BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan, karena unsur manusia dalam perusahaan sebagai perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Mereka menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan sebagai potensi penggerak semua aktivitas perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2005:40) yang menyatakan bahwa :

> "Manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuan menghadapi tantangan, baik yang sifatnya internal maupun eksternal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia setepat-tepatnya."

Keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya. Seperti yang diungkapkan oleh Veithzal Rivai (2004:309) bahwa "Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya". Untuk menunjang peranan karyawan di perusahaan maka dalam melaksanakan aktivitas kerjanya, karyawan senantiasa dituntut untuk memiliki kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja. Kedisiplinan memiliki fungsi serta implikasi kuat terhadap aktivitas kerja yang dilakukan

karyawan, salah satunya agar prosedur operasional perusahaan dapat dijalankan secara konsisten, sehingga mampu memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan dalam proses pencapaian tujuannya.

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Karyawan yang berdisiplin akan mentaati semua peraturan dan norma perusahaan, sehingga mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kinerjanya. Sebaliknya, tanpa disiplin karyawan yang baik akan sulit meningkatkan kinerjanya dan sulit bagi sebuah perusahaan dalam mencapai hasil yang optimal.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam pengadaan listrik terhadap seluruh masyarakat Indonesia. Sebagai BUMN yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam setiap sendi hidup masyarakat Indonesia. PT. PLN selalu dituntut untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya, dengan tidak melupakan juga memberikan yang terbaik bagi para pegawainya. Bagaimanapun tidak dapat dipungkiri bahwa pegawai memegang peranan yang sangat penting di dalam perusahaan. Oleh karena itu, pegawai harus selalu diperhatikan menuju terciptanya kinerja pegawai yang selalu memberikan produktivitas bagi perusahaan.

Sebagai salah satu bagian dari institusi PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Majalaya, memiliki tugas menangani aktivitas pelayanan listrik pada wilayah Kabupaten Bandung, serta mengawasi 6 Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) yaitu

UPJ Soreang, Rancaekek, Prima Majalaya, Majalaya, Baleendah, dan Banjaran. Berdasarkan wawancara dengan Bapak H. Lili Ahmad Hariry (Supervisor SDM PT. PLN (Persero) APJ Majalaya) pada tanggal 10 Februari 2011, terungkap permasalahan yang terjadi berkaitan dengan disiplin pegawai selama bekerja, yaitu kinerja karyawan yang kurang baik, ini terlihat dari daftar hadir pegawai di perusahaan, kedisiplinan pada saat melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya, dan beberapa pegawai pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan . Penulis melihat masih ada beberapa pegawai yang meninggalkan meja kerjanya pada saat jam kerja sedang berlangsung. Pegawai ada yang mengobrol, berjalan-jalan seputar kantor dan melakukan kegiatan lain yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Hal ini berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis pada saat melakukan penelitian.

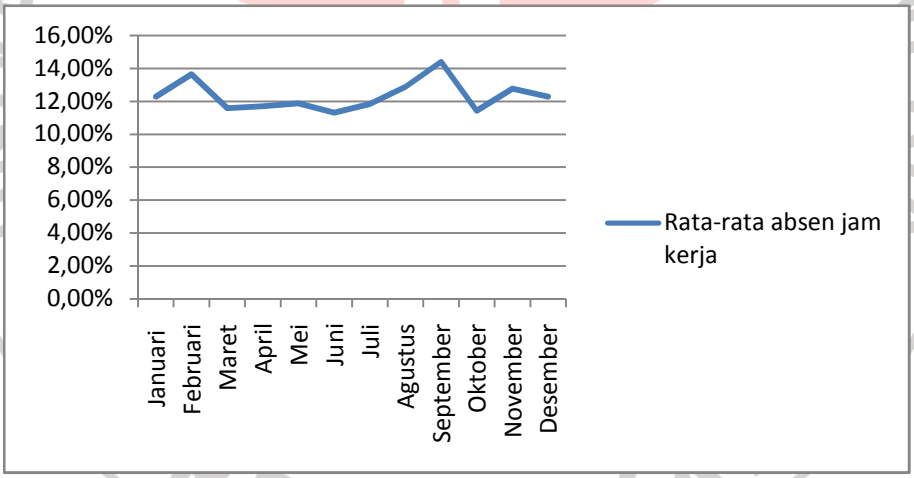
Kebanyakan pegawai juga banyak yang terlambat masuk kantor. Keterlambatan pegawai masuk kantor akan dicatat pada setiap rekapitulasi tingkat kehadiran pegawai setiap bulannya. Keterlambatan ini terjadi baik pada saat masuk kerja pagi hari ataupun masuk kerja setelah jam istirahat, keterlambatan tersebut terjadi antara lima menit hingga 30 menit, dan sebelum jam kerja berakhir ada beberapa pegawai yang sudah pulang sebelum waktunya. Hal ini terlihat pada saat penulis mengadakan penelitian sampai sore hari, sebelum jam kerja berakhir beberapa pegawai sudah ada yang pulang dan meninggalkan pekerjaan.

