

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, *General Trading Company* (GTC) di Indonesia mengalami peningkatan gangguan pada aktivitas rantai pasok, khususnya terkait proses distribusi dan ketepatan waktu pengiriman. Data internal perusahaan menunjukkan bahwa tidak tercapainya jadwal pengiriman berimplikasi langsung pada meningkatnya penalti finansial. Pada tahun 2022, nilai denda keterlambatan tercatat sebesar Rp4.462.250, meningkat menjadi Rp8.357.514 pada tahun 2023, dan mengalami kenaikan yang signifikan pada tahun 2024 hingga mencapai Rp30.225.538. Tren peningkatan denda tersebut mencerminkan menurunnya keandalan sistem distribusi serta menunjukkan bahwa pengelolaan risiko pada rantai pasok GTC, khususnya dalam menghadapi ketidakpastian pemasok dan gangguan logistik, belum berjalan secara optimal.

Keterlambatan pengiriman tidak hanya berdampak pada kerugian finansial, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat layanan perusahaan, memperpanjang waktu tunggu pengiriman, serta mengganggu hubungan dengan konsumen yang membutuhkan kepastian pasokan. Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji manajemen risiko dan ketahanan rantai pasok, kajian tersebut umumnya masih bersifat umum dan lebih banyak difokuskan pada sektor manufaktur atau logistik konvensional. Pendekatan yang digunakan belum sepenuhnya mampu menjelaskan risiko operasional pada GTC yang memiliki karakteristik rantai pasok lintas sektor dan ketergantungan tinggi terhadap jaringan pemasok serta sistem logistik (Ongkowijoyo et al., 2020; Kurniawati et al., 2022).

Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam menganalisis risiko rantai pasok GTC secara empiris dan terstruktur, khususnya dalam memprioritaskan risiko yang berkaitan langsung dengan kegagalan distribusi. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang secara khusus mengkaji identifikasi dan analisis risiko rantai pasok GTC di Indonesia

dengan pendekatan yang lebih kontekstual dan sistematis (Kurniawati et al., 2022).

*General Trading Company* (GTC) berperan sebagai perantara utama antara produsen dengan konsumen, dengan tingkat ketergantungan yang tinggi terhadap sistem logistik dan jaringan pemasok yang tersebar secara geografis. Ketergantungan yang tinggi terhadap jaringan pemasok dan sistem logistik menyebabkan *General Trading Company* (GTC) memiliki tingkat kerentanan yang signifikan terhadap gangguan dalam rantai pasok. Gangguan yang terjadi menunjukkan bahwa risiko operasional tidak hanya dipicu oleh faktor eksternal, tetapi juga dipengaruhi oleh kompleksitas proses internal serta keterkaitan antar aktivitas dalam rantai pasok. Ketidakpastian waktu pengadaan, ketergantungan pada kinerja pemasok, dan koordinasi logistik yang melibatkan banyak pihak menyebabkan tingkat risiko menjadi sulit diprediksi dan dikendalikan secara tepat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa risiko rantai pasok pada GTC bersifat dinamis dan saling terkait, sehingga tidak dapat dianalisis secara terpisah atau parsial.

Dalam menghadapi dinamika dan ketidakpastian global, ketahanan rantai pasok (*supply chain resilience*) menjadi isu yang semakin mendapat perhatian dalam berbagai penelitian. Kurniawati et al. (2022) mengemukakan bahwa ketahanan rantai pasok perlu dibangun melalui kemampuan adaptasi dan transformasi proses bisnis guna menjaga keberlangsungan operasional perusahaan. Selaras dengan hal tersebut, Saragih (2024) menyatakan bahwa strategi diversifikasi dan substitusi pemasok berperan sebagai mekanisme kontingensi dalam mengurangi risiko keterlambatan pengadaan material dan distribusi, khususnya pada sektor manufaktur di Indonesia.

