

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan di era industri modern seperti saat ini dan permintaan pasar yang semakin beragam, membuat perusahaan diharapkan untuk lebih inovatif guna menjaga kestabilan perusahaan dalam persaingan. Salah satu cara mempertahankan daya saing yaitu dengan cara membuat strategi baru untuk menjawab permintaan pasar, oleh karena itu dalam prosesnya perusahaan harus memiliki sumber daya yang kompeten (Samsuni, 2017). Walaupun terdapat berbagai sumber daya penting di dalam perusahaan, salah satu faktor untuk menunjukkan keunggulan kompetitif suatu perusahaan adalah aspek sumber daya manusia dan bagaimana cara mengelolanya, karena karyawan merupakan aset utama sebuah perusahaan, dimana karyawan dapat membantu tujuan dari perusahaan. Selain sumber daya manusia yang kompeten perusahaan harus memiliki manajemen yang baik, karena sumber daya manusia dan manajemen saling memiliki keterkaitan satu sama lain.

Loyalitas karyawan dapat diartikan sebagai rasa kesetiaan atau kesadaran seorang karyawan terhadap perusahaannya dengan melihat dari beberapa aspek seperti disiplin kerja, tanggung jawab, dan sikap selama bekerja di perusahaan (Adawiyah et al., 2020). Loyalitas karyawan tidak hanya dilihat seberapa lama karyawan dapat bertahan di perusahaan, tetapi loyalitas dapat dilihat dari cara karyawan menjaga dan mempertahankan nama baik perusahaan baik di dalam maupun di luar perusahaan. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan terus

meningkatkan loyalitas untuk membantu mencapai tujuan perusahaan, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja dapat menjadi faktor yang menentukan sikap karyawan terhadap perusahaan tempatnya bekerja. Menurut Adawiyah et al., (2020) karyawan yang merasakan kepuasan kerja akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat, aktif dan dapat berprestasi lebih baik serta akan bersungguh-sungguh dan bertanggung jawab pada pekerjaannya daripada karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja.

Teori loyalitas karyawan yang merujuk pada aspek disiplin kerja pada karyawan PT. X divisi *customer product* dapat diperkuat dengan adanya tingkat absensi karyawan yang terdapat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1 Tingkat Absensi Karyawan Divisi *Customer Product* PT. X (Januari – Desember) Tahun 2019

NO.	BULAN	JHK (HARI)	JUMLAH ABSENSI	TINGKAT ABSENSI %
1	Januari	22	35	0,71
2	Februari	19	23	0,54
3	Maret	20	42	0,93
4	April	19	56	1,31
5	Mei	21	50	1,06
6	Juni	15	87	2,58
7	Juli	23	39	0,75
8	Agustus	22	46	0,93
9	September	21	37	0,78
10	Oktober	23	31	0,60
11	November	21	41	0,87
12	Desember	20	75	1,67

Sumber : Internal PT. X (Diolah Peneliti, 2021)

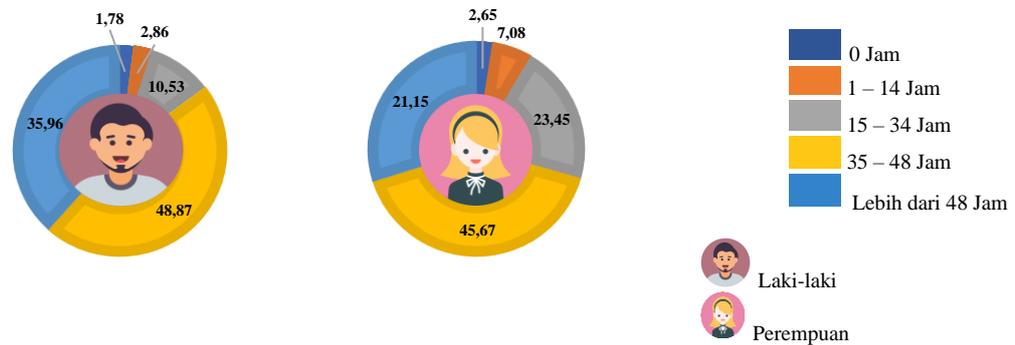
Berdasarkan tabel 1.1 yang merupakan data absensi karyawan divisi *customer product* PT. X pada tahun 2019, jumlah absensi tersebut termasuk cuti, alpha, ijin atau pun sakit, dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan tertinggi terjadi pada

