

ANALISIS PRODUKTIVITAS KARYAWAN UD.RATNA DENGAN METODE OMAX (Objective Matrix) (Studi Kasus : Departemen Pemasaran PT. XYZ)

Rofi Kuncahyo

Program Studi Teknik Industri,
Universitas Muhammadiyah Gresik
matrik.ie@umg.ac.id

ABSTRAK

*U*saha bangsa untuk meningkatkan produktivitas pertama kali harus menggunakan dasar-dasar ekonomi, yakni, manufaktur, dan pelayanan organisasi. Untuk memanager produktivitas dalam sebuah perasaan yang benar dari sebuah istilah, empat fase yang terbentuk dalam sebuah proses produktivitas yang berlangsung – siklus produktivitas. Salah satu tingkat produktivitas dari sebuah organisasi adalah diukur dalam arus periode waktu (sebagai contoh, arus bulan, trivulan, atau setahun).

Ini seharusnya dibandingkan dengan tingkat target yang disediakan dalam periode terdahulu. Berdasarkan pada evaluasi ini, sebuah tingkat produktivitas yang baru seharusnya kemudian menjadi perencanaan untuk periode selanjutnya. Dan akhirnya, itu tergantung pada alamiah dan tingkat target perencanaan dari produktivitas, peningkatan seharusnya diambil penempatan dalam periode berikutnya.

Untuk Menentukan jika tingkat perencanaan dalam kenyataannya telah dicapai, produktivitas seharusnya diukur lagi dalam periode berikutnya. Proses siklus pengulangan keseluruhan selama jangka waktu dalam memanager organisasi resmi tingkat produktivitasnya dan kecepatan pertumbuhan.

Jurnal ini sistematisnya hadir beberapa konsep dan metodologi yang pragmatis, peralatan, dan teknik untuk setiap satu dari empat fase dari siklus produktivitas. Sedikit buku ini tersedia hari ini (dengan penekanan pada tingkat analisis organisasi) telah eksklusif terkait dengan pengukuran produktivitas juga atau peningkatan produktivitas tetapi tidak dengan fase sistematis oleh pengukuran penampilan fase, evaluasi, perencanaan, dan peningkatan dari produktivitas. Pada umumnya, mereka menekankan pengukuran produktivitas tenaga kerja klasik. Yang mana dapat sangat menyedihkan jika interpretasinya keluar dari konteks dari jumlah pengukuran produktivitas (perbandingan dari total terukur produksi ke jumlah masukan terukur yang terpakai).

Kata Kunci: Analisis, Produktivitas, Omax

PENDAHULUAN

PT. XYZ Industries merupakan perusahaan yang memproduksi produk terkait dengan infrastruktur seperti PC Strand, Steel Wire, dan Aluminium Wire. PT.XYZ Industries yang saat ini sedang berusaha untuk meningkatkan kinerja atau produktivitas karyawannya untuk dapat memenuhi semua pesanan dari konsumennya sesuai dengan permintaan dan tepat pada waktunya. Karena hal tersebut, perusahaan harus terus mengetahui dan meningkatkan produktivitas, dimulai dari produktivitas tenaga kerja dan usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja dari karyawannya. Dalam hal ini karyawan bagian Pre-Stressing Concrete (PC) Wire dan PC Strand Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi keinginan perusahaan dalam hal mengukur

tingkat produktivitas karyawan dan kepuasan kerja, menunjukkan faktor – faktor yang menghambat peningkatan produktivitas dan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan, serta menganalisis hubungan produktivitas dengan tingkat kepuasan kerja. Pengukuran produktivitas dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan metode Objectives Matriks (OMAX) yang terdiri dari empat kriteria terpilih yaitu kriteria optimasi hasil produksi, minimasi jumlah cacat, minimasi jumlah waste / scrap dan optimasi jumlah kehadiran. Sedangkan untuk pengukuran kepuasan kerja menggunakan aspek-aspek dalam Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 10 karyawan pada bagian Pre-Stressing Concrete (PC) Wire dan PC Strand. Kemudian untuk mengetahui hubungan antara produktivitas karyawan dengan kepuasan kerja karyawan digunakan uji korelasi Spearman. Adapun rata – rata Indeks produktivitas tiap karyawan pada bagian Pre- Stressing Concrete (PC) Wire dan PC Strand selama periode perhitungan bulan Januari – Juli 2007 berturut – turut adalah 167.05 %, 177.39 %, 178.78 %, 171.61 %, 177.55 %, 199.11 %, 209.78 %, 191.39 %, 207.67 %, 199.67 %, sehingga secara keseluruhan rata –rata indeks produktivitas yang diperoleh adalah sebesar 188 %. Sedangkan hasil pengukuran kepuasan kerja untuk Pre-Stressing Concrete (PC) Wire dan PC Strand adalah sebagai berikut 3.15, 3.20, 3.35, 3.10, 3.50, 3.2, 3.95, 3.40, 3.80, 3.50. Ini berarti rata – rata karyawan bagian Pre-Stressing Concrete (PC) Wire dan PC Strand memiliki perasaan cukup puas. Adapun yang dirasa puas oleh karyawan adalah teman kerja, kondisi kerja, kreativitas, kemajuam, supervisi kemanusiaan, supervisi teknik, aktivitas, wewenang dan kebebasan. Faktor selebihnya dirasakan cukup puas oleh karywan. Sedangkan faktor - faktor kepuasan kerja yang penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah kemajuan, kebijakan perusahaan, kompensasi, teman kerja, pengakuan, keamanan. Korelasi antara produktivitas dengan kepuasan kerja adalah + 0.836. Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan terhadap keduanya. Karena nilai r_s hitung $>$ r_s tabel (0.836 $>$ 0.745). Hal ini berarti antara produktivitas dengan kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan, karena itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja Karyawannya supaya produktivitasnya baik.

XYZ adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri botol plastik. Perusahaan ini memproduksi berdasarkan pesanan pelanggan, baik dari dalam atau luar negeri. Tentu saja

mutu produk, ketepatan waktu, dan harga yang bersaing haruslah diperhatikan untuk mencapai kepuasan pelanggan-pelanggannya. Untuk menunjang semua itu XYZ selalu berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Tapi dalam perjalanan usahanya terkadang dijumpai beberapa masalah, salah satunya adalah masalah produktivitas.

Untuk melakukan pengukuran produktivitas dilakukan dengan menggunakan metode OMAX. Data-data yang diperlukan dalam pengukuran produktivitas adalah output berupa jumlah produk baik dan untuk input berupa pemakaian material, pemakaian tenaga kerja, jumlah jam kerja produksi. Untuk mengetahui bobot dari masing-masing kriteria output dan input maka dilakukan pembobotan atau Scoring dengan menggunakan AHP (Analytical Hierarchi Process).

Dari hasil analisis yang dilakukan pada XYZ maka dapat diketahui bahwa tingkat produktivitas untuk masing-masing kriteria produk dari bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2005 mengalami kenaikan dan penurunan sehingga dapat dikatakan tingkat produktivitasnya tidak stabil. Kondisi tersebut bisa diperbaiki dengan cara mengevaluasi tenaga kerja, material, dan jam kerja produksi. Dimana untuk meningkatkan produktivitas tenaga kerja adalah dengan menerapkan metode kerja yang baik dan tepat, sedangkan untuk meningkatkan produktivitas material dengan pemeriksaan kualitas material, perencanaan dan peramalan material yang baik, dan untuk meningkatkan produktivitas jam kerja produksi dengan meminimalkan waktu idle yang ada.

Dengan diketahuinya tingkat produktivitas sehingga dapat diketahui faktor-faktor penyebab menurunnya produktivitas produksi, yang pada akhirnya dapat memberikan masukan kepada XYZ Surabaya untuk melakukan perbaikan guna meningkatkan produktivitas produksi

adapun beberapa landasan teori adalah sebagai berikut:

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode servqual itu sendiri terdiri dari dua bagian, yaitu penilaian dan pembobotan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang partisipan menyatakan persepsi dan ekspektasinya. Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang partisipan memberikan bobot. (Nurmianto, 2002).

Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelanggan yang ada, perusahaan maupun instansi harus mengetahui siapa pelanggan mereka dan apa yang mereka inginkan. Dimensi kualitas memberikan perusahaan atau instansi suatu kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan, apa yang diinginkan para pelanggan. Pelanggan mencari dimensi-dimensi kualitas ini. Saat para eksekutif perusahaan/instansi memulai tugas perencanaan, mereka memutuskan produk dan jasa yang akan ditawarkan perusahaan/instansi. Dalam melakukan ini, para pimpinan sebenarnya telah mengarah pada dimensi-dimensi kualitas. Kumpulan kualitas produk dan jasa yang ditetapkan adalah yang diyakini para eksekutif akan paling memenuhi kebutuhan para pelanggan. Sehingga pada akhirnya, perusahaan akan dapat memahami dan menyediakan apa-apa yang menjadi harapan dan kebutuhan para pelanggannya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelanggan yang menikmati layanan perusahaan yang menentukan kualitas layanan. Persepsi pelanggan

terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Makalah ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan metode servqual dalam mengukur kualitas layanan sistem informasi yang ada.

