai dengan visi untuk menjadi perusahaan air minum modern.

Metode SOAR merupakan salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai upaya peningkatan pelayanan pasang baru di bagian Pelayanan Teknis Barat. Diharapkan dengan adanya metode SOAR dapat membantu mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kualitas pelayanan pasang baru pelayanan teknis barat untuk selalu melayani pelanggan dengan baik di masa yang akan datang. Adapun fokus internal SOAR adalah kekuatan organisasi, definisi SOAR diuraikan oleh Stavros yaitu: *Strength* (S) mengetahui kekuatan dalam sebuah usaha adalah untuk memberikan penghargaan terhadap segala hal-hal baik yang dimiliki dan akan selalu dimiliki oleh individu maupun organisasi. *Opportunities* (O) mengetahui peluang yang akan memberikan manfaat bagi organisasi jika organisasi. *Aspirations* (A) adalah Seluruh anggota organisasi saling bertukar pendapat untuk menciptakan visi dan misi yang ingin dicapai guna membentuk kepercayaan diri terhadap tujuan organisasi, pasar dan hal apapun yang dikerjakan demi mencapai visi yang diharapkan sehingga muncullah perasaan positif dan semangat dalam meningkatkan kinerja serta pelayanan. *Results* (R) adalah ukuran dari hasil-hasil yang ingin dicapai (*measurable results*) dalam perencanaan strategis, guna mengetahui sejauh mana pencapaian dari tujuan yang telah disepakati bersama (Nababan, 2023).

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Mengembangkan kerangka konseptual dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Accessibility*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Understanding or knowing the customer*, and *Tangibility*. Kemudian dimensi-dimensi ini telah diintegrasikan

menjadi hanya 5 (lima) dimensi. Para ahli sepakat pada fakta bahwa atribut-atribut ini adalah atribut yang tepat yang membantu mengungkapkan persepsi dan harapan konsumen. Kelima dimensi tersebut dinamakan dengan model *Service Quality (Servqual)* yang meliputi *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy*. Terdapat konsep mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan. Pertama, *Tangibles* yaitu dimensi kualitas layanan yang mengacu pada layanan situs penyedia, ketersediaan peralatan moderen, dan penampilan staf. Kedua, *Reliability* yaitu dimensi kualitas layanan yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan layanan dengan andal dan benar. Ketiga, *Responsiveness* yaitu kualitas pelayanan yang mengacu pada keinginan staf penyedia layanan untuk membantu klien dan untuk segera menanggapi persyaratan. Keempat, *Assurance* yaitu dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada pengetahuan, kesopanan, dan kepercayaan dari staf penyedia layanan. Kelima, *Empathy* yaitu dimensi kualitas layanan yang mengacu pada pemikiran dan perhatian pribadi yang diberikan penyedia layanan kepada kliennya (Mursyidah, 2021).

Kualitas menunjuk pada pengertian pemenuhan standar atau persyaratan tertentu, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal.

Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan (Sholeha, 2018). Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan (Riyadin, 2019).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan “*satisfaction*” berawal dari bahasa latin yakni “*satis*” yang memiliki arti memadai atau cukup baik, serta “*facio*” yang memiliki arti membuat maupun melaksanakan. Kepuasan bisa disebut dengan pemenuhan sebuah atau suatu upaya untuk membuat sesuatu agar memadai. Kepuasan konsumen ialah respon senang maupun kecewa dari konsumen sesudah membandingkan *performance* suatu barang yang dipikirkan terhadap hasil yang dirasakan. Pelanggan tentu puas apabila kerja dari kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan sebelumnya, tetapi ia juga akan merasa tidak puas jika performa dari kualitas pelayanan berada dibawah harapan-harapannya sebelumnya, artinya permasalahan pada kepuasan konsumen ini menjadi penting dan dapat berdampak buruk bagi perusahaan atau jasa yang kurang memperhatikan tingkat kepuasan para konsumennya.

