

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Karyawan adalah bagian dari aset perusahaan yang sangat penting didalam memberikan kontribusinya ke perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik dan juga mampu berkompetisi. Hasil kerja karyawan dapat dipantau dari segi kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan perusahaan. Kinerja karyawan sebagai salah satu indikator keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sebagai penentu didalam kemajuan perusahaan. Dan kinerja juga merupakan sesuatu yang sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan suatu organisasi. (Pasaribu, H, K & Fachrezi 2020)

Perusahaan seharusnya dapat mengelola sumber daya manusia (SDM) yang dimilikinya secara professional sehingga dapat terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut yang merupakan kunci utama pada perusahaan supaya dapat berkembang secara produktif dan wajar. (Mangkunegara, A. 2010)

kinerja adalah sebagai *outcome* dari karyawan yang didasarkan pada proses, hasil, dan sikap kerja karyawan didalam jangka waktu tertentu. Tidak disadari bahwa unsur manusia dalam sebuah organisasi itu bernilai sangat tinggi karena memiliki peran yang sentral dalam setiap gerak langkah organisasi. Merupakan sumber daya organisasi yang pengadaannya memerlukan biaya yang sangat mahal, seperti untuk perekrutan, seleksi dan pengujian, pelatihan dan pengembangan. Oleh karena itu, sebagian ahli manajemen sumber daya manusia menyebut unsur manusia pada sebuah organisasi sebagai modal atau *human capital*. Ketidak sadaran atas begitu krusial dan berharganya unsur manusia dalam organisasi. (Hasibuan, Malayu 2012)

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih serta munculnya inovasi-inovasi baru di bidang teknik produksi, telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusianya, agar dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Sumber daya manusia sebagai karyawan tidak lepas dari masalah yang berkaitan dengan K3 saat bekerja, dengan menjamin K3 dapat menumbuhkan semangat kerja pada karyawan. (Apriani, 2017)

Suatu kecelakaan dapat terjadi karena berbagai faktor penyebab, dan kecelakaan tidak akan terjadi dengan sendirinya. Salah satu penyebab utama kecelakaan yaitu faktor manusia atau dikenal dengan istilah tindakan tidak aman yang dilatar belakangi oleh kurangnya pengetahuan, keterampilan, sikap dan tingkah laku yang tidak aman dan lain sebagainya. Sebenarnya kemungkinan terjadinya kecelakaan kerjadapat dihilangkan atau diminimalisasi dengan meningkatkan pengetahuan tentang potensi bahaya yang ditimbulkan di tempat kerja, karena semakin tinggi tingkat pengetahuan pekerja maka semakin besar pula tingkat produktivitasnya. (Sunariyanto, 2014)



**Gambar 1.1** Angka Kecelakaan Kerja Indonesia Dalam 8 Tahun Terakhir

*\*Sumber: BPJS Kesehatan*

Mengacu pada laporan tahunan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan dalam delapan tahun terakhir (2015 - November 2022) sebagian besar terjadi peningkatan jumlah kecelakaan kerja di setiap tahunnya.

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan pada 2015 telah terjadi sebanyak 110.285 kasus kecelakaan kerja, sedangkan tahun 2016 angka kecelakaan kerja turun menjadi 101.367 kasus saja. Namun setelah 2016, angka kecelakaan kerja selalu mengalami lonjakan di tahun-tahun berikutnya. Terbukti pada 2017 terjadi sebanyak 123.040 kasus kecelakaan kerja, sementara itu pada tahun 2018 angka kecelakaan ini mencapai 173.415 kasus. Pada 2019, hasil datanya kian meningkat hingga jumlah kecelakaan kerja mencapai 182.835 kasus.

Mengutip data BPJS Ketenagakerjaan ini, dapat dilihat bahwa jumlah angka kecelakaan kerja sejak pandemi 2020 hingga 2022 angkanya meningkat berada disekitar 200 ribuan kasus. Dapat dilihat bahwa pada tahun 2020 terjadi sebanyak 221.740 kasus kecelakaan kerja, sedangkan pada 2021 ini menyentuh angka 234.270 kasus. Hingga November 2022, angka kecelakaan kerja pada tahun kemarin mencapai 265.334 kasus. Meningkatnya kasus kecelakaan kerja ini membuat Menteri Ketenagakerjaan R.I., Ida Fauziah, SHI menyampaikan penerapan K3 sebagai prioritas guna terwujudnya peningkatan produktivitas kerja.

