



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 3 (2025) pp: 7524-7528

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Studi Kualitatif tentang Persepsi dan Pengalaman Pengguna terhadap Teknologi Jasa Transportasi Online

Zulkifli Zainuddin

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE Ganesha), Kota Tangerang Selatan, Indonesia

uki.zulkifli@gmail.com

Abstrak

Latar belakang penelitian ini mengenai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia modern. Internet kini menjadi bagian integral dari hampir seluruh aktivitas, mulai dari komunikasi, transaksi ekonomi, hingga mobilitas harian. Pesatnya kemajuan teknologi ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan berbagai bentuk layanan digital yang menawarkan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan transportasi online. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian adalah pengguna jasa transportasi online di wilayah Jabodetabek sebanyak 29 partisipan pengguna transportasi daring di wilayah Jabodetabek yang dipilih secara purposif hingga mencapai kejenuhan data. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan tahapan reduksi, penyajian, serta penarikan kesimpulan, dan diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu: (1) kualitas jaringan internet yang menentukan kenyamanan dan kelancaran penggunaan aplikasi, (2) kualitas layanan aplikasi yang mencakup kemudahan transaksi, opsi pembayaran, dan responsivitas, (3) kelengkapan serta kebermanfaatan fitur aplikasi yang mendorong kepuasan dan keputusan penggunaan ulang, (4) aspek keamanan data yang memberi rasa aman dalam transaksi meski sebagian pengguna masih bersikap netral, dan (5) integrasi aplikasi transportasi online dengan platform lain yang meningkatkan efisiensi aktivitas sehari-hari. Dan sebagai kesimpulannya dalam temuan ini menegaskan bahwa faktor teknologi tidak hanya berpengaruh pada aspek fungsional, tetapi juga membentuk persepsi, kepercayaan, serta kepuasan emosional pengguna terhadap jasa transportasi daring.

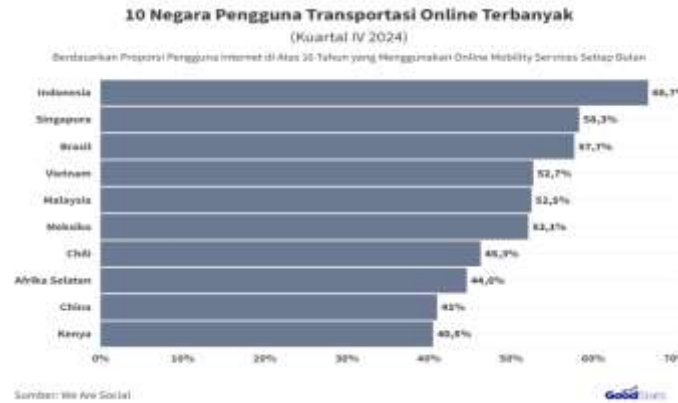
Kata Kunci: Transportasi Online, Persepsi Pengguna, Pengalaman Pengguna, Kualitas Layanan, Keamanan Data.

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia modern. Internet kini menjadi bagian integral dari hampir seluruh aktivitas, mulai dari komunikasi, transaksi ekonomi, hingga mobilitas harian (Ahmad, 2012). Pesatnya kemajuan teknologi ini mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan berbagai bentuk layanan digital yang menawarkan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan akses (Wahyudi & Sukmasari, 2018).

Dalam konteks transportasi, teknologi tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi telah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat perkotaan. Kebutuhan akan sarana transportasi yang cepat, aman, dan efisien kini sejajar dengan kebutuhan pokok lain seperti pangan dan komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi memiliki peran strategis dalam membentuk gaya hidup serta pola konsumsi masyarakat (Zainuddin & Sutariyono, 2025).

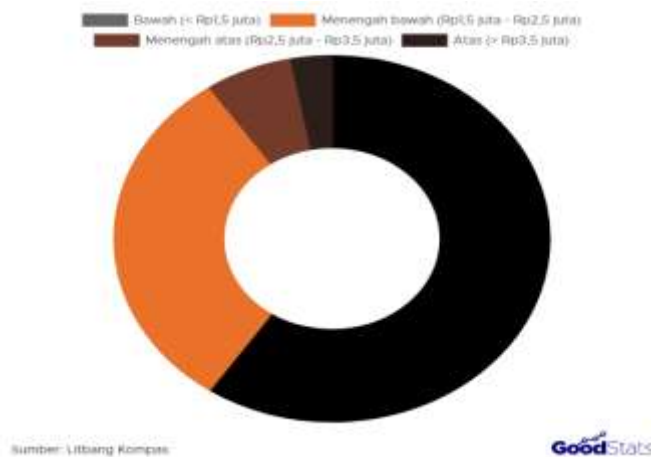
Salah satu inovasi yang paling menonjol dalam satu dekade terakhir adalah munculnya jasa transportasi berbasis aplikasi daring. Layanan seperti Gojek, Grab, dan Maxim tidak hanya memfasilitasi mobilitas, tetapi juga menciptakan ekosistem ekonomi digital yang mendukung tumbuhnya ekonomi kreatif (Hamidu dkk., t.t.). Melalui sistem pemesanan yang praktis, metode pembayaran digital, dan fitur keamanan berbasis data, transportasi online memberikan pengalaman baru bagi pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi dan layanan publik (Modompit dkk., 2020).



Gambar 1. Pengguna Transportasi Online Terbanyak

Berdasarkan Gambar 1, terdapat sekitar 88,3 juta akun pengguna layanan transportasi online di Indonesia pada akhir 2024, naik sekitar 6,4 % dari tahun sebelumnya. Salah satu inovasi yang paling menonjol dalam satu dekade terakhir adalah munculnya jasa transportasi berbasis aplikasi daring. Layanan seperti Gojek, Grab, dan Maxim tidak hanya memfasilitasi mobilitas, tetapi juga menciptakan ekosistem ekonomi digital yang mendukung tumbuhnya ekonomi kreatif. Melalui sistem pemesanan yang praktis, metode pembayaran digital, dan fitur keamanan berbasis data, transportasi online memberikan pengalaman baru bagi pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi dan layanan publik.

Selain itu, pengeluaran masyarakat untuk layanan transportasi daring menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, mencerminkan pola penggunaan yang semakin meluas di berbagai kalangan. Penggunaan aplikasi seperti Gojek, Grab, Maxim, dan ShopeeFood kini menjadi bagian dari aktivitas rutin masyarakat perkotaan. Layanan ini tidak hanya digunakan oleh kalangan profesional muda, tetapi juga oleh masyarakat dari berbagai tingkat ekonomi yang menilai layanan transportasi daring sebagai pilihan mobilitas yang efisien, aman, dan terjangkau.



Gambar 2. Pengeluaran Per Kapita Pengguna Ojek dan Taksi Online

Berdasarkan Gambar 2, menunjukkan disisi lain, sekitar 2 juta orang di Indonesia berprofesi sebagai driver ojol, menurut data BPJS Ketenagakerjaan dan laporan media. Fakta-fakta ini mewakili dan mempertegas bahwa layanan transportasi daring telah menjadi bagian penting dari mobilitas dan kehidupan masyarakat urban.

Generasi milenial dan pasca-milenial menjadi kelompok pengguna utama layanan transportasi daring. Sebagai generasi yang tumbuh dalam lingkungan digital, mereka menjadikan teknologi sebagai bagian dari identitas dan gaya hidup. Studi (Badri, 2019), menunjukkan bahwa kelompok ini menghabiskan sebagian besar waktunya di dunia maya, sehingga tidak mengherankan apabila layanan transportasi daring dipandang sebagai kebutuhan sehari-hari yang melekat dalam rutinitas mereka.

Fenomena ini tidak hanya menunjukkan pergeseran preferensi dari transportasi konvensional ke transportasi daring, tetapi juga menandakan adanya perubahan dalam cara masyarakat memaknai pekerjaan, interaksi sosial, dan pengalaman mobilitas (Anindhita dkk., 2016). Tren ini juga tercermin dari meningkatnya penggunaan layanan transportasi daring di Indonesia. Jumlah pengguna aplikasi seperti Gojek, Grab, Maxim, dan ShopeeFood terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan transportasi yang praktis dan efisien.

Pengeluaran konsumen untuk layanan ini juga menunjukkan angka yang signifikan, mencerminkan tingkat ketergantungan masyarakat terhadap layanan digital dalam mendukung aktivitas sehari-hari. Menariknya, layanan transportasi daring kini digunakan tidak hanya oleh kelompok ekonomi menengah ke atas, tetapi juga oleh berbagai lapisan masyarakat yang menilai layanan ini sebagai sarana mobilitas yang terjangkau, aman, dan mudah diakses.

Namun demikian, meskipun penelitian tentang transportasi online telah banyak dilakukan, sebagian besar masih bersifat kuantitatif dengan fokus pada kepuasan pelanggan, loyalitas, atau niat beli ulang.

