

Jurnal Pijar
Studi Manajemen dan Bisnis

<https://e-journal.naureendigiton.com/index.php/pmb>

Vol. 1 No. 3, 2023, Hal. 742 - 753

ISSN 2963-0606 (Online)

ISSN 2964-9749 (Print)

**ANALISIS SISTEM KOMPENSASI CAFE ABC DENGAN METODE ADHERED
DAN OVERLAPPING**

**Annisa Dayana Salsabilla¹, Atika Zahra², Farras Berlian Islami³, Lili Nur Kusuma
Dewi⁴, Siti Nur Azizah Putri Wangi⁵, Lindawati Kartika⁶**
Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor

Abstrak | Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang berhubungan dengan semua jenis penghargaan karyawan sebagai pertukaran dalam melakukan tugas yang dikenal sebagai kompensasi. Cafe ABC bergerak di bidang kuliner yang berlokasi di pusat Kota Bogor. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis sistem kompensasi pada karyawan agar produktivitas organisasi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Metode penelitian yang digunakan meliputi salary mapping dengan metode adhered dan overlapping. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah metode adhered lebih dipilih daripada metode overlapping pada Cafe ABC.

Kata Kunci: Manajemen kompensasi, Job Grading, Adhered, Overlapping

Abstract | *One function of human resource management that deals with all types of employee rewards in exchange for performing tasks is known as compensation. Cafe ABC is engaged in the culinary field which is located in the center of Bogor City. The purpose of this study is to analyze the compensation system for employees so that organizational productivity achieves goals effectively and efficiently. The research method used includes salary mapping with adhered and overlapping methods. The results obtained from this research are the adhered method is preferred over the overlapping method at Cafe ABC.*

Keywords: Compensation Management, Job Grading, Adhered, Overlapping

Alamat Korespondensi

1805annisa@apps.ipb.ac.id

atikazahra@apps.ipb.ac.id

farras99islami@apps.ipb.ac.id

lilinurkusuma@apps.ipb.ac.id

Nurazizah@apps.ipb.ac.id

linda@apps.ipb.ac.id

Pendahuluan

Pandemi COVID-19 yang telah melanda seluruh dunia, tentunya mempengaruhi kondisi perekonomian Indonesia dilihat dari sisi peningkatan jumlah pengangguran dan mengakibatkan kemiskinan yang bertambah pula. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah Indonesia terus mengupayakan pemulihan ekonomi diberbagai sektor, salah satunya sektor akomodasi dan makanan.

Pertumbuhan ekonomi kota Bogor pada tahun 2023 sebesar 5,65% melebihi angka pertumbuhan ekonomi Jawa Barat sebesar 5,45% dan nasional sebesar 5,31%. Perkembangan sektor industri di kota Bogor sangat didukung oleh meningkatnya usaha kuliner makanan dan minuman. Menurut data selama tahun 2016-2019 dari Badan Pusat Statistik ditemukan peningkatan jumlah perusahaan makanan dan minuman sebanyak 740 unit usaha yang tersebar di setiap daerah di kabupaten Bogor (Budiman et al., 2021). Menurut Ketua Kadin Kota Bogor Almer Faiq Rusdi, Kota Bogor akan menargetkan untuk fokus pada pengembangan UMKM sejalan dengan gagasan yang diluncurkan Presiden Joko Widodo yaitu program UMKM naik kelas pada Oktober 2022. Pemerintah Kabupaten Bogor menyadari pentingnya menyusun rencana dan strategi di sektor Penyedia Akomodasi dan Makan Minum yang terintegrasi dengan sektor Pariwisata dengan mengeluarkan kebijakan bantuan secara langsung kepada usaha kuliner yang pada masa pemulihan dan berkembang pesat pada beberapa tahun terakhir.

Salah satu yang menjadi perhatian utama usaha kuliner di kota Bogor agar dapat terus berkembang adalah peran penting sumber daya manusia yang menjadi aset suatu organisasi. Dalam perkembangan organisasi, haruslah memperhatikan produktivitas dan kinerja karyawan dalam menghadapi persaingan yang ketat. Produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh pemberian kompensasi secara adil terhadap karyawan. Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yaitu pemberian kompensasi, di mana hal tersebut berhubungan dengan semua jenis penghargaan pada karyawan sebagai pembayaran sesuai dengan kontribusi jasa dalam melakukan tugas.

