

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Karyawan sebagai sumber daya utama perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen dan memberikan kinerja yang optimal sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik dan merasa puas, jika konsumen merasa tidak puas dapat melakukan keluhan yang dapat merusak citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelola input yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan (*job performance*) atau hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya,

Perusahaan sebisa mungkin membuat para karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang dan nyaman, tanpa ada ketegangan dan kecemasan yang dirasakan. Kondisi ini bukan hanya menyangkut keadaan fisik saja, melainkan juga berhubungan dengan orang lain dan suasana psikologis di tempat kerja. Suasana kerja atau lingkungan kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan bekerja secara optimal.

Kinerja karyawan tentunya tidak hanya dilihat dari kemampuan kerja yang sempurna, tetapi juga kemampuan menguasai dan mengelola diri sendiri, serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain menurut Emron Edison (2016,p.190) mengemukakan bahwa walaupun ia mendukung keberadaan kecerdasan emosional tetapi pada kenyataannya kecerdasan emosional intelektual dan spiritual merupakan hal yang

penting dalam kesuksesan kerja. Tulisan mengenai masalah tersebut menyebutkan bahwa para ahli masih mempercayai bahwa jika seseorang memiliki skor kecerdasan yang tinggi maka ia akan dapat lebih berhasil dalam pekerjaannya.

Menurut Emron Edison (2016) Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, dapat dimaknai bahwa kinerja yang optimal dan stabil, bukanlah sesuatu yang kebetulan. Tentunya sudah melalui tahapan dengan manajemen kinerja yang baik, memungkinkan hasil yang dibanggakan sesungguhnya sehingga, keberhasilan merupakan sebuah kebetulan yang bukan didasarkan pada fondasi yang kuat. Mengelola kinerja agar proses kinerja dapat berjalan dengan baik. Untuk itu dalam peningkatan kinerja karyawan dapat dilihat dari indikator kinerja karyawan Target, kualitas, waktu penyelesaian dan taat asas.

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk atau Adira Finance didirikan pada tahun 1990 dan mulai beroperasi pada tahun 1991. Sejak awal, Adira Finance berkomitmen untuk menjadi perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia. Adira Finance hadir untuk melayani beragam pembiayaan seperti kendaraan bermotor baik baru ataupun bekas.

Peneliti melakukan penelitian di PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung yang berfokus pada bagian *leasing* karena pekerjaan tersebut secara langsung melakukan penagihan secara langsung kepada konsumen yang melakukan pembiayaan di PT. Adira, dengan adanya pekerjaan yang secara langsung kepada konsumen oleh sebab itu karyawan harus memahami bagaimana karakteristik masing masing konsumen, dengan adanya berbagai kecerdasan yang di miliki oleh karyawan maka kinerja mereka akan lebih baik.

Melihat adanya potensi ini, Adira Finance mulai melakukan penawaran umum melalui sahamnya pada tahun 2004 dan Bank Danamon menjadi pemegang saham mayoritas sebesar 75%. Melalui beberapa tindakan korporasi, saat ini Bank Danamon memiliki kepemilikan saham sebesar 92,07% atas Adira Finance. Adira Finance pun menjadi bagian Temasuk Holdings yang merupakan perusahaan investasi plat merah asal Singapura. Pada 2012, Adira Finance menambah ruang lingkup kegiatannya dengan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Berikut jumlah karyawan PT. Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung yang dijadikan populasi oleh peneliti:

**Tabel 1.1**  
**Karyawan PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung Tbk Tahun 2020**

No	Unit/Divisi	Jabatan	Jumlah
1	HRD	Branch Support Head	1
<b>Jumlah HRD</b>			1
2	Finance	Teller	5
		Data Admin Staff	4
<b>Jumlah Finance</b>			9
3	Leasing	Sales Officer Mcy All	20
		Sales Officer Nds	10
<b>Jumlah Leasing</b>			30
<b>Jumlah Karyawan</b>			<b>40</b>

*Sumber : Data Primer 2020*

Dalam penelitian ini peneliti mengambil populasi sebanyak 40 karyawan, Unit/Divisi HRD dengan jabatan Branch Support Head 1 karyawan, Unit/Divisi Finance berjumlah 9 karyawan dengan jabatan Teller 5 karyawan dan data admin staff 4 karyawan, Unit/Divisi Leasing berjumlah 30 karyawan dengan jabatan sales officer mcy all 20 karyawan dan sales officer nds 10 karyawan.

Kinerja karyawan yang tinggi sangatlah diharapkan oleh perusahaan tersebut. Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan dapat bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, dan hasil kinerja karyawan. Berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Kinerja karyawan PT Adira Multi Finance juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linier dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu perusahaan.

Peneliti melakukan penelitian pada PT Adira Dinamika Multi Finance cabang Bandar Lampung karena dapat dilihat dari Tbk dengan menggunakan variabel independent kecerdasan emosioanal, kecerdasan spiritual dan kecerdasan intelektual karena peneliti akan melakukan penelitian pada karyawan bagian leasing jadi ketiga variabel independent ini harus lebih di perhatikan, kecerdasan emosional adalah kemampuan karyawan bagian leasing untuk mrmahami bagaimana mengontrol emosi kepada nasabah, kecerdasan spiritual adalah kemampuan karyawan bagian leasing untuk memiliki kemampuan individu dan berhubungan dengan keahlian dalam berfikit skala normal dan raasional. Kecerdasan spiritual, kecerdasan seseorang tidak hanya dilihat dari kecerdasan intelektualnya saja akan tetapi juga dari kecerdasan emosinya dan kecerdasan spiritualnya. Setelah kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi maka ditemukan kecerdasan yang ketiga yaitu kecerdasan spiritual yang diyakini sebagai kecerdasan yang mampu memfungsikan kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosi secara efektif dan kecerdasan spiritual merupakan kecerdasan tertinggi. Adanya ketiga variabel yang mendukung bisa dijalankan dengan baik oleh karayawan tentu saja hal ini akan lebih mendorong kinerja bagain leasing, karna kinerja bagian leasing berhubungan langsung dengan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara di PT.Adira Dinamika Multi Finance.Tbk cabang Bandar Lampung masih banyak ditemukan hal-hal yang menyebabkan kinerja perusahaan ini masih belum tercapai dengan maksimal, belum maksimalnya kinerja karyawan ini diidentifikasi oleh beberapa aspek kinerja karyawan.

Ditinjau dari aspek kuantitas (waktu) karyawan terdapat penurunan kuantitas pembiayaan yang berhasil dilakukan individu karyawan PT.Adira Dinamika Finance.Tbk cabang Bandar Lampung. Hal ini disebabkan karena kurangnya kinerja karyawan dalam menetapkan target waktu kepada nasabah terkait dengan pembayaran kredit di PT.Adira Dinamika Finance Tbk cabang Bandar Lampung dalam bentuk jumlah laba dalam periode (waktu) yang sudah ditentukan.

Ditinjau dari aspek waktu penyelesaian masih banyak karyawan bagian leasing kurang melakukan pendekatan secara kontinyu dan intensif dalam waktu penagihan terhadap nasabah yang menunggak kredit bahkan perusahaan harus melakukan penarikan terhadap kendaraan bermotor roda dua karena tunggakan nasabah lebih dari dua bulan. Permasalahannya adalah sering terjadi kelalaian bahkan ketidakteelitian karyawan dalam memproses data calon nasabah. Sehingga calon nasabah yang sebenarnya tidak bisa diberikan kredit menurut standar perusahaan, tetapi menjadi bisa diberikan kredit contohnya dengan melakukan pemalsuan data calon nasabah.

Kemudian dari waktu penyelesaian, masih ada karyawan yang menunda pekerjaan sehingga sering terjadi keterlambatan penyerahan laporan bulanan dari bagian administrasi mulai tanggal 1 sampai dengan akhir bulan yang seharusnya sudah diserahkan ternyata lebih dari tanggal yang telah ditetapkan oleh perusahaan misalnya pertanggal 31 maret 2020 karyawan sudah harus menyerahkan laporan bulanan tetapi mereka baru menyerahkannya awal bulan depan yaitu tanggal 2 april 2020. Selain itu, kinerja perusahaan ini juga terlihat dari aspek taat asas yang ditunjukkan atas sikap tidak peduli antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan misalnya ketika karyawan mengeluhkan suatu masalah didalam perusahaan tetapi pimpinan tidak memberikan masukan terhadap karyawan tersebut serta sikap tidak harmonis antara atasan

dan bawahan juga menjadi tolak ukur bawahan untuk bekerja sama dengan pimpinan karena merasa takut terhadap pimpinan, menghindari pekerjaan, mendelegasikan tugas bahkan dengan berbagai cara mengoper tugas ke rekan kerja yang lain terutama di bagian administrasi.

Permasalahan yang terjadi pada PT. Adira Finance Tbk cabang Bandar Lampung, kurangnya staff karyawan yang tidak taat asas pada peraturan perusahaan yang ada, masih adanya yang masih melanggar peraturan karyawan, kesadaran dan kesediaan seorang mentaati semua peraturan perusahaan yang berlaku. Adapun arti taat asas seorang yang sukarela menaati peraturan dan sadar akan tanggung jawab tugasnya.

Berdasarkan fenomena tentang kinerja karyawan bagian leasing yang sudah penulis paparkan di atas Penulis dapat berasumsi kinerja karyawan bagian leasing belum maksimal dalam pencapaian target. Banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhinya akan tetapi penulis hanya memfokuskan pada variabel kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual dan kecerdasan spiritual kinerja karyawan bagian leasing.

Menurut Ismail Ludin (2018) Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memahami emosi, pengetahuan emosi, dan pengendalian emosi dalam membantu mendorong pertumbuhan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosi merupakan wacana yang baru dalam bidang ilmu psikologi setelah bertahun-tahun masyarakat sangat meyakini bahwa faktor penentu keberhasilan hidup seseorang adalah IQ. Berdasarkan penelitian dalam bidang psikologi bahwa kemampuan yang dimiliki oleh seseorang tidak hanya diukur berdasar pada kecerdasan logis dan linguistik saja namun terdapat kecerdasan kecerdasan lain yang mampu membuka pemikiran banyak orang mengenai faktor keberhasilan dalam hidup salah satunya adalah kecerdasan emosional. Oleh karena itu prestasi yang diperoleh dalam pekerjaan salah satunya dipengaruhi oleh kecerdasan emosional yang menempati posisi pertama dan kecerdasan intelektual menempati posisi kedua (Wibowo, 2011:2)

Kecerdasan Emosional yang baik akan membuat seseorang mampu membuat keputusan yang tegas dan tepat walaupun dalam keadaan tertekan. Kecerdasan Emosional juga membuat seseorang dapat menunjukkan integritasnya. Orang dengan Kecerdasan Emosional yang baik mampu berfikir jernih walaupun dalam tekanan, bertindak sesuai etika, berpegang pada prinsip dan memiliki dorongan berprestasi. Kecerdasan Emosional berarti menggunakan emosi secara efektif untuk mencapai tujuan dengan tepat, membangun hubungan kerja yang produktif dan meraih keberhasilan di tempat kerja.

Dilihat dari permasalahan pada Kecerdasan Emosional dapat dilihat dari beberapa indikator, pertama Kesadaran diri, kesadaran diri yang baik membuat seorang karyawan dapat tampil dengan keyakinan diri, sehingga dapat berbuat tegas dan mampu membuat keputusan yang baik dalam keadaan tidak pasti dan tertekan, kedua adalah mengatur emosi, seorang karyawan yang mampu mengatur emosi diri yang baik akan memiliki rasa tanggung jawab atas kinerjanya pribadi dan mempunyai kemampuan beradaptasi dalam menghadapi berbagai perubahan. Mengatur emosi membuat seorang karyawan dapat mengendalikan pikiran untuk tetap tenang mengerjakan tugas pribadinya. Ketiga motivasi, Kemampuan untuk memotivasi diri sendiri akan membuat karyawan menjadi lebih semangat dalam bekerja, sehingga kinerjanya akan meningkat, dan yang terakhir yang dapat mendorong Kecerdasan Emosional adalah empati, Kemampuan berempati membuat seseorang menjadi mudah untuk diterima banyak orang dan merasa dihargai, begitu pula hal yang sama dirasakan oleh orang lain yang merasa dirinya dihargai dengan pemikiran yang mempunyai perbedaan sudut pandang.

Permasalahan yang dihadapi PT. Adira Dinamika Finance Tbk. Bandar Lampung, yakni kemampuan intelektual karyawan diperlukan untuk menjalankan kecerdasan angka, kecerdasan verbal, penalaran induktif, penalaran deduktif karena pekerjaan yang berbeda menuntut karyawan untuk menggunakan kecerdasan intelektualnya. Pernyataan ini didukung pendapat Adjma (2014: 34) yang menyatakan kecerdasan intelektual adalah kemampuan kognitif secara global yang dimiliki individu agar bisa bertindak secara terstruktur dan berpikir secara bermakna sehingga dapat memecahkan permasalahan secara positif. Lalu Hunter dalam Akimas dan Bachri (2016: 263-264) mengemukakan hubungan

antara kecerdasan intelektual terhadap kinerja karyawan yakni terdapat pada kemampuan kognitif dalam hal ini kecerdasan intelektual sebagai alat peramal yang paling baik untuk melihat kinerja seseorang dimasa depan.

Hasil penelitian Trihandini (2005) menunjukkan bahwa kecerdasan intelektual berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 0,298. Kecerdasan intelektual merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai. Semakin tinggi kecerdasan intelektual pegawai, maka akan semakin tinggi pula capaian kinerja pegawai di kantor kecamatan.

Terdapat beberapa pengukuran untuk melihat kemampuan Kecerdasan Intelektual karyawan, Kemampuan figure, kemampuan figure yang harus dimiliki oleh karyawan tetapi pada kenyataannya karyawan belum sepenuhnya memiliki kemampuan figure, kurangnya pemahaman karyawan terhadap nasabah sehingga hal tersebut tentu saja sangat berpengaruh terhadap obrolan ketika melakukan penagihan ke nasabah, permasalahan pada kemampuan figure adalah kemampuan verbal, permasalahan karyawan pada PT. Adira Finance ada beberapa karyawan yang penyampaian atau penagihan terhadap nasabah kurang sopan, atau tata Bahasa yang kurang sopan, hal ini dapat dilihat ketika nasabah datang ke kantor PT. Adira Finance dan melaporkan bahwa ada beberapa karyawan yang kemampuan verbalnya tidak disukai oleh nasabah, hal tersebut tentu saja dapat mempengaruhi perkembangan perusahaan yang ditakutkan ketika nanti perusahaan tidak lagi mendapat nasabah ketika kemampuan verbal karyawan yang tidak disukai oleh nasabah, terakhir adalah kemampuan numerik, permasalahan ini sering terjadi di bagian teller dan admin staff yang dimana tidak keseluruhan perhitungan menggunakan komputer, ada beberapa perhitungan yang dilakukan secara manual, jadi karyawan harus benar benar matang dalam menguasai kemampuan numerik agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja.

Kecerdasan spiritual adalah kecerdasan jiwa yang membantu seseorang untuk mengembangkan dirinya secara utuh melalui penciptaan kemungkinan untuk menerapkan nilai-nilai positif. Ciri utama dari kecerdasan spiritual ini ditunjukkan dengan kesadaran seseorang untuk menggunakan pengalamannya sebagai bentuk penerapan nilai dan makna



(Yanti, 2012). Komponen kecerdasan spiritual meliputi mutlak jujur, keterbukaan, pengetahuan diri, fokus pada kontribusi diri, spiritual non dogmatis (Setyawan, 2004). Kecerdasan spiritual membuat manusia untuk berpikir lebih baik, memiliki wawasan jauh, dan mengubah aturan, yang membuat orang dapat bekerja dengan lebih baik. Kecerdasan spiritual dapat dilihat dari beberapa indikator seperti kemampuan bersikap fleksibel., tingkat kesadaran diri yang tinggi, kemampuan untuk menghadapi memanfaatkan penderitaan, kualitas hidup yang diilhami oleh visi dan misi nilai, keengganan untuk menyebabkan kerugian yang tidak perlu, befikir secara holistik, kecenderungan untuk bertanya mengapa dan bagaimana jika untuk mencari jawaban jawaban yang mendasar dan menjadi pribadi mandiri

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Cabang Bandar Lampung”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Cabang Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Cabang Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh Kecerdasan Spritual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Cabang Bandar Lampung?

### **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, maka penulis membuat ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

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

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *leasing* PT. Adira Dinamika Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

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

Ruang lingkup objek dalam penelitian ini adalah Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual dan Kecerdasan Spritual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

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

Penelitian ini dilakukan di Jl. Gatot Subroto No. 99 D-H RT. 002 Kel. Tanjung Gading Kec. Kedamaian Bandar Lampung.

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

Waktu yang ditentukan untuk melaksanakan penelitian ini adalah pada bulan April 2020 sampai selesai.

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

Ruang lingkup ilmu penelitian adalah manajemen sumber daya manusia yang meliputi Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spritual dan Kinerja Karyawan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah penelitian diatas maka tujuan penelitian ini, antara lain:

1. Untuk menguji pengaruh Kecerdasan Emosioanal terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Tbk cabang Bandar Lampung.
2. Untuk menguji pengaruh Kecerdasan Intelektual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Tbk cabang Bandar Lampung.
3. Untuk menguji pengaruh Kecerdasan Spritual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

### **1.5.1 Bagi Peneliti**

Untuk menambah wawasan serta ilmu pengetahuan tentang penelitian yang dilakukan serta dapat menerapkan ilmu yang telah di peroleh selama masa perkuliahan dan kehidupan nyata selama masa perkuliahan dan di kehidupan nyata.

### **1.5.2 Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam mengembangkan pertumbuhan dan kemajuan perusahaan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

### **1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan kajian sebagai referensi tambahan bagi pembaca dan peneliti lain yang melakukan penelitian dengan jenis pembahasan yang sama.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual dan Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

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

Pada bab ini menjelaskan landasan teori mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, metode analisis data mengenai pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Spiritual dan Kinerja Karyawan Bagian *Leasing* PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk cabang Bandar Lampung.

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

Bab ini berisi tentang simpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat

disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**