Berikut laporan presensi jam kerja pegawai di perusahaan mulai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2010.

Tabel 1. 1
Presensi Absensi Jam Kerja Pegawai
Periode Januari – Desember 2010

Bulan	Jam Kerja Pegawai (JKP)	Jam Kerja Seharusnya (JKS)	Rata-rata absen jam kerja	Presentase rata-rata absen jam kerja
Januari	140,34 Jam	160,00 Jam	19,66 Jam	12,28%
Februari	133,00 Jam	154,00 Jam	21,00 Jam	13,63%
Maret	156,48 Jam	177,00 Jam	20,52 Jam	11,59%
April	148, 78 Jam	168,50 Jam	19,72 Jam	11,70%
Mei	135, 70 Jam	154,00 Jam	18,30 Jam	11,88%
Juni	156,98 Jam	177,00 Jam	20,02 Jam	11,31%
Juli	153,84 Jam	174,50 Jam	20,66 Jam	11,83%
Agustus	128,95 Jam	148,00 Jam	19,05 Jam	12,87%
September	123,70 Jam	144,50 Jam	20,80 Jam	14,39%
Oktober	147,02 Jam	166,00 Jam	18,98 Jam	11,43%
November	146,98 Jam	168,50 Jam	21,52 Jam	12,77%
Desember	140,82 Jam	168,50 Jam	20,68 Jam	12,27%

Sumber : Bagian SDM PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya 2010



Gambar 1. 1
Grafik Presentase Absen Jam Kerja Pegawai
Periode Januari – Desember 2010

Dari hasil presentase absensi jam kerja pegawai diatas dapat dilihat bahwa, rata-rata jam absen kerja pegawai di perusahaan dari bulan Januari sampai dengan Desember mengalami kenaikan. Hal ini terlihat dari rata-rata absen jam kerja yang cenderung meningkat. Peningkatan presentase jam kerja pegawai (JKP) yang

berkurang dari jam kerja yang sesungguhnya (JKS) akan berdampak pada moral pegawai sendiri, dan secara teknis dapat mengganggu kinerja operasional PT. PLN (Persero) APJ Majalaya, yang disebabkan oleh jumlah jam efektif kerja yang ditinggalkan.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya telah menetapkan jadwal masuk kerja, peraturan-peraturan perusahaan serta konsekuensi hukuman jika terbukti melanggar peraturan yang ditetapkan. Disiplin kerja seseorang pegawai dapat dilihat dari kontribusi yang diberikannya untuk mengubah sikap dan perilaku yang tidak pantas, yang berpengaruh pada hasil pekerjaannya dan kontribusi yang diberikannya untuk perusahaan.

Berikut ini disajikan pula data rekapitulasi jumlah pegawai yang tidak hadir dalam pekerjaan tanpa keterangan pada PT. PLN APJ Majalaya, yaitu sakit tanpa surat keterangan dokter (STSKD) dan mangkir tidak sah (MTS) dari bulan Januari sampai dengan Desember 2010.

Tabel 1. 2
Absensi Pegawai Tanpa Keterangan Periode Januari – Desember 2010

Bulan	STSKD	MTS	Jumlah Ketidakhadiran
Januari	3.05%	4.27%	7.32%
Februari	2.44%	5.49%	7.93%
Maret	3.66%	4.88%	8.54%
April	3.05%	6.10%	9.15%
Mei	2.44%	6.71%	9.15%
Juni	4.27%	5.49%	9.76%
Juli	5.49%	4.88%	10.37%
Agustus	3.66%	7.32%	10.98%
September	3.05%	6.71%	9.76%
Oktober	2.44%	5.49%	7.93%
November	1.83%	4.27%	6.10%
Desember	3.05%	6.10%	9.15%

Pada tabel 1.2 diatas dapat dilihat peningkatan persentase karyawan yang mangkir masuk kerja tanpa alasan yang dapat dipertanggungjawabkan tiap

bulannya. Wayne Cascio (Setiadi Wijaya, 7:2000) mengemukakan “Kemangkiran adalah tidak hadirnya karyawan pada tempat kerja pada jam-jam kerja efektif yang direncanakan perusahaan.

Berdasarkan ketetapan di PT. PLN APJ Majalaya, pegawai yang tidak masuk kerja tanpa alasan jelas diwajibkan mendapat teguran dari kepala bagian kerjanya, apabila dalam satu bulan perilaku tersebut terulang sampai ketigakalinya, maka bentuk sanksi terhadap pegawai yang melanggar, yaitu diberikannya surat peringatan (SP) dan bila terulang kembali dibulan berikutnya maka sanksi yang diberikan bisa berupa pemotongan gaji hingga pemutusan hubungan kerja.

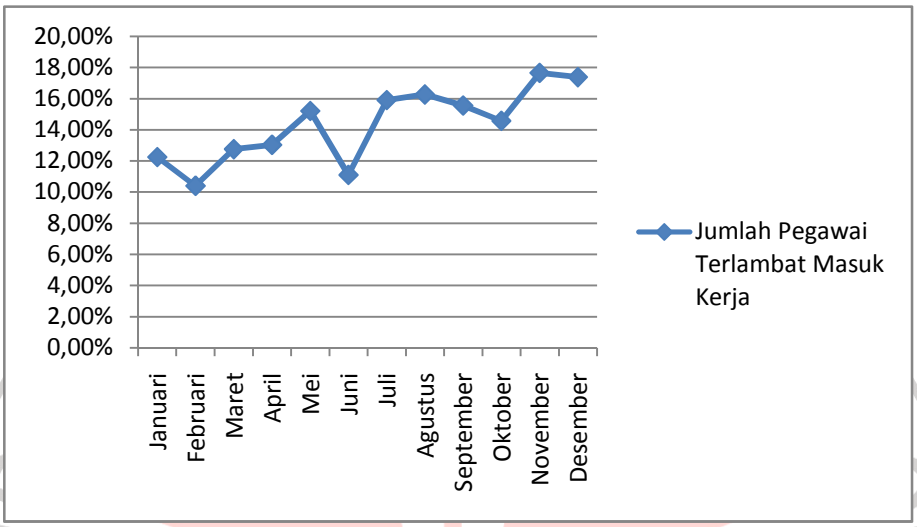
Kondisi kedisiplinan karyawan berdasarkan data tingkat kehadiran pegawai dari bulan Januari sampai dengan Desember 2010 dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. 3
Data Absensi Jam Masuk Kerja Pegawai Periode Januari – Desember 2010

Bulan	≤07.30	>07.30 s.d 07.45	>07.45 s.d 08.00	>08.00	Jumlah Pegawai Terlambat
Januari	87.75%	6.12%	4.08%	2.04%	12.24%
Februari	89.58%	4.16%	4.16%	2.08%	10.40%
Maret	87.23%	6.38%	2.12%	4.25%	12.75%
April	86.95%	8.69%	2.17%	2.17%	13.03%
Mei	84.78%	6.52%	4.34%	4.34%	15.20%
Juni	88.88%	2.22%	6.66%	2.22%	11.10%
Juli	84.09%	11.36%	2.27%	2.27%	15.90%
Agustus	83.72%	6.97%	2.32%	6.97%	16.26%
September	84.44%	11.11%	2.22%	2.22%	15.55%
Oktober	85.41%	6.25%	4.16%	4.16%	14.57%
November	82.35%	9.80%	5.88%	1.96%	17.64%
Desember	82.60%	4.34%	8.69%	4.34%	17.37%

Sumber : Bagian SDM PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya 2010

Untuk lebih jelas melihat kondisi meningkat atau menurunnya disiplin kerja dari presentase kehadiran pada tabel diatas, maka dapat dilihat dalam gambar dibawah ini :



Gambar 1. 2
Grafik Peningkatan dan Penurunan Disiplin Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) APJ Majalaya Periode Januari – Desember 2010

Disiplin kerja pegawai yang rendah dapat dilihat dari jam masuk kerja yang terlambat. Dari data diatas jam masuk kerja yang terlambat mengalami peningkatan dan penurunan. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya menetapkan jam masuk kerja dimulai pukul 07.30 WIB, untuk tingkat kehadiran tepat waktu di tempat kerja berkisar 85,67%, sedangkan yang terlambat masuk kerja 14,33%. Hal ini mengakibatkan ketidakefisienan dan keefektifan yang akan mempengaruhi besarnya cara kerja, waktu kerja dan hasil yang didapatkan dari pekerjaan yang dilakukan tersebut.

Berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan adanya indikasi melemahnya disiplin kerja pegawai. Gouzali Saydam (2005:286) mengemukakan bahwa :

> "Melemahnya disiplin kerja para pegawai akan terlihat pada suasana kerja seperti angka kemangkiran tinggi, masuk kantor sering terlambat, menurunnya gairah kerja, berkembangnya rasa tidak puas, saling curiga dan saling melempar tanggung jawab, penyelesaian pekerjaan lambat, supervisi tidak berjalan baik, sering terjadi konflik antar pegawai dan manajemen".

Melemahnya disiplin pegawai akan berdampak negatif bagi perusahaan, seperti: tujuan yang sudah ditetapkan tidak tercapai, merosotnya produktivitas, kegiatan operasional perusahaan terganggu, dan akan mempengaruhi moral kerja pegawai.

Pada dasarnya PT. PLN (Persero), aktivitas kerjanya berhubungan dengan rutinitas kerja, selain kondisi kerja fisik, yang menjadi perhatian adalah kondisi kerja psikologis atau kepuasan kerja dari pegawai itu sendiri. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak H. Lili Ahmad Hariry (Supervisor SDM PT. PLN (Persero) APJ Majalaya dan beberapa pegawai, masalah yang mengemuka ialah masih ada ungkapan ketidakpuasan berupa keluhan-keluhan pegawai tentang kebosanan akibat rutinitas kerja yang monoton dan kelelahan akibat beban kerja, minimnya penghargaan yang diberikan kepada pegawai, dan tidak adanya pemberian *reward* didasarkan atas pencapaian hasil kerja yang memuaskan, serta pendidikan dan pelatihan hanya diberikan minimal pada jabatan kepala bagian.

Selain itu, suatu penilaian unjuk kerja pegawai yang kurang memenuhi standar yang telah ditetapkan Sistem Manajemen Unjuk Kerja Pegawai (SIMANUK) juga menunjukkan indikasi lain bahwa kinerja karyawan sangat statis dan hampir tidak ada perkembangan yang signifikan, bahkan unjuk kerja yang memenuhi ekspektasi kembali turun dari 22% menjadi 20%.

Tabel 1. 4
Data Hasil Penilaian Unjuk Kerja Pegawai PT. PLN (Persero) APJ Majalaya Tahun 2008-2010

Kriteria Penilaian	Nilai Skala	Tahun 2008		Tahun 2009		Tahun 2010	
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
MSE	C	7	16	8	22	8	20
KSE	C	35	78	27	75	30	75
SDE	B	2	4	1	3	2	5
TME	A	1	2	0	0	0	0
Jumlah		45	100	36	100	40	100

Sumber : Bagian SDM PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya 2010

Keterangan :
TME : Tidak Memenuhi Ekspektasi
SDE : Sesuai Dengan Ekspektasi
KSE : Konsisten Sesuai Ekspektasi
MSE : Memenuhi Ekspektasi

Berdasarkan tabel diatas, hasil penilaian manajemen untuk kerja pegawai yang memenuhi standar ekspektasi mengalami penurunan pada tahun 2009 dibandingkan dengan tahun 2010. Hal tersebut telah menunjukkan gejala menurunnya disiplin kerja pegawai. Berdasarkan tabel diatas dapat diasumsikan bahwa telah terjadi gejala ketidakpuasan kerja pegawai ditinjau dari disiplin kerja pegawai.

Untuk mengantisipasi semakin menurunnya persentase absensi dan unjuk kerja pegawai pada periode berikutnya, maka perusahaan perlu melakukan evaluasi pada kepuasan kerja pegawainya. Hal ini penting dilakukan agar kehadiran dan disiplin kerja pegawai dalam perusahaan dapat meningkat dan produktivitas perusahaan setiap periode juga menjadi lebih baik.

Kepuasan kerja merupakan salah satu bagian yang penting bagi pegawai, disamping itu kepuasan kerja memiliki peranan yang sangat strategis dalam perusahaan, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja pegawai merupakan salah satu kunci utama dalam organisasi ataupun perusahaan. Kepuasan pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai meningkat. Hal tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Malayu S.P Hasibuan (2007:202) bahwa, "Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan".

Tolak ukur untuk kepuasan kerja sebenarnya tidak ada yang mutlak tetapi hal ini dapat diamati dari sikap pegawai terhadap pekerjaannya. Indikasi atau tolak ukur dari kepuasan kerja diantaranya adalah prestasi kerja, moral kerja, produktivitas kerja pegawai, serta kedisiplinan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Kedisiplinan pegawai itu sendiri dapat dilihat dari waktu dan tingkat absensi. Jika pegawai datang ke tempat kerja selalu tepat waktu dan tingkat absensinya rendah maka, bisa dikatakan bahwa kepuasan kerja pegawai tersebut baik. Sebaliknya jika pegawai datang ke tempat kerja sering terlambat dan tingkat absensinya tinggi maka kepuasan kerja pegawai di perusahaan dapat dikatakan kurang.

Untuk menciptakan kedisiplinan yang tinggi pada pegawai, maka salah satunya diperlukan kepuasan kerja pegawai. Dengan rasa kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan dan gairah kerja pegawai sehingga dapat berdampak pada umpan balik dari pegawai itu sendiri yaitu kedisiplinan yang tinggi dari

pegawai. Inilah yang membuat penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul **"Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Majalaya.**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Unsur manusia merupakan salah satu faktor terpenting dalam perusahaan, tanpa mereka betapa sulitnya perusahaan dalam mencapai tujuan. Merekalah penentu maju mundurnya suatu perusahaan, dengan memiliki tenaga-tenaga kerja yang terampil dengan motivasi dan disiplin yang tinggi perusahaan telah mempunyai aset yang sangat mahal, dan sulit dinilai dengan uang.

Pentingnya sumber daya manusia di dalam perusahaan, maka perusahaan dituntut untuk memberikan perhatian khusus terhadap unsur manusia di dalamnya, sebab jika tidak maka akan timbul masalah, salah satunya yaitu muncul ketidakpuasan dalam bekerja. Kepuasan kerja karyawan perlu mendapat perhatian pimpinan karena rendahnya kepuasan kerja dapat berdampak pada penurunan kerja, prestasi kerja, serta rendahnya disiplin karyawan dalam bekerja.

Dalam penelitian ini membahas tentang kepuasan kerja dalam pengaruhnya terhadap disiplin kerja di suatu perusahaan. Konsep kepuasan kerja sebagai variabel *independent* dijadikan sebagai landasan berfikir dimana akan ditinjau secara nyata pengaruhnya terhadap variabel *dependent* yakni disiplin kerja.

Salah satu bentuk sikap mental yang dapat dipengaruhi kepuasan kerja adalah kedisiplinan. Disiplin kerja dalam ruang lingkup perusahaan menjadi salah satu isu penting manakala dikaitkan dengan profesionalisme dalam bekerja. Seseorang yang disiplin dalam bekerja sering dicirikan oleh ketaatan mematuhi jam masuk dan pulang kerja, tidak pernah meninggalkan tanggung jawab terhadap pekerjaannya, serta tingkat kehadiran yang baik.

Herzberg dalam bukunya *The Motivation to Work* yang dikutip oleh Muhaimin (2004:3) mengemukakan bahwa:

> "Ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka mempunyai motivasi untuk bekerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaan dan tidak puas. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja dan pelanggaran disiplin yang lainnya, sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan, karena secara sadar atau tidak sadar karyawan akan meminimalisir perilaku indisipliner".

Dari pernyataan Herzberg tersebut terungkap bahwa tingkat kepuasan kerja seorang karyawan dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinannya dalam bekerja. Oleh karena itu untuk meningkatkan kedisiplinan karyawan dalam bekerja salah satu aspek yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan identifikasi permasalahan diatas, penulis mencoba membatasi ruang lingkup penelitian ini, kajian yang akan dibahas mencakup ruang lingkup kepuasan kerja terhadap disiplin kerja pegawai di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Majalaya. Adapun perumusan masalah mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja ini adalah :

1. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya?
2. Bagaimana gambaran tingkat disiplin kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya?
3. Adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana gambaran tingkat disiplin kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya.

3. Untuk mengetahui adakah pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan beberapa kegunaan atau manfaat dari penelitian ini diantaranya :

1.4.1 Kegunaan Teoretik

1. Secara ilmiah hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah informasi bagi perkembangan ilmu sosial, khususnya ilmu di bidang manajemen sumber daya manusia dalam hal pengelolaan disiplin kerja dan kepuasan kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi perusahaan yaitu pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Majalaya dalam mengambil keputusan untuk membuat kebijakan-kebijakan pada periode berikutnya, khususnya dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawainya, sehingga berdampak positif untuk disiplin kerja pegawai dalam mencapai kinerja yang sesuai dengan harapan perusahaan.
2. Kegunaan praktis bagi penulis untuk memperdalam dan menambah pengetahuan di bidang manajemen sumber daya

manusia, khususnya mengenai kepuasan kerja dan disiplin kerja, selain itu manfaat bagi penulis penelitian ini sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman agar dapat mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk mencoba menganalisis fakta, gejala, dan peristiwa yang terjadi secara ilmiah dan objektif sehigga dapat ditarik kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
PERPUSTAKAAN