Hasibuan (2013) menyatakan bahwasanya kompensasi adalah imbalan atas jasa yang diberikan oleh perusahaan berupa segala sesuatu pendapatan pembayaran dari pertukaran yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima oleh karyawan. Menurut Dessler (2015) terdapat tiga komponen dalam pemberian kompensasi, diantaranya (a) pendapatan berupa uang yang diberikan langsung misalnya gaji, upah, komisi, insentif, dan bonus. (b) Pendapatan tidak langsung misalnya tunjangan, asuransi dan cuti. (c) Imbalan non finansial atau imbalan atas jasa tidak mudah diukur misal jam kerja fleksibel. Adapun Stoner (1986) menjelaskan alasan perlunya adanya organisasi dalam pelaksanaan dan perencanaan sistem kompensasi yang baik diantaranya: a) Meningkatkan produktivitas karyawan dengan adanya pemberian kompensasi oleh organisasi sehingga menarik minat pelamar pekerjaan yang memiliki kualitas yang terbaik. b) Mempertahankan kepuasan kerja karyawan yang ada. Jika kompensasi di sebuah organisasi dianggap tidak adil maka akan meningkatkan kemungkinan karyawan akan keluar untuk mencari organisasi dengan sistem kompensasi yang lebih baik. c) Memberikan kompensasi dengan insentif akan memberi motivasi karyawan untuk dapat meningkatkan prestasi kerjanya. d) Sistem kompensasi yang baik ini dapat menghemat banyak biaya organisasi, karena sangat mungkin bagi suatu organisasi dengan sistem kompensasi yang buruk akan mengeluarkan biaya yang lebih besar dan tidak sesuai.

Organisasi perlu menyadari pentingnya menyusun sistem kompensasi yang baik dan ideal pada seluruh karyawannya agar biaya yang dikeluarkan sesuai dengan produktivitas organisasi tersebut dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menganalisis sistem kompensasi pada karyawan di Cafe ABC baik dengan

metode *adhered* dan *overlapping* guna mengetahui sistem kompensasi ideal yang dapat digunakan oleh Cafe ABC.

Tinjauan Pustaka

Kompensasi

Menurut Marwansyah (2010) kompensasi merupakan imbalan yang perusahaan berikan kepada karyawan atas kinerja yang diberikan kepada organisasi, baik imbalan langsung maupun tidak langsung, finansial maupun nonfinansial. Kompensasi sangat penting untuk diperhatikan dalam organisasi, karena tanpa kompensasi yang memadai, karyawan dapat merasa tidak termotivasi. Menurut Mondy dan Noe dalam Marwansyah (2010), kompensasi dibagi menjadi kompensasi finansial dan kompensasi nonfinansial. Kompensasi finansial kemudian dibagi lagi menjadi kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung. Kompensasi langsung di antaranya yaitu gaji pokok, insentif, dan bonus, sedangkan kompensasi tidak langsung di antaranya program asuransi dan fasilitas.

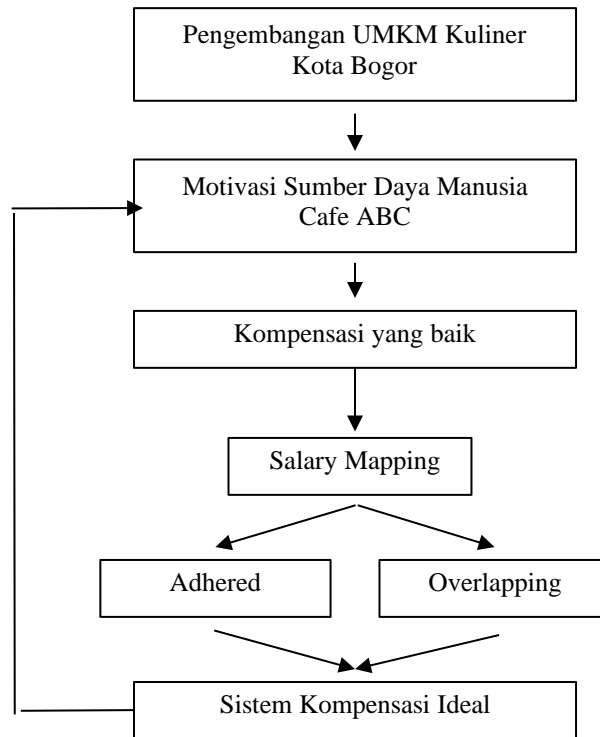
UMKM Sektor Kuliner

UMKM atau Unit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah merupakan usaha produktif yang dimiliki oleh badan perseorangan maupun badan usaha yang telah memenuhi kriteria yang ada di Undang-undang No. 20 tahun 2008. UMKM memiliki peran yang besar terhadap perekonomian Indonesia, di mana UMKM mampu menyerap 97 persen dari total angkatan kerja menghimpun 60,4 persen dari total investasi di Indonesia. UMKM sendiri terdiri dari beberapa sektor seperti UMKM kuliner, fashion, agribisnis, jasa, dan lain sebagainya. Salah satu sektor yang menjadi *leading* yaitu sektor kuliner, di mana sektor tersebut menjadi sektor dengan jumlah usaha terbanyak menurut BPS. Contoh dari UMKM kuliner sendiri di antaranya restoran, cafe, gerai makanan, dan lain sebagainya.

Metode

Kerangka Pemikiran

Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai sistem penggajian menggunakan metodologi *adhered* dan *overlapping*. Struktur gaji terbaik kemudian ditentukan dengan membandingkan temuan penelitian dari kedua metodologi tersebut. Hasil dari penelitian ini akan dibagikan dengan UKM Cafe ABC sebagai saran untuk meninjau dan menyempurnakan sistem pemetaan kompensasi UKM tersebut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran
Sumber: Data diolah (2023)

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang akan digunakan adalah data primer dan data sekunder:

1. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari pihak perusahaan. Hasil wawancara yang didapat dari karyawan dan pihak manajemen UKM Cafe ABC menghasilkan data primer untuk penelitian ini.
2. Dalam penelitian ini, data sekunder merupakan data pelengkap yang dibutuhkan. Dengan memanfaatkan literatur seperti jurnal, artikel, buku, tesis, dan skripsi, data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung.

Metode Pengolahan dan Analisis Data

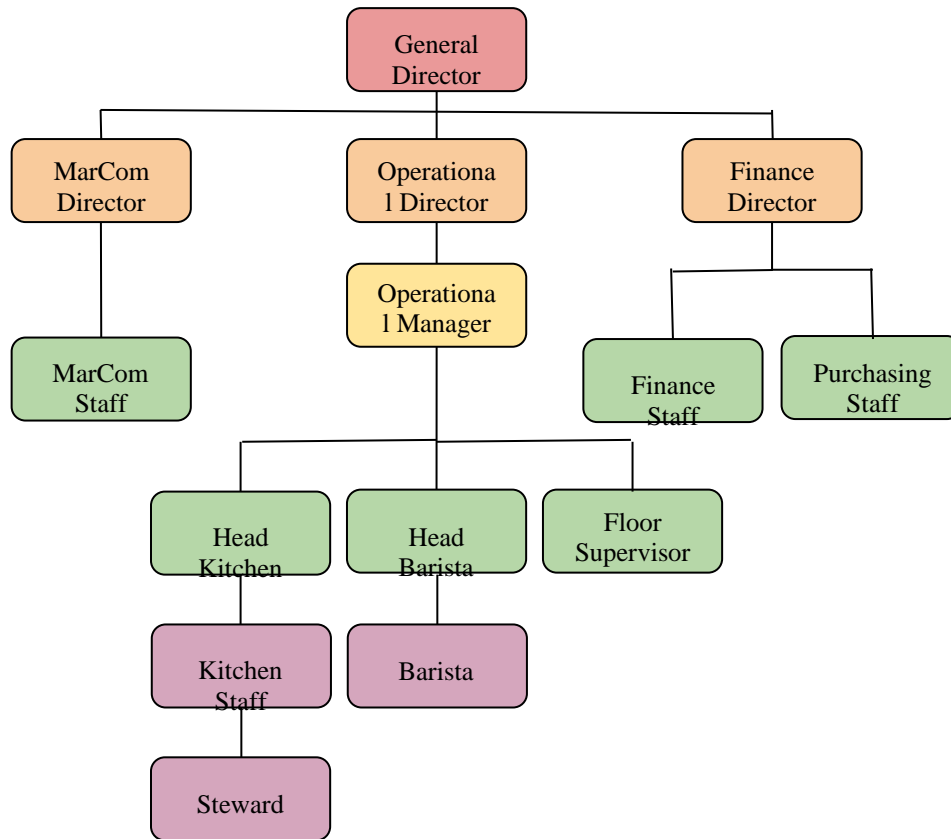
Analisis pemetaan gaji (*salary mapping*) pada UKM Cafe ABC yang terdiri dari metode *adhered* dan *overlapping*, merupakan metode pengolahan dan analisis yang digunakan untuk menyusun sistem model kompensasi. Untuk mengolah data dalam penelitian ini, digunakan software Microsoft Excel.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Cafe ABC

Cafe ABC merupakan cafe yang terletak di pusat Kota Bogor dan didirikan pada tahun 2021. Cafe ABC memiliki konsep cafe yang minimalis dan cocok untuk didatangi oleh semua kalangan, terutama kaum muda. Cafe ABC memiliki konsep bangunan *indoor* dan *outdoor* dengan didominasi warna putih. Tempat ini memberikan banyak spot foto yang menjadi hal yang disukai oleh pelanggannya. Cafe ini memiliki 19 karyawan tetap yang terdiri dari seorang *general director*, tiga orang *director*, seorang *manager*, tiga orang *head*, 11 *staff*. Selain karyawan tetap, Cafe ABC juga

memiliki 3 karyawan *part-time* yang menempati posisi barista. Struktur karyawan Cafe ABC ditunjukkan pada Gambar 2 berikut.



Gambar 2. Struktur Organisasi Cafe ABC
 Sumber: Data diolah (2023)

Analisis Karakteristik Responden

Terdapat sebanyak 19 responden berupa karyawan tetap Cafe ABC yang terlibat dalam penelitian ini. Adapun dalam prosesnya, dilakukan analisis karakteristik responden yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

| | Pendidikan terakhir | | | | Total |
|--------------------------------------|---------------------|-----|---------|-----------------|-------|
| | SD | SMP | SMA/SMK | Diploma (D1-D3) | |
| General Director | | | | | 1 |
| Marketing and Communication Director | | | | | 1 |
| Finance Director | | | | | 1 |
| Operational Director | | | | | 1 |

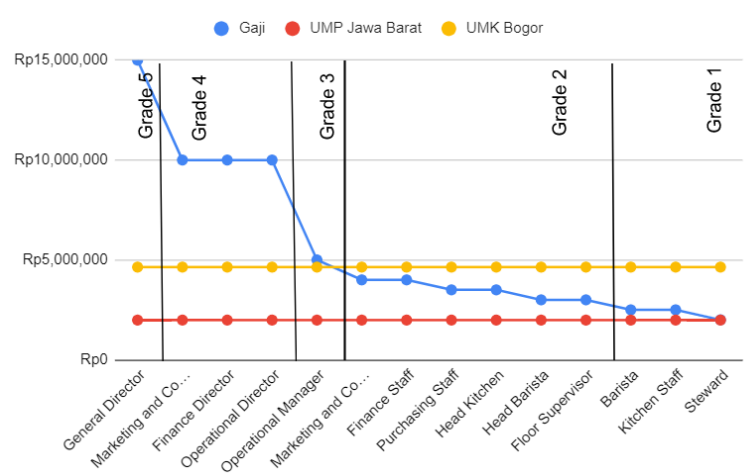
| | | | |
|-----------------------------------|---|---|-----------|
| Operational Manager | | 1 | 1 |
| Marketing and Communication Staff | | 1 | 1 |
| Finance Staff | | 1 | 1 |
| Purchasing Staff | | 1 | 1 |
| Head Kitchen | | 1 | 1 |
| Head Barista | | 1 | 1 |
| Floor Supervisor | | 1 | 1 |
| Barista | | 3 | 3 |
| Kitchen Staff | | 3 | 3 |
| Steward | 1 | 1 | 2 |
| Subtotal | | | 19 |

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 1, tingkat pendidikan yang tinggi bukanlah faktor utama dalam mempekerjakan karyawan.

