

ANALISIS PENYEBAB TERJADINYA KETIDAKSESUAIAN STOCK OPNAME ANTARA SISTEM DENGAN AKTUAL SPARE PART DI WAREHOUSE PT XYZ

Normawyta Manurung¹ dan Khairul Anshar^{2*}

^{1,2}Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh.

*Email: khairul.anshar@unimal.ac.id

Abstrak

Gudang merupakan tempat penyimpanan material yang memegang peran krusial dalam menjaga kelancaran pasokan untuk mendukung proses produksi yang efisien. Setiap akhir tahun, bagian gudang selalu melaksanakan kegiatan *stock opname* untuk mengetahui kesesuaian kuantiti antara sistem dengan kartu stok. Salah satu tantangan umum yang sering dihadapi di gudang suku cadang adalah perbedaan antara jumlah kuantiti akhir komponen suku cadang yang tercatat di kartu stok dan apa yang terdaftar dalam sistem inventaris. Permasalahan ini terus menerus muncul dan dapat menyebabkan kesalahan dalam laporan *stock opname* yang pada gilirannya dapat merugikan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metodologi DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) untuk mengurangi kesalahan yang sering terjadi selama pelaksanaan *stock opname* komponen suku cadang. Hasil analisis data menunjukkan bahwa penyebab utama dari ketidaksesuaian antara stok aktual dan sistem inventaris adalah ketika suku cadang keluar dari gudang lupa dicatat dalam sistem, saat suku cadang masuk ke gudang lupa mencatat dalam sistem, dan kesalahan ketika menghitung stok aktual.

Kata kunci: DMAIC; *Spare Part*; *Stock Opname*.

Pendahuluan

Dalam perusahaan manufaktur, pengelolaan stok atau persediaan merupakan aspek penting dalam menjaga kelancaran aliran barang dalam rantai pasokan. Persediaan atau *inventory* merujuk pada bahan baku atau barang yang disimpan dan akan digunakan untuk memenuhi berbagai tujuan tertentu, seperti mendukung kelancaran proses produksi, dijual kembali atau bahkan barang suku cadang untuk mesin produksi. Dalam perusahaan manufaktur, persediaan melibatkan produk jadi (*Finished Goods*), barang dalam proses (*Goods in process*), bahan baku (*Raw Material*), bahan penolong, persediaan barang habis pakai, dan suku cadang[1]. Meskipun sering dianggap sebagai pemborosan, persediaan juga dapat dianggap sebagai kekayaan (*asset*) yang dapat dengan cepat diubah menjadi uang tunai (*cash*). Penting untuk memiliki sistem penyimpanan yang efisien agar penyimpanan dapat digunakan kembali oleh perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem *inventory* yang dapat mengelola stok barang secara akurat, mudah, dan efisien. Melalui manajemen pergudangan, perusahaan dapat meminimalkan jarak transportasi dalam mendistribusikan barang, meningkatkan frekuensi pengambilan dan pengiriman *item* kepada pelanggan[2].

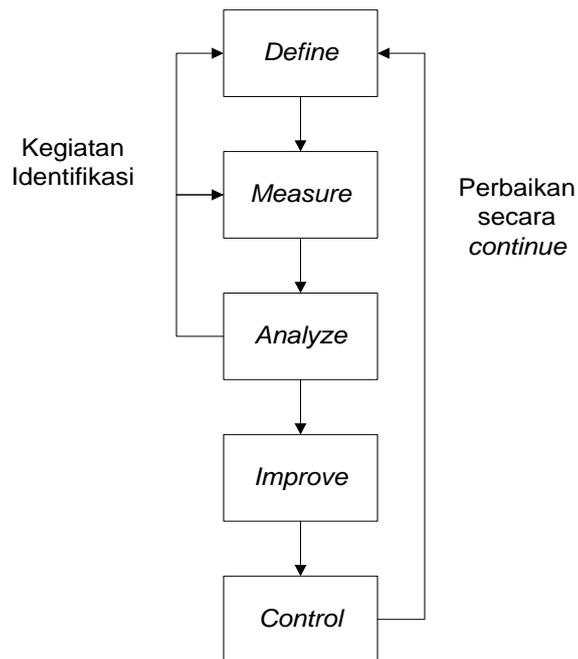
Untuk memastikan stok atau persediaan yang disimpan sesuai dengan yang ada pada catatan pembukuan maka dilakukan *stock opname*. *Stock opname* merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara berkala untuk membandingkan

