

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Setiap organisasi membutuhkan Sumber Daya Manusia yang merupakan aset penting yang harus dimiliki agar dapat mencapai tujuan organisasi di dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin ketat ini. Dimana setiap sumber daya manusia di perusahaan mempunyai tanggung jawab masing-masing dan diharapkan dapat bekerjasama dengan menghilangkan sikap egois atau individualitas sehingga tidak timbul perselisihan yang dapat menyebabkan kenyamanan dalam bekerja terganggu dan tidak nyaman.

Dalam suatu perusahaan pemegang peran penting adalah pemimpin. Dimana baik buruknya perusahaan ditentukan oleh seorang pemimpin yang merupakan panutan bagi setiap bawahannya. Dalam menjalankan tugas sebagai pemimpin seorang pemimpin dapat mengalami tekanan baik itu dari tuntutan pekerjaan, bawahan, maupun dari atasan di dalam organisasi. Di antara tuntutan tersebut pemimpin harus dapat mencari solusi dalam memecahkan masalah yang ada dan tidak mudah menyerah. Pemimpin yang baik dapat memberikan motivasi bagi setiap bawahannya sehingga mereka dapat bertanggung jawab dengan tugasnya dan lebih bersemangat da

lam bekerja. Pemimpin merupakan motivator di dalam suatu organisasi, keberhasilan atau kegagalan organisasi sebagian besar ditentukan oleh kualitas gaya kepemimpinan atau usaha-usaha pribadi pimpinan itu. (Husnaina,dkk : 2012).

Kepemimpinan merupakan suatu faktor penting untuk menentukan perilaku individu dan kelompok dalam organisasi. Kesalahan dalam menentukan gaya kepemimpinan akan berdampak pada penurunan kinerja, tingginya tingkat absensi, dan perputaran (Bangun,2012:340). Kepemimpinan menurut Koontz et. al.(1990) dalam Wilson Bangun (2012:339) kepemimpinan sebagai pengaruh, seni, atau proses mempengaruhi orang-orang sehingga mereka akan berusaha dalam mencapai tujuan kelompok dengan kemauan dan antusias. Menurut P. Robins dan Timothy A.Judge (2015:261) pemimpin transformasional menginspirasi para pengikut untuk melampaui kepentingan diri sendiri dan yang berkemampuan untuk memiliki pengaruh secara mendalam dan luar biasa terhadap para pengikutnya. Dimana pemimpin dapat membantu pengikutnya untuk mengatasi masalah yang ada, membangkitkan semangat dan menginspirasi pengikutnya

Kinerja dapat dinilai berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam batas waktu tertentu. Demikian juga, hasil pekerjaan yang kualitasnya melebihi dari standar pekerjaan dapat dinilai dengan kinerja baik. Karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang melampaui standar pekerjaan dinilai dengan kinerja yang baik. Karyawan dengan kinerja rendah

tidak dapat dipertahankan pada posisi pekerjaannya. Tindakan yang dilakukan adalah mutasi atau penurunan tingkat pekerjaannya (Bangun, 2012:232).

Perkembangan usaha pelayanan jasa kepada masyarakat semakin ketat yang mendorong perusahaan pelayanan jasa di Indonesia melakukan atau menciptakan strategi bisnis agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satu perusahaan yaitu PT Bank Mega Syariah melalui pemberian modal kuat demi kemajuan perbankan syariah dan perkembangan ekonomi Indonesia pada umumnya. Penambahan modal dari pemegang saham menjadi landasan utama untuk memenuhi tuntutan pasar yang semakin meningkat dan kompetitif. Dengan banyaknya pesaing lain membuat para pemimpin harus cermat mengatasi hal tersebut dengan memaksimalkan kinerja setiap karyawan agar perusahaan dapat mencapai tujuan perusahaan dan dapat bertahan.

Tabel 1.1  
Data karyawan serta jumlah karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang

No	Keterangan	Tahun	
		2014	2015
	<i>Region Head</i>	1	1
<b>1</b>	<i>Branch Manajer</i>	1	1
<b>2</b>	<i>Regional Internal Control Manager</i>	1	1
<b>3</b>	<i>Risk Management Division</i>	1	1
<b>4</b>	<i>Regional Operation Manager</i>	1	1
<b>5</b>	<i>Internal Control Division</i>	4	4
<b>6</b>	<i>Financing Appraiser</i>	2	2
<b>7</b>	<i>Operation Manager</i>	2	2

4	<i>Customer Servis</i>	2	3
5	<i>Teller</i>	4	4
6	<i>Back Office Staff</i>	2	2
7	<i>DCU</i>	2	2
8	<i>Collector</i>	3	6
9	<i>Deputy Funding</i>	1	1
10	<i>Deputy Financing</i>	1	1
11	<i>Funding Officer</i>	4	4
12	<i>Relationship Manager</i>	4	4
	Total	36	40

Sumber data : PT Bank Mega Syariah Palembang

Jika dilihat dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2015 PT Bank Mega Syariah Palembang memiliki 40 karyawan. Berikut ini merupakan data mengenai kepemimpinan transformasional melalui kuesioner yang diisi oleh 10 orang karyawan Bank Mega Syariah Palembang.

Tabel 1.2  
Hasil Kuesioner Pra Penelitian

No	Keterangan	Respon				
		SS	S	N	TS	STS
	<b>Karisma</b>					
1	Pemimpin memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan perusahaan	5	4	1	0	0
2	Pemimpin dapat bekerjasama dengan karyawan	3	6	1	0	0
3	Pemimpin memberikan motivasi kepada karyawan	3	5	2	0	0

<b>4</b>	Pemimpin mempercayai karyawan atas pekerjaan yang diberikan	3	5	2	0	0
	<b>Inspirasi</b>					
<b>5</b>	Pemimpin memberikan inspirasi kepada karyawan	4	4	2	0	0
<b>6</b>	Pemimpin mengkomunikasikan apa yang menjadi harapannya kepada karyawan	3	6	1	0	0
	<b>Stimulasi Intelektual</b>					
<b>7</b>	Pemimpin memecahkan suatu masalah dengan cara yang rasional	4	6	0	0	0
<b>8</b>	Pemimpin obyektif dalam mengambil keputusan	3	7	0	0	0
<b>9</b>	Pemimpin mendorong karyawan agar bekerja dengan teliti dan kreatif	2	4	4	0	0
	<b>Memperhatikan Individu</b>					
<b>10</b>	Pemimpin memberikan saran kepada karyawan	3	5	2	0	0
<b>11</b>	Pemimpin membaur dengan karyawan	3	6	1	0	0
<b>12</b>	Pemimpin memberikan pelatihan kepada karyawan	3	7	0	0	0
<b>13</b>	Pemimpin menasehati karyawan yang malas bekerja	4	5	1	0	0
	<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>70</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Sumber : PT Bank Mega Syariah Palembang

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa PT Bank Mega Syariah Palembang menggunakan model kepemimpinan

transformasional dimana responden memberikan penilaian terbanyak dengan nilai sangat setuju dan setuju sebanyak 113 respon. Dimana pemimpin memberikan apresiasi untuk karyawan yang berprestasi, memberikan kesempatan untuk karyawan lebih berkembang, menjelaskan apa yang menjadi tujuan perusahaan, kemudian pemimpin memberikan semangat untuk karyawan yang belum mencapai target.

Dari data diatas meskipun pimpinan melakukan interaksi dengan anggota karyawannya dalam mencapai tujuannya, bukanlah suatu pekerjaan yang mudah bagi seorang pemimpin untuk memberikan arahan atau intruksi kepada karyawannya. Meskipun karyawan telah diberikan semangat, briefing atau intruksi sebelum melakukan pekerjaan mereka masing-masing tetapi masih ada karyawan yang bermasalah. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3 dan tabel 1.4 dimana ada data jumlah keterlambatan karyawan yang meningkat dan absensi karyawan.

