

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan sebuah industri sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan seluruh sumber daya yang dimilikinya. Di antara berbagai sumber daya tersebut, sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang paling strategis. Hal ini karena SDM berperan langsung dalam menjalankan aktivitas operasional serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Untuk mewujudkan target yang telah ditetapkan, perusahaan membutuhkan SDM yang kompeten, terampil, dan memiliki komitmen terhadap pekerjaan. Kontribusi setiap karyawan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kinerja organisasi secara keseluruhan (Rosita & Ali, 2023).

PT Step Forward Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang injeksi sepatu. Perusahaan ini tergolong masih baru karena didirikan pada Januari 2025 di Surabaya, sehingga usia operasionalnya baru sekitar satu tahun. Meskipun PT Step Forward Indonesia tergolong sebagai perusahaan yang relatif baru, penelitian mengenai loyalitas karyawan dan kinerja karyawan tetap relevan untuk dilakukan. Loyalitas karyawan tidak hanya ditentukan oleh lamanya perusahaan beroperasi, tetapi lebih mencerminkan tingkat keterikatan, komitmen, serta keinginan karyawan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi.

Loyalitas karyawan secara tradisional didefinisikan sebagai keterikatan emosional dan psikologis yang dirasakan karyawan terhadap organisasinya. Hal ini mencakup komitmen afektif (keterikatan emosional) dan komitmen berkelanjutan

(biaya yang dirasakan jika meninggalkan perusahaan). Dalam lingkungan organisasi modern, loyalitas tidak lagi hanya tentang masa kerja yang panjang, tetapi semakin berkaitan dengan keterlibatan karyawan, advokasi, dan keselarasan dengan nilai-nilai organisasi. Loyalitas karyawan dianggap sebagai konstruksi yang kompleks dan berkembang yang dipengaruhi oleh keterikatan emosional, nilai-nilai bersama, otonomi, dan komitmen bersama. Loyalitas bukan hanya transaksional atau berdasarkan masa kerja, tetapi lebih terkait erat dengan pertumbuhan pribadi, identitas, dan keselarasan nilai (Purnama dkk., 2025).

Loyalitas karyawan mengacu pada orientasi perilaku dan keterikatan psikologis karyawan terhadap perusahaan, yaitu tingkat dedikasi karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja. Karyawan bertahan di perusahaan dalam waktu lama karena mereka merasa dihargai, diapresiasi, dan percaya pada misi keseluruhan perusahaan, yang menghasilkan loyalitas (Shi dkk., 2025). Loyalitas karyawan, khususnya di perusahaan rintisan, sangat penting untuk mendorong stabilitas dan mengurangi pergantian karyawan, dengan loyalitas dikategorikan menjadi komitmen afektif, berkelanjutan, dan normatif, yang masing-masing memainkan peran berbeda dalam keterlibatan karyawan dan keberhasilan organisasi (Purnomo dkk., 2024). Oleh karena itu, loyalitas karyawan dapat diamati dan diukur sejak awal operasional perusahaan selama telah terjalin hubungan kerja antara karyawan dan organisasi.

Selain itu, perusahaan yang berada pada fase awal pertumbuhan umumnya menghadapi tantangan dalam membangun sistem manajemen sumber daya manusia yang efektif, termasuk dalam menjaga loyalitas karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan. Kondisi tersebut juga terlihat pada PT Step Forward Indonesia

yang telah mengalami dinamika keluar-masuk karyawan selama tahun pertama operasionalnya. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa permasalahan terkait loyalitas karyawan dan kinerja karyawan telah muncul sejak tahap awal perkembangan perusahaan. Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan serta kinerja karyawan menjadi penting dilakukan sebagai bentuk evaluasi awal terhadap efektivitas pengelolaan sumber daya manusia di PT Step Forward Indonesia.

Produk yang dihasilkan didistribusikan untuk pasar lokal, dengan beberapa brand yang pernah bekerja sama, antara lain Nevada dan Ardiles. Jumlah total karyawan saat ini sekitar 76 orang, yang terdiri dari 72 karyawan produksi dan operasional serta beberapa posisi atasan dan staf pendukung. Struktur organisasi perusahaan terbagi ke dalam beberapa divisi utama, yaitu divisi operasional (produksi), personalia, dan pemasaran. Divisi operasional dipimpin oleh seorang manajer operasional yang membawahi beberapa bagian, seperti bagian tarik dan jahit, *conveyor*, *packing*, mesin, serta bagian bahan (*mixing*). Sementara itu, divisi personalia terdiri dari HRD, translator, serta bagian akuntansi dan pajak yang saat ini hanya diisi oleh satu orang. Pada divisi pemasaran terdapat desainer dan marketing, dengan admin katalog yang berada di bawah desainer.

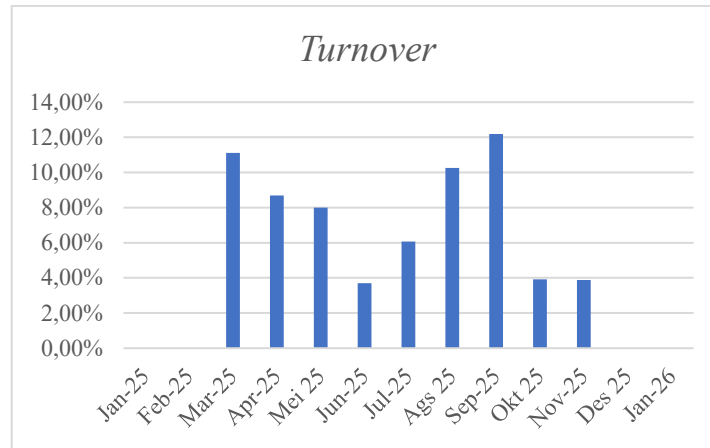
Dalam dunia industri manufaktur, keberhasilan perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam meningkatkan kinerja dan menjaga loyalitas karyawan. Kinerja karyawan menjadi indikator utama dalam mencapai target produksi, sedangkan loyalitas karyawan berperan penting dalam menjaga stabilitas tenaga kerja dan menekan tingkat *turnover*. Oleh karena itu, perhatian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi

sangat penting. Kinerja karyawan adalah salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan mencakup produktivitas, kualitas kerja, tingkat kehadiran, dan tingkat keterlibatan dalam pekerjaan. Kinerja mencerminkan sejauh mana tugas-tugas yang mengarahkan pekerjaan seseorang diatur dan dikoordinasikan (Anazail dkk., 2023).

Selain kinerja, loyalitas karyawan juga merupakan faktor penting dalam keberlangsungan organisasi. Loyalitas karyawan adalah kepatuhan karyawan terhadap perusahaan yang tercermin pada sikap dan perilaku mereka. Perusahaan yang tidak berusaha menumbuhkan perasaan loyal para karyawannya, akan muncul sikap acuh tak acuh dari karyawan terhadap kemajuan atau kemunduran perusahaan (Novarini dkk., 2025).

Tabel 1. 1 Data Keluar Masuk Karyawan

Bulan	Jumlah Karyawan	Karyawan Masuk	Karyawan Keluar	<i>Turnover</i>
Jan 25	10	10	0	0,00%
Feb 25	14	4	0	0,00%
Mar 25	18	4	2	11,11%
Apr 25	23	7	2	8,69%
Mei 25	25	4	2	8%
Jun 25	27	4	1	3,70%
Jul 25	33	7	2	6,06%
Ags 25	39	8	4	10,25%
Sep 25	41	6	5	12,19%
Okt 25	51	15	2	3,92%
Nov 25	52	3	2	3,89%
Des 25	59	9	0	0,00%
Jan 26	72	13	0	0,00%



Gambar 1. 1 *Turnover* Karyawan

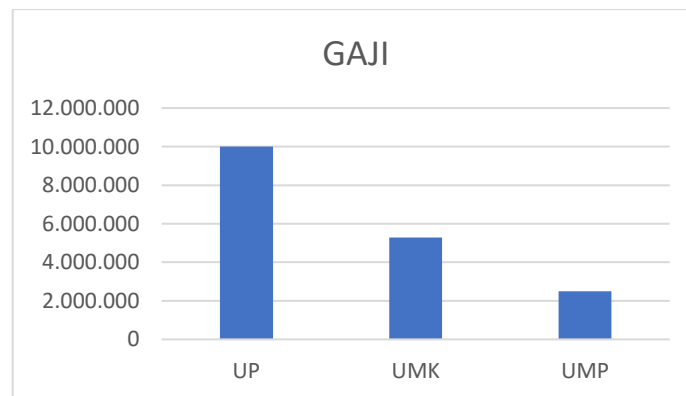
Berdasarkan grafik *turnover* karyawan tahun 2025, terlihat bahwa tingkat *turnover* karyawan berada pada angka yang relatif tinggi, khususnya pada bulan Maret sekitar 11,11%, Agustus sekitar 10,25%, dan September sekitar 12,19%. Tingginya tingkat *turnover* tersebut menunjukkan bahwa cukup banyak karyawan yang keluar dari perusahaan dalam periode tersebut. Kondisi ini dapat menjadi indikator adanya permasalahan dalam loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang lebih besar terhadap organisasi serta memiliki kecenderungan yang rendah untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, rendahnya loyalitas dapat mendorong munculnya *turnover intention* yang pada akhirnya berpotensi menyebabkan *turnover* karyawan. Komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*, yang menunjukkan bahwa semakin rendah komitmen karyawan terhadap organisasi maka semakin tinggi kecenderungan karyawan untuk meninggalkan perusahaan (Utama & Basri, 2023).

Pramuditya dan Nuvriasari (2023) menemukan bahwa komitmen organisasional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen

yang dimiliki karyawan terhadap organisasi, maka semakin rendah keinginan mereka untuk meninggalkan perusahaan. Sebaliknya, rendahnya komitmen organisasional dapat meningkatkan kecenderungan karyawan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Kondisi ini mengindikasikan bahwa komitmen dan loyalitas karyawan memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas sumber daya manusia dalam organisasi. Oleh karena itu, *turnover* dapat digunakan sebagai salah satu indikator untuk mengidentifikasi kondisi loyalitas karyawan karena tingginya *turnover* umumnya mencerminkan rendahnya keterikatan karyawan terhadap perusahaan (Pramuditya & Nuvriasari, 2023).

Selain itu, berdasarkan kondisi di lapangan, terdapat indikasi ketidakpuasan karyawan terhadap sistem kompensasi, terutama terkait keluhan besaran gaji yang diterima oleh para karyawan produksi. Di sisi lain, beban kerja yang tinggi serta kondisi lingkungan kerja juga menjadi faktor yang mempengaruhi tingkat kenyamanan dan produktivitas karyawan. Setiap perusahaan tentu mengharapkan karyawan yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan prestasi kerja yang baik. Oleh sebab itu, penilaian kinerja menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan sebagai dasar evaluasi dan pengambilan keputusan manajerial. Melalui evaluasi tersebut, karyawan dapat meningkatkan kemampuan, pemahaman, serta kualitas kerja mereka. Mengingat setiap individu memiliki tingkat kinerja yang berbeda, diperlukan berbagai faktor pendukung agar karyawan mampu bekerja secara optimal dan memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan. Berdasarkan temuan penelitian terdahulu yang dikutip dalam studi Selay & Fauzi, (2025), dijelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di antaranya beban kerja, kompensasi, serta kondisi lingkungan kerja.

Kompensasi adalah sesuatu yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai balas jasa mereka dan kompensasi tersebut dapat dinilai dengan uang atau tanpa uang dan mempunyai kecenderungan yang tetap. Maka kompensasi merupakan salah satu unsur motivasi karyawan dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan (Selay & Fauzi, 2025). Pada dasarnya terdapat hubungan antara kompensasi dengan loyalitas karyawan dan kinerja karyawan, kompensasi merupakan salah satu upaya pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sejatinya karyawan akan semakin menunjukkan loyalitasnya dalam bekerja dan menghargai kerja keras pada perusahaan saat mereka diberikan penghargaan atau hak dalam bentuk kompensasi (Febriani & Wolor, 2024).



Gambar 1. 2 Gaji Karyawan

Gaji karyawan di perusahaan terbagi menjadi tiga kategori utama, yaitu UP, UMK, dan UMP. Kategori UP mencakup jabatan struktural seperti direktur, wakil direktur, manajer operasional, dan manajer teknisi, dengan kisaran gaji di atas Rp10.000.000 yang disesuaikan dengan tingkat jabatan dan tanggung jawab yang dimiliki. Kategori UMK mencakup beberapa posisi seperti *translator*, *designer*, *assistant designer*, *accounting*, *HR development*, marketing, admin PPIC, serta operator mesin *injection*. Karyawan pada kategori ini menerima gaji sesuai dengan Upah Minimum Kota (UMK) Surabaya, yaitu sebesar Rp 5.288.796. Sementara itu,

kategori UMP meliputi posisi admin katalog, admin cost, admin gudang, admin penjualan, admin support, operator tarik sepatu, operator molding, mixing, reparation, painting, semi painting, QC, *conveyor*, serta *packing*. Karyawan pada kategori ini menerima gaji sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) Jawa Timur, yaitu sekitar Rp2.500.000.

Pemotongan gaji diberlakukan apabila karyawan tidak masuk kerja tanpa keterangan atau datang terlambat. Sistem keterlambatan cukup ketat, di mana keterlambatan 1 menit saja dihitung sebagai potongan 1 jam kerja, dengan nominal potongan sekitar Rp10.000 per jam dan berlaku kelipatan. Sistem ini berpotensi menimbulkan tekanan bagi karyawan, terutama bagi bagian produksi yang memiliki beban kerja fisik tinggi.

Beban kerja adalah proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu (Saputri & Farhani, 2024). Beban kerja merujuk pada total pekerjaan signifikan yang perlu diselesaikan, seperti jam kerja yang sangat panjang, tingkat stres yang signifikan, atau beban tanggung jawab yang berat terkait pekerjaan mereka. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan yang berdampak pada kondisi kepuasan kerja yang kurang baik serta penurunan kinerja karyawan (Rosa & Merduani, 2023).

Selain itu, lingkungan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan. Lingkungan kerja memegang peranan penting dalam mendukung pelaksanaan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Kondisi kerja yang kondusif serta suasana yang mampu memberikan motivasi akan mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih optimal. Lingkungan kerja yang

nyaman, aman, dan sesuai dengan standar operasional tidak hanya meningkatkan semangat kerja, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan kualitas hasil kerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan aspek lingkungan kerja sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan (Afianti, 2025).

Dengan mempertimbangkan pentingnya ketiga faktor tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan kajian literatur, faktor kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja diketahui memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ustadus Sholihin & Ririn Wahyu Arida (2021) dan Elya Murni & Marno Nugroho (2025) diketahui bahwa kompensasi, beban kerja, lingkungan kerja, serta faktor-faktor lainnya memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan dan kinerja karyawan. Namun, masih terdapat perbedaan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang menguji pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan dengan loyalitas karyawan sebagai variabel mediasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperluas penelitian sebelumnya pada objek dan karakteristik perusahaan yang berbeda, yaitu PT Step Forward Indonesia.

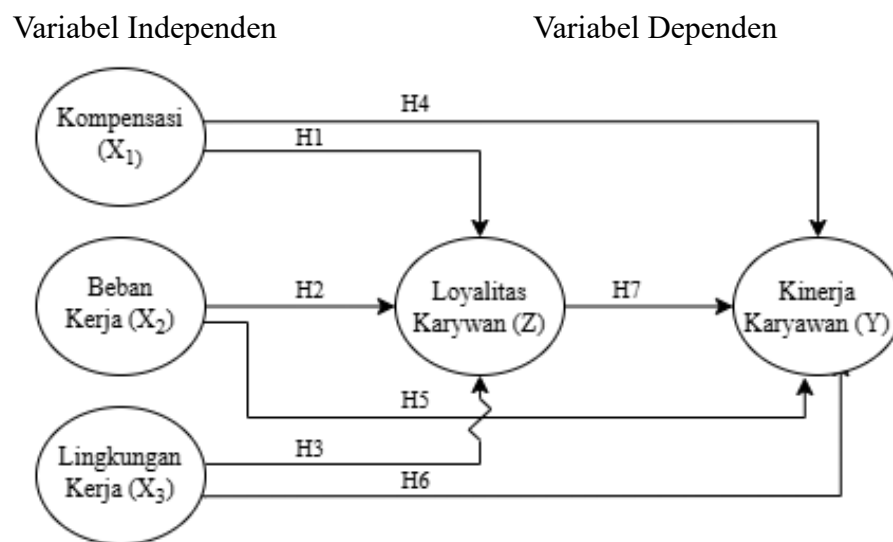
Penelitian ini menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk menganalisis, mengestimasi dan menguji hubungan antara variabel beban kerja, Kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dan kinerja karyawan. Metode SEM-PLS dipilih karena mampu merepresentasikan keterkaitan

antarvariabel dalam suatu model struktural sekaligus mengukur besarnya pengaruh masing-masing variabel serta variabel yang digunakan lebih dari satu.

Dalam penelitian ini, kerangka konsep dikembangkan untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel yang diduga mempengaruhi kinerja karyawan. Variabel yang diteliti meliputi kompensasi (X_1), beban kerja (X_2), dan lingkungan kerja (X_3) sebagai variabel independen yang diperkirakan memiliki pengaruh terhadap loyalitas karyawan (Z) dan kinerja karyawan (Y) sebagai variabel dependen menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS). Variabel Beban Kerja dikonstruksi melalui beberapa dimensi utama yang mencerminkan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan, seperti beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif. Dimensi tersebut diukur melalui indikator seperti jumlah tugas yang harus diselesaikan, tingkat kesulitan pekerjaan, serta tekanan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Variabel Kompensasi terdiri dari kompensasi finansial dan nonfinansial, dengan indikator seperti kesesuaian gaji dengan beban pekerjaan, keadilan pemberian tunjangan, serta adanya penghargaan atau insentif yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan. Variabel Lingkungan Kerja mencakup lingkungan kerja fisik dan nonfisik, yang tercermin melalui indikator seperti kenyamanan ruang kerja, hubungan antar rekan kerja, dukungan atasan, serta suasana kerja yang kondusif. Sementara itu, Kinerja Karyawan diukur melalui beberapa dimensi utama seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Melalui pendekatan ini, perusahaan dapat mengidentifikasi variabel yang memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Selain itu, SEM-PLS memiliki

beberapa keunggulan, yaitu mampu melakukan tiga jenis pengujian secara bersamaan. Pertama, pengujian validitas dan reliabilitas yang sebanding dengan analisis faktor konfirmatori. Kedua, pengujian hubungan antarvariabel yang setara dengan analisis jalur (*path analysis*).



Gambar 1. 3 Kerangka Pemikiran

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu:

1. Apakah kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap loyalitas karyawan dan kinerja karyawan di PT Step Forward Indonesia?
2. Apakah kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan sebagai variabel mediasi?
3. Apakah model persamaan struktural yang menghubungkan kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan loyalitas

karyawan sebagai variabel mediasi dapat menjelaskan hubungan antarvariabel secara signifikan di PT Step Forward Indonesia?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada karyawan PT Step Forward Indonesia sehingga hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi pada perusahaan lain dengan karakteristik yang berbeda.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan bantuan SmartPLS.
3. Data yang digunakan merupakan data *cross-sectional* yang diperoleh pada satu periode waktu tertentu, sehingga tidak menggambarkan perubahan perilaku karyawan secara longitudinal.
4. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan.

1.4 Asumsi Penelitian

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian dianggap memberikan jawaban yang jujur dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terkait beban kerja, kompensasi, lingkungan kerja, serta kinerja karyawan di perusahaan.
2. Instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara valid dan reliabel sesuai dengan konstruk yang diteliti.

3. Hubungan antarvariabel dalam model penelitian bersifat linier dan sesuai dengan pendekatan dalam metode SEM-PLS.
4. Data yang diperoleh dari responden dianggap mewakili kondisi sebenarnya dari karyawan PT Step Forward Indonesia.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan dan kinerja karyawan di PT Step Forward Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kompensasi, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan melalui loyalitas karyawan sebagai variabel mediasi di PT Step Forward Indonesia.
3. Untuk menganalisis dan mengevaluasi secara keseluruhan model persamaan struktural yang menggambarkan pengaruh beban kerja, kompensasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan loyalitas karyawan sebagai variabel mediasi di PT Step Forward Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model analisis hubungan antarvariabel dengan menggunakan pendekatan SEM-PLS (*Structural*

Equation Modeling–Partial Least Squares) sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keterkaitan antara variabel-variabel yang diteliti. Selain itu, hasil dari pengembangan model tersebut diharapkan dapat menjadi dasar konseptual dan referensi ilmiah bagi penelitian lanjutan di bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi manajemen PT Step Forward Indonesia dalam mengambil keputusan strategis untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam penerapan metode SEM-PLS dalam menganalisis hubungan antarvariabel. Selain itu, penelitian ini membantu memahami berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di lingkungan industri.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah dalam penelitian, batasan-batasan masalah dalam penelitian, asumsi yang digunakan pada penelitian, tujuan diadakannya penelitian, serta menjelaskan manfaat dilakukannya penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang studi kepustakaan dari berbagai sumber dan penulis seperti buku dan jurnal yang berhubungan dengan manajemen, serta dapat digunakan sebagai acuan dasar teori dari penyelesaian permasalahan yang dilakukan menggunakan metode PLS dengan tiga faktor penyebab dan dua faktor pengaruh.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang objek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah (*Flowchart* Penelitian).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data yang diperlukan dalam analisis masalah, kemudian data tersebut diolah dengan teknik analisis data yang akan digunakan yaitu menggunakan metode PLS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai usulan perbaikan bagi pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN