

RINGKASAN

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS AKHIR MAGANG

AKTIVITAS PENAGIHAN *AGENT TELECOLLECTION* PADA NASABAH YANG

MEMILIKI TAGIHAN MACET DI APLIKASI SHOPEE

PT COLMITRA PERSADA INDONESIA



Nama : Eryck Febryan Saputra

Nim : 1116 29168

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

2023

TUGAS AKHIR

LAPORAN PELAKSANAAN TUGAS AKHIR MAGANG
AKTIVITAS PENAGIHAN *AGENT TELECOLLECTION* PADA NASABAH YANG
MEMILIKI TAGIHAN MACET DI APLIKASI SHOPEE
PT COLMITRA PERSADA INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ERICK FEBRYAN SAPUTRA

Nomor Induk Mahasiswa: 111629168

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 19 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Dheni Indra Kusuma, S.E., M.Si., Ak., CA., CFP.

Penguji



M. Arif Budiarto, Drs., M.Si., Ak., CA.

Yogyakarta, 19 Juni 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

**AKTIVITAS AGENT TELECOLLECTION PADA NASABAH YANG MEMILIKI
TAGIHAN MACET DI APLIKASI SHOPEE PT COLMITRA PERSADA
INDONESIA**

Eryck Febryan Saputra

111629168

*Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Jl. Seturan Raya, Catur Tunggal, Kec. Depok, Kab. Sleman, Yogyakarta*

ABSTRAK

Laporan tugas akhir magang yang dilakukan penulis selama 3 bulan yang dimulai dari 12 Februari sampai dengan 31 Mei 2023 di PT Colmitra Persada Indonesia cabang Yogyakarta yang beralamat di Jalan Bibis, Ngentak, Bangunjiwo, Kasihan, Bantul, DIY. Penulis ditempatkan dibagian *Desk Collection* atau biasa disingkat dengan Deskcol, yang merupakan bagian penting di perusahaan. Selama menjalani kegiatan magang, Penulis mendapatkan beberapa wawasan terkait dengan tugas sebagai Deskcol seperti cara mengoperasikan komputer, kerja sama tim, negoisasi dengan nasabah, melatih berkomunikasi dengan sesama rekan kerja maupun komunikasi dengan nasabah. Pada saat berkomunikasi dengan nasabah, penulis harus mengikuti SOP yang ditentukan oleh perusahaan dan mitra. SOP berperan penting pada saat berkomunikasi dengan nasabah karena menentukan integritas dari perusahaan dan mitra yang terkait. SOP memberikan panduan yang konsisten pada saat berkomunikasi dengan nasabah. Dengan memiliki prosedur yang jelas, setiap *agent* dapat mengikuti langkah yang sama dalam berinteraksi dengan nasabah. Selama bertugas sebagai Deskcol, penulis menemukan beberapa kesulitan dalam berkomunikasi dengan nasabah yang tagihan nya telah melewati jatuh tempo yang ditentukan seperti nomor tidak aktif, salah sambung, nasabah tidak mau membayar, kontak darurat yang tidak mau bekerja sama, dan masih banyak yang lain nya. Selain sulit nya berkomunikasi dengan nasabah, jam kerja yang panjang juga mempengaruhi kinerja para *agent* namun perusahaan telah memberikan solusi terkait dengan jam kerja yang panjang berupa insentif yang tidak terbatas untuk para *agent*.

Kata kunci : *Desk Collection*, Nasabah, Negoisasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Internship atau biasa disebut dengan magang merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh mahasiswa untuk mendapatkan pembelajaran pada kegiatan kerja yang dilakukan oleh perusahaan atau instansi pada umumnya. Mahasiswa melakukan kegiatan magang pada suatu perusahaan dalam waktu singkat atau waktu yang telah ditentukan oleh universitas terkait.

Magang juga sering juga kita sebut dengan singkatan PKL yaitu pelatihan kerja lapangan. Selama program magang berlangsung perusahaan yang menerima karyawan magang berhak memberikan tugas serta bimbingan selama kegiatan magang berlangsung. Diakhir program magang, Mahasiswa magang akan mendapatkan penilaian dari pihak perusahaan secara langsung. Perusahaan untuk magang biasanya perusahaan yang telah berkerjasama dengan kampus, tapi ada juga yang mencari tempat magangnya sendiri.