Tabel 1.3  
Jumlah keterlambatan karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang  
Tahun 2014-2015

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah keterlambatan</b>	<b>Presentase</b>
<b>2014</b>	90 orang	1,24%
<b>2015</b>	115 orang	1,44%

Sumber : PT Bank Mega Syariah Palembang

Pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa pada tahun 2015 keterlambatan pada karyawan Bank Mega Syariah Palembang meningkat sebanyak 115 orang. Jam kerja Bank Mega Syariah adalah pukul 08.00-17.00

WIB. Keterlambatan karyawan sebenarnya merugikan mereka pribadi karena jika mereka mengalami keterlambatan meskipun hanya satu detik maka karyawan dikenakan sanksi berupa pemotongan gaji sebesar Rp 10.000 per hari.

Selain itu meningkatnya jumlah karyawan yang terlambat masuk kerja menunjukkan kinerja karyawan masih rendah. Dari segi waktu kerja banyak waktu kerja yang terbuang dan tidak dimanfaatkan dengan baik oleh karyawan untuk mengerjakan atau menyelesaikan pekerjaan mereka. Sehingga banyak pekerjaan yang tertunda bahkan tidak selesai. Rumus untuk menghitung tingkat absensi adalah sebagai berikut (Hasibuan, 2006:51) :

$$\text{Tingkat Absensi} = \frac{\text{JumlahHariKerjaAbsenKaryawan}}{(\text{JumlahKaryawan} \times \text{JumlahHariKerja})} \times 100\%$$

Tabel 1.4  
Absensi Karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang (tahun)

Tahun	Keterangan Absensi			Total hari kerja hilang	Jumlah Karyawan	Presentase
	S	I	A			
<b>2014</b>	48	32	35	105	30	1,45%
<b>2015</b>	50	39	40	129	33	1,62%

Sumber data : PT Bank Mega Syariah Palembang

Pada tabel 1.4 menunjukkan bahwa absensi karyawan Bank Mega Syariah mengalami peningkatan ketidakhadiran karyawan yaitu terjadi pada tahun 2015 ketidakhadiran karyawan dikarenakan sakit sebanyak 50 orang, izin sebanyak 39 orang dan tanpa keterangan 40 orang. Jika karyawan tidak

masuk kerja dikarenakan sakit karyawan harus membawa surat keterangan sakit dari pihak dokter jika tidak menggunakan surat karyawan dianggap alpa/tanpa keterangan. Jika karyawan tidak masuk tanpa keterangan maka karyawan akan dikenakan sanksi pemotongan uang sebesar Rp10.000. Ketidakhadiran karyawan juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan Bank Mega Syariah, jika semakin sering karyawan tersebut tidak hadir maka kinerja karyawan tersebut semakin menurun dan dapat merugikan perusahaan.

Penilaian kinerja karyawan Bank Mega Syariah dilakukan satu tahun sekali. Lembar penilaian yang digunakan bersifat rahasia. Penilaian yang dilakukan terdiri atas beberapa faktor yaitu :

1. Perilaku dalam bekerja
2. Kerjasama
3. Penggunaan waktu
4. Kualitas kerja
5. Kuantitas kerja
6. Kemampuan
7. Tanggung jawab
8. Kejujuran
9. Dedikasi/loyalitas
10. Absensi

Hasil dari kinerja ini bertujuan menilai karyawan apakah telah ditempatkan di posisi yang sesuai atau tidak dan mempengaruhi apakah



karyawan akan mengalami kenaikan jabatan atau tidak. Setiap faktor memiliki penilaian yang menentukan apakah kinerja karyawan baik atau tidak yang akan dijumlahkan akhirnya. Rentang penilaian ini berkisar dari satu sampai sepuluh. Berikut ini penilaian yang diberikan untuk karyawan Bank Mega Syariah Palembang

Tabel 1.5  
Penilaian kinerja karyawan

No	Skala	Nilai	Yudisium Kinerja
1	91-100	A	Sangat baik
2	80-90	B	Baik
3	69-79	C	Cukup baik
4	58-68	D	Kurang baik
5	47-57	E	Tidak baik

Sumber : PT Bank Mega Syariah Palembang

Dari hasil wawancara yang didapat rata-rata karyawan banyak mendapatkan yudisium kinerja baik dan cukup baik, namun tetap dikategorikan belum optimal.

Tabel 1.6  
Hasil wawancara Penilaian Kinerja Karyawan

No	Yudisium Kinerja	Jumlah Karyawan
1	Sangat Baik	5
2	Baik	13
3	Cukup Baik	10
4	Kurang Baik	8

5	Tidak Baik	1
<b>TOTAL</b>		<b>39</b>

Hal ini tidak sesuai dengan target yang diharapkan oleh Bank Mega Syariah yang ingin karyawan tersebut mendapatkan yudisium kinerja sangat baik dengan kriteria nilai A untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu Bank Mega Syariah memberikan hadiah untuk karyawan berprestasi berupa piagam penghargaan dan uang sejumlah Rp1.000.000 bagi karyawan dengan kinerja yang baik.

Beberapa penelitian yang menguji hubungan antara gaya kepemimpinan dengan kinerja karyawan seperti penelitian yang dilakukan oleh Husnaina Mailisa Safitri, Amir, M. Shabri (2012) meneliti Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, dan Gaya Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat daerah Kota Sabang hasil penelitian ini adalah Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim dan Gaya Komunikasi berstruktur secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kinerja melalui variabel kepuasan kerja pegawai pada Sekretariat Daerah Kota Sabang sebesar 33,3%

Penelitian lainya dilakukan oleh Ferina Sukmawati meneliti Pengaruh Kepemimpinan, lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT PERTAMINA (Persero) UPMS III Terminal Transit Utama Balongan, Indramayu. Hasil penelitian ini adalah Pengaruh Kepemimpinan

berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan secara parsial sebesar 1,968.

Berdasarkan pengamatan tersebut, maka peneliti tertarik mengambil penelitian terkait masalah kepemimpinan dengan judul penelitian “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kinerja karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan di atas, maka permasalahan penelitian ini adalah: “Apakah kepemimpinan transformasional berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk hal-hal sebagai berikut :

### **1. Bagi perusahaan**

Sebagai informasi bagi perusahaan untuk menerapkan kepemimpinan yang baik agar kerjasama antar karyawan semakin baik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan

## 2. Bagi penulis

Untuk menambah manfaat secara teoristis mengenai sumber daya manusia dan perilaku organisasi

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Gaya Kepemimpinan. Peneliti selanjutnya dapat membandingkan hasil penelitian sehingga mendapatkan hasil yang lebih baik kedepannya.

## **E. Hipotesis**

H1 : Ada pengaruh antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang.

H0 : Tidak ada pengaruh antara kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang

## **F. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, yang dilakukan di PT Bank Mega Syariah Palembang unit regional.

### 2. Subyek penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Mega Syariah unit regional yang berlokasi di Jalan A.Yani F13 RT 35 Kelurahan Tangga Takat Kecamatan Seberang Ulu 2 Palembang

### 3. Populasi dan Sampel

- Populasi

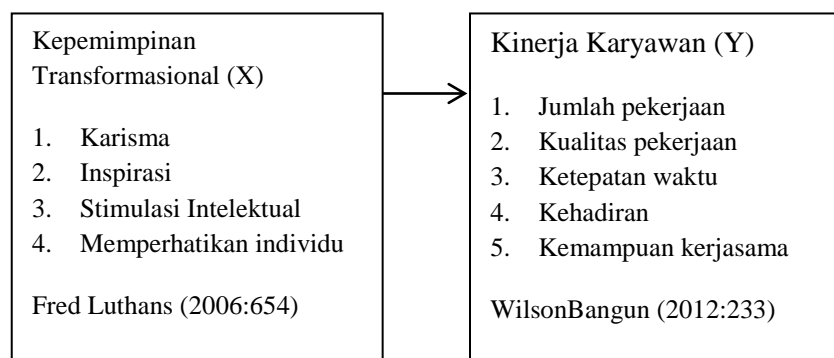
Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, obyek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajari atau menjadi obyek penelitian (Kuncoro, 2013:118). Dalam penelitian ini populasi terdiri dari 39 karyawan.

- Sampel

Sampel adalah suatu himpunan bagian dari unit populasi (Kuncoro, 2013:118). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling Jenuh. Menurut Sugiyono (2010:122). Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi di jadikan sampel.

### 4. Obyek penelitian

Obyek penelitian ini adalah Kepemimpinan Transformasional sebagai variabel independent dan Kinerja sebagai variabel dependent.



## 5. Jenis Data Penelitian

### a. Data Primer

Data primer yaitu dengan cara penyebaran kuesioner langsung kepada responden. Data yang dikumpulkan dari PT Bank Mega Syariah adalah kuesioner pra penelitian, data jumlah karyawan, data absensi karyawan, dan jumlah keterlambatan karyawan.

### b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku, dan jurnal indonesia yang berhubungan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan yang berguna secara teoristis.

## 6. Teknik Pengumpulan data

### a. Kuesioner

Dengan cara membagikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Jenis kuesioner ini tertutup dimana jawaban-jawabannya telah dibatasi oleh peneliti sehingga menutup kemungkinan bagi responden untuk menjawab panjang lebar sesuai dengan jalan pikirannya (Kuncoro, 2013:184)

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

b. Wawancara

Melakukan wawancara secara langsung dengan karyawan PT Bank Mega Syariah Palembang.

7. Teknik Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Valid tidaknya suatu item instrument pada penelitian dilihat dari jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid (Priyatno, 2010:90)

2) Uji Reliabilitas data

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran) (kuncoro, 2013:175). Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apakah alat yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika dilakukan pengulangan. Pengujian reliabilitas jika kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan diatas 0,6 adalah baik (Priyatno, 2010:97)

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menurut Priyatno (2010:83) adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Priyatno (2010:71) untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengujian ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS (*Statistic for Products and Service Solution Release*) for windows 17.0 untuk melihat hubungan antara variabel bebas dan variabel tidak bebas. Model Analisis yang akan digunakan adalah regresi linier sederhana dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX, \text{ dimana :}$$

Y = Variabel Kinerja Karyawan

X = Variabel Kepemimpinan *Transformasional*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi



## 8. Instrumen Penelitian

Tabel 1.6  
Instrumen penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Prnyataan
Kepemimpinan Transformasional (Luthans,2006)	1. Karisma	1. Memberikan visi,misi, memunculkan rasa bangga, mendapatkan respek dan kepercayaan	1-4
	2. Inspirasi	2. Mengkomunikasikan harapan yang tinggi, menggunakan simbol-simbol untuk memfokuskan usaha, mengekspresikan tujuan penting dalam cara sederhana	5-7
	3. Stimulasi Intelektual	3. Menunjukkan inteligensi, rasional, pemecahan masalah secara hati-hati	8-10
	4. Memperhatikan individu	4. Menunjukkan perhatian terhadap individu, melatih, menasihati.	11-14
Kinerja karyawan (Bangun,2012)	1. Jumlah pekerjaan	1. Menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai	1-3
	2. Kualitas Pekerjaan	2. Mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakan sesuai ketentuan	4-6
	3. Ketepatan Waktu	3. Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya	7-9
	4. Kehadiran	4. Menuntut karyawan dalam mengerjakan sesuai waktu yang di tentukan	10-11
	5. Kemampuan Kerjasama	5. Pekerjaan tertentu membutuhkan dua orang atau lebihsehingga membutuhkan kerjasama antar karyawan	12-15

## **G. Sistematika Penulisan**

Pembahasan tugas akhir ini dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dari sub bab yang tersusun secara sistematis. Secara garis besar, isi dari masing-masing bab adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dikemukakan secara singkat dan umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan untuk membahas permasalahan dan mendukung masalah yang ada. Teori-teori yang digunakan berkaitan dengan kepemimpinan, kepemimpinan transaksional dan transformasional, ciri kepemimpinan yang efektif unsur-unsur kepemimpinan, kinerja karyawan, manfaat penilaian kinerja, mengukur kinerja, kesalahan dalam kinerja dan penelitian terdahulu.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum PT Bank Mega Syariah Palembang, visi misi perusahaan, lokasi kegiatan usaha, struktur organisasi, dan gambaran mengenai kepemimpinan transformasional, kinerja karyawan di PT Bank Mega Syariah Palembang

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai analisis data, pengujian model, pengujian hipotesis, hasil penelitian dan pembahasan

#### BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.

#### DAFTAR PUSTAKA