Terdapat dua aspek kepuasan konsumen menurut Tjiptono dan Chandra, yaitu ekspektasi konsumen dan *perceived performance*. Ekspektasi konsumen ialah perkiraan awal terhadap tingkat kinerja atau ciri khas yang akan diterima pengguna jasa atau produk, sementara itu *perceived performance* ialah persepsi pelanggan kepada keseluruhan atribut produk atau jasa dari hasil yang didapatkan. Faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen diantaranya ialah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga. Kualitas pelayanan ialah keadaan yang dinamis berkaitan dengan jasa, produk, sumber daya manusia, beserta lingkungan yang melebihi maupun memenuhi keinginan (Govinaza, 2022). Kepuasan pelanggan yakni perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam merumpamaan antara kesan yang diberikan konsumen tentang tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau nyata dengan kinerja sesuai ekspektasi. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa/produk yang diterima dan diharapkan (Ismail, 2021).

SOAR

SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*) merupakan pendekatan strategi bisnis yang berfokus pada elemen positif yang sudah ada dalam sebuah usaha dan dijadikan sebagai keunggulan utama. Dalam kurun waktu sekitar 10 tahun, penelitian tentang SOAR telah membantu individu dan organisasi dalam merumuskan strategi serta memahami kapasitasnya untuk meningkatkan kinerja tim, individu, dan organisasi. Tujuan dari pengembangan SOAR adalah untuk mengukur kapasitas individu dalam berpikir strategis tentang empat elemen yang mempengaruhi orientasi masa depan pada abad ke-21. Model SOAR mengubah pendekatan analisis SWOT yang umumnya fokus pada kelemahan internal dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh organisasi. Sebaliknya, SOAR menekankan pada

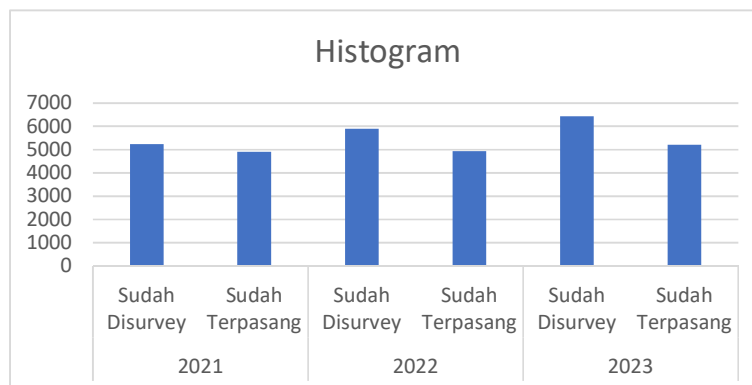
aspek-aspek aspirasi yang dimiliki perusahaan serta hasil yang dapat diukur yang ingin dicapai. Pendekatan ini berargumen bahwa faktor kelemahan dan ancaman dapat menciptakan perasaan negatif pada anggota organisasi, sehingga dapat mengurangi motivasi mereka untuk memberikan yang terbaik. SOAR memfokuskan pada kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh sebuah organisasi, kelompok, atau bisnis. Pendekatan ini mengarahkan perhatian pada potensi untuk menjadi yang terbaik, inovasi, peningkatan nilai, perlindungan pemegang saham, perencanaan yang menghasilkan implementasi, serta fokus pada hasil yang diinginkan daripada hanya melihat kelemahan seperti yang dilakukan dalam Analisis SWOT (Sugiarti, 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PDAM Surya Surya Sembada Kota Surabaya Jl. Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2, Pacar Keling, Kecamatan Tambak Sari, Surabaya, Jawa Timur di bagian departemen Pelayanan Teknis Barat. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan kenyataan yang diteliti dalam mendapatkan data yang objektif yang didapatkan dalam observasi lapangan. Sehingga didapatkan data primer. Kemudian data akan di analisis dengan menggunakan suatu metode SOAR, Analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*) merupakan pendekatan strategi bisnis yang berfokus pada elemen positif yang sudah ada dalam sebuah usaha dan dijadikan sebagai keunggulan utama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

