

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Definisi Persediaan

Persediaan adalah stok atau simpanan barang-barang. Biasanya, banyak dari barang-barang yang disimpan perusahaan dalam persediaan berhubungan dengan bisnis yang dilakukannya (Stevenson & Chuong, 2014). Jadi, misalkan perusahaan maufaktur akan menyimpan pasokan bahan mentah, suku cadang yang dibeli, barang setengah jadi, dan barang jadi. Toko serba ada akan menyimpan *furniture*, alat tulis, kosmetik, mainan dan lain lain. Kusuma (2007) mendefinisikan persediaan sebagai barang yang disimpan untuk digunakan atau dijual pada periode mendatang. Persediaan dapat berbentuk bahan baku yang disimpan untuk diproses, komponen yang diproses, barang dalam proses pada proses manufaktur, dan barang jadi yang disimpan untuk dijual.

Merujuk pada definisi persediaan di atas, maka dalam penelitian ini persediaan yang sesuai dengan bisnis yang dijalankan oleh kafe Zarazara adalah persediaan bahan baku dari produk utama yaitu es krim nitrogen dan juga bahan baku lainnya.

2. Manajemen Persediaan (*Inventory Management*)

Manajemen persediaan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam mengatur dan mengelola setiap kebutuhan barang baik barang mentah, barang

setengah jadi, dan barang jadi agar selalu tersedia baik dalam kondisi pasar yang stabil dan berfluktuasi (Fahmi, 2012). Menurut Riskatania dalam Sakkung (2011), mendefinisikan manajemen persediaan sebagai berikut: manajemen persediaan meliputi perencanaan, koordinasi, dan pengendalian kegiatan yang berkaitan dengan aliran persediaan masuk, melalui, dan keluar dari sebuah organisasi.

3. Tujuan Manajemen Persediaan

Menurut Heizer & Render (2015) tujuan manajemen persediaan adalah menentukan keseimbangan antara investasi persediaan dengan pelayanan pelanggan. Menurut Nugroho dkk. (2012) tujuan dari manajemen persediaan adalah menentukan persediaan yang dibutuhkan untuk operasi yang berkelanjutan pada biaya yang paling minimum. Riskatania dalam Sakkung (2011) mengatakan terdapat dua tujuan dari sistem manajemen persediaan yaitu memberikan tingkat pelayanan pelanggan dan untuk meminimalkan biaya penyediaan layanan tersebut. Sedangkan menurut Yamit (2011) sasaran akhir dari manajemen persediaan adalah untuk meminimumkan total biaya dalam perubahan tingkat persediaan.

Berdasarkan penjelasan tujuan manajemen persediaan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan manajemen persediaan adalah melakukan pengelolaan persediaan dengan tepat, sehingga biaya yang dikeluarkan efisien dan di saat yang bersamaan juga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan dengan cara selalu memenuhi permintaan.

4. Fungsi Persediaan

Persediaan dapat memiliki berbagai fungsi yang menambah fleksibilitas operasi perusahaan. Keempat fungsi persediaan adalah sebagai berikut (Heizer & Render, 2015):

- a. Memberikan pilihan barang agar dapat memenuhi permintaan pelanggan yang diantisipasi dan memisahkan perusahaan dari fluktuasi permintaan. Persediaan seperti ini digunakan secara umum pada perusahaan ritel.
- b. Memisahkan beberapa tahapan dari proses produksi. Contohnya jika persediaan sebuah perusahaan berfluktuasi, persediaan tambahan mungkin diperlukan agar bisa memisahkan proses produksi dari pemasok.
- c. Mengambil keuntungan dari potongan jumlah karena pembelian dalam jumlah besar dapat menurunkan biaya pengiriman barang.
- d. Menghindari inflasi dan kenaikan harga.

Sementara itu Stevenson & Chuong (2014) menjelaskan fungsi persediaan dengan lebih rinci, antara lain sebagai berikut:

- a. Memenuhi permintaan pelanggan yang diperkirakan. Persediaan ini di rujuk sebagai persediaan antisipasi karena di simpan untuk memuaskan permintaan yang di perkirakan.
- b. Memperlancar persyaratan produksi. Perusahaan yang mangalami pola musiman dalam permintaan seringkali membangun persediaan selama periode pramusim untuk mememnuhi keperluan yang luar biasa tinggi

selama periode musiman. Persediaan ini di sebut dengan nama yang sesuai yaitu persediaan musiman.

- c. Memisahkan operasi. Secara historis, perusahaan manufaktur telah menggunakan persediaan sebagai penyangga antara operasi yang berurutan untuk memelihara kontinuitas.
- d. Perlindungan terhadap kehabisan persediaan. Pengiriman yang tertunda dan peningkatan yang tidak terduga dalam permintaan akan meningkatkan resiko kehabisan persediaan. Resiko kehabisan persediaan dapat di kurangi dengan menyimpan persediaan aman yang merupakan persediaan berlebih dari permintaan rata-rata untuk mengkompensasi variabilitas dalam permintaan dan waktu tunggu.
- e. Mengambil keuntungan dari siklus pesanan. Untuk meminimalkan biaya pembelian dan persediaan, perusahaan seringkali membeli dalam jumlah yang melampaui kebutuhan jangka pendek.
- f. Melindungi dari peningkatan harga. Secara berkala perusahaan akan menduga bahwa peningkatan harga yang substansial akan terjadi dan membeli jumlah yang lebih besar dari normal untuk mengalahkan kenaikan tersebut.
- g. Memungkinkan operasi. Fakta bahwa operasi (produksi) membutuhkan waktu tertentu (yaitu, tidak secara instan) berarti bahwa akan terdapat sejumlah persediaan barang dalam proses. Hukum little (*littles law*) dapat berguna dalam menghitung persediaan pipa saluran. Hukum tersebut menyatakan bahwa jumlah persediaan rata-rata dalam sebuah sistem

sama dengan produk dari tingkat rata-rata permintaan dan waktu rata-rata sebuah unit berada dalam sistem (yaitu tingkat permintaan rata-rata).

- h. Mengambil keuntungan dari diskon kuantitas. Pemasok dapat memberikan diskon untuk pesanan besar.

Fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas sangat diperlukan perusahaan, karena perusahaan menghadapi berbagai faktor resiko sebagai berikut (Yamit, 2011) :

- a. Adanya unsur ketidakpastian permintaan (permintaan yang mendadak).
- b. Adanya unsur ketidakpastian dari pasokan *supplier*.
- c. Adanya unsur ketidakpastian tenggang waktu pemesanan.

5. Jenis Persediaan

Demi menjalankan fungsi-fungsi persediaan, perusahaan harus memelihara empat jenis (Heizer & Render, 2015), yaitu :

- a. Persediaan bahan mentah (*raw material inventory*)

Yaitu bahan bahan yang biasanya dibeli tetapi belum memasuki proses produksi.

- b. Persediaan barang dalam proses

Yaitu komponen-komponen atau bahan mentah yang telah melewati beberapa proses perubahan, tetapi belum selesai.

- c. MRO (*maintenance, repair, operating*)

Persediaan yang disediakan untuk perlengkapan pemeliharaan/ perbaikan/operasi yang dibutuhkan untuk menjaga mesin dan proses tetap produktif.

d. Persediaan barang jadi

Barang yang sudah siap dijual, tetapi masih merupakan aset dalam pembukuan perusahaan.

Sedangkan menurut Stevenson & Chuong (2014), jenis persediaan dapat dikelompokkan menjadi lima, antara lain sebagai berikut:

- a. Bahan mentah dan suku cadang yang dibeli
- b. Barang setengah jadi
- c. Persediaan barang jadi
- d. Suku cadang pengganti, alat-alat, dan pasokan
- e. Barang dalam transit ke gudang atau pelanggan (persediaan pipa saluran)

Sedangkan Fahmi (2012) mengelompokkan persediaan secara umum menjadi tiga, yaitu:

- a. Persediaan dalam bentuk barang mentah.
- b. Persediaan dalam bentuk barang setengah jadi atau barang dalam proses.
- c. Persediaan dalam bentuk barang jadi.

6. Biaya dalam Persediaan

Menurut Heizer & Render (2015) ada tiga jenis biaya dalam persediaan, yaitu:

- a. Biaya penyimpanan (*holding cost*)

Biaya penyimpanan adalah biaya yang terkait dengan menyimpan atau “membawa” persediaan selama waktu tertentu. Biaya penyimpanan juga mencakup biaya barang usang dan biaya yang terkait dengan penyimpanan, seperti asuransi, pegawai tambahan, dan pembayaran

bunga. Banyak perusahaan yang tidak berhasil menyertakan semua biaya penyimpanan persediaan. Konsekuensinya, biaya penyimpanan persediaan sering ditetapkan kurang dari sebenarnya.

b. Biaya pemesanan (*ordering cost*)

Biaya pemesanan mencakup biaya dari persediaan, formulir, proses pesanan, pembelian, dukungan administrasi, dan seterusnya.

c. Biaya pemasangan (*setup cost*)

Biaya pemasangan adalah biaya untuk mempersiapkan sebuah mesin atau proses untuk membuat sebuah pesanan. Ini menyertakan waktu dan tenaga kerja untuk membersihkan serta mengganti peralatan atau alat penahan.

Demikian pula Stevenson & Chuong (2014) mengatakan bahwa terdapat tiga biaya dasar yang berhubungan dengan persediaan, antara lain sebagai berikut:

a. Biaya penyimpanan (*holding/carrying*)

Biaya penyimpanan adalah biaya untuk menyimpan sebuah barang dalam persediaan untuk jangka waktu tertentu, biasanya satu tahun. Biaya penyimpanan berhubungan dengan kepemilikan barang secara fisik dalam penyimpanan. Biayanya meliputi bunga, asuransi, pajak (di beberapa negara), depresiasi, keusangan, kemunduran, kebusukan, pencurian, kerusakan, dan biaya pergudangan.

b. Biaya pemesanan (*ordering costs*)

Biaya pemesanan adalah biaya untuk memesan dan menerima persediaan. Di samping biaya pengiriman, biaya ini meliputi penentuan berapa banyak yang dibutuhkan, penyiapan faktur, biaya pengiriman, inspeksi pada saat kedatangan untuk mutu dan kuantitas, dan memindahkan barang ke penyimpanan sementara.

c. Biaya kekurangan (*shortage costs*)

Biaya kekurangan adalah biaya yang terjadi ketika permintaan melebihi pasokan persediaan; seringkali berupa laba per unit yang tidak terwujud. Biaya ini meliputi biaya kesempatan untuk tidak melakukan penjualan, kehilangan niat baik pelanggan, pembebanan terlambat, dan biaya-biaya serupa.

Sedangkan menurut Yamit (2011) terdapat lima kategori biaya yang dikaitkan dengan keputusan persediaan, yaitu :

a. Biaya pemesanan (*order cost*)

Biaya pemesanan adalah biaya yang dikaitkan dengan usaha untuk mendapatkan bahan atau bahan dari luar. Biaya pemesanan dapat berupa: biaya penulisan pemesanan, biaya proses pemesanan, biaya materai/perangko, biaya faktur, biaya pengetesan, biaya pengawasan, dan biaya transportasi. Sifat biaya pemesanan ini adalah semakin besar frekuensi pembelian semakin besar biaya pemesanan.

b. Biaya penyimpanan (*carrying cost*)

Komponen utama dari biaya penyimpanan meliputi:

- 1) Biaya modal. Meliputi: *opportunity cost* atau biaya modal yang diinvestasikan dalam persediaan, gedung, dan peralatan yang diperlukan untuk mengadakan dan memelihara persediaan.
- 2) Biaya simpan. Meliputi: sewa gudang, perawatan dan perbaikan bangunan, gaji personel keamanan, pajak atas persediaan, pajak dan asuransi peralatan, biaya penyusutan dan perbaikan peralatan. Biaya tersebut adalah yang sifat tetap, variabel, maupun semi tetap atau semi variabel.
- 3) Biaya resiko. Biaya resiko persediaan meliputi: biaya keusangan, asuransi persediaan, biaya susut secara fisik, dan resiko kehilangan.

Sifat biaya penyimpanan adalah semakin besar frekuensi pembelian bahan, semakin kecil biaya penyimpanan.

c. Biaya kekurangan persediaan

Biaya kekurangan persediaan (*stockout*) terjadi apabila persediaan tidak tersedia digudang ketika dibutuhkan untuk produksi. Biaya yang dikaitkan dengan *stockout* meliputi biaya penjualan atau permintaan yang hilang (biaya ini sangat sulit dihitung), biaya yang dikaitkan dengan proses pemesanan kembali seperti, biaya ekspedisi khusus, penanganan khusus, biaya penjadwalan kembali produksi, biaya penundaan, dan biaya bahan pengganti.

d. Biaya yang dikaitkan dengan kapasitas

Perubahan kapasitas produksi diperlukan karena perusahaan untuk memenuhi fluktuasi dalam permintaan. Perubahan kapasitas produksi,

menghendaki adanya perubahan dalam persediaan. Biaya yang dikaitkan dengan kapasitas dapat berupa : biaya kerja lembur untuk meningkatkan kapasitas, latihan tenaga kerja baru, dan biaya perputaran tenaga kerja (*labour turn over cost*).

e. Biaya bahan atau barang

Biaya bahan atau barang adalah harga yang harus dibayar atas item yang dibeli.

Selain biaya-biaya yang dijelaskan di atas terdapat satu lagi jenis biaya yang berhubungan dengan persediaan, yaitu total biaya persediaan atau *total inventory cost/ total cost* (TIC/TC).

Berikut ini adalah rumus dari TIC/TC (Heizer & Render, 2015):

$$\begin{aligned} \text{TIC/TC} &= \text{Biaya pemasangan (pesanan)} + \text{Biaya penyimpanan} \\ \text{TIC/TC} &= \frac{D}{Q}S + \frac{Q}{2}H \end{aligned}$$

Dimana:

Q : Jumlah unit per pesanan

D : Permintaan tahunan dalam unit untuk barang persediaan

S : Biaya pemasangan atau pemesanan untuk setiap pesanan

H : Biaya penyimpanan atau membawa persediaan per unit per tahun

Apabila biaya bahan diikutsertakan maka rumus TIC/TC akan menjadi:

$$\text{TIC/TC} = \frac{D}{Q}S + \frac{Q}{2}H + PD$$

Dimana :

- Q : Jumlah unit per pesanan
- D : Permintaan tahunan dalam unit untuk barang persediaan
- S : Biaya pemasangan atau pemesanan untuk setiap pesanan
- H : Biaya penyimpanan atau membawa persediaan per unit per tahun
- P : Harga barang per unit

Para ahli diatas telah menjelaskan berbagai jenis biaya yang terkait dengan pengelolaan persediaan, akan tetapi jenis biaya persediaan yang muncul akan berbeda antara perusahaan yang satu dengan yang lain, sesuai dengan kondisi dan bidang bisnis yang dijalani masing-masing perusahaan. Oleh karena itu dalam penelitian ini bisa jadi tidak ditemukan semua jenis biaya seperti yang dijelaskan diatas, tetapi hanya sebagian saja yang kemudian akan dicocokkan relevansinya dengan konsep *Economic Order Quantity*.

7. Model Persediaan

Model persediaan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memecahkan dua permasalahan utama, yaitu (1) berapa unit barang yang harus dipesan pada waktu tertentu; dan (2) kapan persediaan tersebut harus dipesan (Anderson dkk. dalam Nugroho dkk. 2012). Model persediaan digunakan oleh perusahaan untuk memenuhi permintaan pelanggan. Dalam hubungannya dengan model persediaan, permintaan memiliki dua sifat (Nugroho dkk., 2012), yaitu:

a. Permintaan dependen

Permintaan dependen adalah permintaan yang terjadi pada bahan mentah atau bahan dalam proses, dimana permintaan itu berasal dari dalam perusahaan untuk menghasilkan barang jadi.

b. Permintaan independen

Permintaan independen adalah permintaan yang pada umumnya terjadi pada barang jadi, dimana permintaan itu berasal dari luar perusahaan, sehingga tidak tergantung kegiatan internal perusahaan dan diluar kontrol perusahaan. Permintaan independen memiliki dua model penting, yaitu :

1) Model deterministik

Model deterministik mengasumsikan bahwa permintaan dan parameter yang lain bersifat konstan dan cenderung dapat diprediksi.

Model deterministik terbagi menjadi empat bagian yaitu:

- (a) *Economic order quantity*
- (b) *Economic production lot size*
- (c) *EOQ with planned shortages*
- (d) *EOQ with quantity discounts*

2) Model probabilistik

Model probabilistik mengasumsikan bahwa permintaan dan parameter lain memiliki derajat ketidakpastian yang tinggi, sehingga sulit diprediksi.

Lantaran penelitian ini berfokus pada penerapan *Economic Order Quantity*, yang mana merupakan bagian dari model deterministik, maka pembahasan selanjutnya akan berfokus pada *Economic Order Quantity*.

8. *Economic Order Quantity* (EOQ)

Economic Order Quantity (EOQ) adalah teknik kontrol persediaan yang meminimalkan biaya total dari pemesanan dan penyimpanan. Namun, untuk menerapkan model EOQ ada beberapa asumsi yang harus terpenuhi, beberapa asumsi dalam EOQ adalah sebagai berikut (Heizer & Render, 2015):

- a. Jumlah permintaan diketahui, cukup konstan, dan independen.
- b. Waktu tunggu (*lead time*), yakni waktu antara pemesanan dan penerimaan barang diketahui dan bersifat konstan.
- c. Persediaan segera diterima seluruhnya. Dengan kata lain, persediaan yang dipesan tiba dalam satu kelompok pada suatu waktu.
- d. Tidak tersedia diskon kuantitas.
- e. Biaya variabel hanya biaya untuk memasang atau melakukan pemesanan (biaya pemasangan atau pemesanan) dan biaya untuk menyimpan persediaan dalam waktu tertentu (biaya penyimpanan).
- f. Kehabisan persediaan (kekurangan persediaan) dapat sepenuhnya dihindari jika pemesanan dilakukan pada waktu yang tepat (Heizer & Render, 2015).

Demikian pula menurut Stevenson & Chuong (2014), ada enam asumsi yang digunakan untuk menerapkan model EOQ, yakni sebagai berikut:

- a. Hanya satu produk yang terlibat
- b. Kebutuhan permintaan tahunan diketahui
- c. Permintaan tersebar secara merata sepanjang tahun sehingga tingkat permintaan cukup konstan
- d. Waktu tunggu tidak bervariasi
- e. Setiap pesanan diterima dalam sekali pengiriman tunggal
- f. Tidak terdapat diskon kuantitas

Persamaan dalam Model EOQ adalah sebagai berikut (Heizer & Render, 2015):

$$Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$$

Dimana:

- D : permintaan (*demand*)
- Q* : kuantitas optimal (*quantity optimal*)
- S : biaya pemesanan (*cost of ordering*)
- H : biaya penyimpanan (*cost of holding*)

9. Frekuensi Pemesanan (N) dan Waktu antara Pesanan (T)

Dalam konsep EOQ dikenal pula beberapa persamaan, antara lain Frekuensi pemesanan (N) atau jumlah pemesanan yang dilakukan perusahaan

dalam suatu periode (Heizer & Render, 2015). Nilai dari Frekuensi pemesanan (N) dapat diperoleh dengan persamaan berikut (Heizer & Render, 2015):

$$N = \frac{\text{Permintaan}}{\text{Kuantitas pesanan (Q)}}$$

Kemudian persamaan berikutnya yang dikenal dalam konsep EOQ adalah Waktu antara Pesanan (T). Waktu antara pesanan (T) adalah jarak waktu antara suatu pesanan dengan pesanan berikutnya (Heizer & Render, 2015). Persamaan dari Waktu antara pesanan (T) adalah sebagai berikut (Heizer & Render, 2015):

$$T = \frac{\text{Jumlah hari kerja per tahun}}{N}$$

10. *Reorder Point* (ROP) dan *Safety stocks* (Persediaan Pengaman)

Reorder point (ROP) adalah tingkat (titik) persediaan dimana tindakan harus diambil untuk mengisi kembali persediaan barang (Heizer & Render, 2015). Menurut Martono dan Harjito (dalam Astuti dkk, 2013) menyatakan bahwa *reorder point* adalah saat harus diadakan pesanan lagi sehingga penerimaan bahan yang dipesan tepat pada waktu persediaan diatas *safety stock* sama dengan nol.

Rumus ROP (Heizer & Render, 2015):

$$ROP = d \times L$$

Dimana:

d : jumlah permintaan per hari

L : *lead time* atau waktu tunggu, yaitu waktu antara penempatan pesanan dan menerimanaya.

ROP menggunakan asumsi bahwa permintaan selama waktu tunggu dan waktu tunggu itu sendiri adalah konstan. Ketika kasusnya tidak seperti ini, persediaan tambahan yang sering disebut dengan persediaan pengaman (*safety stock*) haruslah ditambahkan. *Safety stock* (*ss*) adalah persediaan tambahan yang mengizinkan terjadinya ketidaksamaan permintaan; sebuah penyangga (Heizer dan Render, 2015). Jika perusahaan menggunakan *safety stock* maka ROP akan menjadi:

$$ROP = d \times L + \text{safety stock}$$

Permintaan per hari (*d*) dihitung dengan membagi permintaan tahunan (*D*) dengan jumlah hari kerja dalam setahun:

$$d = \frac{D}{\text{jumlah hari kerja dalam setahun}}$$

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang terkait:

1. Penelitian yang berjudul “**Penerapan Metode *Economic Order Quantity* Persediaan Bahan Baku pada Perusahaan Kopi Bubuk Bali Cap Banyuatis**” yang dilakukan oleh Astuti, dkk. (2013). Obyek dari penelitian ini adalah perusahaan kopi bubuk Bali cap “Banyuatis” Singaraja kecamatan Buleleng, sedangkan subyek penelitian adalah

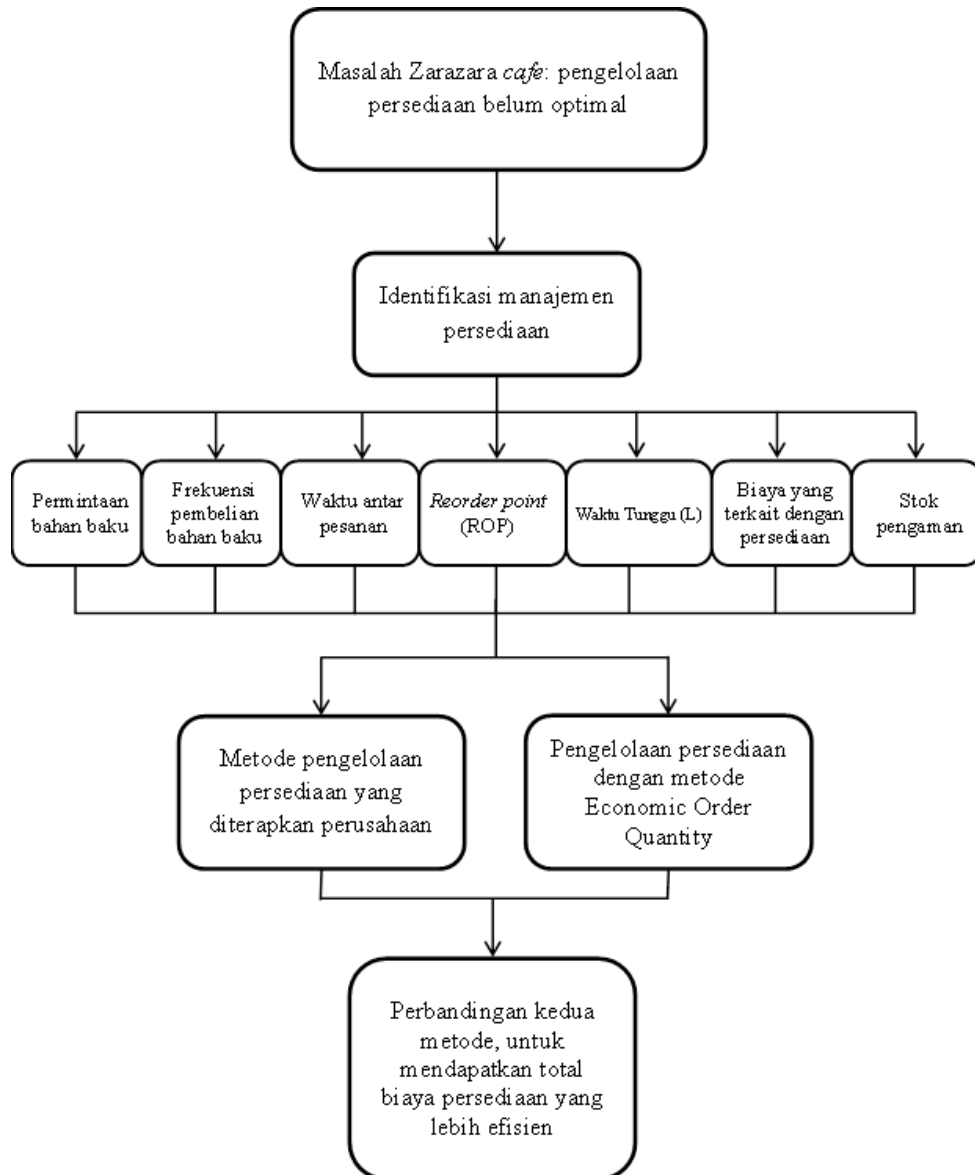
manajer operasional perusahaan dan karyawan yang berhubungan langsung dengan masalah persediaan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif komparatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan metode EOQ pada pengendalian persediaan lebih efisien daripada metode konvensional yang diterapkan perusahaan sebelumnya. Jika penelitian ini hanya menggunakan satu jenis sampel yaitu bahan baku kopi, maka sampel yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini ada tiga jenis yang merupakan bahan baku pembuat es krim nitrogen, yaitu bulk es krim, sirup, dan nitrogen cair.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan, Cipta, dan Yulianthini pada tahun 2013 yang berjudul **“Penerapan *Economic Order Quantity* (EOQ) dalam Pengelolaan Persediaan Bahan Baku Tepung pada Usaha Pia Ariawan di Desa Banyuning Tahun 2013”**. Obyek penelitian ini adalah usaha Pia Ariawan di desa Banyuning kecamatan Buleleng, sedangkan subyek dari penelitian ini adalah manajer operasional dan karyawan yang terkait. Penelitian ini menyimpulkan bahwa metode EOQ membuat total biaya persediaan lebih efisien. Perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah terletak pada sampelnya, jika penelitian ini hanya dilakukan pada satu jenis sampel yaitu tepung, maka penelitian yang akan dilakukan peneliti akan mengambil tiga jenis sampel yang semuanya adalah bahan baku pembuat es krim nitrogen,

bahan baku yang dimaksud adalah bulk es krim, sirup, dan nitrogen cair.

3. Penelitian dengan judul “**Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku pada PT. NT Piston Ring Indonesia di Karawang**” yang dilakukan oleh Suswardji,dkk. tahun 2012. Obyek dari penelitian ini adalah PT. NT Piston Indonesia yang bergerak dibidang otomotif dan berlokasi di Karawang. Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan metode EOQ memberikan biaya persediaan yang lebih rendah dibandingkan dengan metode yang diterapkan perusahaan selama ini. Letak perbedaan utama penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah penelitian ini melakukan penilaian terhadap pengendalian persediaan perusahaan dengan metode *First in First out* (FIFO) dan juga metode *Last in First Out* (LIFO), sedangkan peneliti tidak melakukan penilaian terhadap pengendalian persediaan bahan baku yang menjadi subyek penelitian.

C. Model Penelitian



Gambar 2.1

Model Penelitian