Berdasarkan data yang disebutkan diatas, faktor perlindungan dan keamanan karyawan didalam bekerja adalah faktor yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan memiliki perasaan aman dan nyaman karena perusahaan memberikan perlindungan yang baik, maka karyawan tersebut akan bekerja dengan perasaan yang tenang dan dapat bekerja secara prima.

Pemerintah, pengusaha, pekerja dan organisasi – organisasi secara bersama – sama menghadapi sebuah tantangan besar dalam upaya melindungi keselamatan dan kesehatan di tempat kerja. Tempat kerja merupakan sarana yang paling efektif dimana pengusaha dan pekerja secara bersama – sama

memberikan penyebaran informasi dan melakukan serangkaian sosialisasi terkait K3.

PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) beroperasi di dua lokasi, Lampung dan Kalimantan Tengah. Kedua pabrik tersebut terdiri dari pabrik penghancuran dan pengolahan untuk menghasilkan Inti Sawit dan diolah menjadi *Crude Palm Kernel Oil* (CPKO). PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) Lampung berlokasi di Banjar Sari, Metro Raya – Lampung dengan kapasitas hingga 600 Ton Biji Sawit per hari. Pabrik lainnya berlokasi di Baamang, Kabupaten Waringin Timur – Kalimantan Tengah, dibangun pada tahun 2012 dan mampu memproduksi Inti Sawit hingga 1000 Ton per hari. Kedua pabrik ini juga memproduksi *Palm Kernel Expeller* (PKE) yang merupakan produk sampingan dari penghancuran dan pengeluaran minyak dari *Palm Kernel*. *Palm Kernel Expeller* (PKE) sebagian besar dikenal sebagai pakan ternak berkualitas yang mengandung protein kasar tingkat tinggi dan tingkat energi sedang. *Palm Kernel Expeller* (PKE) olahan dari PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) terutama akan diekspor ke Eropa, Korea, Australia dan Selandia Baru.

Pada bulan April 2004, PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) diresmikan menjadi kawasan berikat yang mengharuskan seluruh hasil produksinya ditujukan untuk ekspor, oleh karena itu PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) mengutamakan kualitas dan keamanan produknya dengan tolok ukur internasional. Untuk memenuhi persyaratan standar, PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) menerapkan Sistem Manajemen Keamanan Pangan (FSMS) yang mengacu pada Standar GMP+ dan Sistem *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) untuk mendapatkan izin beroperasi di sektor pakan internasional. PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) diberikan sertifikat GMP+B2 pada Oktober 2002, dan telah beroperasi di bawah standar GMP+ sejak saat itu.

PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) juga berhasil memperoleh Sertifikat GMP No.13 tentang pengawasan mutu pakan ternak yang akan diekspor ke Den Haag, Belanda. Dan pada bulan Maret 2006, PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) mendapatkan sertifikat untuk mengekspor pakan ternaknya ke Den

Haag. Menyusul pengakuan yang diterima dari Den Haag, PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) dianggap sebagai salah satu produsen *Crude Palm Kernel Oil* (CPKO) terkemuka di Indonesia.