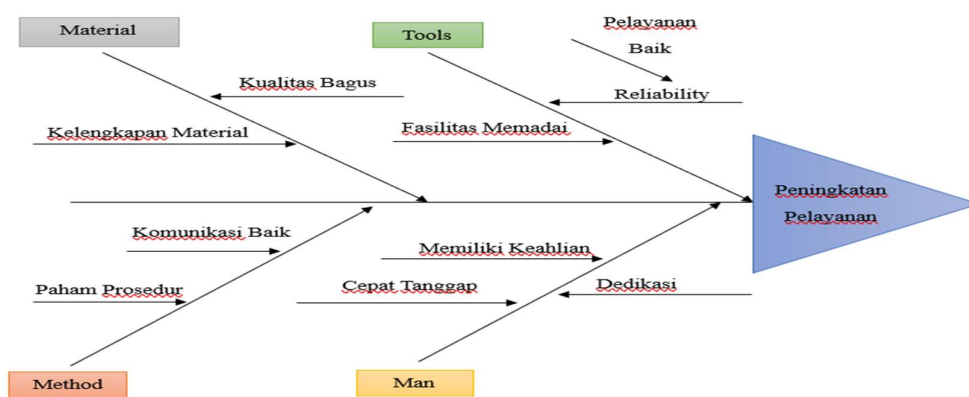
Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan, didapatkan data pelayanan pasang baru pekerjaan yang telah disurvei dan telah terpasang dari tahun 2021 hingga 2023 maka berikut ini adalah histogram pelayanan pasang baru yang terdapat di departemen Pelayanan Teknis Barat:



Gambar 1. Histogram Pelayanan Pasang Baru

Berdasarkan gambar 1 diatas Histogram Pelayanan Pasang Baru pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya departemen Pelayanan Teknis Barat menunjukkan bahwa selama 3 tahun belakangan pelayanan yang telah dilakukan oleh Pelayanan Teknis Barat mengalami peningkatan baik itu pekerjaan yang sudah disurvei maupun pekerjaan sudah terpasang. Dimana pada tahun 2021 pekerjaan sudah disurvei sebanyak 5237 dan pekerjaan sudah terpasang sebanyak 4904. Pada tahun 2022 pekerjaan sudah disurvei sebanyak 5903 dan pekerjaan sudah terpasang sebanyak 4927. Dan pada tahun 2023 pekerjaan sudah disurvei sebanyak 6433 dan pekerjaan sudah terpasang sebanyak 5206. Dengan adanya peningkatan tersebut maka Pelayanan Teknis Barat harus mempertahankan pekerjaannya untuk melayani pelanggan di wilayah barat sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanannya.

Kemudian kualitas pelayanan yang meningkat tersebut digambarkan dengan *Fishbone* Diagram, maka sebagai berikut:



Gambar 2. *Fishbone* Diagram

Berdasarkan Gambar 2 *fishbone* diagram kualitas layanan diatas dapat diketahui bahwa penyebab adanya peningkatan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah penyebab adanya peningkatan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah *Material* (material), *Tools* (alat), *Man* (manusia), *Method* (metode). Pada *Material* diperlukan memiliki kelengkapan atas material yang dimiliki seperti aksesoris pipa yang beraneka ragam yang dibutuhkan saat dilakukan pemasangan jaringan baru. Kualitas barang yang dimiliki atas material perlu diperhatikan karena kualitas mempengaruhi lama dan ketahanan material saat digunakan. Kemudian untuk *Alat* hal yang perlu diperhatikan adalah adanya fasilitas yang memadai saat dilakukannya perencanaan atas jaringan baru dan pembukaan layanan baru pada pelanggan seperti perangkat pendukung komputer, tablet dan alat ukur. Selanjutnya pada *reliability* diperlukan kecekatan dan kemampuan pelayanan yang baik serta keringkasan proses pengajuan untuk mempermudah pendaftaran.