perbedaan fisik yang ada digudang atau lokasi penyimpanan dengan jumlah persediaan yang tercatat dalam sistem manajemen inventaris [3]. Kegiatan ini dilakukan sekali dalam setahun di PT XYZ untuk meminimalisir resiko terjadinya selisih antara stok fisik dengan pencatatan pada sistem, yang dapat menimbulkan sejumlah permasalahan dalam rantai pasokan. Namun hasil *stock opname* di Warehouse PT XYZ, ternyata masih banyak ditemukan perbedaan antara persediaan fisik dengan persediaan yang tercatat dalam sistem, antara lain ketidaksesuaian *stock opname* di *cold room* 45 parts, *hot room* 20 parts, *auxiliary 1* (AU 1) 84 parts, dan *auxiliary 2* (AU 2) 39 parts. Hal ini yang menjadikan dasar penulis untuk mengangkat permasalahan persediaan di gudang dan dimaksudkan menjadi kajian ilmiah dengan menggunakan pendekatan DMAIC [4].

Metode

Penelitian ini dipraktikkan di PT XYZ, fokusnya adalah bagian gudang suku cadang, dan objek penelitiannya adalah inkonsistensi dalam perhitungan persediaan komponen suku cadang selama proses *stock opname*. Data dikumpulkan di gudang suku cadang untuk mengendalikan inventaris, yaitu untuk membandingkan jumlah komponen suku cadang yang tercatat dalam sistem inventaris komputer dengan jumlah yang sebenarnya (stok aktual) selama Agustus 2023. Pendekatan yang digunakan dalam pengambilan data melibatkan wawancara dengan operator dan staf kontrol inventaris. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan data utama, seperti jenis suku cadang, hasil *stock opname*, data dalam sistem inventaris, stok aktual, dan informasi tentang ketidaksesuaian dalam perhitungan persediaan suku cadang. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk memahami prosedur *stock opname*.

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan, pencatatan langsung terhadap objek penelitian, dan perhitungan. Kemudian, data yang terkumpul akan diproses menggunakan pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*). DMAIC merupakan suatu prosedur penyelesaian masalah peningkatan kualitas yang sering digunakan dalam konteks perbaikan kualitas dan perbaikan proses yang sudah ada, dengan tujuan mengurangi kesalahan atau cacat yang dapat merugikan perusahaan [5]. Pendekatan DMAIC melibatkan lima tahapan: mendefinisikan masalah, mengukur kinerja, menganalisis data, melakukan perbaikan, dan mengendalikan proses secara berkelanjutan. Tahapan dalam pendekatan DMAIC dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Tahapan Pendekatan DMAIC

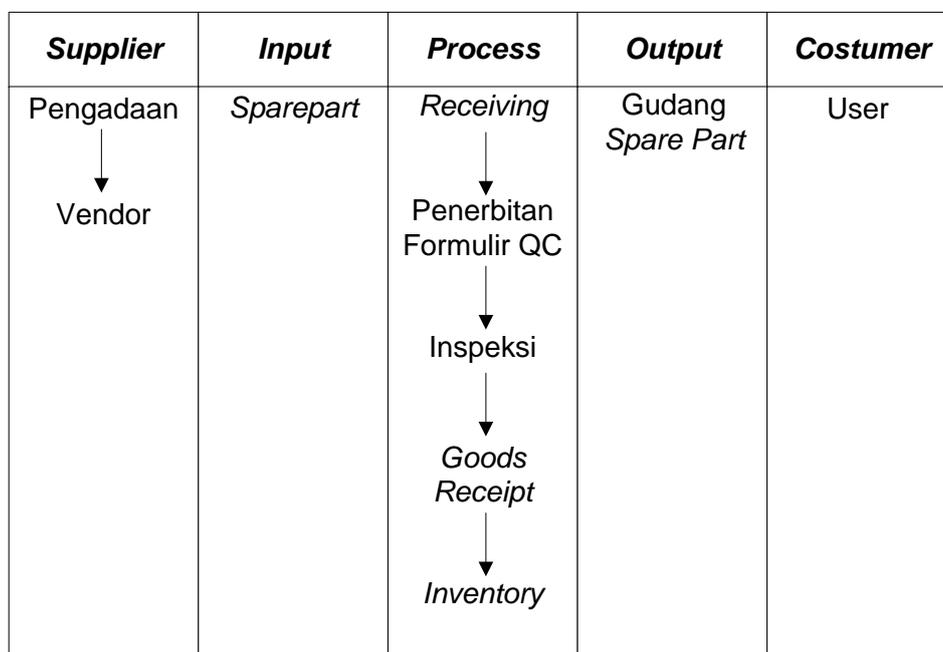
Tahap *Define* melibatkan identifikasi awal dengan menganalisis kegiatan produksi serta meneliti penebab permasalahan yang timbul dalam suatu alur proses. Langkah selanjutnya melibatkan pemeriksaan lebih lanjut terkait permasalahan perusahaan menggunakan diagram SIPOC, yang mencakup *Supplier* (Pemasok), *Input* (Masukan), *Process* (Proses), *Output* (Keluaran), dan *Customer* (Pelanggan) [6]. Diagram SIPOC adalah alat penting yang digunakan dalam mengidentifikasi semua elemen proses, dimulai dari tahap awal atau pemasok hingga tahap akhir atau pelanggan, yang terkait dengan proses perbaikan. Tahap *Measure* merupakan kelanjutan dari tahap identifikasi, yang melibatkan pengumpulan data untuk memetakan dan mengkualifikasikan akar permasalahan menggunakan diagram Pareto. Diagram Pareto adalah suatu alat statistik yang membantu dalam memahami gambaran penyebab masalah secara proporsional, memungkinkan identifikasi prioritas untuk penyelesaian [7]. Tahap *Analyze* melibatkan identifikasi akar penyebab masalah dan menetapkan prioritas penyelesaian masalah dengan menggunakan Diagram *Fishbone*. Diagram *fishbone* adalah alat yang digunakan untuk membantu untuk menggambarkan data faktor penyebab dari perbedaan dan memungkinkan menganalisis terhadap faktor yang signifikan dalam masalah. Tahap *improve* melibatkan penyusunan rencana tindakan untuk dilakukan perbaikan secara berkelanjutan setelah mengidentifikasi akar penyebab masalah. Salah satu solusi dalam tahap *improve* adalah dengan menerapkan konsep 5S, yang bertujuan untuk mengurangi kelebihan atau ketidakrapihan di lingkungan kerja dan meningkatkan pola pikir pekerja dalam menjalankan pekerjaan [8]. Tahap *control* merupakan langkah terakhir yang melibatkan pengendalian dan pengawasan terhadap usulan perbaikan yang telah di implementasikan, dengan tujuan untuk mencapai standar proses sesuai dengan pedoman kerja yang telah ditetapkan [3].

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini mengembangkan kerangka penelitian yang telah dijelaskan dalam penelitian sebelumnya oleh [9] dengan memasukkan elemen tambahan dalam bentuk teknik perbaikan yang berhubungan dengan konsep 5S. Pendekatan DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, Control*) digunakan sebagai kerangka kerja untuk mengatasi permasalahan yang ada, yaitu dapat dilihat sebagai berikut:

Tahap Define

Tahap *define* dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan ketidaksesuaian dalam proses *stock opname*. Pada tahap ini, digunakan diagram SIPOC (*Supplier, Input, Proses, Output, Customer*) untuk menggambarkan semua aktivitas terkait dengan pencatatan pengadaan mulai dari penerimaan barang jadi (*finish good*) hingga barang tersebut disimpan dalam gudang. Proses ini kemudian melibatkan *stock opname*, di mana pencatatan actual barang digudang disesuaikan dengan SAP (*System Application and Product*) [10]. Diagram SIPOC untuk proses pengadaan *spare part* dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram SIPOC Pengadaan *Spare part*

Tahapan Measure

Tahap *measure* ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran secara detail mengenai *improvement* dengan pengambilan data lalu melakukan pengukuran penyebab ketidaksesuaian *stock opname* menggunakan diagram Pareto. Diagram Pareto ini mengorganisir permasalahan dalam urutan prioritas untuk melakukan perbaikan [11]. Diagram Pareto digunakan untuk memetakan masalah perbedaan *stock opname* pada komponen *spare part* berdasarkan frekuensi yang menurun. Data perbedaan *stock opname* dianalisis berdasarkan data *stock* aktual dengan yang ada pada SAP (*System Application and Product*) pada tahun 2023, dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Ketidaksesuaian *Stock opname*