Banyak penelitian sebelumnya menekankan pada hubungan variabel seperti pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan atau loyalitas pelanggan, namun masih sedikit yang berupaya menggali pengalaman pengguna secara mendalam melalui pendekatan kualitatif. Padahal, pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman pengguna sangat penting untuk mengetahui bagaimana teknologi transportasi daring dimaknai dalam konteks sosial dan budaya masyarakat Indonesia.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali persepsi dan pengalaman pengguna terhadap layanan transportasi online. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami secara mendalam bagaimana pengguna menafsirkan faktor-faktor seperti kualitas jaringan internet, kualitas layanan aplikasi, kelengkapan fitur, keamanan data, serta integrasi platform dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam memahami hubungan antara teknologi, perilaku pengguna, dan pengalaman digital, sekaligus menjadi masukan praktis bagi penyedia layanan transportasi daring dalam meningkatkan kualitas dan kepercayaan pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran statistik, melainkan berupaya mengeksplorasi dan memahami bagaimana pengguna memaknai faktor-faktor teknologi seperti jaringan internet, kualitas layanan aplikasi, fitur, keamanan data, dan integrasi dengan platform lain dalam pengalaman mereka menggunakan jasa transportasi online. Dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai dinamika sosial dan kultural yang menyertai adopsi teknologi transportasi daring di Indonesia.

Dari paparan di atas, dapat dirumuskan rumusan masalah dan tujuan penelitian, berupa (1) pengalaman pengguna dalam memaknai ketersediaan jaringan internet ketika menggunakan jasa transportasi online (2) persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi transportasi online (3) pengguna memahami dan memanfaatkan fitur-fitur aplikasi dalam layanan transportasi online (4) pengguna memandang aspek keamanan data pribadi dalam penggunaan aplikasi transportasi online (5) integrasi transportasi online dengan platform lain dimaknai oleh pengguna dalam aktivitas sehari-hari.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif karena dalam penelitian ini dapat menghasilkan data deskriptif agar lebih mudah dipahami oleh pembaca (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Subjek penelitian adalah pengguna jasa transportasi online di wilayah Jabodetabek yang dipilih dengan teknik purposive sampling, dimana dalam teknik ini pengambilan sampel secara acak dimana kelompok sampel difokuskan pada atribut tertentu dan memberikan ekstrak citra (pengalaman) melalui metode identifikasi individu tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian riset kasus (Zainuddin & Sutariyono, 2025), yakni mereka yang aktif menggunakan aplikasi transportasi daring.

Penelitian ini melibatkan 29 partisipan yang dipilih secara purposif sesuai kriteria penelitian. Dalam penelitian kualitatif, jumlah partisipan tidak ditentukan oleh perhitungan statistik, melainkan berdasarkan prinsip kejenuhan data. Kejenuhan mulai terlihat pada partisipan ke-25, namun wawancara tetap dilanjutkan hingga partisipan ke-

29 untuk memastikan tidak ada informasi baru yang muncul. Kriteria inklusi partisipan meliputi: (1) berdomisili di wilayah Jabodetabek, (2) aktif menggunakan aplikasi transportasi daring seperti Gojek, Grab, Maxim, atau ShopeeFood minimal selama 6 bulan terakhir, (3) pernah menggunakan layanan minimal 2 kali dalam seminggu, dan (4) bersedia diwawancarai secara mendalam dengan durasi 30–45 menit per partisipan, berfokus pada pengalaman penggunaan aplikasi, persepsi terhadap kualitas layanan, dan keamanan data., observasi perilaku partisipan dalam penggunaan aplikasi, serta dokumentasi digunakan untuk mendukung keabsahan data (Waruwu, 2023).

Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan (Suriani dkk., 2023). Keabsahan data diperkuat dengan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari berbagai informan guna meningkatkan kredibilitas temuan Keabsahan data diperkuat dengan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari berbagai informan guna meningkatkan kredibilitas temuan (Alfansyur, 2020).

3. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil analisis kualitatif, ditemukan bahwa pengalaman pengguna dipengaruhi oleh lima tema utama yang saling berkaitan, diantaranya, (1) kualitas jaringan internet merupakan faktor yang menentukan kenyamanan, karena biaya dan stabilitas jaringan dinilai berpengaruh besar terhadap pemanfaatan layanan digital. Sebagaimana diungkapkan oleh salah satu partisipan, "kalau sinyal jelek, saya batal pesan karena takut drivernya sudah jalan tapi aplikasi nge-lag". Penelitian yang dilakukan peneliti senada dengan penelitian yang dilakukan (Ditama, 2023), bahwa analisis QoS (*Quality of Service*) dengan pengukuran menggunakan parameters measuring bandwidth, throughput, delay, and packet loss menyatakan sangat bagus, berarti memberikan kepastian bahwa jaringan dapat diandalkan untuk mendukung aktivitas akademik. (2) kualitas layanan aplikasi tercermin melalui kemudahan transaksi, keberagaman opsi pembayaran, responsivitas layanan pelanggan, serta tingkat aksesibilitas sistem yang dinilai mudah dipelajari dan digunakan, dimana kualitas layanan aplikasi berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang (Pakarti & Wardhani, t.t.) dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya maka dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan akan meningkat (Irfansyah dkk., t.t.). Model SERVQUAL, yang memandang kualitas jasa sebagai gap (kesenjangan) antara tingkat jasa yang diharapkan dan persepsi konsumen dari kinerja layanan aktual yang mereka terima (Saputra, 2020). "Salah satu pengguna menyatakan, "kalau ada masalah pembayaran, customer service cepat tanggap, jadi saya tetap nyaman pakai" (3) fitur aplikasi menjadi daya tarik tersendiri, meliputi layanan pesan-antar, penawaran promosi, potongan harga, hadiah, serta kelengkapan dan kecanggihan fitur yang mampu meningkatkan minat serta mempercepat keputusan pembelian. Sebagian partisipan mengaku memilih aplikasi tertentu karena sering memberikan promo atau reward poin. Sejalan dengan menyatakan kebergunaan fitur aplikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna atas perbaikan fitur, kemudahan penggunaan, dan membangun penerimaan pengguna diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Aplikasi dalam mendukung proses (Rony Kriswibowo dkk., 2024).

Selain itu dan dapat meningkatkan kemampuan dalam proses pembelajaran mandiri (Gunawan dkk., 2021). (4) aspek keamanan data juga mendapat perhatian, di mana sebagian pengguna masih menunjukkan sikap netral terhadap perlindungan data pribadi, meskipun keamanan transaksi berbasis *e-payment* dianggap penting dan memberikan rasa aman, ditegaskan pada penelitian (Suhariyono dkk., 2025), berdasarkan aspek *confidentiality*, *integrity*, dan *availability* telah terjaga dengan baik karena aspek yang ada meliputi keterjaminan karena hanya pengguna berwenang yang dapat mengedit maupun menghapus data. Sisi lain atas Aspek kontrol akses untuk membatasi hak akses pengguna diterapkan *username & password* (Ardianto & Nurjanah, t.t.).

Dan (5) integrasi dengan platform lain turut berkontribusi, khususnya melalui keterhubungan dengan layanan transportasi maupun kebijakan operasional yang dinilai berpengaruh terhadap efisiensi penggunaan layanan, serupa dengan pernyataan yang mengungkapkan bahwa penyiaran modern dipengaruhi oleh penggabungan platform streaming internet, dimana telah menjadi instrumen yang berguna untuk menyederhanakan sektor yang ada "Sebagian pengguna menilai integrasi dengan e-wallet seperti GoPay atau OVO membuat transaksi lebih cepat dan praktis. Seorang partisipan menyebutkan, "saya pakai GoPay biar gak repot uang cash, langsung klik aja". Sehingga pengguna mempunyai pilihan untuk melihat berita secara langsung melalui live streaming atau teknik berbasis internet lainnya (Sampurna dkk., 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa faktor teknologi tidak hanya memengaruhi aspek fungsional, tetapi juga membentuk persepsi, kepercayaan, dan kepuasan emosional pengguna terhadap jasa transportasi online.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menegaskan bahwa pengalaman pengguna terhadap layanan transportasi daring tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fungsional aplikasi, tetapi juga oleh persepsi emosional dan sosial yang muncul selama proses penggunaan. Lima faktor utama yang ditemukan meliputi: (1) kualitas jaringan internet yang membentuk persepsi keandalan (*reliability*), (2) kualitas layanan aplikasi yang mencerminkan dimensi responsiveness dan *assurance* dalam teori SERVQUAL, (3) fitur aplikasi yang tidak hanya mendorong kepuasan fungsional tetapi juga *emotional satisfaction* melalui promo dan kemudahan akses, (4) keamanan data yang berkaitan dengan tingkat *trust* pengguna terhadap sistem digital, dan (5) integrasi platform yang meningkatkan *perceived usefulness* serta efisiensi aktivitas harian. Secara teoritis, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai hubungan antara pengalaman pengguna (*user experience*), kepercayaan (*trust*), dan penerimaan teknologi (*technology acceptance*). Pendekatan kualitatif memungkinkan terungkapnya makna subjektif pengguna bahwa kenyamanan dan rasa aman menjadi faktor psikologis dominan dalam menentukan loyalitas terhadap platform transportasi daring. Dari sisi praktis, penyedia layanan diharapkan memperkuat kualitas jaringan dan keamanan sistem, mengembangkan fitur yang adaptif dengan kebutuhan pengguna, serta memperhatikan aspek emosional dan kepercayaan sebagai bagian dari strategi peningkatan loyalitas pelanggan.

Referensi

- Ahmad, A. (2012). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DAN INFORMASI: AKAR REVOLUSI DAN BERBAGAI STANDARNYA. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 13(1).
- Alfansyur, A. (2020). SENI MENGELOLA DATA: PENERAPAN TRIANGULASI TEKNIK, SUMBER DAN WAKTU PADA PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL. 5(2).
- Anindhita, W., Arisanty, M., & Rahmawati, D. (2016). ANALISIS PENERAPAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI TEPAT GUNA PADA BISNIS TRANSPORTASI OJEK ONLINE.
- Ardianto, E. T., & Nurjanah, L. (t.t.). ANALISIS ASPEK KEAMANAN DATA PASIEN DALAM IMPLEMENTASI REKAM MEDIS ELEKTRONIK DI RUMAH SAKIT X.
- Badri, M. (2019). Adoption of Innovation Online Transportation Application in Post-Millennial Generation in Pekanbaru City. *JURNAL PENELITIAN KOMUNIKASI DAN OPINI PUBLIK*, 23(2). <https://doi.org/10.33299/jpkop.23.2.2320>
- Ditama, S. (2023). ANALISIS KUALITAS JARINGAN INTERNET PADA JARINGAN LOCAL AREA NETWORK (Study Kasus: STKIP PGRI PACITAN). 3.
- Gunawan, V. A., Karliani, E., Triyani, T., Saefulloh, A., & Putra, L. S. A. (2021). Desain Fitur Aplikasi E-Learning Penunjang Pembelajaran Berbasis Android. *Jurnal Edukasi dan Penelitian Informatika (JEPIN)*, 7(3), 314. <https://doi.org/10.26418/jp.v7i3.49226>
- Hamidu, S. H., Rakib, M., & Syam, A. (t.t.). JASA TRANSPORTASI ONLINE (STUDI KOMPARATIF PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA PENGGUNA GOJEK DAN GRAB PADA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Irfansyah, A., Azzahra, A., Agusanti, A., & Sanjaya, V. F. (t.t.). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PENGGUNA MAXIM KOTA BANDAR LAMPUNG). 2(4).
- Modompit, V. R., Kalangi, J. B., & Sumual, J. I. (2020). ANALISIS PERMINTAAN TRANSPORTASI GOJEK ONLINE DI KOTA MANADO. 20(03).
- Pakarti, P., & Wardhani, M. F. (t.t.). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membentuk Niat Beli Ulang Tiket Kereta Api Pada KAI Acces.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Rony Kriswibowo, Rusina Widha Febriana, Johan Suryo Prayogo, & Putri Ariatna Alia. (2024). Pengaruh Fitur Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Si Rekap KPU. *Neptunus: Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 16–24. <https://doi.org/10.61132/neptunus.v2i2.82>
- Sampurna, A., Ramadhan, F., Sihombing, S. A. A., Balqis, A., & Ridha, A. (2024). Dampak Integrasi Platform Streaming Online dalam Transformasi Broadcasting Kontemporer. 8.
- Saputra, F. E. (2020). REKONSEPTUALISASI KONSTRUK KUALITAS LAYANAN SPESIFIK PADA KONTEKS PERGURUAN TINGGI. *Managemnt Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1), 49–64. <https://doi.org/10.33369/insight.15.1.49-64>
- Suharyono, U. S., Ikawati, F. R., & Afifah, N. (2025). Analisis Aspek Keamanan Informasi Data Pasien pada Rekam Medis Elektronik di UPT Puskesmas Karangploso. 13(1).
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Wahyudi, H. S., & Sukmasari, M. P. (2018). TEKNOLOGI DAN KEHIDUPAN MASYARAKAT. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3(1). <https://doi.org/10.20961/jas.v3i1.17444>
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi. 7.
- Zainuddin, Z., & Sutariyono, S. (2025). Penerapan Affiliate Marketing Terhadap Peningkatan Penjualan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen & Bisnis*, 6(1), 170–181. <https://doi.org/10.60023/t97fqc64>