Dengan adanya program magang ini dapat menguntungkan dari pihak perusahaan yang menerima karyawan magang yaitu dengan mendapatkan bantuan dari siswa atau mahasiswa yang melakukan praktik magang di perusahaan tersebut serta perusahaan yang menerima karyawan magang dapat dikenal dikalangan akademis dan dunia pendidikan. PT Colmitra Persada Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Keuangan. Perusahaan *Agency* yang bekerja sama dengan beberapa perusahaan *Fintech* ternama di Indonesia. Berdiri sejak tahun 2019 PT Colmitra Persada Indonesia menyediakan sumber daya manusia, sumber daya teknologi, dan fasilitas pendukung yang diperlukan untuk mendukung implementasi.

SEJARAH SINGKAT PERUSAHAAN

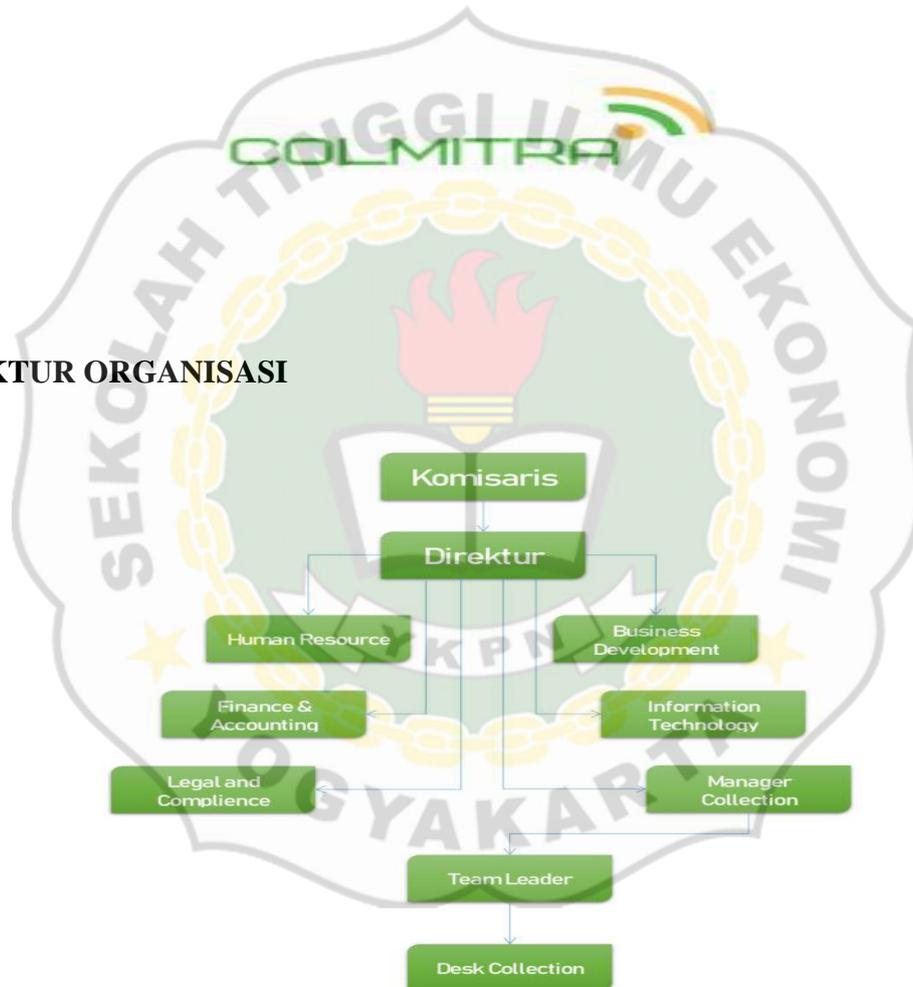
PT. Colmitra Persada Indonesia atau biasa disingkat dengan PT. CPI merupakan perusahaan yang sudah terdaftar di OJK dan AFPI bergerak di bidang keuangan (*Fintech*). PT. Colmitra Persada Indonesia akan bertanggung jawab untuk menyediakan sumber daya manusia, sumber daya teknologi, dan fasilitas pendukung yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaannya. Selanjutnya, PT. Colmitra Persada Indonesia juga akan membantu untuk memajukan dan memperbaiki proses bisnis klien karena mereka bertujuan untuk memberikan sistem operasional yang paling cocok, melalui peninjauan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

alur kerja operasional dan memberdayakan otomasi dengan menerapkan sistem pembelajaran, pelatihan dan pengembangan yang sesuai.