Pada metode perlu digunakan komunikasi yang baik antara petugas pelayan teknis kepada calon pelanggan untuk memberikan pemahaman terhadapnya. Dan petugas pelayan harus memahami prosedur dengan baik karena dengan pemahaman prosedur yang maka petugas pelayan dapat memberikan penjelasan dan melakukan komunikasi yang baik kepada pelanggan selain itu dengan pemahaman yang baik petugas pelayanan teknis dapat dengan cepat dan bekerja secara efektif dalam pemasangan pipa kepada pelanggan. Dari hal tersebut faktor Manusia menjadi bagian terpenting Dimana dengan pegawai memiliki keahlian maka tidak diperlukan waktu yang panjang dalam pemrosesan. Dengan adanya kemampuan dan dengan kombinasi dedikasi dari pekerja maka tujuan pelayanan yang baik dapat terwujud.

Tabel 1. Hasil Analisis Matriks IFE

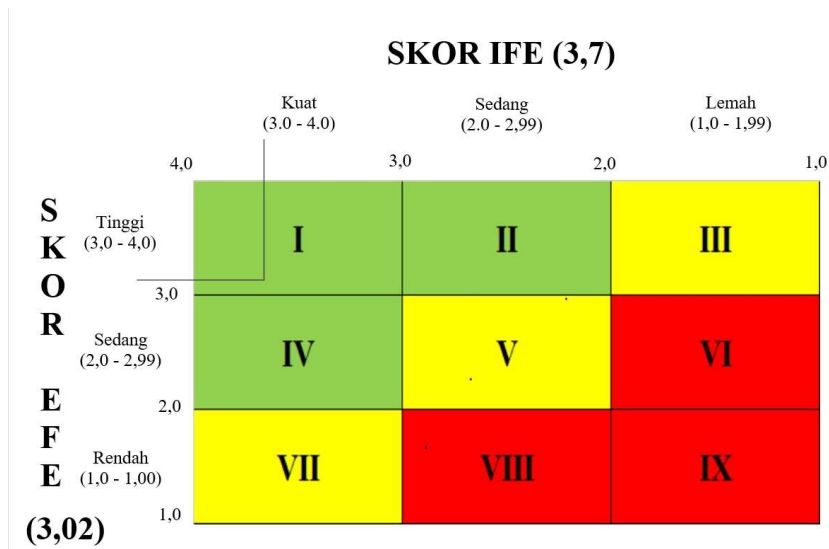
<i>Strength</i>				
No.	Faktor	Bobot	Rating	Skor
1	Pelayanan yang cepat	0,14	4	0,5
2	Pentingnya faktor kepuasan pelanggan	0,14	4	0,5
3	Fasilitas yang memadai	0,14	4	0,5
4	Komitmen pelayanan teknis barat dalam mewujudkan pelayanan yang baik	0,12	3	0,4
<i>Opportunities</i>				
1	Adanya aturan SOP yang menjadi dasar pelayanan pasang baru	0,12	4	0,4
2	Pelayanan data pelanggan terintegrasi dengan data di Aplikasi Perencanaan	0,11	3	0,3
3	Pelayanan publik mengikuti keadaan dinamis di zama sekarang	0,12	4	0,4
4	Pasang baru mempermudah pelanggan untuk mendapatkan air bersih	0,12	4	0,4
Total		1	29	3,7

Dari hasil analisis matriks IFE yang berkisar mulai angka 1-4 dimana 1 sebagai titik terendah dan 4 titik tertinggi. Pada jumlah skor IFE diperoleh skor total 3,7 yang menunjukkan bahwa faktor – faktor yang ada pada tabel 1 sangat berpengaruh dengan baik terhadap departemen pelayanan teknis dengan indeks baik.

Tabel 2. Hasil Analisis Matriks EFE

<i>Aspirations</i>				
No.	Faktor	Bobot	Rating	Skor
1	Pegawai yang paham mengenai SOP pelayanan dan pemanfaatan fasilitas	0,12	3	0,3
2	Melakukan sebuah inovasi untuk mengembangkan pelayanan	0,14	3	0,5
3	Perlunya evaluasi untuk meningkatkan pelayanan	0,15	4	0,5
4	Penggunaan searagam pada pegawai untuk meyakinkan pelanggan	0,10	2	0,2
<i>Results</i>				
1	Terwujudnya suatu pelayanan yang profesional	0,16	4	0,6
2	Adanya suatu peningkatan sehingga terjadi pelayanan publik yang berkualitas	0,12	3	0,4
3	Pengaduan dan konsultasi yang memiliki respon yang cepat dan baik	0,11	3	0,3
4	Adanya suatu <i>reward</i> untuk pegawai yang bekerja dengan baik	0,10	2	0,2
Total		1	23	3,02