Dalam mewujudkan karyawan dengan kinerja yang baik, banyak faktor yang perlu diperhatikan. Adapun faktor – faktor tersebut yakni K3, beban kerja serta stress kerja. Salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan adalah program K3. Teori pengertian K3 umumnya terbagi menjadi tiga diantaranya ialah pengertian K3 menurut filosofi keilmuan serta menurut standard. Berikut adalah pengertian dan definisi K3 adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempumaan karya dan budaya menuju masyarakat adil dan makmur. (Mangkunegara, A. 2010)

K3 merupakan salah satu persyaratan untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan, dimana K3 juga merupakan kebijakan yang dibuat pemerintah untuk melindungi tenaga kerja dan mengatur hak-hak serta kewajiban pegawai terhadap perusahaan. Perlindungan terhadap tenaga kerja merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan oleh pihak perusahaan terhadap pegawainya, sehingga pegawai dapat bekerja lebih tenang, aman, nyaman dan target produksi dapat terpenuhi. Program K3 bertujuan untuk melindungi para tenaga kerja, meningkatkan kualitas hidup, kesejahteraan para pegawai, dan kinerja karyawan, tujuan-tujuan tersebut dapat terlaksana apabila terjadi timbal balik antara para pegawai dan pihak perusahaan sehingga masing-masing pihak mendapatkan keuntungan dari proses timbal balik tersebut. (Tarwaka 2014)

Kondisi lain adalah masih kurangnya kesadaran dari sebagian besar masyarakat perusahaan/industri, baik pengusaha maupun tenaga kerja akan arti pentingnya K3 merupakan hambatan dan tantangan yang sering dihadapi. Agar masalah K3 dapat dilaksanakan dengan baik diperlukan pembinaan dan pengawasan secara menyeluruh dan berkesinambungan. Oleh sebab itu, K3 yang merupakan salah satu bagian dari upaya perlindungan terhadap tenaga kerja perlu dikembangkan dan ditingkatkan pada setiap tingkatan proses kerja. Tujuan yang tersebut baru dapat tercapai apabila kecelakaan termasuk

kebakaran, peledakan, pencemaran lingkungan dan penyakit akibat kerja dapat dicegah dan dikendalikan hingga batas yang tidak membahayakan. Oleh karena itu setiap usaha K3 tidak lain adalah pencegahan dan penanggulangan kecelakaan di tempat kerja. (Tarwaka 2014)

Beban kerja sebagai suatu beban aktivitas mental, fisik, sosial yang diterima oleh seseorang yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu yang telah ditetapkan, atau sesuai dengan kemampuan fisiknya, maupun keterbatasan pekerja yang menerima beban tersebut. (Wahdaniah 2018)

Mengingat bahwa kerja manusia bersifat mental dan juga fisik, serta masing – masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda – beda. Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi dapat mengakibatkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *overstress*, kebosanan serta rasa jenuh (*understress*). Pada umumnya, jumlah pembebanan kerja yang optimal akan dapat dicapai, apabila tidak ada tekanan dan ketegangan yang berlebihan baik secara fisik maupun secara mental. (Tarwaka 2013)

Mengutip dari Permendagri No. 12 / 2008, yang menyatakan bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus diterima oleh suatu jabatan didalam sebuah unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan normal waktu. Apabila kemampuan pegawai lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul perasaan bosan jenuh terhadap tuntutan pekerjaan tersebut. Dan sebaliknya, apabila kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan maka akan muncul kelelahan yang berlebih. Oleh karena itu, yang sangat penting untuk menjadi perhatian oleh perusahaan untuk mempengaruhi kinerja karyawannya adalah adanya pembagian beban kerja yang tepat dan juga sesuai dengan kemampuan karyawan. (Chandra, Rini 2017)

Masalah stress kerja yang terjadi dalam organisasi menjadi gejala yang penting untuk diamati semenjak mulai munculnya tuntutan untuk efisien didalam pekerjaan. Pimpinan dapat selalu memberikan beban kerja yang berlebihan kepada karyawan yang kemudian membuat karyawan menjadi

stress dalam bekerja yang dapat berdampak terhadap memburuknya kinerja karyawan. (Fauzi 2018a)

