

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT. X Bekasi adalah salah satu perusahaan produsen minuman ringan yang berada dikawasan industri Cikarang BaratBekasi. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan terbesar yang ada di Indonesia.Dengan visi yaitu menjadi perusahaan minuman yang terkemuka dan paling terpercaya di Indonesia.

Untuk menjalankan aktivitasnya, PT. X Bekasi membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, agar tujuan perusahaan dapat tercapai. SDM pada hakekatnya merupakan asset yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. SDM yang ada perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara kemampuan karyawan dengan beban pekerjaan yang diberikan, sehingga dapat menghasilkan kinerja individu karyawan yang maksimal.

Hasil kinerja karyawan merupakan perwujudan dari keseriusan karyawan dalam melaksanakan tanggungjawab yang diberikan oleh pimpinan perusahaan. Dengan kinerja karyawan yang tinggi maka perusahaan akan berjalan dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Namun pada PT. X Bekasi masih banyak karyawan yang belum menunjukkan kinerja secara optimal. Fenomena ini dapat dilihat dari segi ketercapaian hasil produksi yang ditargetkan oleh perusahaan. Menurut hasil wawancara pada tanggal 13 Mei 2014 dengan pimpinan pada bagian produksi Bapak Agung Budiarto bahwa tidak setiap bulan target produksi yang di tetapkan dapat tercapai, karena adanya penurunan kinerja sehingga proses produksi berjalan dengan lambat dan tidak sesuai target. Selain itu menurut staf pada bagian SDM terjadi penurunan hasil penilaian kinerja dan sikap kerja pada karyawan, tingkat absensi yang tinggi, tingkat keterlambatan karyawan yang meningkat serta tingkat *turnover* yang tinggi.

PT. X Bekasi memiliki suatu sistem untuk mengukur hasil kerja karyawan yaitu *Performance Appraisal (PA)*. *Performance Appraisal* penting untuk memastikan bahwa karyawan memahami apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana peran mereka sesuai dengan tujuan umum dari perusahaan. Hal ini merupakan kesempatan bagi atasan dan bawahan untuk mengidentifikasi perbedaan yang mungkin ada antara kinerja karyawan dan standar kinerja yang ditentukan perusahaan.

Selain itu, perusahaan ingin mengembangkan sikap kerja dan kepemimpinan yang efektif bagi seluruh jajaran staf dan pimpinannya sehingga dapat meningkatkan kinerja dibidangnya masing-masing. Penilaian atas hal-hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dalam rangka mewujudkan Visi dan Misi PT. X Bekasi. Penilaian ini diberikan oleh atasan dari masing-

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

masing karyawan. Hasil penilaian ini sebagai proses organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan, penilaian tersebut dapat memperbaiki keputusan-keputusan departemen personalia. Adapun rincian dari penilaian hasil kerja dan sikap kerja karyawan pada PT. X Bekasi dapat digambarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1
Penilaian Hasil Kerja dan Sikap Kerja Karyawan PT. X Bekasi

ASPEK YANG DINILAI <i>Appraisal Items</i>	BOBOT <i>WEIGHT</i> (A)	NILAI SCORE (B)	TOTAL <i>TOTAL</i> (A X B)
A. HASIL KERJA <i>WORKING RESULT</i>			
A. 1. KUANTITAS HASIL KERJA <i>RESULT QUANTITY</i>	30		
A. 2. KUALITAS HASIL KERJA <i>RESULT QUALITY</i>	30		
B. SIKAP KERJA <i>WORKING ATTITUDE</i>			
B.1. KEBERSIHAN DAN KERAPIHAN <i>CLEANLINESS AND ORDERLINESS</i>	7		
B.2. DISIPLIN <i>DISCIPLINE</i>	7		
B.3. PENGUASAAN PADA PEKERJAAN <i>MASTERY ON HIS/HER JOB</i>	6		
B.4. INTEGRITAS & DAPAT DIPERCAYA <i>INTEGRITY & TRUST</i>	5		
B.5. KERJA SAMA <i>TEAM WORK</i>	5		
B.6. KOMUNIKASI <i>COMMUNICATION</i>	5		
B.7. INISIATIF <i>INITIATIVE</i>	5		
TOTAL NILAI / TOTAL SCORE			

