



MITIGASI RISIKO RANTAI PASOK PRODUK UMKM MAKANAN OLAHAN BEKU DI PT. MAHAKARYA SAYUR INDONESIA

Shafira Al Zahra¹

¹Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Email: shafirafiraa01@gmail.com



[10.15408/saj.v3i2.36018](https://doi.org/10.15408/saj.v3i2.36018)

ABSTRACT

Tukangsayur.id is an application for shopping that provides daily needs. Tukangsayur.id collaborates with traditional market, MSME, and distributor that called mitra Tukangsayur.id. There is a supply chain that contains some activities especially for frozen food products. Supply chain activities are closely related to emerging risks. The occurrence and causes of the risk need to be prevented. This research aims to identify the occurrence and causes of supply chain risks, measure and map the level of risk, and recommend the risk mitigation strategies. This research was conducted through explanatory and descriptive research and used qualitative and quantitative approaches. Data collection was carried out through observation, interviews, questionnaires and literature study. The respondents are the owner and two employees of Prettymoms Food, a warehouse staff, a merchant staff, a customer service, and three change the capitalization Tukangsayur.id. The research methods used are the SCOR model, HOR 2 Phase, and Pareto Chart. The results showed that there are 23 risk events with 34 causes and 27 risk priority strategies to handle 20 risk priority agents at supplier level. There are 25 risk events with 28 risk causes and 36 risk priority strategies to handle 27 risk priority agents at the marketplace level. There are 15 risk events with 20 risk causes and 16 priority strategy risks to handle 14 risk priority agents at the distributor.

Keywords: *Supply Chain; Risk Mitigation; SCOR; Pareto Chart; HOR 2 Phase*

ABSTRAK

Tukangsayur.id merupakan aplikasi belanja yang menyediakan kebutuhan sehari-hari. Tukangsayur.id bekerja sama dengan pasar tradisional, UMKM, dan distributor yang disebut mitra Tukangsayur.id. Terdapat rantai pasok yang memuat beberapa aktivitas khususnya untuk produk makanan beku. Aktivitas rantai pasokan erat kaitannya dengan risiko yang muncul. Terjadinya dan penyebab risiko perlu dicegah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kejadian dan penyebab risiko rantai pasok, mengukur dan memetakan tingkat risiko, serta merekomendasikan strategi mitigasi risiko. Penelitian ini dilakukan melalui penelitian eksplanatori dan deskriptif serta menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, angket dan studi pustaka. Respondennya adalah pemilik dan dua orang karyawan Prettymoms Food, seorang staf gudang, seorang staf merchant, seorang customer service, dan tiga mitra Tukangsayur.id. Metode penelitian yang digunakan adalah model SCOR, HOR 2 Phase, dan Pareto Chart. Hasil penelitian menunjukkan terdapat 23 kejadian risiko dengan 34 penyebab dan 27 strategi prioritas risiko untuk menangani 20 agen prioritas risiko di tingkat pemasok. Terdapat 25 kejadian risiko dengan 28 penyebab risiko dan 36 strategi prioritas risiko untuk menangani 27 agen prioritas risiko di tingkat pasar. Terdapat 15 kejadian risiko dengan 20 penyebab risiko dan 16 risiko strategi prioritas untuk ditangani 14 agen prioritas risiko di tingkat distributor.

Kata Kunci: *Rantai Pasok; Mitigasi Risiko; SCOR; Diagram Pareto; dan Model HOR 2 Fase.*

A. PENDAHULUAN

Ekosistem digital dalam berbagai aspek telah memberikan tantangan serta peluang bagi UMKM untuk melakukan perombakan terhadap strategi pemasaran yang dituntut bergerak mengikuti perubahan *trend* pemasaran. Hal tersebut membuat UMKM harus bisa bergerak sejalan dengan perkembangan *information technology* agar dapat tetap mempertahankan eksistensi dan *sustainability* mereka (Ramadhani, 2021:6). Pemanfaatan teknologi informasi dapat berupa penggunaan pemasaran digital yang dapat dilakukan dengan mengandalkan internal usaha tersebut atau bekerja sama dengan sebuah *marketplace*.

Situs belanja online di Indonesia yang bersahabat dengan UMKM adalah Tukangsayur.id. Tukangsayur.id menjadi wadah bagi para pelaku UMKM untuk mengembangkan produk dan bisnisnya. Tukangsayur.id bekerjasama dengan pelaku UMKM untuk memasarkan dan mendistribusikan produk-produk UMKM. Kegiatan penyaluran barang menjadi salah satu aktivitas penting dalam rangkaian rantai pasok produk UMKM khususnya untuk makanan olahan beku. Pemain utama rantai pasok antara lain: pemasok, pabrik, distributor, ritel, dan konsumen (Khadijah et al. 2020:236). Sepanjang aktivitas rantai pasok produk olahan beku ini, terdapat risiko-risiko yang muncul yang memberi dampak terhadap penjualan produk tersebut.

Menurut narasumber dari PT Mahakarya Sayur Indonesia (2023), 2% hingga 3% dari total produk UMKM makanan olahan beku yang ada mengalami kerusakan sehingga tidak dapat ditampilkan di aplikasi ataupun dijual ke konsumen. Penyebab kerusakan produk yang terjadi ada kaitannya dengan bahan baku yang digunakan, kemasan yang digunakan, dan juga kesalahan pada kegiatan operasional. Menurut Wastra dan Mahbubi (2014:6), agribisnis memanglah tidak terlepas dari faktor risiko dan ketidakpastian yang disebabkan oleh karakteristik produk pertanian. PT Mahakarya Sayur Indonesia telah melakukan

langkah-langkah untuk mengurangi risiko tersebut, namun dianggap masih perlu perbaikan penanganan risiko. Oleh karenanya, dibutuhkan penelitian untuk menganalisa apa saja risiko beserta penyebabnya yang muncul di sepanjang rantai pasok produk makanan olahan beku di PT Mahakarya Sayur Indonesia. Selanjutnya, perlu dianalisa juga bagaimana pencegahan yang tepat untuk mengurangi probabilitas kemunculan risiko-risiko tersebut.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan riset eksplanatori dan riset deskriptif melalui observasi terstruktur, wawancara, serta analisis data primer dan sekunder. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif dan juga kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan *judgemental* atau *purposive sampling*. Responden penelitian ini antara lain:

- a. Tingkat pemasok, tiga orang dari UMKM Prettymoms Food yakni satu orang pemilik UMKM dan dua karyawan
- b. Tingkat *marketplace*, satu orang warehouse staff, satu orang merchant staff, dan satu orang customer service.
- c. Tingkat distributor, tiga mitra Tukangsayur.id

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan dilaksanakan pada bulan April hingga Juni 2023. Penelitian ini dilakukan di PT Mahakarya Sayur Indonesia yang berlokasi di Jl. Pinang Raya No. 20 RT 02 RW 01, Kelurahan Pondok Labu, Kecamatan Cilandak, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450. Metode pengolahan dan analisis data pada penelitian ini terdiri dari:

- a. SCOR (*Supply Chain Operation Reference*), membagi proses-proses supply chain menjadi lima proses inti yaitu *Plan, Source, Make, Deliver, dan Return* (Pujawan dan Mahendrawathi, 2010:244).

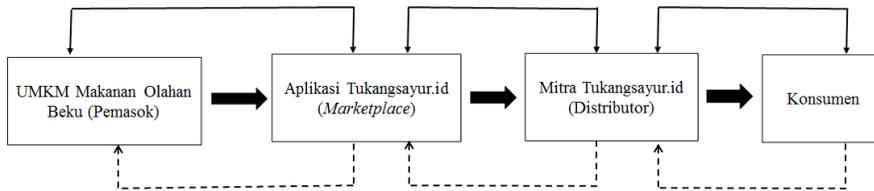
- b. Uji Validitas dan Reliabilitas, untuk mengukur sah atau tidaknya kuisisioner dan sejauh mana pengukuran ini bersifat tetap terpercaya (Darma, 2020:17).
- c. Metode *House of Risk 1*, Sitinjak et al. (2019:6) menguraikan langkah-langkah penggunaan metode ini antara lain:
- Mengidentifikasi kejadian risiko yang mungkin terjadi pada suatu proses bisnis
 - Memprediksi kemungkinan dampak yang terjadi dari kejadian risiko yang ada dengan menggunakan skala 1-10, dengan pengertian semakin besar menunjukkan semakin besar dampak yang terjadi.
 - Mengidentifikasi sumber risiko dan memberikan penilaian dengan skala 1-5 terhadap kemungkinan dari kejadian dari setiap sumber risiko.
 - Mengembangkan hubungan antara sumber dan kejadian risiko dalam bentuk hubungan metrik dengan tingkat korelasi 0, 1, 3, dan 9.
 - Menghitung *Aggregate Risk Potential of Agent (ARP)* yang diperoleh dari hasil kemungkinan kejadian yang terjadi dan kumpulan dampak kejadian risiko. $ARP = Occurrence \sum (Severity \times Correlation)$
 - Membuat peringkat sumber risiko berdasarkan hasil nilai ARP
- d. Diagram pareto, untuk menyelesaikan prioritas masalah dengan prinsip 80-20 yang dipopulerkan oleh Joseph M. Juran yang berarti 80% daripada efeknya disebabkan oleh 20% dari penyebabnya (Sitinjak, et al., 2019:7)
- e. Metode *House of Risk 2*, untuk menentukan tindakan atau strategi efektif mencegah risiko dengan langkah-langkah sebagai berikut:
- Menentukan sumber risiko yang akan dilakukan mitigasi berdasarkan nilai ARP.

- Menganalisis tindakan yang sesuai untuk mencegah sumber risiko yang terjadi.
- Menilai tingkat kesulitan dalam melaksanakan aksi mitigasi (Dk) dengan skala likert 1-10.
- Menentukan hubungan tindakan pencegahan dan sumber risiko (Ejk) dengan nilai tingkat korelasi 0, 1, 3, dan 9
- Menghitung total efektifitas(Tek) dan rasio total efektifitas dengan tingkat kesulitan (ETDk). $Tek = \sum_j ARP_j Ejk$ dan $ETDk = Tek/Dk$
- Membuat peringkat prioritas tindakan berdasarkan nilai ETDk (Sitinjak et al. 2019:7).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rantai pasok produk makanan olahan beku pada PT Mahakarya Sayur Indonesia melalui beberapa pelaku rantai pasok, diantaranya.

- a. Pemasok produk makanan olahan beku, yakni para pelaku UMKM yang memproduksi produk makanan olahan beku dan dipasok ke Tukangsayur.id
- b. Aplikasi belanja *online* (*marketplace*) yakni Tukangsayur.id yang berperan sebagai perantara antara pemasok produk makanan olahan beku dengan distributor
- c. Distributor (Mitra Tukangsayur.id) yang berperan sebagai perantara antara Tukangsayur.id dengan kosumen
- d. Konsumen Tukangsayur.id yang mayoritas merupakan wanita berumur 25-40 tahun yang memiliki ketertarikan dengan belanja *online*



Keterangan :

- ➡ : Aliran barang dan jasa
- : Aliran informasi
- > : Aliran keuangan

Gambar 1. Aliran Rantai Pasok Produk UMKM Makanan Olahan Beku

Sumber: PT. Mahakarya Sayur Indonesia (2023)

1. Identifikasi Kejadian dan Penyebab Risiko

Identifikasi kejadian dan penyebab risiko dimulai dari memetakan aktivitas rantai pasok dan mengklasifikasikan aktivitas rantai pasok berdasarkan model SCOR yaitu membagi ke lima proses inti yakni *plan*, *source*, *make*, *deliver*, dan *return*. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan pemetaan aktivitas yang terinci pada tabel 1.

Tabel 1. Pemetaan Aktivitas Berdasarkan Model SCOR

Major Process	Sub Process	Tingkat
<i>Plan</i>	Pengembangan produk	Pemasok (UMKM)
	Pengelolaan pelayanan konsumen dan sosial media	Pemasok (UMKM)
	Pengelolaan pelayanan konsumen	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Pengelolaan katalog aplikasi	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)

	Pengelolaan media sosial	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Pengelolaan pemesanan konsumen	Distributor (Mitra Tukangsayur.id)
<i>Source</i>	Pengadaan bahan baku	Pemasok (UMKM)
	Perencanaan dan pengendalian bahan baku	Pemasok (UMKM)
	Peneliharaan fasilitas penyimpanan produk	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Pengelolaan persediaan produk UMKM	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Proses pembayaran ke pemasok	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Perencanaan pemesanan produk UMKM ke tim Tukangsayur.id	Distributor (Mitra Tukangsayur.id)
	Proses penyimpanan produk	Distributor (Mitra Tukangsayur.id)
<i>Make</i>	Proses pengolahan produk	Pemasok (UMKM)
	Pemeliharaan fasilitas produksi	Pemasok (UMKM)
	Proses pengemasan produk	Pemasok (UMKM)
	Penjadwalan pemesanan produk pada aplikasi	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Pengelolaan proses pemesanan	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Persiapan dan pengemasan produk	Distributor (Mitra Tukangsayur.id)