bulan Juni 2019 sebesar 2,58% dan tingkat absensi karyawan terendah terjadi pada bulan Februari 2019 yaitu sebesar 0,54%, sedangkan rata-rata tingkat absensi karyawan divisi *customer product* pada tahun 2019 yaitu sebesar 1,06%. Batas maksimal toleransi yang diberikan PT. X adalah tidak lebih dari 1% per tahun, maka dapat dikatakan adanya indikasi kurangnya loyalitas karyawan terhadap perusahaan, karena menurut uraian teori sebelumnya yang dikemukakan oleh Adawiyah et al., (2020) bahwa salah satu aspek dari loyalitas adalah disiplin kerja. Adanya data rata-rata absensi karyawan divisi *customer product* yang mencapai diatas batas toleransi perusahaan memperkuat teori dugaan kurangnya loyalitas karyawan divisi *customer product* pada PT. X.

Selain itu, lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas karyawan. Lingkungan kerja terbagi menjadi lingkungan fisik dan non fisik yang dapat mempengaruhi karyawan (Husain et al., 2019). Menurut Anwar et al., (2016) yang termasuk ke dalam lingkungan kerja fisik seperti penerangan cahaya di ruangan, suhu ruangan yang cukup nyaman, sirkulasi udara yang baik akan meningkatkan kenyamanan karyawan selama jam kerja berlangsung, sedangkan yang termasuk ke dalam lingkungan kerja non fisik yang meliputi hubungan antar karyawan serta karyawan dengan atasan maupun bawahannya. Suasana lingkungan kerja seperti itu dapat memberikan kenyamanan kepada karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan. Didalam menjalankan tugas dan kewajibannya, seorang karyawan suatu perusahaan akan menghadapi berbagai masalah baik secara pribadi maupun kelompok. Dalam menghadapi masalah tersebut, masing-masing karyawan akan

berbeda satu sama lain dalam cara menyelesaikan masalahnya. Ketangguhan karyawan dalam menghadapi masalah dalam pekerjaan pada umumnya diketahui berdasarkan besar kecilnya beban kerja yang dialami oleh seorang karyawan (Anwar et al., 2016).

Menurut Anwar et al., (2016) beban kerja merupakan kondisi yang dapat membuat timbulnya penyakit fisik maupun mental dan dapat mengarah ke perilaku yang tidak wajar. Tetapi, ada pula beban kerja yang berdampak positif, makin tinggi dorongan dari seorang karyawan untuk berprestasi, maka makin tinggi bebannya dan makin tinggi pula produktivitas dan efisiennya. Jika perusahaan memberikan beban kerja yang berat dan tidak sesuai dengan kemampuan para karyawan, maka hal tersebut dapat menyebabkan karyawan menjadi cepat merasa lelah saat bekerja. Meningkatnya rasa lelah yang dirasakan oleh karyawan, dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas kerja dan ketahanan tubuh seorang karyawan. Fenomena adanya beban kerja berlebih pada karyawan PT. X divisi *customer product* dapat dilihat dari jumlah jam kerja yang dihabiskan karyawan dalam seminggu di tahun 2019 di bawah ini.