Pada dasarnya berbagai macam sumber stress dapat dikelompokkan yaitu yang berasal dari dalam pekerjaan maupun yang berasal dari luar pekerjaan seseorang itu sendiri. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stress yang berasal dari pekerjaan pun dapat berbagai macam seperti adanya desakan waktu, iklim kerja yang dapat memunculkan rasa tidak aman, kurangnya informasi yang berasal dari umpan balik tentang prestasi kerja seseorang, penyeliaan supervisi yang kurang baik, beban pekerjaan tugas yang terlalu berat, ketidak seimbangan antara wewenang dan tanggung jawab, ketidak jelasan peran karyawan dalam keseluruhan kegiatan organisasi, prestasi yang ditimbulkan oleh intervensi pihak lain yang terlalu sering sehingga seseorang merasa terganggu konsentrasinya, konflik perselisihan antara atau dengan pihak didalam maupun di luar kelompok kerjanya, perbedaan sistem nilai yang dianut pada karyawan dan yang dianut oleh organisasi dan perubahan yang terjadi yang pada umumnya menimbulkan rasa ketidakpastian. (Siagian, Sondang 2012)

Mengingat pentingnya pelaksanaan program K3 yang menjadi salah satu hak asasi dan salah satu upaya didalam peningkatan kinerja karyawan diperusahaan itu sendiri. Sehingga sangat diperlukan perhatian yang lebih serius bagi perusahaan agar karyawan yang bekerja merasa terlindungi keselamatan dan kesehatannya, jika karyawan merasa terlindungi maka karyawan dapat merasa nyaman dalam bekerja sehingga kinerjanya dapat meningkat.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada Perusahaan PT. Sinarjaya Inti Mulya ditemukan adanya keluhan beberapa karyawan terkait program K3 yaitu kurangnya perhatian manajemen perusahaan terhadap pelaksanaan program K3, dengan tidak dilakukannya pemeriksaan kesehatan sebelum kerja dan pemeriksaan kesehatan berkala terhadap karyawan, kurangnya pembinaan atas penyesuaian pekerjaan terhadap tenaga kerja, kurangnya

pembinaan terhadap tenaga kerja yang mempunyai keahlian khusus, kurangnya pelatihan tentang pertolongan pertama pada kecelakaan.

Berdasarkan fenomena tersebut dan beberapa kesimpulan dari penelitian sebelumnya, peneliti berpandangan bahwa perlu dilakukan sebuah penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh program K3, beban kerja yang Berhubungan oleh stress kerja pada perusahaan agar dapat diketahui bagaimana kinerja karyawannya. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul penelitian **Pengaruh Program Kesehatan Keselamatan Dan Kerja, Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Berhubungan Oleh Stress Kerja Pada PT. Sinarjaya IntiMulya Unit Kerja Srengsem.**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan diatas, identifikasi terhadap masalah yang muncul antara lain:

1. Kinerja karyawan yang dirasakan menurun sebagai dampak tidak langsung dari kurangnya kesadaran dari karyawan dan perusahaan dalam menerapkan program K3 dan perlindungan terhadap karyawan, evaluasi beban kerja dan penilaian stress kerja terhadap karyawan
2. Perusahaan kurang memahami dan mengawasi tentang program K3 sehingga penerapan K3 dan perlindungan terhadap karyawan dirasakan kurang efektif.
3. Karyawan kurang menerapkan dan membudayakan K3 di tempat kerja walaupun perusahaan sudah menerapkan program K3. Sehingga bagi beberapa karyawan aturan K3 dan protokol yang dibuat oleh perusahaan menjadikan karyawan kurang bebas untuk beraktifitas.
4. Beban kerja yang berlebihan yang di berikan pimpinan kepada karyawan dan perusahaan tidak melakukan evaluasi terhadap beban kerja karyawan secara berkala.

5. Terjadinya pertambahan tingkat stress kerja karyawan di perusahaan dikarenakan perusahaan tidak melakukan evaluasi terhadap beban kerja karyawan secara berkala.

### **1.3. Batasan Masalah**

Peneliti membatasi perusahaan yang akan dijadikan sebagai sampel yaitu hanya pada PT. Sinarjaya Inti Mulya (SJIM) Unit Srengsem perusahaan yang berada di kota Bandar Lampung. Hal ini bertujuan agar penelitian dapat dilaksanakan secara mendalam dan untuk memastikan keaslian data serta objek penelitiannya.

Penulis menyadari banyaknya variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan maka pada penelitian ini, penulis hanya melakukan pembahasan tentang kinerja karyawan, yang meliputi aspek program K3, beban kerja dan juga membatasi variabel stress kerja sebagai variabel mediating.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis menyusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh program K3 terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?
2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?
3. Apakah ada pengaruh program stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?
4. Apakah ada pengaruh program K3 terhadap stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?
5. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?
6. Apakah ada pengaruh program K3 terhadap kinerja karyawan yang berhubungan oleh stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?

7. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan yang berhubungan oleh stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh program K3 terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem
2. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem
3. Untuk mengetahui pengaruh stress kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem
4. Untuk mengetahui pengaruh program K3 terhadap stress kerja PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem
5. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem
6. Untuk mengetahui pengaruh program K3 terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem
7. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh stress kerja pada PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Srengsem

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis yaitu sebagai referensi bagi pengembangan teori dan penelitian selanjutnya tentang K3 terhadap kinerja kerja karyawan, beban kerja sebagai akibat adanya tuntutan pada pekerjaan yang berlebih sementara kapasitas yang dimiliki individu terbatas.
2. Manfaat Praktis yaitu sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pada organisasi khususnya bagian personalia *Human Resource Development (HRD) Health, Safety, and Environment (HSE)* dalam mengenal kondisi kelelahan fisik, mental dan emosi karyawan yang bila

berlangsung lama dapat berpotensi pada stress kerja, sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program K3 di perusahaan, sebagai bahan dalam melakukan evaluasi terhadap perlindungan tenaga kerja dan melakukan pembinaan dalam meningkatkan program K3 bagi tenaga kerja karyawan di perusahaan.

3. Bagi Peneliti yaitu Hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta memperoleh gambaran secara langsung tentang K3, dapat digunakan sebagai program - program kegiatan yang berkaitan dengan program K3 dan sebagai bahan pengabdian bagi masyarakat.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan dibuat agar dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh serta mempermudah pemahaman atas penelitian. Kerangka penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab yang masing-masing dijabarkan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab pendahuluan ini berisi perihal uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dalam penelitian, serta sistematika penulisan yang dilakukan. Adapun tujuan dilakukannya pemberian informasi secara umum mengenai Efektivitas Penerapan Manajemen K3 di PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Kerja Srengsem.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab tinjauan pustaka meninjau mengenai telaah pustaka yang menjabarkan mengenai uraian landasan teori yang diterapkan sebagai bahan dasar penelitian yang dilakukan. Penulisan ini meliputi rangkaian teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, mengembangkan pola kerangka berpikir, menjabarkan terkait beberapa penelitian sebelumnya serta peneliti membuat hipotesis penelitian tentang apa itu Efektivitas Penerapan Manajemen K3.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab metodologi penelitian yang menjelaskan lebih lanjut perihal *variable* yang ada dalam penelitian, perihal definisi, penentuan penetapan populasi dan sampel, jenis data dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data informasi penelitian serta metode analisis yang digunakan dalam analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab hasil dan pembahasan ini mengkaji berkaitan dengan uraian hasil dari penelitian yang telah dilakukan kemudian akan dibahas secara lebih lanjut, yang didalamnya terdapat deskripsi mengenai objek dalam penelitian, analisis data penelitian, pembahasan hasil, serta *interpretasi* dari hasil penelitian mengenai Efektivitas Penerapan Manajemen K3 di PT. Sinarjaya Inti Mulya Unit Kerja Srengsem

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab penutup ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang meliputi kesimpulan hasil penelitian, implikasi bagi *manajerial* maupun *teoritis*, keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak penelitian yang akan melakukan pada periode selanjutnya dan bagi pembaca pada umumnya

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka memuat sumber kepustakaan yang digunakan dalam pelaksanaan dan pembuatan skripsi, daftar buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian orang, dan bahan-bahan yang dijadikan referensi.

## **LAMPIRAN**

Bagian ini berisi data yang dapat mendukung atau memperjelas pembahasan atau uraian yang dikemukakan dalam bab-bab sebelumnya. Data tersebut dapat berupa gambar, tabel, formulir, ataupun *flowchart*.