Analisis UMK dan UMP terhadap Gaji Pokok

Gambar 3 di bawah ini menunjukkan analisis gaji pokok di Cafe ABC jika dibandingkan dengan UMK Bogor dan UMP Jawa Barat.



Gambar 3. Perbandingan Gaji Pokok Cafe ABC, UMK Bogor, dan UMP Jawa Barat

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Gambar 3 dapat dianalisis jika terdapat lima jabatan dengan gaji di atas UMK Bogor, yakni *operational manager, operational director, finance director, marketing and communication director, dan general director*. Kemudian terdapat 9 jabatan dengan gaji pokok di antara UMK dan UMP, yakni *marketing and communication staff, finance staff, purchasing staff, head kitchen, head*

barista, floor supervisor, barista, kitchen staff, dan steward. Dalam Cafe ABC tidak terdapat staff yang mendapatkan gaji pokok di bawah UMP Jawa Barat.

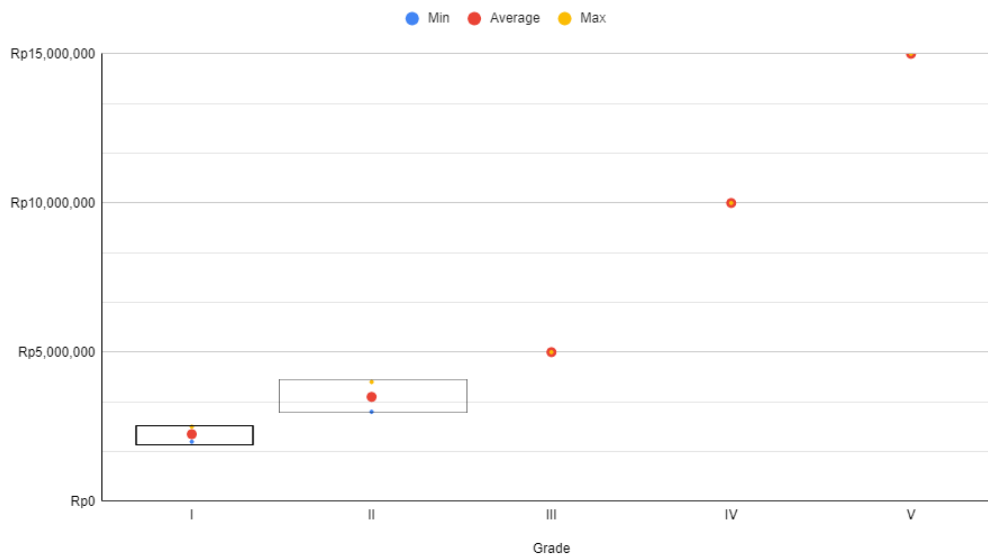
Salary Mapping Awal Cafe ABC

Cafe ABC memiliki sistem kompensasi yang dapat dianalisis dengan *salary mapping* seperti pada Tabel 2 dan Gambar 4.

Tabel 2. Salary Mapping Cafe ABC

| Job Title | Grade | Total Person | Total Salary | Actual | | | Actual | |
|--------------------------------------|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|--------|
| | | | | Min | Average | Max | Mid to Mid | Spread |
| General Director | V | 1 | Rp15,000,000 | Rp15,000,000 | Rp15,000,000 | Rp15,000,000 | 50.00% | 0.00% |
| Marketing and Communication Director | IV | 3 | Rp30,000,000 | Rp10,000,000 | Rp10,000,000 | Rp10,000,000 | 100.00% | 0.00% |
| Finance Director | | | | | | | | |
| Operational Director | | | | | | | | |
| Operational Manager | III | 1 | Rp5,000,000 | Rp5,000,000 | Rp5,000,000 | Rp5,000,000 | 42.86% | 0.00% |
| Marketing and Communication Staff | | | | | | | | |
| Finance Staff | | | | | | | | |
| Purchasing Staff | II | 6 | Rp21,000,000 | Rp3,000,000 | Rp3,500,000 | Rp4,000,000 | 55.56% | 33.33% |
| Head Kitchen | | | | | | | | |
| Head Barista | | | | | | | | |
| Floor Supervisor | | | | | | | | |
| Barista | | | | | | | | |
| Kitchen Staff | I | 8 | Rp7,000,000 | Rp2,000,000 | Rp2,250,000 | Rp2,500,000 | 0.00% | 25.00% |
| Steward | | | | | | | | |