PT. Colmitra Persada Indonesia berlokasi di Saladin Square Block C/26 Jl. Margonda Raya No. 39 Depok – Jawa Barat.

STRUKTUR ORGANISASI



Gambar Struktur Perusahaan

Gambar dan struktur diatas adalah struktur dari PT. Colmitra Persada Indonesia. Adapun tugas dan tanggung jawab pada masing-masing divisi PT. Colmitra Persada Indonesia.

Komisaris

- Melakukan pengawasan segala pelaksanaan dan tanggung jawab direksi.
- Memastikan bahwa perusahaan telah melakukan praktik *good corporate governance*.
- Memberi nasihat atau arahan kepada direksi sesuai kepentingan dan tujuan perusahaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Direktur

- Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan.

Menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan.

- Direksi mengatur pola pembagian tugas masing-masing. Seperti *Human Resource, Finance and Accounting, Legal and Compliance, Business Development, Information Technology. Manager Collection, Team Leader.*

Human Resource

- Melakukan Perencanaan.
- Menyelenggarakan Rekrutmen dan Seleksi.
- Kompensasi dan Keuntungan. Menghimpun Administrasi Data.

Finance and Accounting

- Bertanggung jawab atas pembuatan jurnal dan laporan keuangan.
- Melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk pembuatan budget tahunan.
- Membuat proyeksi *cashflow* mingguan dan bulanan ke *Treasury*.
- Melakukan control kas perusahaan (*cash flow*) terutama piutang dan hutang.

Legal and Compliance

- Membuat dan *Review* dokumen legal Perusahaan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Melakukan *filing* (pengarsipan) dokumen/Laporan/Surat Keluar Perusahaan.
- Membuat *Legal Opinion* dan *Legal Advise* terkait *case* yang ada di Perusahaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Memeriksa dan memastikan semua komputer yang dipakai *user* dapat digunakan.
- Memeriksa dan memastikan semua komputer terhubung ke jaringan.
- Memeriksa dan memastikan bahwa aplikasi yang digunakan user dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Manager Collection

- Menerima dan mengolah data yang diberikan Team Leader.

Team Leader

- Memimpin tim dalam mencapai target penagihan.
- Mengkoordinir seluruh aktivitas tim *desk collection*.
- Melakukan briefing tim setiap hari.
- Memberikan solusi terhadap tim yang mengalami kendala dalam pekerjaan.
- Membuat laporan pencapaian tim.

Desk Collection

- Melakukan Pengecekan Data Nasabah.
- Melakukan Penagihan melalui Telepon.
- Menyiapkan Laporan kepada Manajemen.
- Komunikasi yang Baik

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

MITRA PERUSAHAAN

Dalam kegiatan pendanaan atau pinjaman uang yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak di bidang *finance*, membutuhkan mitra seperti PT Colmitra Persada Indonesia untuk menagih nasabah yang memiliki tunggakan melebihi batas jatuh tempo. PT Colmitra Persada Indonesia memiliki lebih dari 25 mitra atau *client* diantara lain : Dana Rupiah, Kredivo, Bussan Auto Finance, Dana Bijak, Klik Kami, Kredito, Kredit Pintar, Ada Kami, UKU, Cash Wagon, Findaya, Dhanapala, 360 Kredi, Kredinesia, Danafix, Shopee Pay, Mau Cash, Ikimodal, Taralite, Rupiah Cepat, PT Lentera Dana Nusantara, Cairin, Uang Me, Indo Dana, Pinjam Duit, Gopaylater, Shopee Pinjam, dan Kredit Plus.

AKTIVITAS MAGANG

Selama mengikuti kegiatan magang di PT. Colmitra Persada Indonesia, penulis mendapatkan banyak wawasan terkait kegiatan yang dilakukan penulis di PT. Colmitra Persada Indonesia. Kegiatan utama yang berkaitan dengan *Collection* yang dikerjakan oleh agen-agen yang dilakukan berdasarkan SOP yang berlaku, baik itu SOP dari perusahaan maupun SOP yang ditetapkan oleh mitra perusahaan.

Pada saat pertama kali memulai kegiatan magang, penulis diarahkan untuk melakukan *test* oleh *Team Leader* atau biasa disingkat TL yang berupa latihan negoisasi dengan TL. Setelah itu barulah dilanjutkan dengan pengenalan perangkat keras yang dibantu oleh *agent* senior digunakan seperti seperangkat komputer/PC, yang di dalam nya terdapat layar monitor, *keyboard*, CPU, *headset*, dan memastikan terlebih dahulu jaringan internet benar-benar terhubung ke perangkat komputer.

Setelah memahami kegunaan dari masing-masing perangkat tersebut, penulis diarahkan untuk memperhatikan cara agen berkomunikasi dengan para nasabah. Setiap *agent* mempunyai cara tersendiri untuk berhubungan atau berkomunikasi dengan nasabah. Ada yang tidak banyak berbicara dan hanya aktif di kegiatan *blast* untuk berkomunikasi dengan nasabah, dan ada juga agen yang aktif secara verbal atau lebih aktif berkomunikasi via telpon dengan nasabah. Terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan sebelum dapat berhubungan dengan nasabah

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Desk collection, merupakan penagih hutang dengan cara mengingatkan nasabah atau konsumen tanpa langsung berhadapan atau bertemu, namun melaksanakan penagihannya di balik meja kerja dengan mengirimkan pesan, *email*, maupun telpon melalui *smartphone* ataupun *pc*. (Suseno, 2021). Desk col berperan penting di perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi yang bekerja sama dengan pihak ketiga untuk mengingatkan serta menagih nasabah yang pembayarannya telah jatuh tempo. Ada beberapa skill atau kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang *agent desk collection* antara lain : Komunikasi, *Problem solving*, Empati, Negoisasi, Pencapaian target, dan Teknologi. Komunikasi, Menurut Rogers & D. Lawrence Kincaid, 1981,

Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. (pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20, Prof. Dr. Hafied Cangara, M.Sc.) Sedangkan menurut Menurut William I. Gordon, [dedy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar 2005, hal 69] Komunikasi secara ringkas dapat didefinisikan sebagai suatu transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan. Komunikasi berperan penting dalam kegiatan desk collection, karena kemampuan dalam berkomunikasi dibutuhkan dalam transaksi dengan nasabah dan melibatkan kerja sama tim.

Problem Solving, Utomo Dananjaya, (2013: 129) menjelaskan mengenai Metode *Problem Solving* yakni usaha peningkatan hasil dengan proses yang ilmiah untuk menilai, menganalisa, serta memahami keberhasilan. Maka dari itu, untuk menyelesaikan suatu permasalahan seseorang harus membiasakan berpikir secara mandiri. Dalam keterlibatan agen dengan nasabah, problem solving merupakan skill yang harus dimiliki setiap agen karena setiap nasabah memiliki masalah yang berbeda mengapa nasabah tersebut telat dalam membayar tagihannya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Empati, Menurut M. Umar (1992), empati adalah kecenderungan yang terjadi pada diri seseorang untuk merasakan segala sesuai yang dilakukan orang lainnya dalam kondisi serta situasi yang sama. Empati juga berperan penting dalam keterlibatan agen dan nasabahnya, karena jika agen tidak berempati terhadap nasabahnya maka nasabah tersebut tidak akan mendengarkan penjelasan dari agen tersebut dan negosiasi dengan nasabah akan gagal.

Negosiasi, Menurut Jackman (2005) negosiasi adalah sebuah proses yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang pada mulanya memiliki pemikiran berbeda, hingga akhirnya mencapai kesepakatan. Oliver (dalam Purwanto, 2006) menambahkan bahwa negosiasi adalah sebuah transaksi dimana kedua belah pihak mempunyai hak atas hasil akhir. Kemampuan bernegosiasi merupakan kemampuan vital bagi setiap agen karena dalam negosiasi antara agen dan nasabah akan mencapai sebuah kesepakatan bersama yang berupa payment dari nasabah. Menurut Mulyadi (2014:493), proses penagihan piutang melalui fungsi penagihan (collector) di suatu perusahaan dilaksanakan dengan prosedur berikut ini:

- Bagian piutang memberikan daftar piutang yang sudah saatnya ditagih kepada Bagian Penagihan.
- Bagian Penagihan memberikan penagih yang merupakan karyawan perusahaan untuk melakukan penagihan kepada debitur.
- Bagian Penagihan menerima cek atas nama dan surat pemberitahuan (remittance advice) dari debitur.
- Bagian Penagihan menyerahkan cek kepada Bagian Kassa.
- Bagian Penagihan menyerahkan surat pemberitahuan kepada Bagian Piutang untuk kepentingan posting ke dalam kartu piutang.
- Bagian Kassa mengirim kuitansi sebagai tanda penerimaan kas kepada debitur.
- Bagian Kassa menyetorkan cek ke bank, setelah cek atas nama tersebut dilakukan endorsement oleh pejabat yang berwenang.
- Bank perusahaan melakukan clearing atas cek tersebut ke bank debitur.

Teknologi, Menurut Castells (2004), menyebutkan bahwa teknologi merupakan suatu kumpulan alat, aturan dan juga prosedur yang merupakan penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam suatu kondisi yang dapat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memungkinkan terjadinya pengulangan. Setiap agent harus memahami fungsi dari perlengkapan dalam kegiatan nya mengumpulkan payment dari nasabah seperti menggunakan perangkat komputer, software microsip, microsoft excell, dll, untuk menunjang pekerjaan dari agen tersebut.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dari BAB II dan III yang dikemukakan oleh penulis, penulis dapat menganalisis antara teori dengan praktik mengenai proses penanganan nasabah yang tagihan nya telah lewat jatuh tempo di aplikasi kredit. Analisis masalah tentang nasabah yang lewat jatuh tempo. Hasil analisis penulis menagih nasabah yang lewat jatuh tempo

1. Mengambil data nasabah dari data master untuk *report*.
2. Melakukan penagihan pe-rhari sebanyak 250 nasabah.
3. Melakukan broadcast kepada nasabah yang dilakukan di aplikasi whats app menggunakan *template* penagihan berdasarkan SOP yang telah ditentukan.
4. Membuat export chat dan report call untuk report sehari-hari.
5. Membuat hasil penagihan berupa nasabah yang bisa dihubungi atau tidak.

Menurut analisis penulis, kegiatan penagihan yang dilakukan dimulai dengan *briefing* yaitu penyampaian informasi dan kendala oleh *Team Leader* dan *Asisten Team Leader* sebelum melakukan kegiatan penagihan ke nasabah. Lalu mempersiapkan perangkat dengan menyalakan perangkat komputer dan memastikan apakah komputer tersebut sudah terhubung ke *internet* atau belum terhubung ke *internet*. Pemindahan *data master* ke microsoft excel untuk melakukan *report call* dan *export chat*. Setelah memindahkan data baru lah dilakukan penagihan berdasarkan SOP yang telah ditentukan oleh mitra.

PERMASALAHAN

1. Jam kerja yang terlalu panjang melebihi jam normal perusahaan pada umumnya.
2. Banyak nya data yang dihandle oleh setiap *agent*
3. Koneksi *internet* yang terkadang tidak stabil
4. Setiap agent harus memiliki modal tersendiri dalam kegiatan *collection* seperti menyediakan kartu dan *handphone*
5. Kurang nya *maintenance* setiap komputer

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut analisis penulis dari masalah yang telah disebutkan, solusi bagi masalah tersebut yaitu agar perusahaan lebih memperhatikan komputer agar tidak ada kendala ketika *agent* mengoperasikan komputer.

PEMECAHAN MASALAH

1. Jam kerja yang terlalu panjang merupakan bagian dari peraturan yang telah ditetapkan oleh setiap perusahaan BPO yang bekerja sama dengan klien agar setiap *agent* dapat bekerja dengan lebih efektif dengan waktu yang relatif panjang, namun pihak perusahaan juga telah menyediakan solusi dari jam yang panjang berupa insentif bagi setiap *agent* yang dapat mencapai target payment dalam satu bulan kerja.
2. Data yang diterima *agent* berkisar 900-1200 nasabah, dengan nasabah yang begitu banya yang harus dihandle setiap *agent*. Perusahaan harus menambah jumlah *agent* agar data nasabah dapat dikerjakan dengan lebih efektif.
3. Koneksi yang tidak stabil, merupakan masalah yang muncul setiap seminggu sekali atau seminggu dua kali. Solusi dari masalah tersebut yaitu dengan mengganti *provider* yang sedang digunakan sekarang dengan *provider* lain.
4. *Agent* harus mengeluarkan modal berupa kartu sim, karena kartu merupakan bagian vital bagi setiap *agent* untuk melakukan *broadcast* melalui aplikasi whats app. Setiap kartu sim memiliki limit ketika melakukan broadcast melalui whats app. Ketika kartu telah mencapai limit kartu tersebut tidak dapat digunakan dalam waktu beberapa hari. Semakin banyak kartu sim yang dimiliki *agent* maka semakin banyak *broadcast* yang dapat dilakukan oleh *agent*. Solusi dari permasalahan kartu sim adalah perusahaan harus menyediakan aplikasi *broadcast* whats app tanpa menggunakan kartu sim agar kegiatan *collect* yang dilakukan *agent* dapat lebih efektif.
5. Kurang nya *maintenance* komputer, jika komputer yang digunakan *agent* tidak pernah di *maintenance* maka *agent* tersebut akan kesulitan ketika menggunakan komputer tersebut karena komputer tersebut pasti akan lambat atau kemampuan dari komputer akan menurun. Solusi dari permasalahan kurang nya *maintenance* setiap komputer yaitu IT harus lebih serung check setiap komputer atau *maintenance* setiap hari agar kegiatan *agent* dalam *collection* tidak terhambat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Setelah melaksanakan kegiatan magang *desk collection* di divisi *collection* pada mitra Shopee, penulis dapat menarik kesimpulan mengenai penanganan nasabah yang tagihannya telah melewati jatuh tempo. Berikut penulis akan menyampaikan kesimpulan mengenai pembatasan masalah, yaitu :

Penanganan oleh *agent* ke nasabah yang tagihannya telah melewati jatuh tempo telah memenuhi SOP yang ditentukan oleh mitra perusahaan. Langkah-langkah dalam kegiatan *collection* yang diawali dari mengolah data, serta pembuatan *report* yang langkah-langkahnya sudah dilakukan dengan baik. Namun terdapat ketidaksesuaian pada pengerjaan dengan SOP, karena SOP merupakan kegiatan yang sangat terstruktur karena pekerjaan yang awalnya merupakan pekerjaan yang sederhana sehingga menjadi lebih rumit dengan adanya SOP yang ditentukan oleh mitra perusahaan.

REKOMENDASI

Berdasarkan pengamatan penulis, perusahaan *telecommunication* harus membenahi jam kerja yang panjang. Bisa dengan mengerjakan pekerjaan secara *online* atau di rumah. Memang terbilang kurang efektif bagi perusahaan, namun bagi karyawan bisa lebih tenang ketika berhubungan dengan nasabah dan tidak terganggu oleh *agent* lain.

REFLEKSI DIRI

Setelah magang di perusahaan CPI, penulis merasakan beberapa manfaat selama melaksanakan magang. Antara lain

1. Lebih mengerti *Team Work* antar tim
2. Mempelajari negosiasi
3. Melatih komunikasi
4. Lebih disiplin
5. Lebih bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Suseno, B. A. (2021). Karakteristik Penagihan Secara Bertanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. *Jurist-Diction*,4(5),1739.
- Mulyadi. (2014). *Akuntansi Biaya*. Edisi Kelima. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Rogers & D. Lawrence Kincaid, 1981(pengantar Ilmu komunikasi, 1998, hal 20,
Prof. Dr. HafiedCangara,M.Sc.)
- William I. Gordon, [dedy Mulyana, Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar 2005, hal 69]
- Dananjaya, Utomo, 2013. Media Pembelajaran Aktif. Bandung: Nuansa*
- Umar, M. dan Ali, A. 1992. *Psikologi Umum*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Jackman. A. 2005. *How To Negotiate: Teknik Sukses Bernegosiasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2010, Jakarta: Balai Pustaka.
- Castells, Manuel. 2004. "Informationalism, Networks, and the Network Society: A Theoretical Blueprint." In *The Network Society: A Cross-Cultural Perspective*, 3. Edward Elgar Publishing Limited.