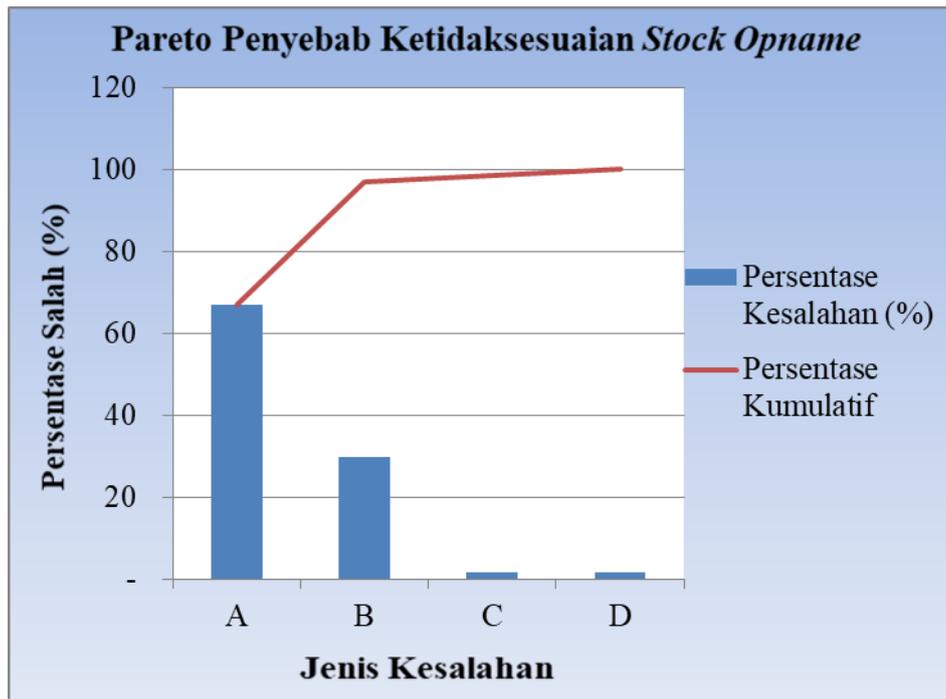
No	Parts Location	Ketidaksesuaian
1	<i>Cold Room (CR)</i>	45
2	<i>Hot Room (HR)</i>	20

No	Parts Location	Ketidaksesuaian
3	AU 1	84
4	AU 2	39
Jumlah		188

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah keseluruhan ketidaksesuaian *stock opname* pada *stock real* dengan SAP (*System Application and Product*) sebanyak 188 ketidaksesuaian *spare part*. Dari Tabel 1 juga terlihat bahwa ketidaksesuaian *stock opname* terbanyak terjadi di lokasi AU 1 yaitu sebanyak 84. Berdasarkan pengamatan selama melakukan *stock opname* komponen *spare part* pada *stock real* dengan SAP (*System Application and Product*) didapatkan beberapa penyebab ketidaksesuaian *stock opname*, yaitu *parts* yang keluar gudang belum diinput di SAP (*System Application and Product*), *parts* yang masuk gudang belum diinput di SAP (*System Application and Product*), kesalahan dalam peletakan *parts stock real*, dan kesalahan dalam menginput kuantiti *stock real* ke SAP (*System Application and Product*). Berikut diagram Pareto dari penyebab ketidaksesuaian *stock opname* dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Penyebab Ketidaksesuaian *Stock opname*

No	Jenis Kesalahan	Lokasi Parts				Jumlah	Persentasi (%)	Presentase Kumulatif
		CR	HR	AU1	AU2			
A	Parts yang keluar gudang belum diinput di sistem	27	13	57	29	126	67.02	67.02
B	Parts yang masuk kedalam gudang belum diinput di sistem	18	7	25	6	56	26.79	96.81
C	kesalahan menghitung jumlah <i>parts</i> stok real	0	0	2	1	3	1.60	98.40
D	kesalahan memasukkan kartu stock real <i>parts</i>	0	0	0	3	3	1.60	100

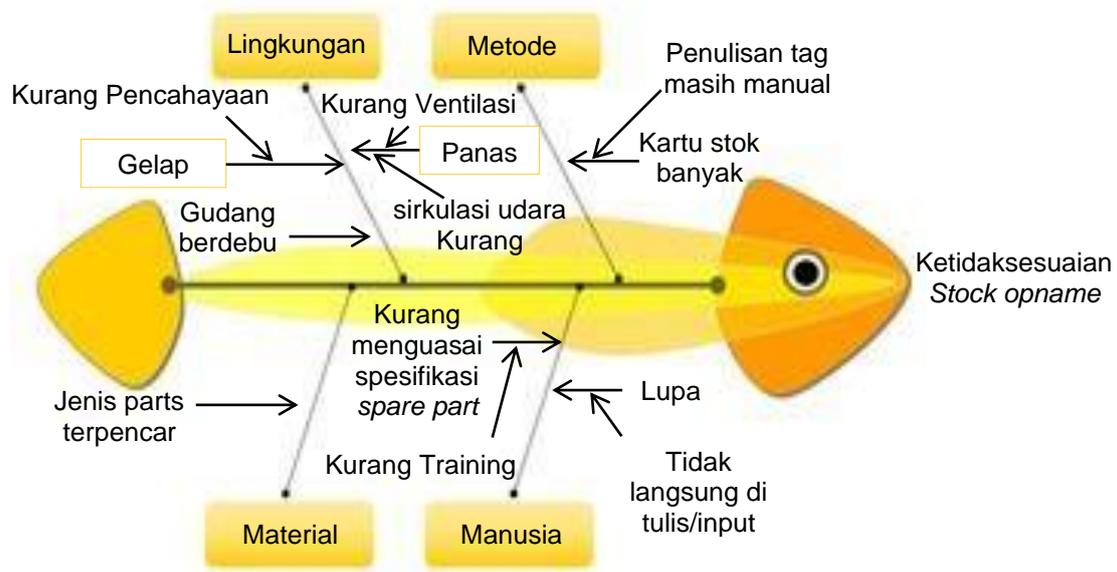


Gambar 3. Pareto Penyebab Ketidaksesuaian Stock opname

Pada Gambar 3 diatas dapat dilihat bahwa penyebab terjadinya permasalahan ketidaksesuaian *stock opname* komponen *spare part* tertinggi yaitu pada material yang keluar gudang belum diinput di SAP (*System Aplication and Product*) dengan nilai 67.02% sehingga penyebab tersebut harus diminimalisir dan diselesaikan terlebih dahulu. Penyebab terjadinya Ketidaksesuaian *stock opname* berikutnya yaitu komponen yang masuk kedalam gudang belum diinput di SAP (*System Aplication and Product*) dengan nilai 26.79%, kesalahan menghitung jumlah *parts* stok real 1.60%, dan kesalahan memasukkan kartu *stock real parts* 1.60%.

Tahapan Analyze

Tahap *analyze* ini dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya permasalahan mengenai ketidaksesuaian *stock opname* komponen *spare part*. Alat yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan ketidaksesuaian stok *opname* adalah diagram *fishbone* atau sering disebut dengan diagram sebab akibat. Diagram *fishbone* ini berperan dalam menganalisis dan menemukan faktor penyebab dari permasalahan yang memiliki dampak secara signifikan[12] terhadap ketidaksesuaian *stock opname*. Faktor-faktor yang mendukung penyebab ketidaksesuaian *stock opname* yang disediakan dalam bentuk diagram *fishbone* dapat dilihat pada Gambar 4 berikut:



Gambar 4. Diagram *Fishbone* Ketidaksesuaian *Stock opname*

Dari Gambar 4 dapat dilihat bahwa terjadinya ketidaksesuaian *stock opname* komponen *spare part* tersebut muncul karena faktor manusia, metode, material, dan lingkungan. Permasalahan yang timbul dari faktor manusia disebabkan karena personil yang sering tidak menyelesaikan tugasnya secara langsung, menyebabkan lupa dalam mencatat dan memasukkan data ke SAP (*System Application and Product*) [4]. Faktor lingkungan di dalam gudang *spare part* berdampak signifikan pada kinerja personil. Kurangnya sirkulasi udara dan ventilasi di area gudang dapat menyebabkan suhu udara meningkat, sehingga menciptakan kondisi panas yang tidak ideal akibat kurangnya sirkulasi udara. Selain sirkulasi udara, pencahayaan yang minim di dalam gudang juga dapat menyebabkan personil rentan melakukan kesalahan dalam menghitung *parts* saat melakukan *stock opname*. Kompleksitas faktor material *parts* yang tersedia, baik berukuran besar maupun kecil, dengan penempatan yang tidak teratur, membuat proses penghitungan *stock opname* menjadi sulit. *Parts* yang sejenis juga masih ada yang terpisah-pisah sehingga menambah kesulitan personil dalam menjalankan tugas *stock opname*. Faktor metode yang dilakukan di gudang *spare part* masih menggunakan kartu stok dan kartu stok yang ada dalam gudang terlalu banyak sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dalam pelaksanaan kegiatan *stock opname* [13].

Tahap Improve

Tahap *improve* dilakukan untuk melaksanakan tindakan perbaikan dari ketidaksesuaian dalam pelaksanaan *stock opname* pada komponen *spare part* dan meminimalisir penyebab ketidaksesuaian *stock opname* berdasarkan tahapan *analyze* yang telah dilakukan [14]. Adapun usulan perbaikan berdasarkan tahapan *analyze* dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Usulan Perbaikan

Faktor	Penyebab Ketidaksesuaian	Usulan Perbaikan
Lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang pencahayaan • Kurang Ventilasi • Sirkulasi udara kurang • Gudang berdebu 	<ul style="list-style-type: none"> • Menerapkan program 5S (<i>Seiri, Seiton, Seiso, Shitsuke, Sheiketsu</i>) / 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) • Memisahkan kartu stok yang tidak digunakan lagi.
Metode	<ul style="list-style-type: none"> • Kartu stok banyak 	<ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan dan memperbaharui sistem sebelumnya. • Memisahkan part yang tidak diperlukan atau rusak.
Material	<ul style="list-style-type: none"> • Jenis part terpecah 	<ul style="list-style-type: none"> • Memisahkan antara material <i>fast moving</i> dengan yang <i>slow moving</i>. • Memberikan pelatihan bagi karyawan tentang pentingnya akurasi pencatatan <i>stock opname</i>.
Manusia	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak langsung tulis/input data <i>spare part</i> • Kurang training 	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan kegiatan pengawasan terhadap kerja personil di gudang <i>spare part</i> secara berkelanjutan. • Memberikan pelatihan bagi karyawan tentang pentingnya penguasaan spesifikasi material <i>spare part</i>.

Tahap Control

Tahap *control* melibatkan pengawasan terhadap implementasi tindakan perbaikan yang telah didapatkan dan memastikan personil di gudang *spare part* melaksanakannya secara berkelanjutan. Pengendalian ini mencakup pemeriksaan secara rutin terhadap kesesuaian antara *stock real* dan SAP (*System Application and Product*), memastikan lokasi *parts* bebas dari kebocoran yang mengakibatkan kerusakan *part*, memastikan lokasi *parts* yang ada sesuai dengan nama yang tertera pada label *box*, dan bagian keuangan melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan keakuratan dan keteraturan proses di dalamnya [15].

Kesimpulan

Faktor yang menjadi penyebab ketidaksesuaian kuantiti *spare part* saat melakukan *stock opname* yaitu faktor lingkungan kurang pencahayaan yang mengakibatkan karyawan saat melakukan *stock opname* kurang jelas dalam melihat jenis dan jumlah material yang tersedia, faktor metode masih manual yang menyebabkan banyaknya kartu *stock* menumpuk sehingga menyebabkan kekeliruan saat mencatat *stock real spare part*, faktor material terpecah yang disebabkan karena kurangnya penguasaan terhadap jenis *spare part* sehingga mengakibatkan *spare part* terpecah, dan faktor manusia seperti lupa karena tidak langsung menginput data di SAP (*System Application and Processing*)

Untuk meminimalisir ketidaksesuaian *stock opname* antara stok *real* dan SAP (*System Application and Processing*) dengan pembuatan usulan perbaikan rancangan SOP (*Standard Operating Procedure*) di bagian gudang *spare part*. Adapun usulan yang dapat diterapkan seperti penerapan program 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Shitsuke, Sheiketsu*) secara *kontinyu* dan akan lebih baik jika metode yang digunakan diperbaharui ke yang lebih modern seperti penggunaan *barcode* karena akan lebih mempermudah saat pengambilan *spare part* dan dapat meminimalisir perbedaan kuantiti *stock spare part* di *warehouse*. Untuk pengembangan lebih lanjut, disarankan untuk mempertimbangkan penelitian yang melibatkan pengukuran stabilitas proses menggunakan peta kendali, sambil melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap hasil perbaikan dengan menerapkan standar yang terstandarisasi dan *checksheet*.