Setelah itu, dilakukan perhitungan koefisien korelasi, selain nilai koefisien korelasi yang diperoleh haruslah signifikan secara statistik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kepercayaan 95%.

Koefisien korelasi adalah ukuran yang dipakai untuk menentukan kekuatan korelasi dan arah antara variabel-variabel. Nilai koefisien korelasi Rank Spearman (r_s) dan berada pada range = $-1 < r_s < +1$

Dimana jika :

$r_s = +1$, atau mendekati +1, berarti terdapat hubungan yang kuat dan searah antara kedua variabel.

$r_s = 0$, atau mendekati 0, berarti hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.

$r_s = -1$, atau mendekati -1, berarti terdapat hubungan yang kuat namun berlawanan arah antara kedua variabel.

Penulis menggunakan batasan-batasan yang terdapat dalam buku "*Statistic For Social Research*". Karangan Dean J. Champion. Batasan tersebut adalah :

Jika r_s sebesar :

$= \pm 0,00 - 0,25 = \text{No association or low association (weak association)}$.

$= \pm 0,26 - 0,50 = \text{Moderately low association (Moderately weak association)}$.

$= \pm 0,50 - 0,75 = \text{Moderately high association (Moderately strong association)}$

$= \pm 0,76 - 1,00 = \text{High association (strong association up to perfect association)}$

Dari hasil perhitungan ini dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa layanan DCBG Gresik secara keseluruhan ataupun untuk setiap dimensi.

Adapun langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Tentukan nilai ekspektasi untuk setiap pertanyaan (variabel penelitian) oleh responden. Lakukan cara diatas untuk mendapatkan nilai persepsi bagi setiap pernyataan (variabel penelitian) oleh responden, menggunakan persamaan :

$$E_i, i = 1 \text{ s/d } 20$$

$$P_i, i = 1 \text{ s/d } 20$$

Dimana:

E_i = Nilai ekspektasi responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

P_i = Nilai persepsi responden untuk pernyataan (variabel) ke-i

2. Transformasikan nilai ekspektasi yang didapat dari skala ordinal ke skala interval, dengan menggunakan Metode Successive Interval (MSI) (W.L Hay, 1969 dan Green, 1945, scalling Methods. H.87) (lihat lampiran E). Lakukan juga untuk nilai persepsi yang didapat dari skala ordinal ke skala interval,
3. Nilai ekspektasi (lihat lampiran A) yang didapat pindahkan ke skala interval setiap pernyataan (variabel penelitian) untuk setiap responden,
4. Menghitung Nilai \overline{E}_i

Nilai \overline{E}_i diperoleh dari pendapat ekspektasi responden yang telah dirata-ratakan dengan rumus :

$$\overline{E}_i = \left[\frac{\sum ER_j}{n} \right]$$

dimana :

ER_j = Ekspektasi responden terhadap pernyataan (variabel) ke-i,

$$j = 1,2,3,\dots,n \text{ (n=50)}$$

$$n = \text{Jumlah responden (n=50)}$$

Menghitung Nilai \overline{P}_i

Nilai \overline{P}_i diperoleh dari pendapat persepsi responden yang telah diratakan dengan rumus :

$$\overline{P}_i = \left[\frac{\sum PR_j}{n} \right]$$

dimana :

PR_j = Persepsi konsumen terhadap pernyataan (variabel) ke-i,

$$j = 1,2,3,\dots,n \text{ (n=50)}$$

$$n = \text{Jumlah responden (n=50)}$$

5. Menghitung \overline{Eds}_r

Nilai \overline{Eds}_r diperoleh dengan rumus :

$$\overline{Eds}_r = \left[\frac{\sum \overline{E}_i}{m_r} \right]$$

dimana :

ds_r = Dimensi servqual ke-r, $r = 1,2,3,4,5$

\overline{E}_i = Hasil rata-rata ekspektasi terhadap pernyataan (variabel) ke-i

m = Jumlah pernyataan (variabel) pada dimensi *servqual* ke-r

Menghitung \overline{Pds}_r

Nilai \overline{Pds}_r diperoleh dari hasil nilai dengan rumus :

$$\overline{Pds}_r = \left[\frac{\sum \overline{P}_i}{m_r} \right]$$

dimana :

ds_r = Dimensi servqual ke-r, $r = 1,2,3,4,5$

\overline{E}_i = Hasil rata-rata persepsi terhadap pernyataan (variabel) ke-i

m = Jumlah pernyataan (variabel) pada dimensi *servqual* ke-r

6. Menghitung nilai *Servqual* (Mengukur kualitas pelayanan dengan *Servqual*)
Servqual dicari dengan menggunakan rumus :

$$\begin{aligned} \text{Servqual} &= \text{Persepsi konsumen} - \text{Ekspektasi Konsumen} \\ &= \overline{Pds}_r - \overline{Eds}_r \\ &= 0.611 \end{aligned}$$

METODE PENELITIAN

Dari penelitian yang telah dilakukan di CV. Daya Perkasa Mandiri dapat diambil beberapa kesimpulan diantaranya adalah:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data nilai fuzzy-servqual dari CV. Daya Perkasa Mandiri dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan pada CV. Tersebut masih belum dapat memenuhi kepuasan konsumen secara maksimal, hal ini dapat kita lihat dari masih adanya selisih antara nilai/gap antara persepsi dan harapan konsumen yang bernilai negatif yang berarti tingkat kepuasan konsumen masih belum optimal.
2. Dengan menggunakan pendekatan metode fuzzy-servqual diharapkan pihak pengelola CV. Daya Perkasa Mandiri sebagai dealer penyedia spare part regulator dan selang baru dapat melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan konsumen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan dengan cara disebarakan kepada pelanggan yang sedang menservis kompor gas di DCBG Gresik, dan kuesioner langsung dikembalikan setelah responden selesai mengisi.

Kuesioner yang dinyatakan sah adalah kuesioner yang dikembalikan kepada peneliti dengan pertanyaan yang terjawab semua, jawaban pertanyaan sesuai petunjuk, tidak ada satu pertanyaan dengan jawaban ganda dan tidak ada lembaran pertanyaan yang hilang serta tidak rusak.

Dari penyebaran kuesioner yang telah dilakukan mendapatkan hasil seperti table 1. sebagai berikut :

Tabel 1.

Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah /Perusahaan
Kuesioner	50

yang disebarakan	
Kuesioner yang sah	50

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Pengujian instrument penelitian ini akan menggunakan metoda analisis item dengan daya pembeda item. Salah satu yang dipakai adalah dengan jalan mengukur konsistensi antara skor item dengan skor keseluruhan. Konsistensi tersebut dapat diketahui dari besarnya koefisien korelasi antara setiap item dengan skor keseluruhan. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknik korelasi pada *software SPSS 12.0 for windows*, akan diuji besarnya nilai korelasi antara skor item dengan skor keseluruhannya.

Setelah itu, dilakukan perhitungan koefisien korelasinya, selain nilai koefisien korelasi yang diperoleh haruslah signifikan secara statistic. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kepercayaan 95%.

Koefisien korelasi adalah ukuran yang dipakai untuk menentukan kekuatan korelasi dan arah antara variabel-variabel. Nilai koefisien korelasi Rank Spearman (r_s) dan berada pada range = $-1 < r_s < +1$

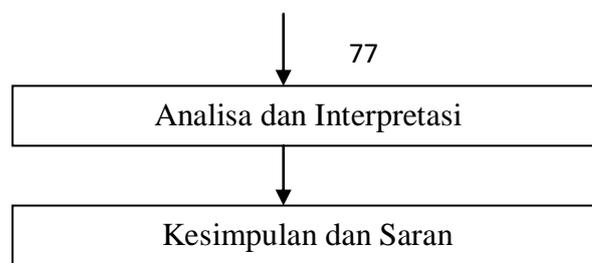
Dimana jika :

$r_s = +1$, atau mendekati +1, berarti terdapat hubungan yang kuat dan searah antara kedua variabel.

$r_s = 0$, atau mendekati 0, berarti hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.

$r_s = -1$, atau mendekati -1, berarti terdapat hubungan yang kuat namun berlawanan arah antara kedua variabel.

Penulis menggunakan batasan-batasan yang terdapat dalam buku "*Statistic For Social Research*". Karangan Dean J. Champion. Batasan tersebut adalah :



Jika rs sebesar :

= ± 0,00 – 0,25 = *No association or low association (weak association).*

= ± 0,26 – 0,50 = *Moderately low association (Moderately weak association).*

= ± 0,50 – 0,75 = *Moderately high association (Moderately strong association)*

= ± 0,76 – 1,00 = *High association (strong association up to perfect association)*

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan program *Software SPSS 12.0 for windows* (pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat pada lampiran). Ringkasan hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk ekspektasi dan persepsi adalah sebagai berikut :

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Ekspektasi

DIMENSI	ITEM	VALIDITAS		RELIABILITAS
		Korelasi (r)	Signifikansi (p)	
TANGIBLES	1	1.000	0.000	0.744
	2	0.380	0.007	0.709
	3	-0.016	0.915	0.705
	4	0.097	0.505	0.675
RELIABILITY	5	0.180	0.211	0.672
	6	-0.575	0.000	0.633
	7	-0.678	0.000	0.665
	8	-0.491	0.000	0.683
	9	-0.091	0.530	0.733
	10	0.155	0.282	0.739
	11	0.016	0.912	0.673
RESPONSIVE-NESS	12	-0.380	0.007	0.644
	13	-0.534	0.000	0.617
ASSURANCE	14	-0.263	0.065	0.629
	15	-0.452	0.001	0.644
	16	-0.251	0.079	0.681
	17	-0.555	0.000	0.674
EMPATHY	18	-0.380	0.007	0.644
	19	-0.089	0.537	0.716
	20	-0.362	0.010	0.709
Reliabilitas total (α)				0.680

Pada tabel 2. di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan telah memenuhi kriteria validitas internal sehingga setiap butir yang dipergunakan pada instrumen telah valid. Koefisien validitas internal berkisar antara -0.678 – 1 dengan n = 50. Sedangkan

koefisien reliabilitasnya adalah sebesar 0.680. dengan demikian bila kita merujuk pada kriteria di atas maka dapat dikatakan bahwa konstruksi instrument harapan terhadap kualitas pelayanan ini cukup teruji validitas dan reliabilitasnya.

Tabel 3.
 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Persepsi

DIMENSI	ITEM	VALIDITAS		RELIABILITAS
		Korelasi (r)	Signifikansi (p)	
<i>TANGIBLES</i>	1	1.000	0.000	0.886
	2	0.012	0.936	0.881
	3	0.352	0.012	0.895
	4	0.051	0.726	0.888
<i>RELIABILITY</i>	5	-0.016	0.914	0.888
	6	0.153	0.228	0.888
	7	0.113	0.433	0.880
	8	0.430	0.002	0.881
	9	-0.111	0.444	0.882
	10	-0.111	0.444	0.882
	11	0.228	0.112	0.875
<i>RESPONSIVENESS</i>	12	0.482	0.000	0.884
	13	0.057	0.692	0.884
<i>ASSURANCE</i>	14	0.488	0.000	0.879
	15	0.341	0.015	0.879
	16	0.683	0.000	0.878
	17	0.683	0.000	0.878
<i>EMPATHY</i>	18	0.152	0.293	0.893
	19	0.281	0.048	0.883
	20	0.465	0.001	0.886
Reliabilitas total (α)				0.884

Pada tabel 3 di atas terlihat bahwa semua item pertanyaan telah memenuhi kriteria validitas internal sehingga setiap butir yang dipergunakan pada instrument telah valid. Koefisien validitas internal berkisar antara -0.016 – 1 dengan n = 50. Sedangkan koefisien reliabilitasnya adalah sebesar 0.884. dengan demikian bila kita merujuk pada kriteria di atas maka dapat dikatakan bahwa konstruksi instrument persepsi terhadap kualitas pelayanan ini cukup teruji validitas dan reliabilitasnya.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari pengolahan data dan perhitungan-perhitungan yang dilakukan dalam sistem pemberian motivasi produktivitas kinerja karyawan pada perusahaan CV. Daya Perkasa Mandiri dengan menggunakan metode Servqual (Service Quality) di bagian marketing – CV. Daya Perkasa Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan pihak manajer terhadap bawahannya yang diterapkan perusahaan bersifat *Servqual* dan *Fuzzy number* yaitu pemberian pelayanan kepada masyarakat masih bersifat pasti dan ketidakpastian, artinya dalam mengerjakan tugasnya pihak sales pasti mendapatkan pelanggan yang lebih banyak.
2. Pada hasil penjualannya pihak sales dalam himpunan bilangan Fuzzy termasuk golongan pasti dalam penjualan tabung gas.
3. Pada sistem pemberian pelayanan kepada pelanggan dengan metode fuzzy komponen yang didapat adalah 80,61%.

DAFTAR PUSTAKA

- Mc Leod, R. 2007. *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Zeithaml, Valarie A., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. 1985. *Problem and Strategis in Services in Strategis in Services Marketing*. Jounal of Marketing, April. pp.35-48.
- Brysland, Alexandria dan Curry, Adrienne. 2001. "Service improvements in public services using Servqual", *Managin Service Quality*, Vol. 11 (6), pp. 389-401.
- Arasli, Huseyin, Mehtap-Smadi, Salime, dan Katirciogln, Salih Turan. 2005. "Customer service quality in the Greek Cypriot banking industry", *Managing Service Quality*, Vol.15 (1), pp. 41-56.
- Umar, H. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.