

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang memfokuskan pada manusia dengan mengelola sumber daya manusia menjadi tenaga kerja yang berkualitas karena suatu perusahaan atau organisasi tidak akan berjalan tanpa adanya manusia sebagai salah satu faktor penggerak organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan dimana sumber daya manusia merupakan aset bagi organisasi atau perusahaan yang sangat penting karena sumber daya manusia selalu dibutuhkan dalam setiap kegiatan organisasi dan mempunyai andil yang besar dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi.

Manajer memiliki peran penting dan besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan termasuk memikirkan bagaimana mengelola manajemen sumber daya manusia perusahaan agar mampu bekerja secara efektif dan efisien. Karena manajemen mempunyai fungsi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan dalam organisasi. Untuk itu diperlukan tenaga kerja yang mampu dan terampil sehingga memberikan

kontribusi kinerja yang optimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi mencapai visi misinya sangat ditentukan oleh kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi.

Kinerja atau *performance* merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi (Moeheriono, 2014:95).

Sumber daya manusia menjadi masalah bagi perusahaan dikarenakan kualitas dan kemampuan yang dimiliki harus lebih ditingkatkan agar organisasi atau perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien sehingga kinerja karyawan dapat memberikan hasil yang maksimal terhadap organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja yang baik dapat mempengaruhi dan menghasilkan kinerja perusahaan yang baik pula. Kinerja dipengaruhi berbagai macam faktor antara lain kompensasi, kemampuan dan sikap kerja.

Setiap perusahaan akan berusaha mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawan dengan melakukan berbagai kegiatan ataupun program kinerja, salah satunya dengan melakukan penilaian kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan di PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya yang didirikan sejak tahun 1997 dan merupakan perusahaan trading dan seiring berjalannya waktu berkembang menjadi perusahaan yang memproduksi *furniture* antara lain produk merek bigland *spring bed* dan kasur busa bola dunia dengan wilayah pemasaran provinsi kepulauan Bangka Belitung. Alamat PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya di Jl. Ketapang Pangkal Balam. PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya merupakan cabang perusahaan dari Cahaya Buana Group. Cahaya Buana Group merupakan perusahaan penggerak *furniture* terbesar dan distribusinya tersebar di Indonesia. Cahaya Buana dikenal lewat produk-produk *furniture*nya yaitu *Napolly*, *Bigland Spring Bed*, *BIGDREAM Spring Bed*, *BOLA DUNIA & BIGFOAM Kasur Busa*, *KEA Panel Furniture*, *A Panel Furniture*, *Big Panel Furniture*. Cahaya Buana Group dengan nama perusahaan PT. Cahaya Buana Intitama berkantor pusat di Jl. Cahaya Raya, Blok M Kawasan Industri, Sentul, Babakan Madang, Leuwikutug, Citeureup, Bogor, Jawa Barat 16810.

Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan lebih baik lagi kinerja karyawan agar perusahaan dapat mencapai visi dan misi perusahaan yaitu sebagai perusahaan *furniture* yang memimpin pasar dan memiliki citra positif serta kondusif bagi semua pihak sehingga diakui sebagai aset daerah. Hal ini dapat dilihat dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh Manajer *Human Resource Department* (HRD):

**Tabel I.1 Penilaian Kinerja/Penilaian Karya Karyawan PT. Cahyani Indoniaga
Bangkaraya**

Departemen	Seksi	Aspek	Total Nilai	Nilai Mutu
Departemen Produksi	Operator Rangka	Kemampuan (65%) dan Sikap (35%)	6.4	C
	Operator Springbed		6.5	C
	Operator Busa		6.8	C
	Operator Jahit		6.5	C
Departemen Marketing	Operator Gudang	Kemampuan (65%) dan Sikap (35%)	6.7	C
	Operator Gudang		6.9	C
	Salesman		7.4	B
	Driver		6.8	C
Departemen Finance & Accounting	Finance & Accounting	Kemampuan (65%) dan Sikap (35%)	7.2	B

Sumber : PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya, 2018, diolah oleh peneliti

Metode penilaian kinerja yang digunakan adalah metode skala penilaian grafis (*Graphic Rating Scale*). Metode ini umum dan sering digunakan dengan menggunakan kriteria tertentu untuk melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja dilakukan oleh Manajer HRD. Penilaian kinerja dilakukan pada setiap karyawan perindividu dan dilakukan persemester atau setiap 6 bulan sekali. Kinerja perusahaan secara keseluruhan cukup baik, tetapi beberapa departemen kinerja karyawan perusahaan perlu lebih ditingkatkan lagi. Karena dalam penilaian kinerja karyawan terdapat nilai mutu yang menjadi indikator hasil kinerja karyawan dari luar biasa (10,0), sangat baik (9,0-9,9), baik (7,0-8,9), cukup baik (6,0-6,9), dan kurang baik (<6,0). Dilihat dari kategori tersebut bahwa penilaian kinerja pada karyawan rata-rata nilai sebesar 6.8 dimana berada pada kategori cukup baik, sedangkan penilaian

tertinggi dengan nilai 10.0 berada pada kategori luar biasa. Hal ini terlihat bahwa kinerja karyawan belum optimal dan perlu ditingkatkan untuk memenuhi dan mencapai tujuan perusahaan.

Penilaian kinerja yang dilakukan mempunyai aspek penilaian yaitu aspek kemampuan/*ability* dengan bobot 65% dan aspek sikap/*attitude* dengan bobot 35%. Pada penilaian aspek kemampuan dan sikap terdapat sub-aspek yang dinilai, yaitu pada aspek kemampuan terdapat sub aspek pencapaian hasil kerja, penguasaan teknis kerja, tempo kerja dan kreatifitas. Sedangkan pada aspek sikap terdapat sub aspek absensi, disiplin, dan kerja sama. Dalam data terlihat bahwa sub-aspek kreatifitas dalam aspek kemampuan, dan kerja sama dalam aspek sikap memiliki nilai rendah dibandingkan sub aspek lainnya yang menyebabkan kinerja karyawan belum maksimal bahkan mempengaruhi penilaian kinerja secara keseluruhan. Pada uraian data penilaian kinerja diatas, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan belum optimal dan perlu ditingkatkan agar memberikan hasil yang maksimal untuk perusahaan mencapai tujuan yang diinginkan.

PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya mempunyai jumlah karyawan tetap berjumlah 103 orang. Penulis melakukan penelitian terhadap karyawan tetap PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya yang berjumlah 103 orang dengan menggunakan metode *sampling jenuh*.

Perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dimana usaha yang dilakukan perusahaan tidak bisa lepas dari berbagai faktor, diantaranya kompensasi yang diberikan kepada karyawan.

Kompensasi yang diberikan kepada karyawan tetap oleh PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya yaitu sesuai dengan Upah Minimum Karyawan pada 2017 berupa gaji pokok yaitu sebesar Rp 2.500.000,- per bulan, tunjangan kesehatan dan tunjangan hari raya. Selain itu memberikan uang lembur bagi karyawan yang lembur bekerja yaitu sebesar Rp 25.000,- per hari. Hal ini dapat dilihat dari contoh data absensi periode desember 2017 karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangka Raya:

Tabel I.2 Data absensi Karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya

No.	Nama	J.Hari Kerja	Pot. upah	Alasan					
				ijin	sakit	alpa	cuti	IN	Pot.cuti
1.	Emran	13.5	2.5	2.5	7.0		1.0		
2.	Endang	23.5	0.5	0.5					
3.	Hesti	22	2.0	2.0					
4.	Isdawati	23	1.0	1					
5.	Movi	22	2.0			2.0			
6.	Ruzy	23	1.0	0.5		0.5			
7.	Welfizar	16	5.0	2		3	1	2	
8.	Winda	20.5	1.0	1					2.5
9.	Amrullah	22.5	1.5			1.5			
10.	Rivani	31	-	-	-	-	-	-	-

Sumber : PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya, 2018, diolah oleh peneliti

Berdasarkan uraian data diatas, dapat dilihat bahwa karyawan tidak sepenuhnya mendapatkan gaji per bulan dikarenakan potongan upah akibat karyawan tidak masuk bekerja. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa karyawan merasa tidak puas dengan gaji yang

diberikan. Sedangkan menurut perusahaan, hal ini merupakan upaya perusahaan untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan dengan melakukan absensi elektronik sehingga perusahaan dapat memonitor karyawan dan memberikan sanksi terhadap karyawan yang tidak masuk kerja.

Peraturan perusahaan yang dilakukan untuk karyawan yang tidak masuk kerja dikarenakan sakit maksimal 3 hari dengan keterangan surat dari dokter, dan cuti maksimal 2 hari. Sedangkan ijin dan alpa dianggap tidak masuk kerja dan dilakukan potongan upah. Selain itu karyawan masuk kerja dari hari senin sampai sabtu dan jam kerja dari jam 8.00 sampai jam 16.00. Kecuali, tidak masuk kerja pada hari minggu dan libur nasional.