Daftar Pustaka

- [1] W. Widhiarso and R. Ernawati, "ANALISIS PENYEBAB KETIDAKCOCOKAN STOCK OPNAME KOMPONEN SPARE PART DI GUDANG SPARE PART," RADIAL : Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa dan Teknologi, vol. 10, no. 1, Art. no. 1, Jul. 2022, doi: 10.37971/radial.v10i1.279.
- [2] E. Y. Setiawan, "AUTOMASI STOCK OPNAME BMN MELALUI PEMINDAIAN QR CODE MENGGUNAKAN APLIKASI VISUAL BASIC FOR APPLICATION," Jurnal Pari, vol. 5, no. 2, Art. no. 2, Feb. 2020, doi: 10.15578/jp.v5i2.8778.
- [3] "Evaluasi Pengendalian Persediaan Terhadap Hasil Stock opname Melalui Sistem Informasi Akuntansi Pada Gota Minimarket | Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://jurnalambitek.stie-mahaputra-riau.ac.id/ojs/index.php/ambitek/article/view/25>
- [4] "TELAH SISTEM MANAJEMEN PERGUDANGAN DALAM BERBAGAI METODE INVENTORY | SENSISTEK:Riset Sains dan Teknologi Kelautan." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/SENSISTEK/article/view/24246>
- [5] "Penerapan Metode DMAIC dalam Peningkatan Acceptance Rate untuk Ukuran Panjang Produk Bushing - Neliti." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://www.neliti.com/id/publications/166357/penerapan-metode-dmaic-dalam-peningkatan-acceptance-rate-untuk-ukuran-panjang-pr>
- [6] "Penerapan Metode DMAIC untuk Minimalisasi Material Scrap pada Warehouse Packaging Marsho PT. SMART Tbk. Surabaya | Asnan | Performa: Media Ilmiah Teknik Industri." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.uns.ac.id/performa/article/view/21764/21826>
- [7] G. Zahra and I. Supriadi, "Evaluasi Pengendalian Persediaan Terhadap Hasil Stock opname Melalui Sistem Informasi Akuntansi Pada Gota Minimarket," Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Jul. 2021, doi: 10.56870/ambitek.v1i2.25.
- [8] "Pengendalian kualitas/ Hendy Tannady | OPAC Perpustakaan Nasional RI." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1153446>
- [9] "Manajemen pergudangan - 2012." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/211928/manajemen-pergudangan>
- [10] "Sistem Informasi Program Stock opname Berbasis Website | IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/imtechno/article/view/1548>
- [11] M. T. Siregar and T. Mutiara, "Perbaikan Proses di Dalam Gudang Menggunakan Metode DMAIC Pada PT. Dakota Logistik Indonesia," Praxis: Jurnal Sains,

- Teknologi, Masyarakat dan Jejaring, vol. 1, no. 2, Art. no. 2, Mar. 2019, doi: 10.24167/praxis.v1i2.1795.
- [12] D. Caesaron and T. Tandianto, "PENERAPAN METODE SIX SIGMA DENGAN PENDEKATAN DMAIC PADA PROSES HANDLING PAINTED BODY BMW X3 (STUDI KASUS: PT. TJAHA SAKTI MOTOR)," Jurnal PASTI (Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri), vol. 9, no. 3, Apr. 2016, Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/pasti/article/view/488>
- [13] "Perancangan dan Implementasi Alat Rekam Data Stock opname Berbasis Single Board Computer (SBC) | PETIR." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal.itpln.ac.id/petir/article/view/1109>
- [14] "PERANCANGAN SISTEM PERSEDIAAN OPNAME KARTU ATM DAN BUKU TABUNGAN PADA BANK TABUNGAN NEGARA BERBASIS VISUAL BASIC 2010 | Febriyani | Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: https://ojs.sttind.ac.id/sttind_ojs/index.php/Sain/article/view/596
- [15] "Penerapan Metode Lean Six Sigma Dalam Upaya Rekrutmen Peserta PPU Badan Usaha: Study Kasus Proses Telemarketing Kantor Cabang Jakarta Selatan | Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional." Accessed: Nov. 13, 2023. [Online]. Available: <https://jurnal-jkn.bpjs-kesehatan.go.id/index.php/jjkn/article/view/19>