<i>Deliver</i>	Proses pengiriman produk ke <i>marketplace</i>	Pemasok (UMKM)
	Penjadwalan pengiriman produk ke <i>marketplace</i>	Pemasok (UMKM)
	Pengelolaan proses pengiriman produk ke mitra Tukangsayur.id	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Penjadwalan pengiriman produk ke mitra Tukangsayur.id	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Pengiriman produk ke konsumen	Distributor (Mitra Tukangsayur.id)
<i>Return</i>	Proses pengembalian produk dari Tukangsayur.id	Pemasok (UMKM)
	Proses pengembalian produk dari mitra Tukangsayur.id	<i>Marketplace</i> (Tukangsayur.id)
	Proses pengembalian produk dari konsumen	Distributor (Mitra Tukangsayur.id)

Setelah menentukan kegiatan pada rantai pasok, selanjutnya adalah menentukan kejadian dan penyebab risiko. Satu kejadian risiko dapat memunculkan satu atau lebih kejadian risiko dan sebaliknya, satu kejadian risiko dapat disebabkan oleh satu atau lebih penyebab risiko. Identifikasi kejadian dan penyebab risiko pada proses rantai pasok dilakukan melalui teknik wawancara dan observasi mendalam. Wawancara dilakukan berdasarkan pertanyaan dari dimensi SCOR, sedangkan observasi dilakukan dengan meninjau proses bisnis perusahaan. Kejadian risiko diberi tanda atau kode masing-masing. Satu kejadian risiko dapat memunculkan satu atau lebih kejadian risiko dan sebaliknya, satu kejadian risiko dapat disebabkan oleh satu atau lebih penyebab

risiko. Kejadian risiko pada tingkat pemasok teridentifikasi sebanyak 23 kejadian dengan 34 penyebab risiko yang tertera pada tabel 2.

Tabel 2. Kejadian dan Penyebab Risiko Tingkat Pemasok (UMKM)

<i>Sub process</i>	Kode	Kejadian Risiko	Kode	Penyebab Risiko
Pengembangan produk	E1	Kurangnya informasi mengenai pemasaran produk	A1	Kurang melakukan riset mengenai customer dan produk yang sedang trend
	E2	Terhambat dalam proses menciptakan produk baru	A2	Kurang ide untuk pengembangan produk baru
Rencana pemasaran	E3	Promosi kurang efektif	A3	Potongan harga terlalu kecil
			A4	Promosi tidak menarik
	E4	Design packaging kurang menarik	A5	Design label tidak menarik
Pengadaan bahan baku	E5	Kekurangan pemasok bahan baku	A6	Tidak menjalin komunikasi yang efektif dengan banyak pemasok
	E6	Kualitas bahan baku tidak sesuai dengan kesepakatan	A7	Ada kesalahan pada proses pengantaran bahan baku
	E7	Kuantitas bahan baku tidak sesuai	A8	Kurang teliti pilih pemasok dalam proses

				sortir dan pengiriman
	E8	Keterlambatan bahan baku dari pemasok	A9	Cuaca dan kondisi jalan yang tidak dapat diprediksi
	E9	Ketidaksediaan bahan baku	A10	Kelangkaan bahan baku
			A11	Kenaikan harga bahan baku
Perencanaan dan pengendalian bahan baku	E10	Perencanaan permintaan yang kurang tepat	A12	Kurang dapat memprediksi permintaan
	E11	Kerusakan bahan baku	A13	Bahan baku tidak diletakkan pada tempat seharusnya
	E12	Kuantitas bahan baku yang tidak mencukupi	A14	Jumlah permintaan lebih besar dari persediaan
A15			Kurang efektif mengatur persediaan bahan baku	
Perencanaan dan pengendalian bahan baku	E13	Perubahan kualitas bahan baku	A16	Kerusakan pada alat penyimpanan bahan baku
	E14	Kekurangan tempat penyimpanan	A17	Tempat penyimpanan tidak memadai

Proses pengolahan produk	E15	Terdapat produk yang cacat	A18	Tidak menggunakan alat produksi dengan hati-hati
			A19	Kerusakan alat produksi
Pemeliharaan fasilitas produksi	E16	Produk terkontaminasi benda asing	A20	Kemasan kurang dapat melindungi produk
Proses pengemasan produk	E17	Kerusakan pada kemasan	A21	Bahan kemasan mudah rusak atau rapuh
	E18	Adanya produk sisa	A22	Kurang teliti dalam memproduksi produk
Penjadwalan pengiriman produk ke Tukang-sayur.id	E19	Keterlambatan pengiriman produk	A23	Keterlambatan proses produksi karena terlalu banyak pesanan
			A24	Kerusakan pada alat transportasi
			A25	Kurir pengiriman sakit
			A26	Kendaraan mogok di jalan
			A27	Tidak menjalin komunikasi dengan

				ekspedisi pendukung
Proses pengiriman produk ke Tukang-sayur.id	E20	Kesalahan pengiriman produk	A28	Tidak teliti saat mengirim pesanan
			A29	Tidak menjalin komunikasi yang baik dengan customer
	E21	Ketidaksesuaian alamat pengiriman	A30	Tidak teliti dalam menerima pesanan
Proses pengembalian produk dari Tukang-sayur.id	E22	Proses pengembalian barang memakan waktu yang lama	A31	Informasi pengembalian produk tidak disampaikan dengan baik
			A32	Komunikasi yang kurang baik dengan distributor
	E23	Banyak produk yang dikembalikan tidak dapat dimanfaatkan lagi	A33	Banyak produk sudah expired
A34			Produk berjamur atau rusak	

Sumber: UMKM Prettymoms Food (2023)

Identifikasi kejadian risiko tingkat *marketplace* yakni rantai pasok pada PT Mahakarya Sayur Indonesia. Kejadian risiko

teridentifikasi sebanyak 25 kejadian, sedangkan penyebab risiko teridentifikasi sebanyak 38 penyebab dengan rincian yang tertera pada tabel 12

Tabel 3. Kejadian dan Penyebab Risiko Tingkat *Marketplace*

<i>Sub process</i>	Kode	Kejadian Risiko	Kode	Penyebab
Pengelolaan pelayanan konsumen	E1	Hubungan dengan <i>customer</i> tidak terjalin dengan baik	A1	Komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan perusahaan
	E2	Kualitas produk yang selalu berubah-ubah	A2	Kurang teliti pada proses penerimaan produk dari pemasok
			A3	Kurang memahami kriteria produk dan pemasok
	E3	Harga produk yang tidak kompetitif	A4	Jarang ada survei <i>competitor</i> mengenai harga dan produk
			A5	Memperoleh produk dengan harga tinggi
	Pemeliharaan aplikasi	E4	Aplikasi tidak dapat digunakan	A6
Pemeliharaan aplikasi	E4	Aplikasi tidak dapat digunakan	A7	Perbaikan aplikasi yang kurang efektif

Pengelolaan katalog aplikasi	E5	Kurang lengkapnya deskripsi, gramasi, dan harga produk	A8	Kurang teliti SDM dalam memasukkan deskripsi, gramasi, dan harga produk
	E6	Tidak ada informasi mengenai stok produk	A9	Sistem aplikasi belum mendukung tampilan stok
	E7	Gangguan dari pusat sistem <i>virtual tools</i>	A10	Gangguan jaringan
			A11	Faktor cuaca yang buruk
	E8	Aplikasi yang sulit dipahami oleh pengguna	A12	Ketentuan penggunaan aplikasi kurang jelas dijabarkan
E9	Tampilan aplikasi yang kurang menarik	A13	Design dan pengaturan tampilan aplikasi kurang update	
Penjadwalan pemesanan produk pada aplikasi	E10	Penjadwalan penanganan pesanan yang tidak efisien	A14	Terlalu banyak pesanan yang masuk
			A15	Pengaturan penanganan pesanan yang tidak terjadwal
Pengelolaan proses	E11	Kesalahan dalam sinkronisasi	A16	SDM kurang teliti dalam menyesuaikan data

pemesanan		data dan dokumen	A17	Customer tidak mengisi data sesuai petunjuk pemesanan
	E12	Belum menerima pembayaran dari customer	A18	Terjadinya kesalahan teknis pada sistem pembayaran
	E13	Informasi mengenai <i>customer</i> tidak lengkap	A19	Customer kurang mengerti mengenai proses pemesanan
			A20	Kurang adanya sosialisasi penggunaan aplikasi
Pengelolaan proses pengiriman produk ke konsumen	E14	Terdapat produk yang rusak pada saat pengiriman	A21	Kurir tidak menjalankan SOP yang telah ditetapkan
			A22	Terjadi kesalahan dalam proses pengemasan pesanan
Penjadwalan pengiriman produk ke konsumen	E15	Keterlambatan pengiriman produk	A23	Kendaraan mogok di jalan
	E15	Keterlambatan pengiriman produk	A24	Kekurangan SDM untuk pengantaran

			A25	Kondisi dan cuaca yang tidak menentu
	E16	Kesalahan pengiriman produk	A26	SDM tidak teliti dalam menerima pesanan
	E17	Ketidaksesuaian alamat pengiriman	A27	Kurang teliti saat mengirim pesanan
	E18	Biaya transportasi melebihi anggaran	A28	Kerusakan pada alat transportasi
	E19	Ketidaksesuaian status pengiriman	A29	Belum diperbarui status pengiriman
			A30	Gangguan jaringan konsumen
Pengelolaan persediaan produk UMKM	E20	Perencanaan yang tidak akurat	A31	Kesalahan dalam melakukan peramalan permintaan
	E21	Kehabisan stok persediaan	A32	Ketidaktelitian dalam penanganan persediaan
			A33	Kesalahan perhitungan persediaan

Peneliharaan fasilitas penyimpanan produk	E22	Kualitas produk menurun	A34	Kondisi <i>cool storage</i> tidak memadai
	E23	Kerusakan label atau kemasan	A35	Peletakan produk tidak hati-hati
			A36	Kemasan mudah rusak
Proses pembayaran ke pemasok	E24	Permasalahan pembayaran ke pemasok	A37	Perbedaan dokumen dan perhitungan produk antara pemasok dengan pihak Tukangsayur.id
Proses pengembalian produk dari mitra Tukangsayur.id ke pemasok	E25	Banyak produk yang dikembalikan tidak dapat dimanfaatkan lagi	A38	Banyak produk yang sudah kadaluarsa

Sumber: PT. Mahakarya Sayur Indonesia (2023)

Kejadian dan penyebab risiko pada tingkat mitra Tukangsayur.id teridentifikasi sebanyak 15 kejadian risiko dan 20 penyebab risiko yang tertera pada tabel 13 di bawah ini.

Tabel 4. Kejadian Risiko Tingkat Distributor (Mitra Tukangsayur.id)

Sub process	Kode	Kejadian Risiko	Kode	Penyebab Risiko
	E1	Kurang baiknya	A1	Kurang membangun

Pengelolaan pemesanan konsumen		hubungan dengan konsumen		komunikasi yang efektif dengan pelanggan
	E2	Pembayaran dari konsumen tidak sesuai	A2	Faktor eksternal ketidaktepatan konsumen
Perencanaan pemesanan produk UMKM ke tim Tukangsayur.id	E3	Kesalahan kuantitas pemesanan	A3	Tidak melakukan pengecekan kembali pada saat produk sampai
	E4	Ketidaksediaan produk di Tukangsayur.id	A4	Kehabisan stok produk
			A5	Kurang updatenya status produk pada aplikasi
E5	Kualitas produk yang tidak sesuai standar	A6	Tim kurir Tukangsayur.id tidak melaksanakan SOP yang telah ditetapkan	
Perencanaan pemesanan produk UMKM ke tim Tukangsayur.	E6	Kerusakan kemasan produk	A7	Kesalahan peletakan produk dalam box pengantaran

id			A8	Produk terlalu banyak ditumpuk
Proses penyimpanan produk	E7	Kesalahan penyimpanan produk	A9	Kurang teliti dalam proses penyimpanan produk
	E8	Tempat penyimpanan kurang memadai	A10	Jumlah tempat penyimpanan kurang mencukupi
	E9	Keterlambatan kedatangan produk dari tim Tukangsayur.id	A11	Faktor cuaca yang tidak menentu
A12			Kondisi lalu lintas yang tidak dapat diprediksi	
Persiapan dan pengemasan produk	E10	Kesalahan dalam mendata dan mempersiapkan produk konsumen	A13	Kurang teliti dalam menyiapkan pesanan konsumen
	E11	Kesalahan dalam pengemasan produk	A14	Tidak mengetahui dengan pasti proses pengemasan yang sesuai standar

Pengiriman produk ke konsumen	E12	Keterlambatan pengiriman produk ke konsumen	A15	Kendaraan mogok di jalan
			A16	Tidak mengetahui dengan pasti alamat konsumen
	E13	Kerusakan produk pada saat pengiriman	A17	Tidak mengerti penanganan produk
	E14	Kerusakan kendaraan pengantaran	A18	Kurang memperhatikan kondisi kendaraan
Proses pengembalian produk dari konsumen	E15	Produk yang dikembalikan tidak dapat dimanfaatkan kembali	A19	Produk yang dikembalikan sudah kadaluarsa atau berjamur
			A20	Kurang telitinya pihak mitra dan tim penjualan Tukangsayur.id dalam mengelola persediaan produk

Sumber: Mitra Tukangsayur.id (2023)

2. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko dilakukan untuk meninjau tingkat dampak kejadian risiko (*severity*), frekuensi kemunculan penyebab risiko (*occurrence*), korelasi antara kejadian dan penyebab risiko (*correlation*), serta perhitungan nilai ARP (*aggregate risk potential*). Pengukuran nilai *severity* dan *occurrence* menggunakan skala 1-10 dimana angka 10 mewakili dampak yang sangat parah. Tabel 5 menunjukkan hasil dari pengukuran nilai *severity* dan *occurrence* pada tingkat pemasok.

Tabel 5. Tingkat Dampak Kejadian Risiko dan Frekuensi Kemunculan Penyebab Risiko Tingkat Pemasok (UMKM)

Code	Kejadian Risiko	Si	Kode	Penyebab	Oj
E1	Kurangnya informasi mengenai pemasaran produk	6	A1	Kurang melakukan riset mengenai customer dan produk yang sedang trend	8
E2	Terhambat dalam proses menciptakan produk baru	8	A2	Kurang ide untuk pengembangan produk baru	8
E3	Promosi kurang efektif	8	A3	Potongan harga terlalu kecil	6
			A4	Promosi tidak menarik	6
E4	Design packaging kurang menarik	6	A5	Design label kurang menarik	6

E5	Kekurangan pemasok bahan baku	6	A6	Tdak menjalin komunikasi yang efektif dengan banyak pemasok	8
E6	Kualitas bahan baku tidak sesuai dengan kesepakatan	6	A7	Ada kesalahan pada proses pengantaran bahan baku	8
E7	Kuantitas bahan baku tidak sesuai	8	A8	Kurang teliti pihak pemasok dalam proses sortir dan pengiriman	6
E8	Keterlambatan bahan baku dari pemasok	8	A9	Cuaca dan kondisi jalan yang tidak dapat diprediksi	6
E9	Ketidaksediaan bahan baku	8	A10	Kelangkaan bahan baku	6
			A11	Kenaikan harga bahan baku	8
E10	Perencanaan permintaan yang kurang tepat	8	A12	Kurang dapat memprediksi permintaan	8
E11	Kerusakan bahan baku	6	A13	Bahan baku tidak diletakkan pada tempat seharusnya	8
E12	Kuantitas bahan baku yang tidak mencukupi	6	A14	Jumlah permintaan lebih besar dari persediaan	6
			A15	Kurang efektif mengatur	8

				persediaan bahan baku	
E13	Perubahan kualitas bahan baku	8	A16	Kerusakan pada alat penyimpanan bahan baku	8
E14	Kekurangan tempat penyimpanan	6	A17	Tempat penyimpanan tidak memadai	6
E15	Terdapat produk yang cacat	8	A18	Tidak menggunakan alat produksi dengan hati-hati	8
			A19	Kerusakan alat produksi	7,33
E16	Produk terkontaminasi benda asing	8	A20	Kemasan kurang dapat melindungi produk	8
E17	Kerusakan pada kemasan	6	A21	Bahan kemasan mudah rusak atau rapuh	6
E18	Adanya produk sisa	8	A22	Kurang teliti dalam memproduksi produk	6
E19	Keterlambatan pengiriman produk	8	A23	Keterlambatan proses produksi karena terlalu banyak pesanan	6
			A24	Kerusakan pada alat transportasi	7,33
			A25	Kurir pengiriman sakit	8

			A26	Kendaraan mogok di jalan	8
			A27	Tidak menjalin komunikasi dengan ekspedisi pendukung	6
E20	Kesalahan pengiriman produk	8	A28	Tidak teliti saat mengirim pesanan	8
			A29	Tidak menjalin komunikasi yang baik dengan customer	8
E21	Ketidaksesuaian alamat pengiriman	6	A30	Tidak teliti dalam menerima pesanan	6
E22	Proses pengembalian barang memakan waktu yang lama	6	A31	Informasi pengembalian produk tidak disampaikan dengan baik	6
			A32	Komunikasi yang kurang baik dengan distributor	8
E23	Banyak produk yang dikembalikan tidak dapat dimanfaatkan lagi	8	A33	Banyak produk sudah expired	8
			A34	Produk berjamur atau rusak	8

Tiga kejadian risiko dengan nilai *severity* tertinggi pada tingkat *marketplace* yakni (1) kualitas pelayanan konsumen yang tidak optimal, (2) hubungan dengan *customer* tidak terjalin dengan baik, serta (3) kurang lengkapnya deskripsi, gramasi, dan harga produk. Tiga penyebab risiko dengan *occurrence* tertinggi pada tingkat *marketplace* yakni (1) komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan perusahaan, (2) memperoleh produk dengan harga tinggi, serta (3) pengaturan penanganan pesanan yang tidak terjadwal. Tabel 6 menunjukkan hasil dari pengukuran nilai *severity* dan *occurrence* pada tingkat *marketplace*.

Tabel 6. Tingkat Dampak Kejadian Risiko dan Frekuensi Kemunculan Penyebab Risiko Tingkat *Marketplace* (Tukangsayur.id)

Kode	Kejadian Risiko	Si	Kode	Penyebab	Oj
E1	Hubungan dengan <i>customer</i> tidak terjalin dengan baik	8	A1	Komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan perusahaan	8
E2	Kualitas produk yang selalu berubah-ubah	8	A2	Kurang teliti pada proses penerimaan produk dari pemasok	6
			A3	Kurang memahami kriteria produk dan pemasok	6
E3	Harga produk yang tidak kompetitif	8	A4	Jarang ada survei <i>competitor</i> mengenai harga dan produk	6
			A5	Memperoleh produk dengan harga tinggi	8

E4	Aplikasi tidak dapat digunakan	8	A6	Kualitas aplikasi yang masih kurang inovasi	6
			A7	Perbaiki aplikasi yang kurang efektif	6
E5	Kurang lengkapnya deskripsi, gramasi, dan harga produk	8	A8	Kurang teliti SDM dalam mememasukan deskripsi, gramasi, dan harga produk	6
E6	Tidak ada informasi mengenai stok produk	8	A9	Sistem aplikasi belum mendukung tampilan stok	6
E7	Gangguan dari pusat sistem <i>virtual tools</i>	8	A10	Gangguan jaringan	6
			A11	Faktor cuaca yang buruk	6
E8	Aplikasi yang sulit dipahami oleh pengguna	6	A12	Ketentuan penggunaan aplikasi kurang jelas dijabarkan	8
E9	Tampilan aplikasi yang kurang menarik	8	A13	Design dan pengaturan tampilan aplikasi kurang update	6
E10	Penjadwalan penanganan pesanan yang tidak efisien	8	A14	Terlalu banyak pesanan yang masuk	6
			A15	Pengaturan penanganan pesanan yang tidak terjadwal	8

E11	Kesalahan dalam sinkronisasi data dan dokumen	6	A16	SDM kurang teliti dalam menyesuaikan data	6
			A17	Customer tidak mengisi data sesuai petunjuk pemesanan	8
E12	Belum menerima pembayaran dari customer	8	A18	Terjadinya kesalahan teknis pada sistem pembayaran	6
E13	Informasi mengenai <i>customer</i> tidak lengkap	4	A19	Customer kurang mengerti mengenai proses pemesanan	8
			A20	Kurang adanya sosialisasi penggunaan aplikasi	8
E14	Terdapat produk yang rusak pada saat pengiriman	4	A21	Kurir tidak menjalankan SOP yang telah ditetapkan	6
			A22	Terjadi kesalahan dalam proses pengemasan pesanan	8
E15	Keterlambatan pengiriman produk	6	A23	Kendaraan mogok di jalan	6
			A24	Kekurangan SDM untuk pengantaran	6
			A25	Kondisi dan cuaca yang tidak menentu	4

E16	Kesalahan pengiriman produk	6	A26	SDM tidak teliti dalam menerima pesanan	8
E17	Ketidaksesuaian alamat pengiriman	4	A27	Kurang teliti saat mengirim pesanan	8
E18	Biaya transportasi melebihi anggaran	6	A28	Kerusakan pada alat transportasi	4
E19	Ketidaksesuaian status pengiriman	6	A29	Belum diperbarui nya status pengiriman	8
			A30	Gangguan jaringan konsumen	6
E20	Perencanaan yang tidak akurat	8	A31	Kesalahan dalam melakukan peramalan permintaan	6
E21	Kehabisan stok persediaan	6	A32	Ketidakteitian dalam penanganan persediaan	6
			A33	Kesalahan perhitungan persediaan	6
E22	Kualitas produk menurun	6	A34	Kondisi <i>cool storage</i> tidak memadai	6
E23	Kerusakan label atau kemasan	8	A35	Peletakan produk tidak hati-hati	6
			A36	Kemasan mudah rusak	6

E24	Permasalahan pembayaran ke pemasok	6	A37	Perbedaan dokumen dan perhitungan produk antara pemasok dengan pihak Tukangsayur.id	6
E25	Banyak produk yang dikembalikan tidak dapat dimanfaatkan lagi	6	A38	Banyak produk yang sudah kadaluarsa	6

Tiga kejadian risiko dengan nilai *severity* tertinggi pada tingkat distributor yakni (1) kurang baiknya hubungan yang terjalin dengan konsumen, (2) ketidaksediaan produk di Tukangsayur.id, (3) kualitas produk yang tidak sesuai standar. Tiga penyebab risiko dengan *occurrence* tertinggi pada tingkat distributor adalah (1) kehabisan stok produk, (2) kurang updatenya status produk pada aplikasi, dan (3) kurang memperhatikan kondisi kendaraan. Tabel 7 menunjukkan hasil dari pengukuran nilai *severity* dan *occourence* pada tingkat distributor.

Tabel 7. Tingkat Dampak Kejadian Risiko dan Frekuensi Kemunculan Penyebab Risiko Tingkat Distributor (Mitra Tukangsayur.id)

Kode	Kejadian Risiko	Si	Kode	Penyebab Risiko	Oj
E1	Kurang baiknya hubungan dengan konsumen	8	A1	Kurang membangun komunikasi yang efektif dengan pelanggan	6

E2	Pembayaran dari konsumen tidak sesuai	6	A2	Faktor eksternal ketidaktepatan konsumen	6
E3	Kesalahan kuantitas pemesanan	6	A3	Tidak melakukan pengecekan kembali pada saat produk sampai	6
E4	Ketidaksediaan produk di Tukangsayur.id	8	A4	Kehabisan stok produk	8
			A5	Kurang updatenya status produk pada aplikasi	8
E5	Kualitas produk yang tidak sesuai standar	8	A6	Tim kurir Tukangsayur.id tidak melaksanakan SOP yang telah ditetapkan	8
E6	Kerusakan kemasan produk	8	A7	Kesalahan peletakan produk dalam box pengantaran	8
			A8	Produk terlalu banyak ditumpuk	7,33
E7	Kesalahan penyimpanan produk	8	A9	Kurang teliti dalam proses penyimpanan produk	6
E8	Tempat penyimpanan kurang memadai	6	A10	Jumlah tempat penyimpanan kurang mencukupi	7,33
E9	Keterlambatan kedatangan	8	A11	Faktor cuaca yang tidak menentu	7,33

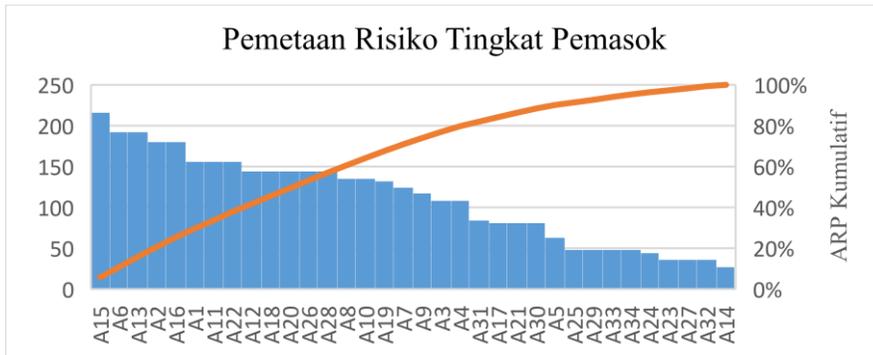
	produk dari tim Tukangsayur.id		A12	Kondisi lalu lintas yang tidak dapat diprediksi	6
E10	Kesalahan dalam mendata dan mempersiapkan produk konsumen	4	A13	Kurang teliti dalam menyiapkan pesanan konsumen	4
E11	Kesalahan dalam pengemasan produk	8	A14	Tidak mengetahui dengan pasti proses pengemasan yang sesuai standar	4
E12	Keterlambatan pengiriman produk ke konsumen	6	A15	Kendaraan mogok di jalan	7,33
			A16	Tidak mengetahui dengan pasti alamat konsumen	6
E13	Kerusakan produk pada saat pengiriman	8	A17	Tidak mengerti penanganan produk	4
E14	Kerusakan kendaraan pengantaran	8	A18	Kurang memperhatikan kondisi kendaraan	8
E15	Produk yang dikembalikan tidak dapat dimanfaatkan kembali	4	A19	Produk yang dikembalikan sudah kadaluarsa atau berjamur	6
			A20	Kurang telitinya pihak mitra dan tim penjualan Tukangsayur.id	6

				dalam mengelola persediaan produk	
--	--	--	--	--------------------------------------	--

Setelah didapatkan nilai *severity* dan *occurrence*, langkah selanjutnya adalah perhitungan ARP menggunakan *House of Risk I*. Hasil perhitungan terlampir pada lampiran 1 untuk tingkat pemasok, lampiran 3 untuk tingkat *marketplace*, dan lampiran 5 untuk tingkat distributor. Dari perhitungan yang telah dilakukan ternyata nilai ARP bervariasi. Ditemukan bahwa pada tingkat pemasok penyebab risiko dengan ARP tertinggi adalah kurang efektif mengatur persediaan bahan baku (A15) dengan nilai 864. Pada tingkat *marketplace*, ARP tertinggi adalah kurang teliti pada proses penerimaan produk dari pemasok (A2) dengan nilai 972, sedangkan untuk tingkat distributor ARP tertinggi adalah kehabisan stok produk (A4) dengan nilai 624.

3. Pemetaan Risiko

Pemetaan risiko menggunakan diagram pareto. Fungsi dari diagram pareto adalah sebagai alat interpretasi untuk mengurut frekuensi relatif dan urutan pentingnya risiko dan penyebabnya. ARP penyebab risiko dan peringkat ARP penyebab risiko menjadi indikator prioritas penanganan risiko. Didapatkan hasil bahwa pada tingkat pemasok terdapat 20 agen risiko prioritas dengan tiga peringkat tertinggi yakni (1) kurang efektif mengatur persediaan bahan baku, (2) tidak menjalin komunikasi yang efektif dengan pemasok, serta (3) bahan baku tidak diletakkan pada tempat seharusnya. Gambar 2 menunjukkan risiko prioritas yang harus ditentukan strateginya pada tingkat pemasok yang tergambar pada diagram pareto.



Gambar 2. Pemetaan Risiko Tingkat Pemasok

Sumber: UMKM Prettymoms Food (diolah, 2023)

Tingkat *marketplace* memiliki 28 agen risiko prioritas dengan tiga peringkat tertinggi yakni (1) kurang teliti pada proses penerimaan produk dari pemasok, (2) perbaikan aplikasi yang kurang efektif, serta (3) komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan perusahaan. Gambar 3 menunjukkan risiko prioritas yang harus ditentukan strateginya pada tingkat *marketplace* yang tergambar pada diagram pareto.

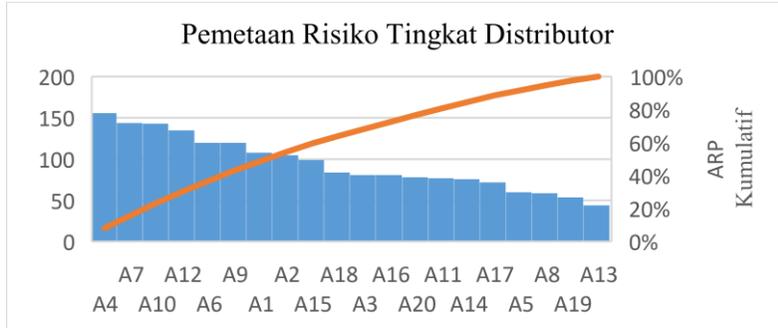


Gambar 3. Pemetaan Risiko Tingkat *Marketplace*

Sumber: PT. Mahakarya Sayur Indonesia (diolah, 2023)

Tingkat distributor memiliki 12 agen risiko prioritas dengan tiga peringkat tertinggi yakni (1) kehabisan stok produk, (2) kesalahan peletakan produk dalam box pengantaran, dan (3) jumlah tempat

penyimpanan kurang mencukupi. Gambar 4 menunjukkan risiko prioritas yang harus ditentukan strateginya pada tingkat distributor yang tergambar pada diagram pareto.



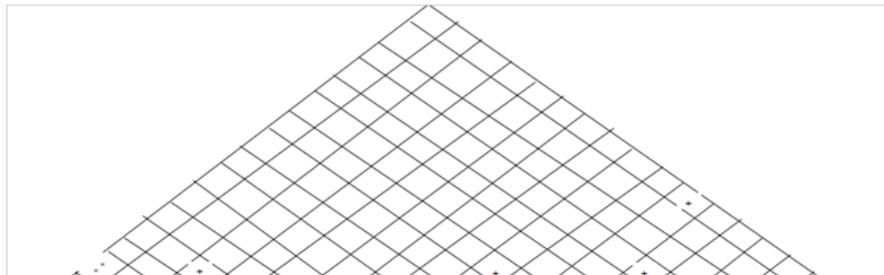
Gambar 4. Pemetaan Risiko Tingkat Distributor
Sumber: Mitra Tukangsayur.id (2023)

4. Penentuan Strategi Mitigasi Risiko

Penentuan strategi mitigasi risiko menggunakan metode HOR 2 diawali dengan pengisian nilai kesulitan. Satu agen risiko dapat diatasi dengan lebih dari satu tindakan dan satu tindakan secara bersamaan dapat mengurangi kemungkinan terjadinya lebih dari satu agen risiko. Kemudian, dilakukan perhitungan untuk mengetahui prioritas strategi risiko dengan menentukan nilai ETD. Hasil yang didapatkan ialah ada 27 strategi mitigasi risiko pada tingkat pemasok untuk menangani 20 agen risiko prioritas dengan rincian pada tabel 8.

Tabel 8. Strategi Mitigasi Risiko Tingkat Pemasok (UMKM)

Tabel 10. Strategi Mitigasi Risiko Tingkat Distributor (Mitra Tukangsayur.id)



KODE	PA1	PA2	PA3	PA4	PA5	PA6	PA7	PA8	PA9	PA10	PA11	PA12	PA13	PA14	PA15	PA16	ARP
A4	9	9	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	624
A7	0	0	9	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	576
A10	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	572
A12	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	540
A6	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	480
A9	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	480
A1	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	432
A2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	420
A15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	396
A18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	336
A3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	324
A16	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	9	0	324
A20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	312
Tsk	5616	5616	5184	5184	5148	4860	4896	4944	4860	3888	3780	3564	3024	2916	2916	585	
Dk	6	6	8	8	4	8	6	8	6	8	6	8	8	6	8	6	
ETD	936	936	648	648	1287	607.5	816	824	607.5	648	472.5	594	378	486	364.5	97.5	
Rank	2	3	6	7	1	9	5	4	10	8	13	11	14	12	15	16	

Setelah diketahui nilai kesulitan dan korelasi antar strategi dengan risiko, dilakukan proses perhitungan ETD. Hasil penelitian menunjukkan nilai ETD yang diperoleh bervariasi di setiap tingkat rantai pasok. Prioritas strategi mitigasi risiko untuk tingkat pemasok adalah untuk kegiatan pengiriman atau distribusi produk yakni menerapkan reward dan punishment untuk para karyawan. Prioritas strategi mitigasi risiko untuk tingkat *marketplace* adalah melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja SDM secara berkala. Prioritas strategi mitigasi risiko untuk tingkat distributor yakni perlu adanya pengecekan dan evaluasi rutin manajemen Tukangsayur.id untuk mengawasi penjualan produk UMKM.

Selain itu, terdapat satu hubungan strategi kuat positif pada tingkat pemasok, *marketplace*, dan distributor. Beda halnya dengan hubungan strategi positif, yakni pada tingkat pemasok terdapat 11 hubungan, pada tingkat *marketplace* terdapat 12 hubungan, dan pada

tingkat distributor terdapat empat hubungan. Hubungan antar strategi tergambar pada atap di masing-masing tabel *House of Risk II*.

D. KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Terdapat 23 kejadian risiko dengan 34 penyebab risiko pada tingkat pemasok, 25 kejadian risiko dengan 37 penyebab risiko pada tingkat *marketplace*, dan 15 kejadian risiko dengan 20 penyebab risiko pada tingkat distributor.
- b. Kejadian risiko dengan nilai *severity* tertinggi pada tingkat pemasok yakni terhambat dalam proses menciptakan produk baru, pada tingkat *marketplace* yakni kualitas pelayanan konsumen yang tidak optimal, sedangkan pada tingkat distributor yakni kurang baiknya hubungan yang terjalin dengan konsumen. Penyebab risiko dengan *occurrence* tertinggi pada tingkat pemasok yakni kurang efektif mengatur persediaan bahan baku, pada tingkat *marketplace* yakni komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan perusahaan, dan pada tingkat distributor yakni kehabisan stok produk.
- c. Setelah melalui perhitungan menggunakan metode HOR 1 dan diagram pareto, didapatkan bahwa pada tingkat pemasok terdapat 20 agen risiko prioritas, pada tingkat *marketplace* memiliki 28 agen risiko prioritas, dan 13 agen risiko prioritas pada tingkat distributor.
- d. Ada 27 strategi mitigasi risiko yang dapat dilakukan pada tingkat pemasok, 34 strategi mitigasi risiko pada tingkat *marketplace*, dan 16 strategi pada tingkat distributor.

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan untuk tiap tingkat rantai pasok diantaranya:

1. Bagi tingkat pemasok, beberapa strategi mitigasi risiko dapat dijalankan secara beriringan seperti menggunakan sistem FIFO untuk mengatur persediaan bahan baku dengan meningkatkan ketelitian dan mempertegas pengawasan terhadap persediaan bahan baku.
2. Bagi tingkat *marketplace*, beberapa strategi mitigasi risiko dapat dijalankan secara beriringan seperti meningkatkan insensitas komunikasi dengan konsumen dengan menyapa konsumen dengan membuat konten kuis pada media sosial.
3. Bagi tingkat distributor, beberapa strategi mitigasi risiko dapat dijalankan secara beriringan seperti melakukan pelatihan khusus kurir yang berurusan langsung dengan pengantaran produk UMKM dengan melakukan pengecekan dan evaluasi rutin manajemen Tukangsayur.id untuk mengawasi penjualan produk UMKM.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Darma, B. 2020. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Bogor: Guepedia.
- Khadijah, D.S., Y.R. Sari, & Q. Aini. Analisis Kinerja Rantai Pasok Menggunakan Metode Balanced Scorecard pada PT. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (Alfamart). *Sistemasi*, 2020; 9(2): 235-245.
- Pujawan, I. N & Mahendrawati. 2010. *Supply Chain Management*. Surabaya: Guna Widya.
- Ramdhani, A.P. Analisis Pengetahuan Pelaku UMKM terhadap Digital Marketing. *NCOINS: National Conference of Islamic Natural*. 2021; XX: 1-12.
- Sitinjak, D.R., A. Nalhadi, & Supriyadi. Mitigasi Risiko Produk Sate Bandeng dengan Pendekatan House of Risk Dan Hazard

Analysis Critical Control Point. *Management Systems & Industrial Engineering Journal*, 2019; 4(1): 5-13.

Wastra, A.R. & A. Mahbubi. *Risiko Agribisnis (Identifikasi, Pengukuran, Pemetaan, dan Strategi Pengelolaannya)*. 2014. Jakarta: Gaung Persada Press Group.