

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting dan harus dikelola untuk tujuan pencapaian tujuan organisasi atau bisnis. Sumber daya manusia adalah hal utama dari organisasi dibandingkan dengan hal-hal lain seperti modal, teknologi, karena manusia sendiri dapat dikembangkan kemampuannya.

Pertumbuhan perubahan ekonomi dan kemajuan teknologi yang begitu cepat menjadi tantangan besar bagi bisnis untuk tumbuh agar tetap bertahan. Perkembangan saat ini memungkinkan setiap organisasi atau perusahaan untuk meningkatkan fungsi manajemennya melalui sumber daya manusia untuk mempertahankan kinerjanya. Karena perubahan tersebut akan mempengaruhi pekerjaan karyawan.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, perhatian yang cukup harus diberikan agar mereka dapat bekerja secara efisien dengan menciptakan hasil yang berdampak positif bagi bisnis. Sumber daya manusia (SDM) harus dikelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan perusahaan. Jika tidak, beberapa karyawan dapat merasa tidak nyaman dan cemburu pada pekerja yang lain jika terdapat karyawan yang tidak mengerjakan pekerjaan dengan benar, dan seiring berjalannya waktu, mereka tidak akan dapat mencapai tujuan kerja perusahaan.

Hasibuan (2020) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengelola hubungan dan pekerjaan karyawan agar efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Perusahaan adalah sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan uang,

mengembangkan pemimpin yang baik dan memberikan layanan agar orang dapat memenuhi kebutuhannya bahkan tumbuh, sehingga kinerja karyawan sangat penting sebagai faktor keberhasilan dalam perusahaan. Dijelaskan pula bahwa keberhasilan perusahaan mempengaruhi hasil kerja setiap orang dalam perusahaan yaitu hasil kerja total.

Kinerja merupakan salah satu contoh mengenai tingkat pencapaian suatu program kebijakan atau kegiatan dalam mewujudkan sasaran, visi dan misi beserta tujuan organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diukur jika individu atau kelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau keberhasilan sebagai tolak ukur yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja tidak akan diketahui tanpa adanya tolak ukur keberhasilannya HBA Afrizal (2022).

Penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menilai kemajuan karyawan dalam menjalankan tugasnya. Penilaian kinerja ini penting baik perusahaan maupun karyawan mencari umpan balik untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja mereka. Analisis dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang diperoleh karyawan dengan standar kerja. Apabila hasil kerja yang diperoleh memenuhi atau melebihi standar kerja, maka dapat dikatakan pekerjaan karyawan tersebut termasuk dalam sektor yang tepat. Sebaliknya, orang yang kinerjanya tidak memenuhi standar kinerja termasuk dalam kategori tidak berhasil. Efisiensi/melakukan pekerjaan yang tepat merupakan senjata ampuh untuk menghadapi persaingan di era globalisasi.

kepemimpinan adalah kemampuan individu dengan menggunakan jabatan atau kekuasaannya untuk memengaruhi, memotivasi, dan mendukung usaha yang memungkinkan orang lain memberikan kontribusi pada pencapaian tujuannya bersama HBA Afrizal (2022).

Hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan kinerja karyawan dapat dilihat dalam penelitian yang dilakukan oleh Azimatun dkk (2020) yang mendapatkan hasil bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara

Kepemimpinan Transformasional transformasional dengan kinerja karyawan, artinya semakin tinggi kepemimpinan transformasional yang dimiliki oleh perusahaan maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Untuk memajukan peran seorang pemimpin, seorang pemimpin harus mampu melakukannya menginspirasi dengan berpikir bagaimana menginspirasi bawahan, sehingga mereka mau bekerja keras dan memberikan semua haknya dan keterampilan yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya Perusahaan tidak hanya mencari orang-orang yang berpotensi, mampu dan berkualitas, tetapi yang terpenting, mereka siap bekerja keras dan berkeinginan untuk berprestasi hasil pekerjaan yang baik.

Handoko (2016) menyatakan, dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, loyalitas kerja, keamanan, kualitas kehidupan kerja terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Salah satu bentuk kepemimpinan yang dianggap efektif adalah kepemimpinan transformasional.

Kepemimpinan yang efektif/tepat datang dengan komitmen yang dapat dijaga. Karyawan memiliki kesepakatan bersama akan memberikan keuntungan bagi perusahaan karena karyawan bekerja produktif dan stabil. Jika perusahaan tidak dapat memenuhi komitmennya dalam organisasi, apa yang akan terjadi adalah apa yang diinginkan karyawan pindah ke perusahaan lain.

Beban kerja juga mempengaruhi kerja karyawan, kerja manusia ditentukan dalam standar kerja perusahaan sesuai dengan jenis pekerjaannya, dengan memberikan kerja yang efektif perusahaan dapat menentukan sejauh mana karyawan dapat diberikan pekerjaan yang banyak. Beban kerja tersebut dapat menimbulkan konflik atau tekanan yang dapat menimbulkan stres pada karyawan.

Menurut Eric (2022) Beban kerja adalah masalah persepsi. Persepsi diartikan sebagai suatu proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan inderanya untuk memberi makna pada lingkungannya. Beban kerja merupakan sesuatu yang sangat erat kaitannya dengan suatu pekerjaan, dimana individu memberikan penilaian terhadap sejumlah tuntutan tugas atau aktivitas yang

membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus dia selesaikan dalam waktu tertentu, baik itu telah dilakukan maupun tidak. dampak positif atau negatif pada pekerjaannya.

PT. Tiga Jaya Kencana adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelaksanaan konstruksi. PT. Tiga Jaya Kencana. Di dirikan sejak 2012 PT. Tiga Jaya Kencana selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan berbagai cara, termasuk melalui pengembangan kepemimpinan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Tiga Jaya Kencana. PT. Tiga Jaya Kencana beralamatkan di PURNAWIRAWAN GG SWADAYA 5 KEL. GUNUNG TERANG, LANGKAPURA. PT. Tiga Jaya Kencana memiliki jumlah Karyawan sebanyak 35 Karyawan pada tahun 2022. Berikut Ini Merupakan Struktur Organisasi Karyawan PT. Tiga Jaya Kencana.

**Tabel 1.1**

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
<b>1</b>	Admin	2
<b>2</b>	Draftman	1
<b>3</b>	Bendahara	1
<b>4</b>	Hse K3	1
<b>5</b>	Helper	19
<b>6</b>	Social Media Specialist	1
<b>7</b>	Mandor	4
<b>8</b>	Pelaksana Lapangan	1
<b>9</b>	Marketing	1
<b>10</b>	Kepala Tukang	4
<b>Total</b>		<b>35</b>

*Sumber Data: PT. TIGA JAYA KENCANA*

PT. Tiga Jaya Kencana dengan optimis memandang hari depan, untuk mencapai keberhasilan yang lebih besar lagi memiliki permasalahan terkait kinerja karyawannya. Model pengelolaan manajemen perusahaan akan mendorong keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya. Disisi lain kinerja organisasi tergantung pada kinerja individu atau dengan kata lain kinerja individu akan memberikan kontribusi pada kinerja organisasi baik secara individu maupun kelompok efektif dan efisien diperlukan kinerja yang optimal yaitu kinerja yang menyangkut tentang situasi berbentuk aktivitas dan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, memberikan kekuatan atas kinerja organisasi. Sedangkan untuk dapat mencapai tujuan akan terhambat.