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber : *bagian SDM PT. X Bekasi*

Adapun skala penilaiannya adalah sebagai berikut :

5 – Istimewa / Outstanding	4 – Baik / Exceeds Requirements
3 – Cukup / Fair	2 – Kurang / Development need
1 – Kurang Sekali / Unsatisfactory	

Total score yang diperoleh setiap individu karyawan minimal harus berada pada kategori sesuai harapan. Dengan demikian dapat di katakana telah tercapainya kinerja karyawan dan standar kinerja yang ditentukan perusahaan.

PENILAIAN KESELURUHAN

- 441 – 500 = Jauh di atas harapan (*Well Above Expectation*)
- 371 – 440 = Di atas harapan (*Above Expectation*)
- 291 – 370 = Sesuai Harapan (*Meets Expectation*)
- 201 – 290 = Di bawah harapan (*Below Expectation*)
- 100 – 200 = Jauh di bawah harapan (*Well Bellow Expectation*)

Berikut di bawah ini adalah data-data yang diperoleh dari bagian SDM PT. X Bekasi mengenai karyawan pada bagian produksi yang berjumlah 32 orang dan pada bagian *engineering* berjumlah 30 orang. Berikut ini adalah penilaian hasil kerja dan sikap kerja karyawan bagian produksi dan *engineering* yang telah dinilai oleh atasan masing-masing pada tahun 2013.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 1.2
Rekapitulasi Penilaian Hasil Kerja dan Sikap Kerja Karyawan Bagian
Produksi pada Tahun 2013

Bulan	Aspek yang dinilai									Total	Rata-rata nilai karyawan
	A.1	A.2	B.1	B.2	B.3	B.4	B.5	B.6	B.7		
Januari	2640	2430	623	707	606	445	505	445	460	9101	276
Februari	2310	2640	609	567	624	490	505	365	500	8610	269
Maret	3000	2190	714	693	594	470	450	480	400	8991	280
April	2910	3030	658	700	624	435	560	430	465	9812	306
Mei	2730	2880	672	679	624	470	600	510	505	9670	302
Juni	2850	2940	665	693	618	440	555	435	460	9656	301
Juli	2970	3000	693	707	630	460	580	460	465	9965	311
Agustus	2220	2310	637	553	564	405	505	375	445	8014	250
September	2880	2130	700	672	606	475	480	385	555	8883	277
Oktober	2190	2280	637	546	552	400	505	375	435	7920	247
November	2130	2220	630	539	528	390	480	365	415	7697	240
Desember	2220	2310	609	553	534	385	490	380	420	7901	246

Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi, 2013

Tabel 1.3
Rekapitulasi Penilaian Hasil Kerja dan Sikap Kerja Karyawan Bagian
Engineering pada Tahun 2013

Bulan	Aspek yang dinilai									Total	Rata-rata nilai karyawan
	A.1	A.2	B.1	B.2	B.3	B.4	B.5	B.6	B.7		
Januari	3510	3210	777	763	702	600	575	604	620	11361	378
Februari	3360	3180	735	742	714	535	635	670	655	11226	374
Maret	3180	3360	784	777	720	535	650	620	595	11221	374
April	3330	2970	798	784	732	550	670	635	605	11074	369
Mei	3510	2850	791	763	714	560	565	575	545	10873	362
Juni	3570	3480	812	784	726	585	570	600	595	11722	390
Juli	3450	3420	826	770	708	535	605	580	590	11484	382
Agustus	3390	3510	763	756	744	595	600	605	575	11538	384
September	3360	2790	714	700	750	560	655	635	610	10774	359
Oktober	3330	3180	700	791	738	595	545	565	545	10989	366
November	3240	2850	721	728	732	550	650	635	602	10708	356
Desember	3360	2790	714	700	750	560	655	635	610	10774	359