Sumber: Data diolah (2023)



Gambar 4. Visualisasi *Salary Mapping* Cafe ABC Sebelum Pembinaan
 Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 4, dapat dianalisis bahwa *salary mapping* awal Cafe ABC belum ideal. Hal tersebut dapat dilihat karena persentase *mid to mid* yang lebih besar daripada persentase *spread* dan jarak antar *spread* yang tidak beraturan. Total pengeluaran untuk gaji seluruh karyawan sebelum pembenaran yaitu sebesar Rp 90.000.000,00.

Salary Mapping* Cafe ABC dengan Metode *Adhered

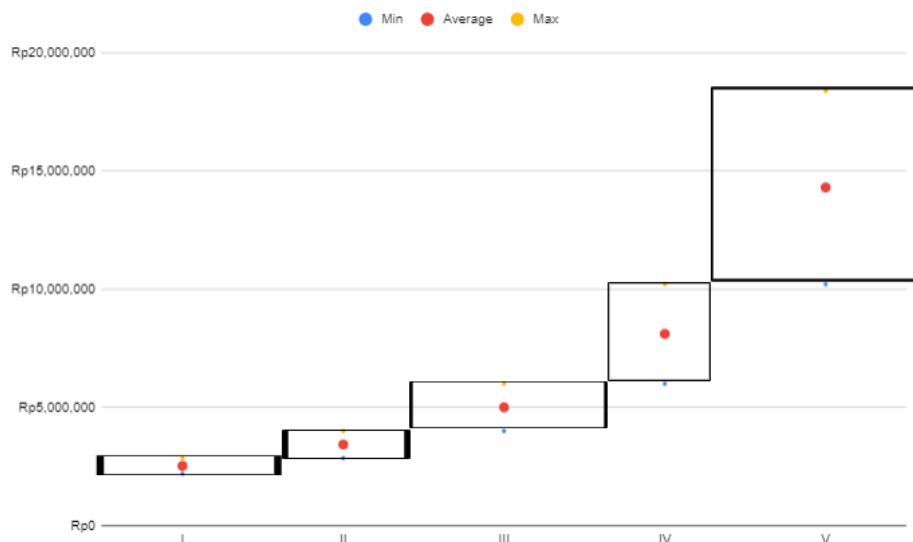
Berdasarkan *salary mapping* awal Cafe ABC, dapat dilihat bahwa sistem penggajian perlu dibenahi. Dua metode pembenahan penggajian yaitu metode *adhered* dan metode *overlapping*. Pertama, akan dilakukan pembenahan gaji dengan metode *adhered* atau berimpit. Hasil pembenahan penggajian dengan metode *adhered* dapat dilihat pada Tabel 3, sedangkan visualisasinya dapat dilihat pada Gambar 5.

Tabel 3. *Salary Mapping Adhered* Cafe ABC

| Job Title | Grade | Total Perso ns | Total Salary | New Salary Structure | | | New Mid to Spread | |
|--------------------------------------|-------|----------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|-------------------|--------|
| | | | | Min | Average | Max | Mid | Spread |
| General Director | V | 1 | Rp15,000,000 | Rp10,210,200 | Rp14,294,280 | Rp18,378,360 | 76.30% | 80.00% |
| Marketing and Communication Director | IV | 3 | Rp30,000,000 | Rp6,006,000 | Rp8,108,100 | Rp10,210,200 | 62.00% | 70.00% |
| Finance Director | | | | | | | | |
| Operational Director | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------|--------|
| Operational Manager | III | 1 | Rp5,000,000 | Rp4,004,000 | Rp5,005,000 | Rp6,006,000 | 45.83% | 50.00% |
| Marketing and Communication Staff | | | | | | | | |
| Finance Staff | | | | | | | | |
| Purchasing Staff | II | 6 | Rp21,000,000 | Rp3,000,000 | Rp3,500,000 | Rp4,000,000 | 55.56% | 33.33% |
| Head Kitchen | | | | | | | | |
| Head Barista | | | | | | | | |
| Floor Supervisor | | | | | | | | |
| Barista | | | | | | | | |
| Kitchen Staff | I | 8 | Rp20,900,000 | Rp2,200,000 | Rp2,530,000 | Rp2,860,000 | | 30.00% |
| Steward | | | | | | | | |