Gambar 1.1 Persentase Jam Kerja Rata-Rata Selama Seminggu Pada Karyawan PT. X di Divisi *customer product* Berdasarkan Jenis Kelamin, Tahun 2019

Sumber : Internal PT. X (Diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan gambar 1.1 bahwa secara umum baik karyawan perempuan maupun laki-laki di divisi *customer product* PT. X mayoritas bekerja selama 35 jam atau lebih dari 48 jam dalam seminggu. Tuntutan pekerjaan dan target yang tinggi pada divisi *customer product* membuat karyawan bekerja melebihi batas jam kerja yang layak. Adapun batas jam kerja yang ditetapkan oleh *International Labour Office* (ILO) adalah maksimal 48 jam dalam seminggu, sehingga seseorang yang bekerja di atas 48 jam dalam seminggu dikategorikan sebagai seseorang dengan jam kerja berlebih. ILO mengatakan bahwa pekerjaan dengan jam kerja berlebih termasuk pekerjaan yang tidak layak. Hal tersebut dikarenakan jam kerja yang berlebihan dapat meningkatkan risiko terhadap cedera dan penyakit serta menurunkan moral dan produktivitas pada pekerja yang pada akhirnya akan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan kerja karyawan (Julia, 2017).

Menurunnya produktivitas kerja yang diakibatkan oleh beban kerja seorang karyawan dapat diminimalisir dengan adanya motivasi dalam diri karyawan tersebut. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Saleem et al., (2010) bahwa motivasi akan mendorong seseorang dari dalam dirinya ke arah tindakan

yang membantu mereka mencapai tujuan pekerjaannya dengan meningkatkan efektivitas kerja. Motivasi juga merupakan salah satu faktor penting yang mengikat karyawan untuk tetap bertahan dan meningkatkan loyalitas pada organisasi.

Kurangnya motivasi dalam diri karyawan akan menyebabkan keinginan karyawan untuk berpindah atau *turnover intention* yang berujung pada keputusan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (*employee turnover*). Robbins & Judge (2009) mendefinisikan *turnover* sebagai tindakan pengunduran diri secara permanen yang dilakukan oleh karyawan baik secara sukarela (*voluntary*) ataupun tidak sukarela (*involuntary*). Menurut para ahli, tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, seperti menimbulkan ketidakstabilan dan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja dan juga peningkatan biaya sumber daya manusia berupa biaya pelatihan dan biaya rekrutmen. Hal ini tidak dapat dihindarkan PT. X divisi CPD (*Customer Product Division*), tingkat *turnover* karyawan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2 Tingkat Persentase *Turnover* Karyawan Divisi *Customer Product* PT. X dari Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah Karyawan				<i>Turnover</i> (%)
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir Tahun	
2015	256	95	86	265	3,45%
2016	265	106	91	280	5,50%
2017	280	144	122	302	7,56%
2018	302	187	153	336	10,65%
2019	336	163	113	386	13,85%
2020	386	155	124	417	7,72%

Sumber : Departemen HRD PT. X (Diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel 1.2 diatas bahwa tingkat *turnover* karyawan dari tahun 2015 sampai 2019 cenderung meningkat dan menurun di tahun 2020. Adapun tingkat *turnover* tertinggi adalah pada tahun 2019 yaitu sebesar 13,85%. Walaupun dilihat pada tabel bahwa penerimaan karyawan setiap tahun terus meningkat karena adanya pengembangan bisnis oleh organisasi, tidak dapat dipungkiri bahwa tingkat *turnover* karyawan pada PT. X divisi *customer product* juga terus meningkat. Hal ini menandakan bahwa adanya faktor yang menyebabkan karyawan tidak ingin bertahan dan berpindah ke perusahaan lain

Dari uraian teori dan data yang ada peneliti merasa ada permasalahan pada objek yang akan diteliti, objek dalam penelitian ini adalah PT. X divisi CPD (*Customer Product Division*). Untuk menguatkan dugaan, peneliti telah melakukan *indept interview* terhadap karyawan yang terdiri dari 2 orang kepala bagian di divisi *customer product* dan 3 orang karyawan lainnya yang sudah bekerja selama lebih dari 3 tahun pada divisi tersebut dan dari hasil wawancara peneliti dapat menyimpulkan bahwa karyawan menyatakan sering kali terjadi kondisi dimana pekerjaan yang *overtime*, kondisi tersebut terjadi karena tingginya beban kerja yang dihadapi oleh karyawan. Tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu dan konsekuensi akan teguran bila tidak terselesaikan mengakibatkan karyawan merasa tertekan. Disisi lain karyawan merasa di lingkungan kerja adanya persaingan yang tidak kompetitif, sehingga mengharuskan karyawan memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan. Kondisi seperti ini menimbulkan menurunnya motivasi dalam diri karyawan untuk bersaing secara kompetitif

berdasarkan kemampuannya masing-masing, sehingga menciptakan rasa ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya.

Adanya beban kerja yang berlebih dalam pekerjaan di divisi *customer product* akan meningkatkan ketidakpuasan karyawan, termasuk juga lingkungan kerja yang kurang nyaman dan kurangnya motivasi dari diri karyawan tersebut yang pada akhirnya akan menurunkan tingkat loyalitas karyawan. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Husain et al., (2019) menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, selanjutnya penelitian oleh Riyanto & Karima (2017) adanya efek langsung dari motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan dan juga adanya efek langsung dari kepuasan kerja dan loyalitas karyawan, maka penelitian ini akan dilakukan untuk memodifikasi kedua penelitian tersebut untuk mengisi celah dari keterbatasan penelitian sebelumnya oleh Husain et al., (2019) untuk dilakukan pada perusahaan lain. Sehingga peneliti akan melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan PT. X yang Bekerja Pada *Customer Product Division*)”**.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

1. Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Husain et al., (2019) dengan judul penelitian *“The Effect of Compensation, Work Environment and Work Loads on Work Satisfaction and Its Impact on Employee Loyalty of Production Part CV.*

BAHARI TEGAL *Bakery*” dan penelitian oleh Riyanto & Karima (2017) dengan judul penelitian “*Effect of Compensation, Work Environment, and Motivation of Employee Network Loyalty of NET TV Work Satisfaction*”.

2. Dilakukan pembatasan terhadap ruang lingkup penelitian agar pembahasan menjadi lebih fokus dan terarah, dimana variabel independen dalam penelitian ini adalah lingkungan kerja, beban kerja dan motivasi. Selain itu terdapat variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi atau *intervening* sebagai variabel terkait yang menghubungkan variabel independen dengan dependen, lalu variabel dependen yang terkait dengan variabel *intervening* adalah loyalitas karyawan.
3. Objek pada penelitian ini dikhususkan bagi karyawan tetap *customer product division* PT. X dengan masa kerja diatas 1 tahun.

1.3 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan kepuasan kerja, diantaranya adalah lingkungan kerja, beban kerja dan motivasi serta bagaimana dampaknya terhadap loyalitas karyawan. Identifikasi masalah yang diuraikan diperoleh dari ringkasan latar belakang yang telah peneliti jelaskan di atas, didukung dengan fakta yang ada di lapangan dengan melakukan *indept interview* kepada beberapa karyawan PT. X yang berada di divisi *customer product*. Adapun peneliti mencoba menguraikan hasil dari identifikasi dari masalah-masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya beban kerja yang diterima oleh setiap karyawan divisi *customer product* PT. X yang menyebabkan karyawan sering kali harus membawa pekerjaannya ke rumah setelah jam kerja selesai.
2. Lingkungan kerja yang kurang nyaman karena adanya persaingan yang tidak kompetitif dan beberapa fasilitas yang tidak mendukung pekerjaan.
3. Kurangnya motivasi dari perusahaan untuk karyawan yang menyebabkan ketidakpuasan karyawan.
4. Berkurangnya tingkat loyalitas karyawan karena adanya ketidakpuasan yang dirasakan karyawan sehingga menyebabkan tingkat absensi diatas batas toleransi perusahaan.
5. Adanya peningkatan tingkat persentase *turnover* karyawan PT X di divisi *customer product* dari tahun 2015 sampai tahun 2019.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
2. Apakah Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.

4. Apakah Beban Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
5. Apakah Motivasi berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
6. Apakah Motivasi berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
7. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
8. Apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan antara Lingkungan Kerja dan Loyalitas Karyawan pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
9. Apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Loyalitas Karyawan pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
10. Apakah Kepuasan Kerja dapat memediasi hubungan antara Motivasi dan Loyalitas Karyawan pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.