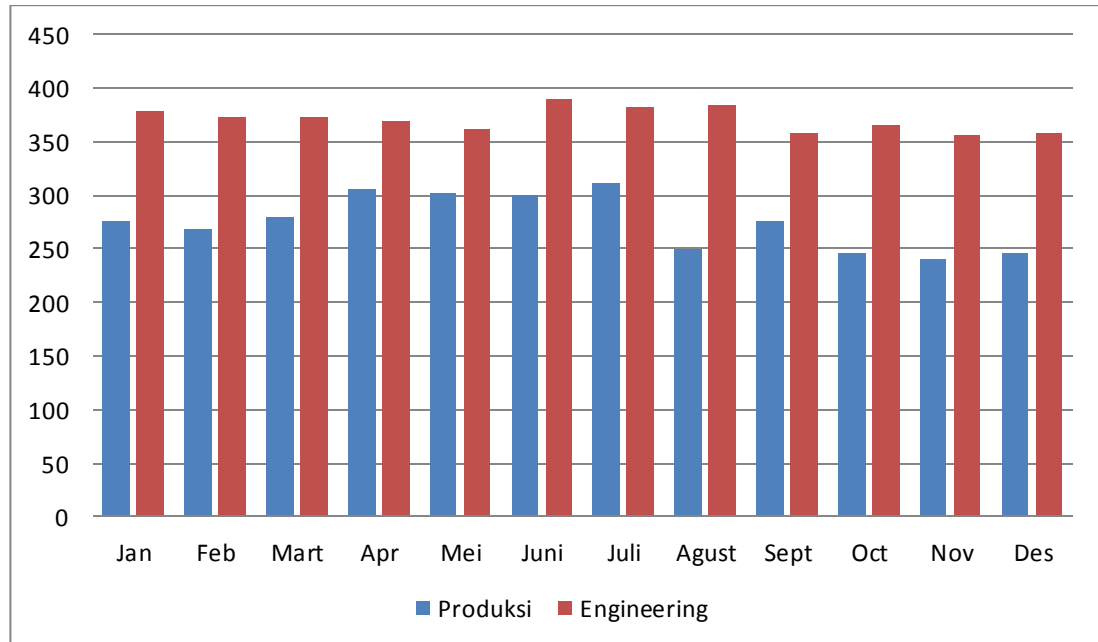
Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi, 2013

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Untuk memperlihatkan pergerakan data rekapitulasi penilaian hasil kerja dan sikap kerja karyawan pada bagian produksi dan *engineering* di PT. X Bekasi tahun 2013 maka ditampilkan dalam grafik berikut ini.



Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi

Gambar 1.1

Rekapitulasi Penilaian Hasil Kerja dan Sikap Kerja Karyawan Bagian Produksi dan *Engineering* pada Tahun 2013

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa selama tahun 2013 terjadi penurunan kinerja karyawan yang signifikan pada bagian produksi jika dibandingkan dengan karyawan bagian *engineering*. Masih banyak karyawan yang mendapat penilaian dari atasan masing-masing berada pada kategori penilaian dibawah harapan yaitu pada skor antara 201 hingga 290. Namun pada bulan april hingga bulan juli penilaian karyawan berada pada kategori sesuai harapan yaitu antara skor antara 291 hingga 370. Hal ini berbanding terbalik

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dengan karyawan pada bagian *engineering* yang mengalami fluktuasi namun hasil penilaian rata-rata karyawan berada pada kategori sesuai harapan yaitu antara skor 291 hingga 370. Dari data hasil penilaian tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada kinerja karyawan bagian produksi di PT. X Bekasi.

Data ketidakhadiran karyawan yang diperoleh dari bagian SDM PT. X Bekasi juga mengalami peningkatan. Berikut ini adalah persentase tingkat ketidakhadiran karyawan PT. X Bekasi pada bagian produksi dan *engineering* pada tahun 2013.