Sumber: Data diolah (2023)



Gambar 5. Visualisasi Salary Mapping Cafe ABC Setelah Pembetulan dengan Metode *Adhered*

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 5, dapat dilihat bahwa metode *adhered* dapat membenahi masalah penggajian yang sebelumnya. Metode *adhered* dapat membenahi *spread* yang belum terlihat dan *mid to mid* yang masih lebih besar daripada *spread*. Pada Cafe ABC, penggunaan metode *adhered* meningkatkan pengeluaran untuk penggajian karyawan yaitu menjadi sebesar Rp 91.900.000,00.

Salary Mapping Cafe ABC dengan Metode *Overlapping*

Selain metode *adhered*, dilakukan pula pembenahan gaji dengan metode *overlapping* atau tumpang tindih. Hasil pembenahan penggajian dengan metode *overlapping* dapat dilihat pada Tabel 4, sedangkan visualisasinya dapat dilihat pada Gambar 6.

Tabel 4. Salary Mapping *Overlapping* Cafe ABC

| Job Title | Grade | Total Persons | Total Salary | New Salary Structure | | | New | |
|--------------------------------------|-------|---------------|--------------|----------------------|--------------|--------------|------------|--------|
| | | | | Min | Average | Max | Mid to Mid | Spread |
| General Director | V | 1 | Rp15,000,000 | Rp10,000,000 | Rp14,000,000 | Rp18,000,000 | 75.00% | 80.00% |
| Marketing and Communication Director | IV | 3 | Rp30,000,000 | Rp5,925,926 | Rp8,000,000 | Rp10,074,074 | 60.00% | 70.00% |
| Operational Director | | | | | | | | |
| Operational Manager | III | 1 | Rp5,000,000 | Rp3,846,154 | Rp5,000,000 | Rp6,153,846 | 42.86% | 60.00% |
| Marketing and Communication Staff | | | | | | | | |
| Finance Staff | II | 6 | Rp21,000,000 | Rp2,916,667 | Rp3,500,000 | Rp4,083,333 | 34.62% | 40.00% |
| Purchasing Staff | | | | | | | | |
| Head Kitchen | | | | | | | | |
| Head Barista | | | | | | | | |

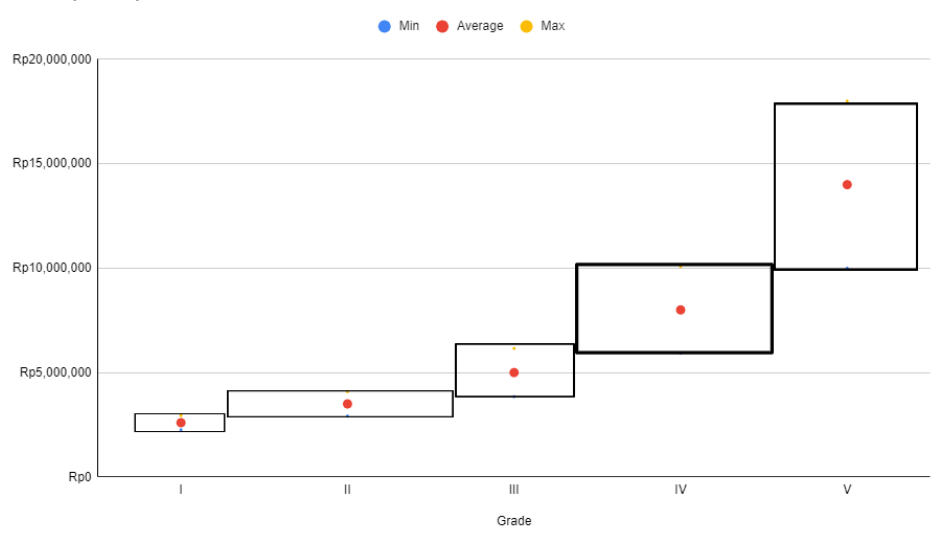
Floor
 Supervisor

Barista

| | | | | | | | |
|---------------|---|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| Kitchen Staff | I | 8 | Rp21,478,261 | Rp2,260,870 | Rp2,600,000 | Rp2,939,130 | 30.00% |
|---------------|---|---|--------------|-------------|-------------|-------------|--------|

Steward

Sumber: Data diolah (2023)



Gambar 6. Visualisasi Salary Mapping Cafe ABC Setelah Pembetulan dengan Metode *Overlapping*

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan Tabel 4 dan Gambar 6, dapat dilihat bahwa metode *overlapping* juga dapat membenahi masalah penggajian yang sebelumnya. Metode *overlapping* dapat membenahi *spread* yang belum terlihat dan *mid to mid* yang masih lebih besar daripada *spread*. Pada Cafe ABC, penggunaan metode *overlapping* meningkatkan pengeluaran untuk penggajian karyawan yaitu menjadi sebesar Rp 92.478.261,00. Peningkatan tersebut lebih besar daripada peningkatan apabila menggunakan metode *adhered*. Oleh karena itu, metode *adhered* lebih dipilih dari segi finansial.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah:

1. Salah satu tugas manajemen sumber daya manusia adalah membayar karyawan sebagai imbalan atas kerja mereka. Produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh pemberian kompensasi secara adil terhadap karyawan.
2. Metode *adhered* dan *overlapping* dapat digunakan untuk pembenahan gaji.
3. Dalam pembenahan gaji Cafe ABC, metode *adhered* lebih dipilih karena menghasilkan tambahan anggaran penggajian yang lebih sedikit daripada metode *overlapping*.

Setelah melakukan penelitian dan analisis sistem kompensasi Cafe ABC dengan metode *adhered* dan *overlapping*, maka penulis memberikan saran kepada pihak cafe ABC agar menggunakan metode *adhered* untuk membenahi masalah penggajian yang sebelumnya. Metode *adhered* dapat membenahi spread yang belum terlihat dan *mid to mid* yang masih lebih besar daripada *spread*.

Pada Cafe ABC, penggunaan metode *adhered* meningkatkan pengeluaran untuk penggajian karyawan yaitu menjadi sebesar Rp 91.900.000,00, sedangkan metode *overlapping* meningkatkan pengeluaran untuk penggajian karyawan sebesar Rp 92.478.261,00. Peningkatan tersebut lebih besar daripada peningkatan apabila menggunakan metode *adhered*. Oleh karena itu, metode *adhered* lebih dipilih dari segi finansial.

Daftar Referensi

Jurnal:

Budiman, A., Nurwanti, Hakim, A.L. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Merek Dagang Industri Kecil Menengah (IKM) Pangan di Kabupaten Bogor. *Jurnal Hukum De' rechtsstaat*, 7(1), 21-31.

Fakhrudin., Jamal, A. (2021). Analisis Sektor Industri Pengolahan Ditinjau dari Penyerapan Tenaga Kerja: di Kabupaten Bogor. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi*, 13(1), 46-66.

Fitrios, A., Aritaliraga, L., Widhiani, M., Prima, W., Adhiwijaya, I. (2021). Analisis dan Perbaikan Sistem kompensasi pada UKM ABC dengan Metode Adhered dan overlapping. *Jurnal Syntax Admiration*, 2722-5356.

Kristiawan, H., Frisky, I., Nugroho, I., Azzahra, F., Zahra, A. (2021). Analisis Sistem kompensasi UKM XYZ dengan Metode Adhered dan overlapping. *Jurnal Syntax Admiration*, 2(12), 2722-5356.

Nugraha, A., Tjahjawati, S. S. (2017). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(3). <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i3.942>

Buku Teks:

Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Google Scholar

Hasibuan, M. S. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh belas, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Mondy, R. W., & Noe, R.M. (2005). *Human Resource Management*. Ninth Edition. USA: Prentice Hall

Internet (*webpage*)

Global Trends in an Online Shopping-A Nielsen Report. (2010). Diakses dari <http://www.nielsen.com/us/en/reports/2010/Global-Trends-in-Online-Shopping-Nielsen-Consumer-Report.html>.