

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan di dalam suatu perusahaan akan dapat bekerja dengan baik dalam menghasilkan suatu keuntungan bagi dirinya dan juga bagi perusahaan apabila mereka mempunyai semangat yang tinggi terhadap pekerjaan tersebut. Semangat yang tinggi dapat tumbuh apabila para pengusaha selalu menyadari akan kewajiban-kewajiban terhadap para karyawan tersebut, dalam hal ini membimbing, membina dan merawatnya secara wajar sesuai dengan asas-asas kemanusiaan serta menghargainya sebagai pelaksana dari perusahaan.

Wilson Bangun (2012, p.231) menyatakan bahwa, kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai pegawai berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan untuk mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang pegawai dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja. Seorang pegawai dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaannya atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk mengetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap pegawai dalam perusahaan.

Sedangkan menurut Risky Nur Adha (2019) Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performence* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya dicapai seseorang). Terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor dalam diri pegawai dan faktor

pekerjaanya. Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Menurut Sedarmayanti (dalam Zuriana, 2019) kinerja merupakan terjemahan *performance* yang berarti hasil kerja seseorang. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya kepadanya.

Menurut Firmansyah Yunialfi Alfian (2018) kinerja adalah keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja individu karyawan dan setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Penentu keberhasilan meningkatkan kinerja karyawan salah satu melalui proses pemberian kompensasi yang layak dan motivasi yang tepat. Melalui proses-proses tersebut, karyawan diharapkan akan lebih memaksimalkan tanggung jawab atas pekerjaan mereka. Adapun Menurut Mathisndan Jackson (dalam Besti Lilyana, 2017) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengemban pekerjaannya.

Dampak positif dari karyawan yang memiliki kinerja adalah karyawan akan memiliki rasa tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama dan kemampuan untuk kerjasama serta menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut. Dampak negatif dari karyawan yang memiliki kinerja yang rendah dapat menimbulkan gangguan dan hambatan serta memiliki kualitas pekerjaan yang tidak baik. Kinerja karyawan yang tinggi menjadikan individu peduli dengan nasib perusahaan dan berusaha kearah yang lebih baik, sehingga dengan adanya kinerja Karyawan yang tinggi kemungkinan menghindari terjadinya kesenjangan sesama karyawan.

PT. Tiga Serangkai adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan keilmuan dan mitra utama bagi semua pihak yang memiliki andil dalam memajukan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. PT. Tiga Serangkai berdiri pada 28 September 1958 dengan jumlah karyawan sebanyak 34 karyawan yang terdiri dari sebagai berikut : Dept. Pemasaran meliputi Kepala bagian Pemasaran 1, Wakil Kepala Bagian Pemasaran 1, Supervisor 2, Sales 8. Dept. Keuangan meliputi Kepala Bagian Keuangan 1, Wakil Kepala Bagian Keuangan 1, Staff Keuangan 4 , Dept. Personalia meliputi Kepala Bagian Personalia 1, Wakil Kepala Bagian Personalia 1, Staff Personalia 3, Administrasi meliputi Staff Administrasi 5, Driver 3, dan Kebersihan 3. PT Tiga Serangkai Bandar Lampung memiliki keunggulan dalam era digital sekarang ini yang dimana di dalam halaman buku terdapat barcode yang dimana apabila barcode tersebut di scan maka akan muncul berupa video berdurasi pendek yang menjelaskan materi pembelajaran. PT Tiga Serangkai Bandar Lampung memiliki visi untuk ikut berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pendidikan dengan menerbitkan buku-buku bermutu, mulai dari tingkat Prasekolah, TK, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah Pertama, Sekolah Menengah Atas, serta Sekolah Madrasah.

Peran serta karyawan pada suatu perusahaan harus dapat mengikuti perkembangan dunia pendidikan yang ada saat ini sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perusahaan memiliki tujuan dan sasaran perusahaan untuk dapat memperoleh laba yang maksimal yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan. Dalam usaha untuk pencapaian tujuan perusahaan tersebut, perlu didukung oleh adanya kinerja yang baik dari karyawan dalam perusahaan tersebut. Untuk mengetahui apakah karyawan yang ada pada PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung memiliki kualitas yang tinggi dan dapat bekerja dengan baik

untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan perlu diadakannya penilaian terhadap kinerja pada karyawannya. Dengan adanya penilaian terhadap kinerja pada karyawannya maka dapat diketahui sejauh mana para karyawan tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara keseluruhan untuk membentuk aktifitas perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung mengenai kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung menerangkan bahwa Kualitas kerja telah baik dimana karyawan mampu memberikan hasil pekerjaan dengan baik sesuai pekerjaan yang dilakukan masing-masing unit kerja dan karyawan dalam bekerja sesuai dengan standar kerja perusahaan.

Kuantitas kerja telah sesuai standar kerja, karyawan mampu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan sesuai dengan tanggung jawabnya dan absensi karyawan sesuai standar tetapi hanya saja masih ada beberapa karyawan yang terkadang tidak masuk kerja dengan keterangan, sakit, izin dan cuti kerja, sehingga hal seperti ini dapat mengurangi stabilitas kinerja karyawan.

Karyawan dapat memanfaatkan waktu kerja dengan baik seperti tidak menunda pekerjaan yang telah diperintahkan, Karyawan dalam bekerja tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan dan dapat mengatur waktu istirahat jam kerja.

Karyawan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dengan rekan kerja dan kerja sama antar karyawan telah terjalin cukup baik. Berdasarkan indikator jurnal Dwi Irvianti dan hasil penelitian PT. Tiga serangkai penulis berasumsi bahwa kinerja di PT. Tiga Serangkai baik karena hasil penelitian kinerja positif. Dalam upaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung telah menerapkan sistem penilaian kinerja untuk menilai

kinerja dari setiap karyawannya sesuai dengan standar penilaian kinerja yang telah ditetapkan perusahaan. Berikut Ini Merupakan Tabel 1.1 Mengenai Standar Penilaian Kinerja Karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

Tabel 1.1
Kriteria Penilaian Kinerja PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung

No	ASPEK	HURUF MUTU	BOBOT (%)	KETERANGAN
1	Orientasi Pelayanan	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
2	Integritas	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
3	Komitmen	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
4	Disiplin	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk
5	Kerjasama	A	91-100	Sangat Baik
		B	81-90	Baik
		C	71-80	Cukup
		D	50-70	Buruk

Berdasarkan Tabel 1.1 PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung telah menerapkan standar penilaian kinerja untuk menilai kinerja yang dilakukan oleh karyawan yang terdiri dari beberapa area kinerja. Masing-masing area kinerja memiliki range penilaian dari 91 – 100 dan dengan nilai skala 50-70 dengan keterangan

dari Sangat baik sampai buruk. Berikut ini merupakan Tabel 1.2 mengenai Hasil Penilaian Kinerja Karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

Tabel 1.2
Penilaian Kinerja Karyawan
PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung Tahun 2018

No	Unsur Yang Dinilai	Rata-Rata Presentase	Kategori
		Tahun	Tahun
		2018	2018
1	Orientasi Pelayanan	82,4	B
2	Integritas	84,2	B
3	Komitmen	81,5	B
4	Disiplin	78,6	C
5	Kerjasama	79,4	C
Total Rata-rata		81,22	

Sumber: PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung telah mencapai standar dengan dimana hasil evaluasi penelitian orientasi pelayanan dinyatakan baik dikarenakan ada keinginan untuk membantu kebutuhan pelanggan. Integritas dinyatakan baik dikarenakan mampu bertanggung jawab atas hasil kerja. Komitmen dinyatakan baik dikarenakan keinginan dari atasan untuk tetap mempertahankan karyawannya di dalam perusahaan dan bersedia berusaha keras bagi pencapaian tujuan perusahaan. Disiplin yang kurang baik yaitu karyawan sering datang terlambat dan tidak memakai seragam sesuai dengan hari yang telah ditetapkan. Kerjasama yang rendah menyebabkan tim kurang semangat dalam bekerja. Dari penjelasan diatas

hal ini perlu ditingkatkan lagi karena belum mencapai target pekerjaan yang diharapkan oleh perusahaan.

Oleh karena itu perusahaan masih membutuhkan usaha-usaha yang dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai bahkan melebihi target pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Hal tersebut akan berdampak negatif pada kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung, karena adanya sanksi yang diberikan jika target yang telah ditetapkan tidak tercapai dengan baik. Jika hal ini terus terjadi maka akan menimbulkan dampak yang tidak baik bagi PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja yaitu motivasi kerja. Motivasi Kerja menurut Sedarmayanti (2014) merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Sedangkan menurut Risky Nur Adha (2019) mengemukakan secara teoritis motivasi terbentuk karena manusia memiliki kategori kebutuhan pokok seperti kebutuhan fisiologi, rasa aman, sosial, ego, dan perwujudan diri.

Adapun menurut vivit nurhidayah (2019) motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kinerja karyawan. Sedangkan menurut Sadili Samsudin (dalam Yoeyong Rahsel, 2016) menyatakan bahwa motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja.

Menurut Malayu (dalam Anggalia Wibasuri, 2015) motivasi berasal dari kata latin “movere” yang berarti “dorongan atau daya penggerak” motivasi ini hanya diberikan pada manusia, khususnya kepada bawahan atau pengikut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan bagian *Sales dan Logistik serta admin* PT. Tga Serangkai Bandar Lampung mengenai Motivasi Kerja mengungkapkan bahwa karyawan yang berprestasi berpeluang mendapatkan promosi jabatan, mendapatkan pengakuan dari atasan, menyenangkan pekerjaan itu sendiri, bertanggung jawab penuh atas tugas yang telah diberikan demi kemajuan perusahaan.

Masalah motivasi pada perusahaan haruslah dijadikan sebagai perhatian yang serius dalam Manajemen Sumber Daya Manusiannya. Perusahaan-perusahaan modern dewasa ini haruslah menjadikan karyawan sebagai aset, bukan lagi hanya sebagai alat produksi semata. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan suatu kondisi yang kondusif yang dapat membuat karyawan merasa nyaman, terpenuhi kebutuhannya, sehingga diharapkan motivasi mereka juga tetap terjaga untuk bersama sama mencapai visi dan misi perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut penulis dapat berasumsi bahwa motivasi kerja PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung telah terjalin dengan baik, karena kenyamanan karyawan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Selain itu, variabel lain selain Motivasi Kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah Budaya Organisasi. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan Malini (2017) bahwa Budaya Organisasi dapat mempengaruhi Kinerja Karyawan.

Setiap organisasi pasti memiliki budaya tersendiri yang dianut dan dijalankan bersama dalam berinteraksi di lingkup organisasi. Budaya Organisasi merupakan suatu sistem nilai, kepercayaan dan kebiasaan dalam suatu organisasi yang saling berinteraksi dengan struktur sistem formalnya untuk norma-norma perilaku organisasi. Nilai ialah sesuatu yang dipandang penting, berharga,

diprioritaskan dan diperjuangkan untuk dilaksanakan. Kepercayaan ialah sesuatu yang diterima sebagai kebenaran dan tidak diperdebatkan. Norma ialah pedoman atau aturan yang harus ditaati oleh para karyawan yang ada di perusahaan.

Menurut Rosleny Marliani (2015, p.131) Budaya Organisasi merupakan suatu persepsi bersama yang dianut oleh anggota-anggota organisasi tersebut. Sedangkan Menurut Sagita (2018) Budaya Organisasi yang kuat akan mempunyai pengaruh yang besar pada perilaku anggota-anggotanya karena tingginya tingkat kebersamaan dan intensitas menciptakan suatu iklim internal dari kendali perilaku yang tinggi.

Budaya Organisasi sangat penting dalam membentuk perilaku karyawan. Karyawan yang telah memahami nilai-nilai dalam suatu perusahaan akan mempraktikkan sebagai perilaku keseharian bersama oleh semua individu atau kelompok yang terlibat dalam bekerja, semakin kuat budaya organisasi maka semakin tinggi tingkat kinerja karyawan. Budaya Organisasi yang baik dapat menciptakan, meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawan. tanpa adanya budaya organisasi, karyawan cenderung tidak melaksanakan tugas dengan baik, dikarenakan tidak terciptanya sistem perilaku karyawan dalam bekerja, karyawan harus dapat membenahi diri karena apabila tidak akan tersisihkan oleh rekan-rekannya. Maka Budaya Organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk menciptakan daya saing bagi perusahaan untuk menjadi perusahaan yang unggul.

Budaya Organisasi pada PT. Tiga Serangkai akan berjalan dengan baik dengan memperhatikan hal-hal seperti, Inovasi memperhitungkan resiko mendapatkan suatu ide atau gagasan dalam ide baru dalam memperhitungkan suatu resiko, Dukungan Manajemen dalam hal ini bagaimana suatu manajemen memberi perhatian lebih dalam terhadap suatu masalah yang terjadi pada karyawan.

Dalam hal ini bagaimana suatu manajemen memberi perhatian lebih dalam terhadap suatu masalah yang terjadi pada karyawan tindakan nyata dari seorang pemimpin biasanya akan menjadi cermin penting bagi para karyawan, Mengedepankan misi perusahaan, Motivasi Pekerja membutuhkan dorongan untuk turut memecahkan masalah organisasi lebih inovatif dari pimpinan maupun dari seluruh karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung. Karena dengan adanya budaya organisasi yang berjalan dengan baik, maka akan timbul suatu kekompakan dan juga komunikasi yang baik antara para karyawan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung. Seiring dengan perkembangannya, PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung dalam rangka menciptakan budaya organisasi yang baik, PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung menerapkan Budaya Organisasi yang berisikan tentang motivasi bagi Karyawan – Karyawannya yang bekerja pada PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung, Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 di bawah ini:

Tabel 1.3

Slogan – Slogan Pada PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung

Slogan	Isi Konten
8 Budaya Malu	1. Malu terlambat masuk kantor
	2. Malu sering tidak masuk kantor tanpa alasan
	3. Malu sering minta izin tidak masuk kerja
	4. Malu tidak mencapai target
	5. Malu pulang sebelum waktunya
	6. Malu meninggalkan kerja tanpa alasan penting
	7. Malu bekerja tanpa pertanggung jawaban
	8. Malu berpakaian tidak rapih

9 Prilaku Utama	1. Saling menghargai dan kerjasama
	2. Jujur, tulus dan terbuka
	3. Disiplin dan konsisten
	4. Berfikir, Berkata dan Bertindak terpuji
	5. Kompeten dan bertanggung jawab
	6. Memberikan solusi dan hasil terbaik
	7. Inovatif, proaktif dan cepat tanggap
	8. Mengutamakan Kepuasan Konsumen
	9. Orientasi pada nilai tambah dan terus menerus

Dapat dilihat pada tabel 1.3 di atas Budaya Organisasi yang telah diterapkan oleh PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung, Karyawannya dapat menjalankan budaya organisasi karyawan dan mampu mengikuti budaya organisasi dengan baik yang ada diperusahaan tersebut.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung?
2. Apakah Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung?

3. Apakah pengaruh Motivasi Kerja dan budaya organisasi terhadap Kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek

Ruang lingkup subjek ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung yang berjumlah 34 karyawan.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kinerja PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

1.3.3 Ruang Lingkup Tempat

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah PT. Tiga Serangkai, JL. Sultan Agung No. 3/44 Sepang Jaya, Bandar Lampung.

1.3.4 Ruang Lingkup Waktu

Waktu yang ditentukan pada penelitian ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang dilaksanakan 1 November 2019 s.d 8 Januari 2020.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian ini adalah Motivasi Kerja, Budaya Organisasi Serta Kinerja.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap Kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti, khususnya dalam bidang ekonomi yang berhubungan dengan motivasi kerja, budaya organisasi serta kinerja karyawan.
- b. Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih didapat dibangku perkuliahan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Bagi Penerbit Tiga Serangkai, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pemikiran dan informasi akan hal-hal yang membuat motivasi kerja karyawan meningkat yang selanjutnya akan mendorong peningkatan penjualan.

1.5.3 Bagi Institusi

Menambah referensi perpustakaan fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pembahasan dan penyajian hasil penelitian akan disusun dengan materi sebagai berikut :

1.6.1 Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan tentang “Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung”.

1.6.2 Bab II : Landasan Teori

Berisikan tentang teori-teori yang berhubungan Motivasi Kersja, Budaya Organisasi dan Kinerja, kerangka pikir dan hipotesis.

1.6.3 Bab III: Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data, serta pengujian hipotesis mengenai Motivasi Kerja, Budaya Organisasi dan Kinerja karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

1.6.4 Bab IV : Hasil Dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai “Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Kerja Karyawan PT. Tiga Serangkai Bandar Lampung.

1.6.5 Bab V : Simpulan Dan Saran

Dalam bab ini berisikan simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN