

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil perusahaan perbankan sebagai populasi dan sampel penelitian, dengan tujuan untuk memberikan bukti empiris tentang pengaruh *Intellectual Capital* (IC) dan pengaruh *Corporate Sosial Responsibility* (CSR) terhadap *Net Interest Margin* (NIM) pada industri perbankan di Indonesia. Dalam penelitian ini penulis mengambil populasi sebanyak 33 perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Perbankan sebagai sebuah lembaga yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat pada akhirnya akan memiliki peranan yang strategis untuk mendukung pelaksanaan pembangunan nasional, yakni dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Dengan demikian, diperlukan berbagai terobosan baru di bidang perbankan untuk menggerakkan roda perekonomian Nasional. Perbankan merupakan salah satu industri yang masuk dalam kategori industri berbasis pengetahuan (*knowledge based industries*) yaitu industri yang menciptakan inovasi-inovasi yang diciptakannya untuk memberikan nilai atas produk dan jasa yang dihasilkan bagi konsumen.

Selain itu, perbankan merupakan salah satu sektor yang paling dramatis terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Berbagai jenis teknologinya diantaranya meliputi *automated teller machine, banking application system, real time gross settlement system*, sistem kliring elektronik, dan *internet banking*. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi

dan komunikasi dalam layanan perbankan. Istilah lain yang lebih populer adalah *Electronic Banking*.

*Electronic Banking* merupakan inovasi yang diciptakan oleh perbankan pada tahun 2000an. Inovasi tercipta karena adanya pengetahuan. Pengetahuan menjadi elemen yang sangat penting, karena pengetahuan merupakan *asset* bagi suatu perusahaan. Karyawan yang memiliki pengetahuan lebih akan memiliki produktivitas yang lebih unggul dibanding dengan yang lainnya, sehingga perusahaan akan mempunyai keunggulan kompetitif di banding perusahaan yang lainnya, sehingga kinerja keuangan akan meningkat dan laba perusahaan akan ikut mengalami kenaikan. Selama tahun 2011 dan 2012 laba perusahaan perbankan mengalami kenaikan. Berdasarkan data statistik dari Bank Indonesia, Bank-bank umum di Indonesia meraup laba bersih Rp 45,732 triliun hingga Juni 2012. Jumlah laba tersebut naik 18% dibandingkan perolehan laba pada periode yang sama di tahun 2011 yang sebesar Rp. 37,096 triliun. Laba bersih perbankan tersebut didorong oleh pendapatan bunga bersih bank pada periode Juni 2012 yang mencapai Rp 97,73 triliun, naik dari periode yang sama tahun 2011 sebesar Rp 83,56 triliun. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti memilih perbankan menjadi objek penelitian dalam penelitian ini.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan ekonomi dan persaingan usaha yang sangat ketat mengakibatkan perusahaan terus berinovasi menciptakan strategi baru untuk dapat bersaing di pasar global dan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, terutama di bidang teknologi dan informasi. Hal ini mengakibatkan perusahaan harus mengubah pola manajemen dari pola manajemen berbasis tenaga kerja (*labor based business*) menjadi manajemen berbasis pengetahuan (*Knowledge based business*). *Knowledge based business* ditandai dengan penyebaran informasi dan data secara luas dan lebih jelas.

Perusahaan-perusahaan yang menerapkan *knowledge based business* akan bergantung pada bagaimana kemampuan manajemen untuk memanfaatkan nilai-nilai yang tidak tampak dari aset tidak berwujud dalam menciptakan nilai perusahaan sehingga akan memberikan keunggulan kompetitif berkelanjutan. Bahkan Starovic et al.,(2003) dalam Solikhah (2010) menemukan bahwa pengetahuan telah menjadi mesin baru dalam suatu pengembangan bisnis, sehingga pada akhirnya para pelaku bisnis mulai menyadari bahwa kemampuan bersaing suatu perusahaan tidak hanya terletak pada seberapa banyak aset berwujud yang dimilikinya, akan tetapi pada kemampuan inovasi, sistem informasi, pengelolaan organisasi, dan sumber daya manusia yang dimilikinya. Sedangkan, *labor based business* memegang prinsip semakin banyak karyawan yang dimiliki perusahaan maka akan meningkatkan produktivitas perusahaan, sehingga perusahaan akan berkembang (M.Ikhsan, 2004 dalam Astuti, 2005).