1.5 Pembatasan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah diuraikan dan untuk menghindari penelitian meluas untuk itu peneliti melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti, pembatasan masalah ini dilakukan agar peneliti bisa tetap fokus terhadap penelitiannya serta mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang

diharapkan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada karyawan tetap yang sudah bekerja diatas satu tahun di PT. X pada divisi *customer product*. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel lingkungan kerja (X1), variabel beban kerja (X2), dan motivasi (X3) digunakan sebagai variabel independen, sedangkan variabel kepuasan kerja merupakan variabel mediasi dan loyalitas karyawan (Y) sebagai variabel dependen dalam penelitian ini.

1.6 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis kebenaran atas hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.

6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Motivasi terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Loyalitas Karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja dalam memediasi hubungan antara Lingkungan Kerja dan Loyalitas Karyawan pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja dalam memediasi hubungan antara Beban Kerja dan Loyalitas Karyawan pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja dalam memediasi hubungan antara Motivasi dan Loyalitas Karyawan pada karyawan PT. X yang bekerja di *Customer Product Division*.

1.7 Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca dan juga perusahaan.

1. Manfaat terhadap kepentingan dunia akademik.

Dengan mengetahui hasil dari penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja, beban kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap loyalitas karyawan divisi *customer product* pada PT. X diharapkan dapat menjadi salah satu bentuk pengembangan pengetahuan mengenai loyalitas karyawan di salah satu perusahaan.

2. Manfaat terhadap dunia praktis.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan berfikir bagi peneliti, masyarakat dan khususnya karyawan itu sendiri tentang teori dan fakta mengenai loyalitas karyawan.

1.8 Sistematika Penulisan Penelitian

Penulisan sistematis merupakan urutan penelitian ini dan bertujuan untuk memudahkan persiapan penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi uraian latar belakang bagaimana lingkungan kerja, beban kerja dan motivasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap loyalitas pada karyawan PT. X dapat mempengaruhi loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan fenomena yang terjadi. Pada bab ini juga dijelaskan mulai dari ruang lingkup penelitian, identifikasi masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan oleh peneliti.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori mengenai lingkungan kerja, beban kerja, motivasi, kepuasan kerja dan loyalitas karyawan sebagai acuan peneliti apakah fakta yang terjadi di dalam organisasi sesuai dengan teori dari para ahli, juga terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini serta *research gap* dari penelitian terdahulu dan saat ini, dan yang terakhir adalah terdapat penyusunan pengembangan hipotesis yang diambil dari hasil penelitian-

penelitian terdahulu untuk mendukung hipotesis yang akan dibangun oleh peneliti sebagai acuan hasil penelitian ini, terdapat 10 hipotesis dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang objek penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan sampel 144 responden karyawan PT. X yang bekerja di divisi *customer product* dengan populasi total karyawan tetap yang berjumlah 386 karyawan, desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis penelitian dan metode yang digunakan peneliti untuk mengolah dan menganalisis data dari variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Modelling* (SEM) yang akan diolah dengan program aplikasi AMOS 23.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran objek penelitian yaitu PT. X, serta melakukan pembahasan hasil penelitian melalui hasil dari kuesioner yang sudah peneliti sebar melalui google form kepada karyawan PT. X. dengan tahap awal melakukan pengujian *pre-test* pada 30 responden untuk memastikan validitas dan reliabilitas dari alat ukur yang digunakan dengan menggunakan aplikasi SPSS 25, sehingga selanjutnya dapat digunakan dengan baik dalam penyebaran data utama yang akan diolah lebih lanjut dengan menggunakan aplikasi AMOS 23. Setelah dilakukan semua pengujian, akan diinterpretasikan dan dibuat implikasi manajerial.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan dijelaskan kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian dan saran-saran baik untuk manajemen PT. X terutama pada divisi *customer*

product maupun untuk penelitian selanjutnya. Saran-saran yang diperoleh akan diambil dari implikasi manajerial yang telah dijabarkan pada bab 4.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