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat pada absensi periode desember 2017 jam hari kerja yaitu 24 hari dikarenakan hari libur natal dan hari minggu. Contohnya saja karyawan Emran tidak masuk kerja dikarenakan ijin 2.5 hari, sakit sebanyak 7 hari dan cuti sebanyak 1 hari, maka mendapat potongan upah sebanyak 2.5 hari yaitu sebesar Rp. 65.000,-. Sehingga emran hanya mendapat gaji sebesar Rp 2.435.000,-

Contoh lain yang berbeda, pada karyawan Rivani masuk jam kerja sebanyak 31 hari dikarenakan lembur selama 7 hari dan mendapat uang lembur sebesar Rp 175.000,- sehingga mendapat gaji sebesar Rp 2.675.000,-

Berdasarkan uraian penjelasan diatas, pemberian kompensasi dari perusahaan merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh kinerja karyawan. Pemberian kompensasi yang tepat bagi keinginan karyawan

maupun kemampuan perusahaan, akan menciptakan hubungan kerja sama yang sehat untuk kemajuan kinerja perusahaan. Selain itu, kompensasi yang sesuai dengan keinginan karyawan atas pekerjaannya dapat memacu semangat karyawan untuk bekerja lebih baik dari waktu ke waktu, sehingga memberikan pengaruh positif bagi peningkatan hasil kerja karyawan.

Salah satu faktor lain yang penting agar kinerja dapat berjalan secara optimal yaitu dengan meningkatkan kemampuan karyawan. Kemampuan merupakan bakat yang melekat pada seseorang untuk melakukan suatu kegiatan secara fisik atau mental yang ia peroleh sejak lahir, belajar, dan berasal dari pengalaman (Soehardi, 2011:24). Maka diperlukannya perhatian terhadap tugas yang dikerjakan dengan mempertimbangkan kemampuan (*ability*) karyawan sehingga kinerja meningkat dan tujuan organisasi tercapai.

Kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya dapat dilihat pada penilaian kinerja yang dilakukan oleh Manajer *Human Resource Department* (HRD):

**Tabel I.3 Data Penilaian Kinerja aspek kemampuan Karyawan PT. Cahyani
Indoniaga Bangkaraya**

No.	Nama	Aspek Kemampuan (Bobot 65%)	Nilai	Sub Total / 4	Nilai Mutu
1.	Operator Rangka	1.Pencapaian Hasil Kerja	7	4.1	C
		2.Penguasaan Teknis Kerja	7		
		3.Tempo Kerja	6		
		4.Kreatifitas	5		
2.	Operator Gudang	1.Pencapaian Hasil Kerja	7	4.2	C
		2.Penguasaan Teknis Kerja	7		
		3.Tempo Kerja	7		
		4.Kreatifitas	5		
3.	Operator Springbed	1.Pencapaian Hasil Kerja	7	4.1	C
		2.Penguasaan Teknis Kerja	7		
		3.Tempo Kerja	6		
		4.Kreatifitas	5		
4.	Staff Finance & Accounting	1.Pencapaian Hasil Kerja	7.5	4.4	B
		2.Penguasaan Teknis Kerja	7.5		
		3.Tempo Kerja	7		
		4.Kreatifitas	7		
5.	Salesman	1.Pencapaian Hasil Kerja	7.5	4.4	B
		2.Penguasaan Teknis Kerja	7.5		
		3.Tempo Kerja	7		
		4.Kreatifitas	7		

Sumber : PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya, 2018, diolah oleh peneliti

Berdasarkan uraian data diatas, dapat dilihat bahwa kemampuan (*ability*) dinilai dari pencapaian hasil kerja, penguasaan teknis kerja, tempo kerja dan kreatifitas. Berdasarkan data diatas, aspek tempo kerja dan kreatifitas dinilai rendah dibandingkan aspek lainnya sehingga mempengaruhi keseluruhan penilaian kinerja karyawan. Tempo kerja dinilai rendah dikarenakan karyawan yang kurang cekatan dalam menyelesaikan pekerjaan sedangkan kreatifitas yang dinilai rendah dikarenakan karyawan belum mempunyai inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan selanjutnya. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat dimanfaatkan karena berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan yang ingin dilakukannya (Gibson, 2008:104). Dengan keterampilan yang ada maka karyawan akan berusaha meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerjanya. Sehingga kinerja karyawan meningkat dan perusahaan dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Sikap kerja merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena sikap kerja menunjukkan besarnya perhatian perusahaan kepada karyawan. Antara karyawan satu dengan yang lainnya tidaklah sama dalam mengapresiasi sikap kerja mereka. Dalam ilmu manajemen sumber daya manusia, sebagian besar penelitian tentang sikap kerja difokuskan pada tiga sikap yaitu kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen organisasional (Robbins, 2009). Dari

teori tersebut, sikap kerja merupakan indikator yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Sikap Kerja (*attitude*) yang dimiliki oleh karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya dapat dilihat pada penilaian kinerja yang dilakukan oleh Manajer *Human Resource Department* (HRD):

Tabel I.4 Data Penilaian Kinerja aspek sikap/attitude Karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya

No.	Nama	Aspek Sikap/Attitude (Bobot 35%)	Nilai	Sub Total / 3	Nilai Mutu
1.	Operator Rangka	1. Absensi	7	2.3	C
		2. Disiplin	7		
		3. Kerjasama	6		
2.	Operator Gudang	1. Absensi	8	2.5	C
		2. Disiplin	7		
		3. Kerjasama	6		
3.	Operator Springbed	1. Absensi	6	2.2	C
		2. Disiplin	7		
		3. Kerjasama	6		
4.	Staff Finance & Accounting	1. Absensi	6	2.7	B
		2. Disiplin	7		
		3. Kerjasama	7		
5.	Salesman	1. Absensi	9	3.1	B
		2. Disiplin	7.5		
		3. Kerjasama	7		

Sumber : PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya, 2018, diolah oleh peneliti

Berdasarkan uraian data diatas, dapat dilihat bahwa sikap (*attitude*) dinilai dari tingkat absensi, kedisiplinan dan kerjasama karyawan. Contoh dari data tersebut, aspek absensi dan kerja sama dinilai rendah dalam penilaian kinerja dan mempengaruhi penilaian secara keseluruhan. Pada aspek absensi dinilai rendah dikarenakan karyawan yang tidak masuk kerja pada jam kerja contohnya bekerja selama setengah hari, hal ini mempengaruhi kinerja bisa dilihat pada data absensi bulan desember di Tabel I.2. sedangkan kerja sama dinilai rendah dikarenakan miskomunikasi atau kurangnya koordinasi diantara karyawan sehingga menyebabkan hasil pekerjaan kurang maksimal. Memiliki sikap kerja yang baik dari setiap karyawan merupakan sesuatu yang sangat diinginkan oleh semua perusahaan. Semakin banyak karyawan yang memiliki sikap kerja yang baik, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan semakin meningkat dan mempengaruhi kinerja perusahaan sehingga mencapai tujuan yang diinginkan.

Oleh karena itu, dalam lingkungan perusahaan sikap kerja dan kemampuan karyawan juga merupakan aset berharga bagi perusahaan. Kemampuan (*ability*) karyawan dapat ditingkatkan untuk menyelesaikan pekerjaan dan mencapai target perusahaan. Sedangkan sikap kerja mencerminkan sebuah kecenderungan untuk patuh secara konsisten terhadap aturan perusahaan dan bisa membawa diri dalam menyelesaikan apa yang diperintahkan atau ditugaskan.

Sehingga dengan meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan, serta sikap kerja karyawan di perusahaan, memotivasi mereka untuk lebih semangat dalam bekerja dan meningkatkan kinerja karyawan untuk perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan timbal balik atau balas jasa yaitu kompensasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis mengajukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi, Kemampuan, dan Sikap Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran Kompensasi, Kemampuan, Sikap dan Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya?
2. Apakah Kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya?
3. Apakah Kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya?
4. Apakah Sikap berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya?

5. Apakah Kompensasi, Kemampuan, dan Sikap berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh Kompensasi, Kemampuan, dan Sikap terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya. Dalam rangka untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas maka peneliti memberikan batasan masalah yang meliputi pengaruh Kompensasi, Kemampuan, dan Sikap terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mendapatkan gambaran tentang pengaruh Kompensasi, Kemampuan, dan Sikap terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompensasi secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kemampuan secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Sikap secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya.

5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kompensasi, Kemampuan, dan Sikap secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Cahyani Indoniaga Bangkaraya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penjabaran diatas manfaat yang diharapkan peneliti melaksanakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara umum, khususnya manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan masalah kompensasi, kemampuan, sikap dan kinerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan yang bersangkutan khususnya dalam hal kompensasi, kemampuan, dan sikap dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan suatu manfaat yang baik dan menjadi sumbangan informasi bagi bidang ilmu pengetahuan. Khususnya di bidang manajemen terutama di dalam penelitian kinerja karyawan melalui faktor kompensasi, kemampuan, dan

sikap serta diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian di bidang yang sama.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dibuat dengan tujuan untuk memberikan gambaran garis besar dan menjelaskan isi skripsi hingga dapat menggambarkan hubungan antara satu bab dengan bab lainnya.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang penulisan skripsi, rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, teknik analisa data dan sistematika pembahasan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menyajikan teori yang relevan dengan judul dan permasalahan yaitu mengenai kompensasi, pengembangan karir, motivasi kerja dan kinerja karyawan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas cara dan bagaimana data diperoleh dan diproses dengan menggunakan software khusus untuk mengolah data statistik.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat data yang diperoleh dari perusahaan dan hasil penelitian disertai analisis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulisan akan memberikan kesimpulan mengenai kondisi perusahaan berdasarkan uraian pada bab sebelumnya.

Penulisan yang akan memberikan saran dan keterbatasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