Perbankan merupakan salah satu industri yang masuk dalam kategori industri berbasis pengetahuan (*knowledge based-industries*) yaitu industri yang menciptakan inovasi-inovasi yang diciptakannya untuk memberikan nilai atas produk dan jasa yang dihasilkan bagi konsumen. Menurut Undang-Undang perbankan pasal 1, bank adalah salah satu badan usaha finansial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kredit yang diberikan sangat mempengaruhi laba bank bila pendapatan bunga yang dicapai juga tinggi maka diprediksikan laba bank akan meningkat.

Besarnya pendapatan bunga bersih terhadap jumlah kredit yang diberikan ( *outstanding credit* ) tercermin melalui *net interest margin* (NIM). Pendapatan bunga bersih diperoleh dari bunga yang diterima dari pinjaman yang diberikan dikurangi dengan biaya bunga dari sumber dana yang dikumpulkan. Alasan dipilihnya *Net Interest Margin* (NIM) sebagai

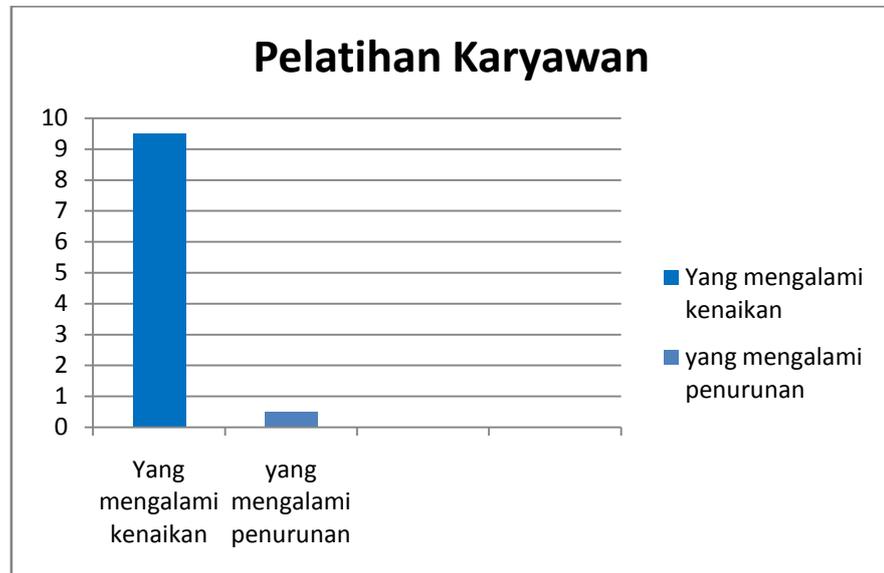
variabel *dependen* adalah bahwa tingkat keuntungan bank akan tercapai apabila bank dapat melakukan tugas sebagai intermediasi (perantara) antara pemilik dana dan pemakai dana secara baik. NIM menunjukkan kemampuan bank dalam menghasilkan pendapatan dari bunga dengan melihat kinerja bank dalam menyalurkan kredit.

Berdasarkan data statistik dari Bank Indonesia, Bank-bank umum di Indonesia meraup laba bersih Rp 45,732 triliun hingga Juni 2012. Jumlah laba tersebut naik 18% dibandingkan perolehan laba pada periode yang sama di tahun 2011 yang sebesar Rp. 37,096 triliun. Laba bersih perbankan tersebut didorong oleh pendapatan bunga bersih bank pada periode Juni 2012 yang mencapai Rp 97,73 triliun, naik dari periode yang sama tahun 2011 sebesar Rp 83,56 triliun. Keberhasilan usaha perbankan akan dicapai melalui penerapan keahlian manajemen, dan keterampilan teknis dalam pekerjaan rutin perbankan.