Berikut adalah kriteria penilaian kinerja Karyawan PT. Tiga Jaya Kencana

**Tabel 1. 2 Kriteria Penilaian Karyawan PT. Tiga Jaya Kencana**

No	ASPEK	HURUF MUTU	BOBOT	KETERANGAN
1	Kualitas	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Buruk
2	Kuantitas	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Buruk
3	Tanggung Jawab	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Buruk
4	Ketepatan Waktu	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Buruk
5	Kemandirian	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	70-79	Cukup
		D	50-69	Buruk

*Sumber : PT. Tiga Jaya Kencana*

Tabel 1.2 merupakan standar penilaian kinerja karyawan di PT. Tiga Jaya Kencana menjelaskan evaluasi kerja positif dari 70-100, kriteria kinerja positif berikut memiliki aspek-aspek yang dijadikan kriteria penilaian kinerja yaitu, kualitas sebagai hasil pekerjaan yang dilakukan, kuantitas sebagai jumlah pekerjaan yang dilakukan, tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan, ketepatan waktu pekerjaan, ketergantungan pekerjaan yang dilakukan dalam proses penyelesaian suatu pekerjaan tertentu.

**Tabel 1.3 Penilaian Kinerja Karyawan PT. Tiga Jaya Kencana**

No	Unsur Yang Dinilai	Rata-Rata Presentase		Kategori	
		Tahun		Tahun	
		2021	2022	2021	2022
1	Kualitas	84.69%	78.82%	B	C
2	Kuantitas	80.19%	83.38%	B	B
3	Tanggung Jawab	78.67%	76.34%	C	C
4	Ketepatan Waktu	81.46%	79.58%	B	C
5	Kemandirian	81.75%	79.23%	B	C

*Sumber : PT. Tiga Jaya Kencana*

Berdasarkan Tabel 1.3 menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan mengalami fluktuatif yang cenderung mengalami penurunan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun dapat kita lihat pada tahun 2021 unsur yang dinilai dibawah standar dengan kategori cukup terdapat pada tanggung jawab dengan perolehan angka sebesar 78.67% sedangkan pada tahun 2022 pada PT.Tiga Jaya Kencana mengalami penurunan yang cukup signifikan yakni pada penilaian indikator Kualitas, Tanggung Jawab, Ketepatan waktu dan Kemandirian masih di bawah standar yang telah di tetapkan oleh PT.Tiga Jaya Kencana yaitu ditingkat cukup. Penilaian dihitung dengan menggunakan standar nilai yang sudah diatur oleh PT.Tiga Jaya Kencana itu sendiri. Dari hasil tersebut penilaian kinerja karyawan pada indikator Kualitas 78,82%, Tangung jawab 76,34% ketepatan waktu 79,58% dan Kemandirian 79,23% di kategorikan cukup yang disebabkan karena kurangnya pendekatan pimpinan secara langsung dalam memberikan arahan terhadap karyawannya, masih ada karyawan yang hadir dengan tidak tepat

waktu di tempat kerja, tanggung jawab kerja karyawan yang masih kurang serta kemandirian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan belum maksimal. Hal tersebut akan berdampak buruk pada kinerja karyawan perusahaan PT.Tiga Jaya Kencana. Jika hal ini terus terjadi maka akan menimbulkan dampak yang tidak baik bagi PT.Tiga Jaya Kencana.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara yang kami lakukan dengan beberapa karyawan dan manajer HRD di PT.Tiga Jaya Kencana,ditemukan bahwa perusahaan mengharapkan agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan efektif dan menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.Adapun beberapa masalah kinerja yang telah teridentifikasi adalah sebagai berikut:

Pertama, masalah berkaitan dengan kualitas pekerjaan. Kualitas hasil pekerjaan yang diberikan oleh karyawan belum mencapai standar terbaik yang diharapkan.

Kedua, dalam hal kuantitas, jumlah pengerjaan belum mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Ketiga, sebagian karyawan juga belum menunjukkan sikap loyalitas yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini telah berdampak negatif pada hasil pekerjaan mereka, yang belum dapat mencapai tingkat pencapaian yang diharapkan oleh pimpinan perusahaan.

Ketiga masalah ini berkontribusi pada penurunan kuantitas pekerjaan karyawan dan tidak sesuai dengan harapan pimpinan perusahaanTop of Form

Tingkat ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu aktivitas memiliki peran vital dalam mencapai efektivitas dan efisiensi. Meskipun di PT.Tiga Jaya Kencana telah dilakukan upaya untuk koordinasi yang baik antara waktu, output, dan pengoptimalkan waktu untuk aktivitas lainnya, masih terdapat beberapa karyawan yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu. Kebiasaan menunda-nunda pekerjaan menyebabkan ketidakmampuan dalam mencapai target waktu yang telah ditetapkan oleh pimpinan, mengakibatkan rendahnya tingkat efektivitas dan efisiensi dalam penyelesaian pekerjaan.

Selain itu, efektivitas penggunaan sumber daya manusia di organisasi juga menjadi perhatian. Beberapa karyawan menyampaikan keluhan terkait pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, sehingga mereka menghadapi kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Faktor ini dapat mempengaruhi keuntungan dan mengakibatkan kerugian pada setiap unit penggunaan sumber daya.

Kemudian, tingkat kemandirian karyawan juga menjadi isu. Sebagian karyawan masih memerlukan bimbingan atau pendampingan dari pengawas dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Ketidakmampuan beberapa karyawan untuk mandiri, terutama dalam mengambil keputusan saat pimpinan tidak berada di lokasi atau pada karyawan baru, dapat menghambat produktivitas karyawan lainnya. Dalam menghadapi tantangan ini, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor penghambat yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target pekerjaan yang telah ditetapkan. Tindakan yang tepat diperlukan untuk memastikan bahwa dampak negatif terhadap perusahaan dapat dihindari dan efektivitas kerja dapat ditingkatkan.

Hasil wawancara yang kami peroleh dari PT.Tiga Jaya Kencana mengungkapkan bahwa kepemimpinan di perusahaan tersebut memiliki beberapa kendala. Pimpinan yaitu Supervisor tampaknya kurang menunjukkan empati terhadap bawahannya yang menghadapi kesulitan dalam pekerjaan mereka. Kebiasaan kepemimpinan belum mencerminkan standar kepemimpinan yang ideal, dan beberapa karyawan merasa bahwa pimpinan mereka belum efektif dalam memberikan bimbingan langsung dalam pekerjaan mereka. Selain itu, ada kecenderungan bahwa pemimpin ingin mengambil alih semua inisiatif dan strategi tanpa memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk berpartisipasi. Ini dapat menghambat kreativitas dan kontribusi karyawan dalam merencanakan dan menjalankan tugas mereka.



Terdapat juga keluhan dari beberapa karyawan terkait perlakuan pimpinan terhadap kesalahan kecil. Sikap yang berlebihan terhadap kesalahan kecil dapat menciptakan ketidaknyamanan di antara karyawan, menghambat kinerja mereka, dan mengurangi motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik.

Selain itu, ada kritik terhadap ambisi tinggi pemimpin dalam mencapai target kinerja tanpa memberikan toleransi kepada bawahannya. Hal ini dapat menyebabkan tekanan berlebihan pada karyawan yang mungkin tidak mampu mencapai tuntutan yang diberikan.

Diperlukan perubahan dalam kepemimpinan yang lebih efektif di mana pemimpin dapat memberikan arahan, dorongan, dan keteladanan kepada bawahannya. Jika masalah ini tidak segera ditangani dan dievaluasi oleh pihak perusahaan, dampak negatifnya dapat berdampak buruk terhadap kinerja perusahaan dan karyawan, serta menghambat pencapaian tujuan perusahaan.

Selain kepemimpinan permasalahan yang melanda perusahaan adalah beban kerja. Beberapa karyawan merasa terbebani dan mengeluh tentang tingkat pekerjaan yang mereka hadapi. Masalah utama adalah kurangnya pemahaman karyawan terhadap medan kerjanya, yang kadang-kadang menghasilkan keputusan yang tidak selalu menguntungkan bagi mereka. Selain itu, ada beberapa karyawan yang belum dapat mengelola waktu kerja mereka dengan efektif, terutama karena mereka dihadapkan pada jadwal yang sangat padat dengan tuntutan pencapaian target kinerja yang ketat.

Beban pekerjaan semakin diperparah oleh kapasitas pekerjaan yang melebihi batas kemampuan karyawan, bahkan beberapa di antara mereka memiliki lebih dari satu tugas yang harus mereka selesaikan. Namun, sebaliknya, ada juga karyawan yang kesulitan menyelesaikan pekerjaan mereka tepat waktu karena jadwal yang diberikan tidak selalu mencerminkan tingkat kesulitan tugas tersebut. Akibatnya, banyak karyawan yang merasa tertekan dan cenderung kurang termotivasi dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Standar pekerjaan yang tinggi yang ditetapkan oleh perusahaan juga menjadi beban tersendiri bagi sebagian besar karyawan. Hal ini menyebabkan perasaan jenuh dan bahkan dorongan untuk mencari pekerjaan baru. Jika permasalahan ini dibiarkan berlarut-larut, dampak negatifnya akan sangat merugikan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan informasi dan rekomendasi kepada manajemen PT. Tiga Jaya Kencana tentang pentingnya pengembangan kepemimpinan transformasional dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti dan praktisi manajemen yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kepemimpinan transformasional dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di perusahaan konstruksi.

Berdasarkan perhatian terhadap beberapa situasi di atas, menunjukkan perlunya menganalisis karyawan dengan mengetahui faktor-faktor penyebab masalah pada karyawan, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul: **“PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. TIGA JAYA KENCANA DI KOTA BANDAR LAMPUNG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan penjabaran dari pokok persoalan yang akan diangkat dalam penelitian:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT. Tiga Jaya Kencana?
2. Bagaimana pengaruh Beban Kerja terhadap hubungan antara kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan pada PT. Tiga Jaya Kencana?
3. Apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. Tiga Jaya Kencana?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

#### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh Karyawan Perusahaan PT. Tiga Jaya Kencana Kota Bandar Lampung

#### **1.3.2 Ruang lingkup Objek**

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional, Beban Kerja, dan Kinerja karyawan PT. Tiga Jaya Kencana Kota Bandar Lampung

#### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan pada Karyawan PT. Tiga Jaya Kencana berkedudukan di Tanjung Karang Barat, Kota Bandar Lampung.

#### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini adalah waktu yang didasarkan berdasarkan kebutuhan penelitian dari bulan Februari 2023 sampai dengan Agustus 2023

#### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Manajemen Sumber daya Manusia tentang Kepemimpinan Transformasioal, Beban Kerja dan Kinerja Karyawan di PT. Tiga Jaya Kencana Kota Bandar Lampung

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan, serta untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis apakah Beban Kerja dapat memoderasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan kontribusi bagi dunia akademik dalam penelitian tentang pengaruh Beban Kerja dan kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan.
2. Memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengembangan kepemimpinan transformasional.
3. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dapat membantu perusahaan dalam merancang strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan.
4. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti atau mahasiswa yang ingin melakukan penelitian sejenis di masa depan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

##### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

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

Bab ini menjelaskan tentang kerangka teoritis, penelitian terdahulu, tinjauan pustaka yang memuat teori-teori secara konseptual yang diharapkan mampu mendukung pokok-pokok permasalahan yang diteliti,

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang rancangan penelitian, sample, dan populasi, sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional variable, serta metode analisis data yang digunakan dalam penmcapaian tujuan penelitian atas rumusan masalah penelitian.

### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang gambaran umum analisis. Analisis ditujukan untuk menguji hipotesis dan menyimpulkan pemecahan masalah penelittian.

### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, saran saran bermanfaat yang dapat di berikan bagi penelitian selanjutnya.

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN-LAMPIRAN