Dari hasil analisis matriks EFE yang berkisar mulai angka 1-4 dimana 1 sebagai titik terendah dan 4 titik tertinggi. Pada jumlah skor IFE diperoleh skor total 3,02 yang menunjukkan bahwa faktor – faktor yang ada pada tabel 2 sangat berpengaruh dengan baik terhadap departemen pelayanan teknis dengan indeks tinggi.



Hasil analisis matriks IE menunjukkan bahwa Departemen Pelayanan Teknis Barat memiliki nilai rata-rata IFE sebesar 3,7 dan rata-rata EFE sebesar 3,02 dan berada pada sel I dengan indeks warna hijau. Nilai ini menunjukkan bahwa Departemen Pelayanan Teknis Barat berada dalam posisi berkembang untuk saat ini. Dengan posisi ini, Departemen Pelayanan Teknis Barat dapat dikatakan sebagai departemen yang berhasil dalam peningkatan pelayanan pasang baru. Namun, penelitian ini bertujuan untuk menciptakan strategi yang efektif untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan Departemen Pelayanan Teknis Barat secara berkelanjutan dengan kualitas yang konsisten. Untuk mencapai tujuan tersebut, terlebih dahulu perlu dilakukan analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, dan Results*) dan permasalahan serta dampaknya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa penggunaan air merupakan suatu hal yang penting bagi kehidupan masyarakat. Maka dari itu dengan adanya pasang baru diharapkan pelanggan bisa merasakan pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Surabaya terutama departemen Pelayanan Teknis Barat. Dengan hasil perhitungan dan analisis menggunakan metode SOAR maka bisa diketahui hasil IFA dan EFA dari perhitungan tersebut departemen Pelayanan Teknis Barat terdapat di sel I yang menunjukkan departemen sedang berkembang kearah positif. Maka dari itu diharapkan dengan penelitian menggunakan metode analisis SOAR ini departemen Pelayanan Teknis Barat bisa menjaga kualitas pelayanan sehingga akan terus mengalami peningkatan untuk melayani masyarakat yang ada di Surabaya seperti yang sudah terjadi sebelumnya sesuai dengan apa yang ada di histogram.

DAFTAR REFERENSI

- Endarwita. 2021. “Strategi Pengembangan Objek Wisata Linjuang Melalui Pendekatan Analisis SWOT.” *Jurnal Ilmiah Edunomika* 5(1):641–52.
- Govinaza, Ardeva, dan Meita s Budiani. 2022. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toserba X.” *Jurnal Penelitian Psikologi* 9(5):143–53.
- Ismail, Taupik, dan Ramayani Yusuf. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* 5(3):413–23.
- Mursyidah, Desta S. 2021. “Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Showroom X Kota Bandung.” *Journal Management, Bussiness, and Accounting* 20(3):222–35.
- Nababan, Wiranata, dan Elsa G. V Situmorang. 2023. “Strategi Peningkatan Keefektifan Mal Pelayanan Publik Pada Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sumedang Menggunakan Analisis Soar Dan Matriks QSPM.” *Jurnal Registratie* 5(1):1–19.
- Riani, Ni Ketut. 2021. “Strategi Peningkatan Pelayanan Publik.” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1(11):1443–53.
- Riyadi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan).” *Jurnal Simplex* 2(1):41–51.
- Santoso, Joko B. 2019. “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun).” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 16(1):127–47.
- Sholeha, L., S. Djaja, dan J. Widodo. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* 12(1):15–26.
- Sugiarti, Wiwid S., Sugih A. Pujangkoro, dan Meilita T. Sembiring. 2023. “Analisis Soar (Strength, Opportunity, Aspiration & Result) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan* 2(2):1–10.