Keahlian manajemen, dan keterampilan teknis dalam pekerjaan rutin perbankan dapat diciptakan melalui pelatihan karyawan. Selain pelatihan karyawan, perlakuan *human capital* terkait dengan gaji, kesempatan jenjang karir, dan sebagainya (Ulum 2008) dalam Ulum (2009:93). Menurut Saka (2002) dalam Ulum (2009: 93) menyebutkan aspek *intellectual* sangat diperlukan dalam perusahaan perbankan karena secara keseluruhan karyawan di sektor perbankan lebih *homogen* di bandingkan dengan sektor ekonomi lainnya. *Homogenitas* ini penting untuk memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki tingkat pengetahuan yang tidak beragam, sehingga perlakuan terhadap *human capitalnya* menjadi lebih objektif. Berikut Gambar 1.1 menyajikan grafik pelatihan karyawan selama 2010-2012 yang terdapat pada 22 perusahaan perbankan dan merupakan sampel dalam penelitian ini.

Gambar 1.1

Grafik Pelatihan Karyawan



sumber : *Annual Report* perusahaan perbankan

Pada saat ini, banyak perusahaan di Indonesia melakukan investasi pada pelatihan karyawan, penelitian dan perkembangan, hubungan *customer*, sistem komputer, dan administratif. Perusahaan melakukan investasi pada komponen modal intelektual, yaitu modal fisik, modal manusia, dan modal struktural. Investasi pada ketiga komponen modal intelektual diharapkan memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan dan memprediksi kinerja keuangan perusahaan di masa depan (Wiradinata dan Siregar, 2011). *Intellectual capital* merupakan sumber daya yang unik, sehingga tidak semua perusahaan dapat menirunya. Hal ini yang menyebabkan *intellectual capital* menjadi faktor penggerak dan pencipta nilai perusahaan.

Menurut Ulum (2009) *Intellectual Capital* umumnya diidentifikasi sebagai perbedaan nilai pasar dan nilai buku dari asset perusahaan. Selisih antara nilai pasar dan nilai buku merupakan nilai yang tersembunyi (*hidden value*). *Hidden value* merupakan salah satu indikasi adanya *intellectual capital* pada suatu perusahaan. Berikut Tabel 1.1 menyajikan perbandingan antara nilai buku dan nilai pasar pada beberapa perusahaan perbankan yang ada di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Nilai buku dan Nilai Pasar**

*Sumber: yahoo finance dan laporan keuangan perusahaan perbankan yang diolah*

<b>NO</b>	<b>Kode Perusahaan</b>	<b>Nama Perusahaan</b>	<b>Nilai Buku</b>	<b>Nilai Pasar</b>	<b>Hidden Value</b>
1.	BBCA	PT. Bank Central Asia	2.105	9.200	7095
2.	BBRI	PT. Bank Rakyat Indonesia	2.630	6.950	4320
3.	BDMN	PT. Bank Danamon Indonesia	3.005	5.600	2595
4.	BJBR	PT. Bank Jaawa Barat	53	1.050	997
5.	BMRI	PT. Bank Mandiri,tbk	328	7.800	7472
6.	BBNI	PT. Bank Negara Indonesia	2.371	3.750	1379
7.	BNLI	PT. Bank Permata	286	1.310	1024
8.	BTPN	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional	1.324	5.050	3726

Penciptaan nilai melalui *Intellectual capital* diprakarsai oleh Pulic pada tahun 1997. Menurut Ulum (2009) Pulic tidak mengukur secara langsung modal intelektual perusahaan, tetapi mengajukan suatu ukuran untuk menilai efisiensi dari nilai tambah sebagai hasil dari kemampuan intelektual perusahaan (*Value Added Intellectual Coefficient – VAIC™*). Model VAIC™ didesain untuk menyediakan informasi tentang pembentukan nilai efisiensi aktiva berwujud dan tidak berwujud dalam sebuah perusahaan (Ulum, 2009). Model itu memulai dengan sebuah kemampuan perusahaan untuk membentuk nilai tambah (*value added*). *Value Added* (VA) adalah indikator paling obyektif untuk menilai

keberhasilan bisnis dan menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai (*value creation*). VA dihitung sebagai selisih antara *output* dan *input* (Ulum, 2009).

Penelitian tentang *intellectual capital* yang diproksikan dengan VAIC<sup>TM</sup> yang dihubungkan dengan kinerja keuangan perusahaan menunjukkan adanya keanekaragaman hasil. Penelitian Chen et al, (2005) menunjukkan bahwa *intellectual capital* memiliki hubungan positif dengan nilai pasar, dan R&D berpengaruh terhadap kinerja perusahaan. Hasil penelitian Daud dan Amri (2008) menunjukkan *Intellectual Capital* berpengaruh negatif terhadap Kinerja keuangan Perusahaan. Sementara hasil penelitian Wiradinata dan Siregar (2011) menunjukkan bahwa *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Penelitian Soedaryono, Murtanto, dan Prihartini (2012) menunjukkan bahwa *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap nilai perusahaan yang diukur oleh rasio *to book value* dan *intellectual capital* juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan yang diukur oleh *Return On Asset* (ROA). Penelitian Putri dan Purwanto (2013) menunjukkan *intellectual capital* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Return On Asset* (ROA).

Dari perbedaan hasil yang berbeda inilah diperlukan penelitian ulang yang akan menguji kembali pengaruh *intellectual capital* yang diproksikan dengan VAIC<sup>TM</sup> dengan kinerja perusahaan, tetapi dengan proksi kinerja keuangan perusahaan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Proksi dari kinerja perusahaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Net Interest Margin* (NIM).

Dalam era manajemen berbasis pengetahuan sekarang ini, pihak manajemen tidak hanya melakukan usaha untuk memperoleh *profit* dalam meningkatkan nilai perusahaannya, tetapi sampai kepada tanggung jawab sosial dan lingkungan perusahaan tersebut. Karena keberlanjutan perusahaan

hanya akan terjamin apabila perusahaan memperhatikan dimensi sosial dan lingkungan hidup. Hal ini dikenal dengan apa yang disebut tanggung jawab perusahaan harus berpijak pada *triple bottom lines* (finansial, lingkungan dan sosial).

Informasi mengenai tanggung jawab sosial perusahaan (selanjutnya disingkat menjadi CSR – *Corporate Social Responsibility*). Di Indonesia *corporate social responsibility* di atur dalam Undang-undang No. 40/2007 tentang Perseroan Terbatas dan bersifat wajib. CSR adalah aktivitas perusahaan yang tidak hanya dari faktor keuangan, namun juga berdasarkan kepada faktor lingkungan dan sosialnya. Ambadar (2008) dalam Wijayanti dan Prabowo (2011) mengemukakan beberapa motivasi dan manfaat yang diharapkan perusahaan dengan melakukan tanggung jawab sosial perusahaan meliputi: 1) perusahaan terhindar dari reputasi negatif perusahaan lingkungan yang hanya mengejar keuntungan jangka pendek tanpa memperdulikan akibat dari perilaku buruk perusahaan, 2) kerangka kerja etis yang kokoh dapat membantu para manajer dan karyawan menghadapi masalah seperti permintaan lapangan kerja di lingkungan dimana perusahaan bekerja, 3) perusahaan mendapat rasa hormat dari kelompok inti masyarakat yang membutuhkan keberadaan perusahaan khususnya dalam hal penyediaan lapangan pekerjaan, 4) perilaku etis perusahaan aman dari gangguan lingkungan sekitar sehingga dapat beroperasi secara lancar.

CSR jika dipraktikkan dengan sungguh- sungguh akan mempunyai dampak yang baik untuk perusahaan. Karena dapat mempererat komunikasi dengan *stakeholder*, meluruskan visi, misi, dan prinsip perusahaan yang terkait dengan praktik dan aktivitas bisnis internal perusahaan. Selain itu, dapat mendorong perbaikan perusahaan secara berkesinambungan sebagai wujud manajemen risiko, melindungi reputasi, serta untuk meraih persaingan yang berkelanjutan dalam hal modal, tenaga kerja, *supplier*, dan pangsa pasar.

Penelitian yang dilakukan oleh Sayekti dan Wondabio (2007) menunjukkan bahwa pengungkapan informasi CSR dalam laporan tahunan perusahaan berpengaruh negatif terhadap ERC. Dalam penelitian Daud dan Amri (2008) menunjukkan hasil bahwa *corporate social responsibility* berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Sedangkan penelitian Wijayanti dan Prabowo (2011) menunjukkan bahwa *corporate social responsibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap *return on asset* dan *earning per share*, CSR berpengaruh signifikan positif terhadap *return on equity*. Dan penelitian yang dilakukan Pustikaningsih (2011) menunjukkan terdapat hubungan yang positif antara CSR dengan Kinerja Keuangan.

Modal intelektual dan CSR merupakan dua komponen yang tidak boleh diabaikan oleh perusahaan. *Intellectual capital* merupakan sumber daya berharga, sulit ditiru, dan tidak tergantikan yang menghasilkan keunggulan bersaing yang langgeng dan meningkatkan kinerja perusahaan. Sedangkan CSR merupakan investasi bagi perusahaan demi pertumbuhan dan keberlanjutan (*sustainability*) perusahaan serta dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki kinerja keuangan. *resource based theory* dan *knowledge based theory* menyatakan bahwa perusahaan yang mampu mengelola sumber dayanya dan pengetahuannya dengan baik maka perusahaan tersebut akan memiliki keunggulan kompetitif yang berpengaruh terhadap kinerja perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengambil judul **“PENGARUH *INTELLECTUAL CAPITAL* DAN *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN (STUDI PADA INDUSTRI PERBANKAN YANG TERCATAT DI BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2010-2012)”**.

### 1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian diatas maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut:

- 1) Bagaimana *Intellectual Capital*, *Corporate Social Responsibility* dan kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?
- 2) Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari *Intellectual Capital* dan *Corporate Social Responsibility* terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?
- 3) Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari *Corporate Social Responsibility* dan Komponen *Intellectual Capital* (VAIC<sup>TM</sup>) yaitu *Value Added Capital Employed* (VACA), *Value Added Human Capital* (VAHU), dan *Structural Capital Value added* (STVA) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?
- 4) Apakah terdapat pengaruh secara parsial :
  - a. *Value Added Capital Employed* (VACA) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* (NIM) pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?
  - b. *Value Added Human Capital* (VAHU) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* (NIM) pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?
  - c. *Structural Capital Value Added* (STVA) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* (NIM) pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?
  - d. *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* (NIM) pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012?

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui *Intellectual Capital*, *Corporate Social Responsibility* dan kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan dari *Intellectual Capital* dan *Corporate Social Responsibility* terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan dari *Corporate Social Responsibility* dan komponen *Intellectual Capital* (VAIC<sup>TM</sup>) yaitu *Value Added Capital Employed* (VACA), *Value Added Human Capital* (VAHU), dan *Structural Capital Value added* (STVA terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh secara parsial :
  - a. *Value added Capital Employed* (VACA) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin (NIM)* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.
  - b. *Value added Human Capital* (VAHU) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin (NIM)* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.
  - c. *Structural Capital Value added* (STVA) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin (NIM)* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.
  - d. *Corporate Social Responsibility* (CSR) terhadap kinerja keuangan yang diukur oleh *Net Interest Margin (NIM)* pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2010-2012.

## **1.5.Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1. Aspek Teoritis**

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya bidang akuntansi terutama dalam kajian *Intellectual Capital* dan *Corporate Social Responsibility*.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide atau gagasan dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Intellectual Capital* dan *Corporate Social Responsibility*.

### **1.5.2. Aspek Praktis**

- 1) Bagi investor dan calon investor, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menilai keunggulan bersaing perusahaan sehubungan dengan investasi mereka.
- 2) Bagi manajer perusahaan, penelitian ini diharapkan menjadi bahan tambahan informasi pada penilaian kinerja organisasi bisnis mengenai *Intellectual Capital* dan *Corporate Social Responsibility* pada laporan keuangan.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut:

- |                |   |
|----------------|---|
| <b>BAB I</b>   | <b>PENDAHULUAN</b><br>Bab Pendahuluan berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.                                   |
| <b>BAB II</b>  | <b>TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b><br>Bab Tinjauan Pustaka dan Lingkup penelitian berisi tinjauan pustaka penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian. |
| <b>BAB III</b> | <b>METODE PENELITIAN</b><br>Bab Metode Penelitian berisi jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan teknik analisis data  |
| <b>BAB IV</b>  | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b><br>Bab Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi deskripsi objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil.  |
| <b>BAB V</b>   | <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b><br>Bab Kesimpulan dan Saran berisi tentang kesimpulan dan keterbatasan penelitian. Serta saran yang diberikan.  |

**(Halaman ini sengaja dikosongkan)**