Penelitian lain oleh Zainurrafiqi dan Gazali (2024) menunjukkan bahwa pemanfaatan digitalisasi dan penerapan *green supply chain* berkontribusi dalam memperkuat ketahanan sekaligus mendukung keberlanjutan rantai pasok perusahaan. Selain itu, Sujendi dan Siagian (2024) menegaskan bahwa peningkatan kapabilitas rantai pasok, termasuk penggunaan teknologi seperti *digital twins*, berpengaruh positif terhadap kinerja dan keberlanjutan perusahaan, terutama pada industri strategis seperti sektor energi.

Dalam penelitian ini, ketahanan rantai pasok (*supply chain resilience*) dipahami dalam konteks operasional, bukan sebagai konsep normatif. Resiliensi di operasionalkan melalui *risk exposure reduction* atau kemampuan sistem rantai pasok dalam mengurangi paparan risiko dan *time to recover* yaitu kemampuan untuk memulihkan kinerja operasional setelah gangguan. Dengan pendekatan tersebut, resiliensi rantai pasok tidak hanya dipahami sebagai kemampuan untuk bertahan, tetapi sebagai hasil dari proses pengelolaan risiko yang terstruktur dan berbasis prioritas.

Meskipun konsep ketahanan dan manajemen rantai pasok telah banyak dibahas dalam literatur, pendekatan yang digunakan umumnya masih bersifat normatif dan berfokus pada rekomendasi strategis secara umum. Pendekatan tersebut belum sepenuhnya mampu menjelaskan bagaimana risiko operasional muncul, berinteraksi, dan berkembang menjadi kegagalan distribusi yang berulang pada konteks *General Trading Company*. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa masih diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk menginvestigasi risiko rantai pasok secara sistematis dan berbasis kondisi empiris perusahaan.



**Gambar 1.1 Jaringan Rantai Pasok GTC**

(Sumber: Saragih, 2024)

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa GTC berperan sebagai simpul strategis (hub) yang menghubungkan produsen dengan konsumen akhir. Produsen atau pabrik biasanya berfokus pada kegiatan inti mereka, yaitu proses produksi, sehingga tidak selalu memiliki kapasitas, jaringan, maupun sumber daya untuk mendistribusikan produknya secara langsung ke pasar yang luas. GTC hadir sebagai perantara yang mengelola tahapan penting rantai pasok, mulai dari

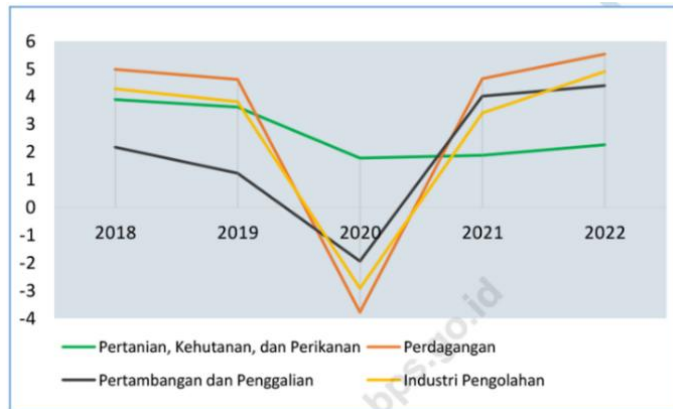
pengadaan, manajemen persediaan, distribusi hingga layanan purna jual. Peran ini tidak hanya memastikan produk sampai pada konsumen dengan kualitas terjaga, harga kompetitif, dan pengiriman tepat waktu, tetapi juga menciptakan nilai tambah berupa konsolidasi pasokan, efisiensi logistik, serta mitigasi risiko distribusi.

Konsumen GTC meliputi ritel modern, UKM, sektor industri, hingga pengguna rumah tangga, yang seluruhnya menuntut layanan terpadu dan kemudahan akses produk. Dengan posisi tersebut, GTC tidak sekedar menjadi penghubung antara penjual dan pembeli, melainkan sebagai kunci dalam menjaga kesinambungan dan ketahanan aliran barang ditengah dinamika pasar global yang penuh ketidakpastian (Chopra & Meindl, 2021).

Namun, posisi ini juga menjadikan GTC sangat bergantung kepada pemasok dan jaringan logistik yang tersebar secara geografis. Akibatnya, perusahaan rentan terhadap berbagai regulasi pemerintah, keterbatasan infrastruktur organisasi, hingga instabilitas politik (Arkana & McGuinness, 2024). Kompleksitas, globalisasi, dan ketidakpastian tersebut menegaskan urgensi penerapan manajemen risiko rantai pasok yang efektif dan adaptif guna menjaga kelangsungan operasional serta daya saing perusahaan.

Selain penting secara operasional, sektor perdagangan juga memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Data BPS (2022) menunjukkan bahwa sektor perdagangan besar dan eceran merupakan kontributor terbesar kedua terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, yakni sebesar 12,85% pada tahun 2022, dengan laju pertumbuhan 5,52%. Angka ini menegaskan bahwa peningkatan efisiensi dan ketahanan rantai pasok pada GTC akan berkontribusi tidak hanya bagi perusahaan, tetapi juga bagi stabilitas ekonomi nasional.





**Gambar 1. 2 Grafik Laju Pertumbuhan PDB 2018 – 2022**

(Sumber: BPS, 2022)

Salah satu kerangka kerja internasional yang dapat digunakan untuk pengelolaan risiko adalah ISO 31000, yang memberikan prinsip, kerangka kerja, dan proses sistematis dalam mengelola risiko secara menyeluruh yang mencakup proses identifikasi, analisis, evaluasi dan mitigasi risiko dalam semua tingkatan organisasi (ISO, 2018). Penerapan ISO 31000 dalam konteks rantai pasok pada GTC akan membantu perusahaan melakukan pengambilan keputusan berbasis risiko, meningkatkan keandalan logistik, serta memperkuat daya saing di tengah volatilitas pasar (Nugraha et al., 2022).

Dalam penelitian ini, ISO 31000 tidak digunakan sekadar sebagai rujukan normatif, melainkan sebagai arsitektur konseptual yang membingkai keseluruhan proses manajemen risiko rantai pasok. Kerangka ISO 31000 digunakan untuk menetapkan konteks risiko (*risk context*), mengarahkan proses identifikasi risiko, serta menjadi dasar evaluasi risiko. Sementara itu, metode *Fuzzy Failure Mode and Effect Analysis* (Fuzzy FMEA) dioperasionalkan sebagai alat analitis pada tahap analisis dan evaluasi risiko untuk menghasilkan pemeringkatan risiko operasional secara sistematis dan berbasis penilaian ahli. Dengan struktur tersebut, analisis risiko dalam penelitian ini tidak berdiri secara terpisah, tetapi terintegrasi dalam kerangka manajemen risiko yang utuh dan kontekstual terhadap karakteristik operasional GTC.

GTC yang menjadi objek dalam penelitian ini berfokus pada perdagangan lintas sektor, khususnya pada komoditas industri strategis. Salah satu jenis GTC yang relevan adalah perusahaan dagang yang berfungsi sebagai

pemasok utama peralatan, material, dan komponen untuk sektor energi dan infrastruktur. Perusahaan jenis ini tidak beroperasi pada perdagangan saham, melainkan pada perdagangan fisik dengan cakupan yang luas, mulai dari pengadaan material kelistrikan, mesin, komponen konstruksi, hingga bahan baku industri. dengan demikian GTC berperan penting dalam menjaga kesinambungan rantai pasok di sektor – sektor vital (Chopra & Meindl, 2021).

Konsumen utama GTC tersebut tidak hanya terbatas pada ritel atau rumah tangga, melainkan lebih banyak menyasar industri besar dan lembaga strategis. Sebagai contoh, Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai salah satu konsumen sektor energi, BUMN di bidang konstruksi, serta perusahaan manufaktur yang membutuhkan kepastian pasokan yang berkesinambungan, kualitas produk yang terstandar, dan ketepatan waktu pengiriman. Hal ini menjadikan GTC sebagai mitra penting dalam menjaga stabilitas operasional industri yang bersifat strategis bagi perekonomian nasional (BPS, 2023).

Dari sisi aktivitas, GTC jenis ini tidak hanya menjalankan transaksi jual beli, melainkan mengelola serangkaian proses penting dalam rantai pasok. Aktivitas tersebut meliputi pengadaan barang dari berbagai pemasok domestik maupun internasional, konsolidasi pasokan, manajemen persediaan, pengendalian kualitas, dan distribusi logistik untuk memastikan kebutuhan konsumen industri ini terpenuhi secara optimal. Selain itu, GTC sering melakukan negosiasi harga, kontrak jangka panjang, serta diversifikasi pemasok sebagai bagian dari strategi mitigasi risiko dalam menghadapi pasar global yang penuh ketidakpastian. Dengan peran tersebut, GTC tidak hanya menjadi perantara antara produsen dan konsumen, tetapi juga menjadi simpul strategis dalam memastikan kelancaran pasokan untuk sektor – sektor kritis seperti energi, infrastruktur, dan manufaktur (Ongkowijoyo et al., 2020; Saragih, 2024).

Kompleksitas, globalisasi, dan ketidakpastian yang tinggi inilah membuat GTC di Indonesia menghadapi tantangan yang besar. Kompleksitas rantai pasok meningkat seiring dengan upaya perusahaan dalam meningkatkan produktivitas, menekan biaya, dan memenuhi permintaan pasar yang dinamis. Globalisasi memperluas jaringan pemasok dan pelanggan, namun juga

memperbesar potensi risiko seperti adanya keterlambatan pengiriman barang, perubahan kebijakan pemerintah, infrastruktur transportasi yang buruk, hingga ketidakstabilan politik, yang semuanya dapat mengganggu kelancaran operasional dan dapat menimbulkan kerugian yang besar bagi perusahaan (Ongkowijoyo et al., 2020; Kurniawati et al., 2022).

Fenomena yang sering terjadi di lapangan antara lain variasi permintaan, keterlambatan pengiriman, serta masalah pada proses penanganan produk di gudang yang berdampak pada proses *loading* dan pengiriman kepada konsumen (Ongkowijoyo et al., 2020). Variabel – variabel risiko yang umum diidentifikasi meliputi keterlambatan pengiriman barang, perubahan kebijakan pemerintah, infrastruktur transportasi, ketidakstabilan politik, serta *recall* produk (Kurniawati et al., 2022).

Masalah yang ada ini dapat memberikan dampak langsung pada performa bisnis perusahaan, seperti peningkatan biaya operasional, keterlambatan layanan kepada pelanggan, dan potensi kehilangan pelanggan tetap. Saragih (2024) menyimpulkan bahwa gangguan logistik yang disebabkan oleh keterlambatan pengadaan dapat meningkatkan biaya pengiriman hingga 18% pada GTC berskala menengah. Selain itu, ketidakpastian pemasok berkontribusi terhadap hilangnya penjualan hingga 9% akibat *stockout* dan keterlambatan pengiriman.

Berbagai penelitian telah mengembangkan metode untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan risiko dalam rantai pasok. Salah satunya adalah penggunaan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) yang dikombinasikan dengan logika *Fuzzy* untuk mengatasi subjektivitas dan ketidakpastian dalam penilaian risiko (Prakoso et al., 2021). Studi sebelumnya telah menerapkan *Fuzzy FMEA* pada industri barang konsumsi makanan cepat saji, industri kimia, dan manajemen gudang untuk memprioritaskan risiko dan memberikan rekomendasi perbaikan (Nugraha, et al., 2022).

Selain itu, metode *hybrid* seperti *Fuzzy AHP-FMEA* yang merupakan pendekatan yang menggabungkan dua metode analisis, yaitu *Fuzzy AHP* untuk menentukan bobot kriteria dan *Fuzzy FMEA* untuk menganalisis risiko dan mode kegagalan. Selain itu ada juga *Fuzzy MOORA* yang merupakan

perpaduan antara metode MOORA (*Multi-Objective Optimization by Ratio Analysis*) dan konsep *fuzzy* (*Fuzzy logic*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan multi-kriteria dengan mempertimbangkan ketidakpastian dan data yang kurang jelas, juga telah digunakan untuk meningkatkan akurasi penilaian dan prioritas risiko (Yulinda et al., 2023).

Meskipun *Fuzzy FMEA* telah banyak digunakan di berbagai sektor industri, penelitian yang secara spesifik menganalisis risiko rantai pasok pada GTC di Indonesia masih sangat terbatas. Sebagian besar, penelitian terdahulu berfokus pada industri manufaktur, kimia, atau logistik. Padahal, GTC memiliki karakteristik unik berupa rantai pasok lintas sektor yang berbeda dengan industri manufaktur konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa penerapan *fuzzy FMEA* berbasis ISO 31000 untuk mengidentifikasi dan memitigasi risiko dalam konteks GTC di Indonesia

Penerapan pendekatan ini memiliki signifikansi yang tinggi karena perusahaan memiliki kemungkinan untuk menyusun langkah mitigasi yang lebih terstruktur, efisien, dan berbasis data. Dengan pendekatan *fuzzy FMEA* yang didasarkan pada ISO 31000, perusahaan dapat mengambil keputusan secara sistematis dan terukur dalam menghadapi risiko, yang dapat meningkatkan daya saing dan keberlanjutan operasionalnya (ISO, 2018; Yulinda et al., 2023).

Temuan kesenjangan penelitian yang diidentifikasi pada penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan menjadi dasar perumusan masalah dan kebaruan penelitian ini. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini secara khusus memfokuskan kajian pada risiko operasional rantai pasok GTC dengan dengan karakteristik multi-komoditas, keterikatan kontrak proyek, serta proses *inbound* dan *outbound* yang berlangsung secara simultan.

Meskipun *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) banyak digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan risiko rantai pasok, penerapannya masih menghadapi keterbatasan metodologis, khususnya terkait subjektivitas dalam penilaian parameter *Severity*, *Occurrence*, dan *Detection*. Pada konteks GTC, penilaian risiko sangat dipengaruhi oleh variasi pengalaman, persepsi, dan sudut pandang para ahli yang terlibat, mengingat karakteristik operasional



GTC yang bersifat multi-komoditas, berbasis kontrak proyek, serta melibatkan proses inbound dan outbound secara simultan. Kondisi ini menyebabkan penilaian risiko sulit direpresentasikan secara presisi menggunakan skala numerik tunggal.

Oleh karena itu, penerapan logika fuzzy menjadi diperlukan untuk mengakomodasi ketidakpastian dan ambiguitas dalam penilaian risiko, dengan mengubah persepsi linguistik para ahli ke dalam bentuk nilai fuzzy yang lebih representatif. Pendekatan Fuzzy FMEA memungkinkan integrasi penilaian subjektif secara lebih sistematis, sehingga menghasilkan pemeringkatan risiko operasional yang lebih stabil, kontekstual, dan sesuai dengan kompleksitas risiko rantai pasok pada GTC

Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan pendekatan analitis yang mengintegrasikan kajian risiko rantai pasok dengan konteks operasional GTC secara empiris, sehingga mampu menghasilkan pemetaan dan prioritas risiko yang lebih akurat dan kontekstual. Pendekatan ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan penelitian yang belum terjawab oleh studi-studi sebelumnya serta memberikan kontribusi ilmiah yang lebih kuat dan terukur.

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam bentuk artefak analitis yang dapat diverifikasi. Pertama, penelitian ini menghasilkan kerangka kerja (*framework*) analisis risiko rantai pasok yang disesuaikan dengan karakteristik operasional GTC, khususnya pada konteks perdagangan fisik lintas sektor. Kedua, penelitian ini menyusun pemeringkatan risiko (*risk ranking*) berdasarkan tingkat prioritas risiko operasional yang diperoleh melalui proses penilaian terstruktur, sehingga mampu mengidentifikasi risiko paling kritis yang berkontribusi terhadap kegagalan distribusi. Ketiga, penelitian ini mengembangkan integrasi metode analisis risiko yang menggabungkan pendekatan manajemen risiko dengan teknik penilaian berbasis *expert judgement*, sehingga menghasilkan model analisis risiko yang lebih kontekstual dan aplikatif pada rantai pasok GTC.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apa risiko-risiko yang dihadapi dalam rantai pasok GTC di Indonesia?
2. Bagaimana menganalisis dan mengevaluasi risiko-risiko tersebut?
3. Upaya mitigasi apa yang diterapkan untuk meningkatkan resiliensi dan efisiensi rantai pasok GTC?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi risiko-risiko dalam rantai pasok GTC di Indonesia
2. Menganalisis risiko-risiko dalam rantai pasok GTC di Indonesia.
3. Menentukan upaya mitigasi risiko untuk meningkatkan resiliensi dan efisiensi rantai pasok GTC.

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan tenaga, maka batasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini dibatasi pada analisis risiko rantai pasok pada beberapa *General Trading Company* (GTC) di Indonesia yang bergerak dalam perdagangan umum fisik lintas sektor. Analisis difokuskan pada risiko operasional yang memengaruhi proses pengadaan dan distribusi, dengan menggunakan penilaian ahli (*expert judgement*) dari praktisi yang terlibat langsung dalam pengelolaan rantai pasok. Penelitian ini tidak bertujuan membandingkan kinerja antar perusahaan maupun merumuskan strategi mitigasi secara rinci, melainkan berfokus pada identifikasi dan prioritasasi risiko rantai pasok secara umum.
2. Konsumen yang menjadi fokus penelitian adalah industri strategis seperti Perusahaan Listrik Negara (PLN), BUMN konstruksi, dan perusahaan manufaktur, bukan konsumen ritel atau rumah tangga.
3. Cakupan penelitian tidak membahas seluruh sektor perdagangan umum, tetapi difokuskan pada GTC dengan karakteristik rantai pasok lintas sektor

dan ketergantungan tinggi terhadap pemasok dan logistik.

4. Penelitian ini difokuskan pada analisis risiko operasional dalam rantai pasok *General Trading Company* (GTC). Penelitian tidak membahas risiko keuangan sebagai kategori risiko tersendiri, sementara dampak finansial seperti denda keterlambatan diperlakukan sebagai konsekuensi dari risiko operasional yang dianalisis.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk berbagai pihak dan bidang keilmuan, yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini memperluas penerapan metode *Fuzzy FMEA* dalam sektor GTC yang masih minim dijadikan objek kajian di Indonesia
2. Mendorong adanya integrasi dalam pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam identifikasi dan evaluasi risiko, sehingga bisa dijadikan dasar untuk penelitian lanjutan dalam topik risiliensi rantai pasok, manajemen risiko logistik, dan digitalisasi dalam *supply chain*.
3. Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi, menilai, dan memprioritaskan risiko rantai pasok yang paling krusial berdasarkan data dan analisis sistematis, dan menyediakan dasar dalam perumusan strategi mitigasi risiko yang lebih terstruktur dan berbasis bukti, sehingga mampu menurunkan potensi kerugian akibat keterlambatan pengiriman atau disrupti logistik lainnya.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan konsep manajemen risiko, pengertian dan prinsip-prinsip dasar *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA), *Fuzzy FMEA*, serta perbandingan dengan penelitian terdahulu.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai *GTC* di Indonesia sebagai objek penelitian, metode pengumpulan data, Langkah-langkah penerapan metode *fuzzy* FMEA, alat atau *software*, serta diagram alir penelitian.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan pengumpulan data – data dan cara pengolahan data yang telah dikumpulkan dalam penelitian, baik data primer ataupun sekunder.

### BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan analisis hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya.

### BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