Tabel 1.4
Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan PT. X Bekasi bagian Produksi pada Tahun 2013

Bulan	Keterangan							
	Sakit	%	Izin	%	Cuti	%	Mangkir	%
Januari	6	19%	17	53%	20	63%	23	72%
Februari	2	6%	7	22%	11	34%	27	84%
Maret	4	13%	7	22%	16	50%	21	66%
April	16	50%	3	9%	13	41%	22	69%
Mei	5	16%	10	31%	21	66%	21	66%
Juni	3	9%	16	50%	19	59%	32	100%
Juli	2	6%	15	47%	15	47%	35	109%
Agustus	7	22%	5	16%	24	75%	39	122%
September	4	13%	5	16%	21	66%	32	100%
Oktober	5	16%	3	9%	17	53%	35	109%
November	11	34%	3	9%	24	75%	39	122%
Desember	13	41%	8	25%	12	38%	42	131%

Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi, 2013

Tabel 1.5
Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan PT. X Bekasi bagian Engineering pada Tahun 2013

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bulan	Keterangan							
	Sakit	%	Izin	%	Cuti	%	Mangkir	%
Januari	8	27%	5	17%	17	57%	8	27%
Februari	7	23%	1	3%	9	30%	6	20%
Maret	3	10%	1	3%	28	93%	10	33%
April	13	43%	5	17%	15	50%	10	33%
Mei	10	33%	4	13%	15	50%	9	30%
Juni	5	17%	8	27%	24	80%	10	33%
Juli	9	30%	3	10%	21	70%	11	37%
Agustus	1	3%	8	27%	13	43%	9	30%
September	8	27%	11	37%	23	77%	9	30%
Oktober	5	17%	6	20%	29	97%	14	47%
November	7	23%	6	20%	24	80%	10	33%
Desember	26	87%	7	23%	25	83%	11	37%

Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi, 2013

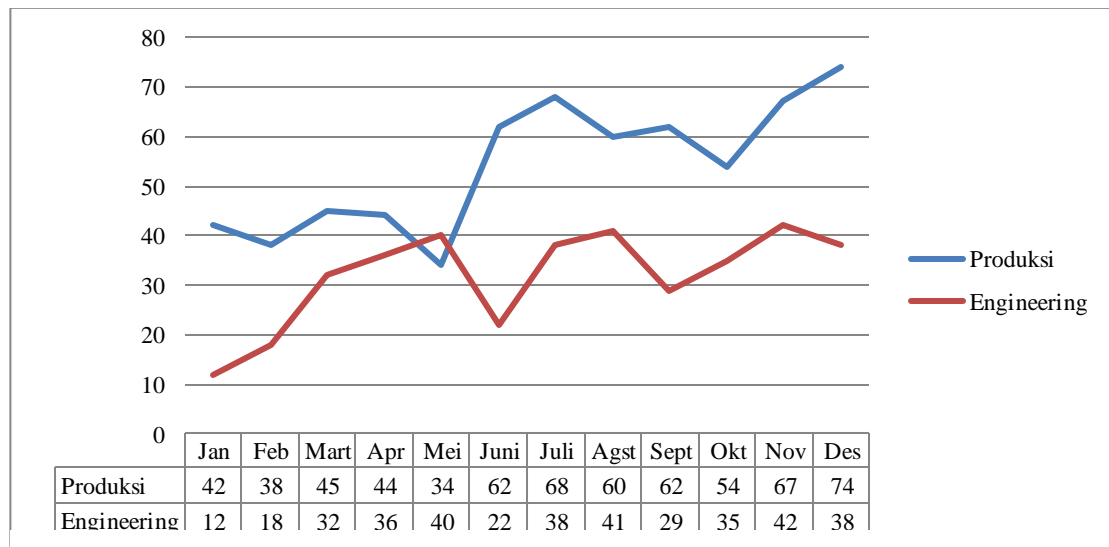
Dari tabelrekapitulasi ketidakhadiran karyawan PT. X Bekasi di atas dapat dilihat bahwa karyawan pada bagian produksi dan *engineering* selama tahun 2013mengalami fluktuasi. Ketidakhadiran dapat dikategorikan menjadi empat, yaitu katidakhadiran dikarenakan sakit, izin, cuti dan mangkir/ tanpa keterangan. Namun yang jadi permasalahan adalah jika karyawan tidak masuk kerja dikarenakan mangkir, karyawan yang mangkir paling tinggi terjadi bagian produksi, yaitu hingga mencapai 42 karyawan atau 131% pada bulan Desember. Ini menunjukkan bahwa rata-rata dalam satu hari terdapat satu hingga dua karyawan yang mangkir.Sedangkan persentase karyawan yang mangkir pada bagian *engineering*yang paling tinggi pada bulan Oktober mencapai 14 karyawan atau 47%. Dari perbandingan data rekapitulasi ketidakhadiran karyawan tersebut mengindikasikan adanya permasalahan pada kinerja karyawan bagian produksi di PT. X Bekasi.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penurunan kinerja karyawan PT. X Bekasi juga dapat dilihat dari tingkat keterlambatan karyawan. Setiap bulannya terjadi peningkatan jumlah karyawan yang datang terlambat. Berikut ini grafik jumlah karyawan yang terlambat pada tahun 2013.



Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi

Gambar 1.2 **Rekapitulasi Keterlambatan Karyawan PT. X Bekasi pada Bagian Produksi dan Engineering Tahun 2013**

Dari grafik rekapitulasi karyawan PT. X Bekasi yang terlambat pada tahun 2013 dapat dilihat bahwa karyawan pada bagian produksi dan *engineering* selama tahun 2013 yang datang terlambat mengalami peningkatan. Namun karyawan yang datang terlambat pada bagian produksi lebih tinggi dibandingkan bagian *engineering*, yaitu hingga mencapai 74 karyawan pada bulan Desember. Ini menunjukkan bahwa rata-rata dalam satu hari terdapat dua hingga tiga karyawan yang datang terlambat. Sedangkan pada bagian *engineering* jumlah karyawan yang datang terlambat pada bulan Agustus, yaitu hanya 41 orang. Artinya hanya

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

satu hingga dua orang saja yang terlambat dalam satu hari. Jika dibandingkan antara karyawan bagian produksi dan *engineering*, maka dapat dikatakan bahwa karyawan pada bagian produksi bermasalah.

Selain data penilaian kinerja dan sikap kerja, kehadiran karyawan, dan keterlambatan karyawan, ada juga data mengenai *turnover* karyawan yang meningkat selama tahun 2013. Berikut ini tabel *turnover* karyawan pada tahun 2013.

Tabel 1.6
Tingkat *Turnover* Karyawan PT. X Bekasi Tahun 2013

Bulan	Keluar
Januari	19
Februari	19
Maret	87
April	50
Mei	54
Juni	82
Juli	82
Agustus	149
September	100
Oktober	156
November	158
Desember	104

Dari 1 Sumber : diolah dari data bagian SDM PT. X Bekasi, 2013 an pada PT. X Bekasi sangat fluktuatif namun cenderung meningkat. Tingkat *turnover* tertinggi terjadi pada bulan November, yaitu hingga mencapai 158 orang. Menurut staf senior pada bagian SDM PT. X Bekasi, Ibu Nia Rosmanawati mengatakan bahwa *turnover* karyawan hampir sebagian besar karena mengundurkan diri dengan sukarela. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian pada perusahaan, karena biaya yang telah dikeluarkan untuk *recruitment* karyawan dan *training*.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Berdasarkan data-data yang telah diuraikan diatas mengenai penilaian hasil kerja dan sikap kerja, ketidakhadiran, keterlambatan dan tingkat *turnover* yang terjadi pada PT. X Bekasi selama tahun 2013 dapat disimpulkan bahwa data-data tersebut mengidentifikasi bahwa kinerja karyawan pada bagian Produksi di PT. X Bekasi belum optimal.

Penyebab kinerja karyawan PT. X Bekasi yang belum optimal dikarenakan beberapa faktor yaitu kepemimpinan yang otoriter, motivasi yang rendah, lemahnya penegakkan disiplin dan rendahnya pengawasan, serta lingkungan kerja yang tidak kondusif sehingga akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2006:122) mengatakan bahwa permasalahan kinerja yang menurun dapat diatasi dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya, yaitu : kemampuan individu, motivasi, dukungan yang diterima, rancangan kerja, elemen kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

Dari beberapa faktor tersebut penulis tertarik meneliti motivasi sebagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Karena jika motivasi seseorang tinggi maka akan mendorong diri untuk mengatasi segala tantangan dan hambatan, melaksanakan tugas dan pekerjaan yang sulit serta bersedia untuk memikul tanggungjawab dan risiko dalam upaya mencapai performa puncak untuk diri sendiri.

Dari paparan diatas, dan upaya dalam memecahkan masalah kinerja karyawan pada PT. X Bekasi yang belum optimal maka perlu dilakukan penelitian

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tentang motivasi terhadap kinerja karyawan. Inilah yang menarik penulis untuk melakukan penelitian, dan selanjutnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X Bekasi (Survei pada Bagian Produksi)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Perusahaan pada umumnya selalu ingin menjadi perusahaan terkemuka agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Performa perusahaan dapat dikatakan baik jika perusahaan dapat berjalan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Salah satu penentu performa perusahaan adalah Sumber Daya Manusia yang berkompeten. Namun jika SDM memiliki kinerja rendah maka akan berakibat pula terhadap terhambatnya tujuan perusahaan. Penyebab kinerja yang rendah dapat di akibatkan oleh faktor kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*).

Berdasarkan latar belakang yang telah diurai diatas, yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian ini adalah masalah kinerja karyawan yang menurun dilihat dari data penilaian hasil kerja dan sikap kerja, kehadiran karyawan dan keterlambatan karyawan, serta tingkat *turnover* yang tinggi. Kinerja karyawan yang belum optimal tersebut bisa mengakibatkan tujuan perusahaan sulit untuk tercapai, sehingga perusahaan harus ambil andil dalam peningkatan kinerja karyawan dengan salah satu cara yaitu meningkatkan motivasi karyawan.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Karyawan yang memiliki motivasi dalam bekerja akan berusaha melaksanakan pekerjaannya secepat dan sebaik mungkin. Motivasi berkaitan erat dengan hasrat individu untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik, bukan karena ingin memperoleh penghargaan sosial atau prestasi melainkan untuk mencapai kepuasan batin dan dirinya.

Untuk menghasilkan kinerja yang baik maka diperlukan peraturan sebagai pedoman yang harus ditaati oleh pegawai. Selain itu perusahaan juga harus menciptakan hubungan timbal balik yang seimbang antara kebutuhan perusahaan dengan kebutuhan individu karyawan, berusaha memberikan motivasi agar kinerja karyawan terus meningkat. Berdasarkan permasalahan yang terjadi pada PT. X Bekasi maka penulis akan memfokuskan permasalahan kinerja yang dikaji dari motivasi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah yang ingin diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat motivasi karyawan di PT. X Bekasi?
2. Bagaimana gambaran tingkat kinerja karyawan di PT. X Bekasi?
3. Adakah pengaruh tingkat motivasi terhadap tingkat kinerja karyawan di PT. X Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran tingkat motivasi karyawan di PT. X Bekasi.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kinerja karyawan di PT. X Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat motivasi terhadap tingkat kinerja karyawan di PT. X Bekasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian tentang pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan PT. X Bekasi memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat mendukung, memperkuat, dan menambah wawasan dalam kajian dan teori Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai motivasi dan kinerja karyawan.
2. Kegunaan Praktis :
 - Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan saran bagi perusahaan dalam mengelola Sumber Daya Manusia terutama untuk meningkatkan motivasi karyawan dan meningkatkan kinerja karyawan di masa yang akan datang.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Bagi Peneliti, penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang berharga dan menjadi bekal untuk penelitian yang dilakukan kemudian hari termasuk juga dalam penelitian untuk penyusunan karya-karya ilmiah di tingkat pendidikan yang lebih tinggi.

Zunnun Yunita Mutiara Nurul Huda, 2014

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X BEKASI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu