



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih dalam. Karena bagaimanapun juga manusialah yang akhirnya menentukan dan memprediksikan keberhasilan atau kegagalan suatu kebijaksanaan, strategi, maupun langkah-langkah kegiatan yang akan dilaksanakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja anggota perusahaan menjadi hal penting bagi sebuah perusahaan dalam menciptakan kelangsungan hidup sebuah perusahaan apapun bentuk usaha atau organisasinya.

Manusia merupakan sumber daya yang tidak dapat diperbaharui dan digantikan secara sempurna oleh mesin dan alat-alat lain. Sumber daya manusia merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga dan sangat mempengaruhi sumber daya lain serta hasil dari organisasi.

Masalah-masalah sumber daya manusia secara historis dapat ditinjau dari perkembangannya sejak dulu. Bahkan masalah sumber daya manusia yang kelihatannya hanya merupakan masalah intern dari suatu organisasi, sesungguhnya mempunyai hubungan yang erat dengan peri kehidupan manusia dan masyarakat yang telah menimbulkan berbagai konsepsi tentang sumber daya manusia dan statusnya dalam masyarakat dimana organisasi itu berada. Setiap orang yang bekerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

harus dinilai dan dievaluasi untuk mengetahui apakah sipekerja sudah melaksanakan tugas sesuai yang ditargetkan atau tidak.

Untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar yang baik secara kuantitas maupun kualitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam perusahaan tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil kerja dari karyawan tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuninya. Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak perusahaan akan bisa mendapatkan laba yang maksimal.

Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari para karyawan adalah dengan melihat kinerja dari karyawan itu sendiri. Apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang rendah maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Namun, apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang baik atau tinggi maka perusahaan akan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas



pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tingkat penjualan mobil Hino pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru dari tahun 2012 sampai 2016 yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1: Jumlah Target Dan Realisasi Penjualan Mobil Hino Pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru Tahun 2013-2017

Tahun	Target Penjualan	Realisasi Penjualan	Persentase (%)
2013	23.700	23.100	97
2014	24.000	23.500	98
2015	24.500	23.950	97
2016	25.000	24.100	96
2017	25.500	24.050	96

Sumber: PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru 2017

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat bahwa penurunan jumlah target realisasi penjualan mobil Hino. Dapat dilihat pada tahun 2013, dimana target penjualan perusahaan adalah 23.700 unit namun hanya terealisasi sebanyak 23.100 unit atau sebesar 97%. Pada tahun 2014 perusahaan menargetkan penjualan sebanyak 24.000 unit dan hanya terealisasi sebanyak 23.500 unit atau sebesar 98%. Pada tahun 2015 perusahaan menargetkan penjualan sebesar 25.000 unit dan terealisasi sebanyak 24.100 unit atau sebesar 97%. Pada tahun 2016 perusahaan menargetkan penjualan sebanyak 25.000 unit, hanya terealisasi sebanyak 24.100 unit atau sebesar 96%. Dan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada tahun 2017 perusahaan menargetkan penjualan sebanyak 25.500 unit, dan terealisasi sebanyak 24.050 unit atau sebesar 96%.

Jadi apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja di atas menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan dan disiplin yang harus di terapkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para karyawan tersebut, perusahaan harus berusaha untuk memenuhinya. Karena jika tidak, maka kinerja karyawan tersebut tidak akan mengalami peningkatan.

Kemampuan (*ability*) adalah menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan pekerjaan, mungkin kemampuan itu dimanfaatkan atau mungkin juga tidak. Kemampuan berhubungan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki orang untuk melaksanakan pekerjaan dan bukan yang ingin melaksanakannya. (Hasibuan, 2010:166)

Untuk mendapatkan kinerja yang baik harus didukung oleh kemampuan, motivasi dan disiplin yang tinggi yang harus diterapkan oleh perusahaan seperti kejelasan pembagian tugas yang sesuai dengan beban dan tanggung jawabnya. Berikut komponen jabatan, pendidikan dan jumlah karyawan perusahaan terutama sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya sangat mempengaruhi pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional perusahaan. Untuk itu, kinerja karyawan yang ada di dalamnya perlu ditingkatkan.

Tabel 1.2: Data Pendidikan Dan Komposisi Jumlah Karyawan Per Divisi Pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru Tahun 2017

No	Devisi	Pendidikan				Jumlah karyawan (orang)
		SLTA	D2	D3	S1	
1	<i>Finance & Accounting, HRGA</i>			3	6	9
2	<i>Salesman</i>	23	10	8	6	47
3	<i>Service</i>	13	5	6	4	28
4	<i>Sparepart</i>	4	4	2	3	13
5	<i>Security</i>	4	6		1	11
6	<i>Office Boy</i>	5		1		6
7	<i>Driver</i>	1	2			3
8	<i>Courier</i>			1		1
Total		50	27	21	20	118

Sumber: PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru 2017

Dari tabel 1.2 terlihat jumlah karyawan sebanyak 118 orang di PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru dengan jabatan dan tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Terlihat bahwa jumlah pendidikan karyawan yang tamatan SLTA lebih banyak dibandingkan tamatan D2, D3 dan S1 dari berbagai jabatan yang ada,

Dari data pendidikan yang ada prestasi kerja individu sangat dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi yang unik dari masing-masing individu. Bila seorang pekerja memang tidak memiliki kemampuan yang dibutuhkan bagi pekerjaan tertentu, atau bila pekerja itu tidak berminat pada pekerjaan tersebut, sulit dipercaya bahwa tingkat prestasinya akan tinggi, di pihak lain jika manajemen dalam merekrut dan melatih pekerja yang kemampuan dan minatnya selaras dengan tuntutan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan, kita dapat mengharapkan bahwa kemungkinan prestasi kerja yang baik dapat ditingkatkan.

PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan, Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal ini maka tentu saja sangat dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang terampil, cekatan dan mempunyai *skill*. Keterampilan, kemampuan dan keahlian ini baik dibidang pendidikan, pengalaman, maupun wawasan untuk mengambil keputusan dan dapat memberikan motivasi yang baru untuk memajukan usaha yang dijalani. Semakin tinggi kemampuan seorang karyawan dalam bekerja maka semakin tinggi pula kinerjanya. Jadi kemampuan karyawan sangat berkaitan dengan pencapaian kinerja karyawan.

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktifitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali di artikan pula sebagai factor pendorong perilaku seseorang (**Sutrisno, 2011:109**).

Motivasi pada suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya motivasi yang tepat, para karyawan akan terdorong untuk berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dan berbagai sasarannya serta kepentingan-kepentingan pribadi para anggota



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

organisasi. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Faktor pendorong penting yang menyebabkan manusia bekerja adalah adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Aktivitas dalam bekerja mengandung unsur social dan menghasilkan sesuatu yang akhirnya bertujuan untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Namun demikian dari tujuan yang tidak langsung tersebut orang bekerja juga untuk mendapatkan imbalan hasil yakni upah. Jadi pada hakikatnya seseorang bekerja tidak saja untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya, akan tetapi juga untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik.

Disiplin adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma social yang berlaku (Hasibuan, 2011:193). Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi tersebut dibutuhkan kedisiplinan pada diri seorang pegawai. Disiplin kerja dapat diartikan sebagai sikap menghargai, patuh, taat terhadap peraturan dan tata tertib yang berlaku di tempat kerja yang dilakukan secara rela dengan penuh tanggung jawab dan siap untuk menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang. Disiplin adalah kondisi kendali diri karyawan dan perilaku tertib yang menunjukkan tingkat kerja sama tim yang sesungguhnya dalam suatu organisasi. Salah satu aspek hubungan internal kekaryawan yang penting namun sering kali sulit dilaksanakan adalah penerapan tindakan disipliner.

Disiplin menjadi alat yang dapat digunakan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar bersedia merubah perilaku agar sejalan dengan tujuan perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Disiplin bertujuan untuk menjamin ketaatan dalam mematuhi peraturan, menjamin suatu kondisi agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya secara benar dan bertanggung jawab, memastikan agar sarana dan prasarana perusahaan dipergunakan dan dipelihara dengan baik, merespon partisipasi karyawan, serta pada akhirnya akan menghasilkan produktivitas kerja dan kinerja yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan.

Disiplin kerja karyawan merupakan awal keberhasilan perusahaan, karena faktor manusia merupakan penentu bagi keberhasilan perusahaan tersebut. Sumber daya manusia saat ini bukan hanya menjadi faktor penentu saja bagi tingkat kesejahteraan suatu perusahaan, tetapi faktor manusia telah menjadi faktor dominan dalam menentukan tingkat kesejahteraan perusahaan.

Disiplin merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan serta norma-norma social yang berlaku. Kesediaan mematuhi secara sadar artinya tidak ada unsur paksaan dikalangan orang-orang untuk mentaati segala peraturan organisasi. Sebab disiplin dalam hal ini dianggap sebagai suatu pra syarat untuk berlangsungnya seluruh aktivitas dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.

PT. Gita Riau Makmur perusahaan yang bergerak penjualan mobil bermerk HINO. Berdasarkan hasil pengamatan penulis terhadap tingkat kedisiplinan karyawan

PT. Gita Riau makmur ditemukan fenomena yang berkaitan dengan rendahnya absensi karyawan yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2 Daftar Absensi Karyawan PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru dari Tahun 2013- 2017

No	Tahun	Jumlah karyawan / Tahun	Izin dan tanpa keterangan / tahun	ketidak hadiran (%)
1	2013	118	7	5,9
2	2014	118	10	8,4
3	2015	118	9	7,6
4	2016	118	11	9,3
5	2017	118	9	7,6

Sumber: PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru 2017

Dari tabel tersebut terlihat bahwa terjadi kasus pelanggaran disiplin di PT. Gita riau Makmur Pekanbaru mulai tahun 2013 sampai 2017, dimana pada tahun 2013 pertahun izin dan tanpa keterangan 7 dengan tingkat absensi 5,9%. Pada tahun 2014 terjadi kenaikan drastisi izin dan tanpa keterangan 10 dengan tingkat absensi 8,4%. Pada tahun 2015 terjadi penurunan izin dan tanpa keterangan 9 dengan tingkat absensi 7,6%. Pada tahun 2016 terjadi kenaikan yang sangat derastis dari tahun-tahun sebelumnya izin dan tanpa keterangan 11 dengan tingkat absensi 9,3%. Dan pada tahun 2017 terjadi penurunan izin dan tanpa keterangan 9 dengan tingkat absensi 7,6% Ketidak disiplin ini dikhawatirkan akan menjadi budaya negatif untuk perusahaan, sehingga akan menghambat pencapaian kinerja yang maksimal.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan uraian-uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru dengan judul: **"Pengaruh Kemampuan, Motivasi Dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru"**

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan ini adalah tinggi rendahnya kinerja karyawan, untuk suatu upaya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan permasalahan tersebut diduga faktor kemampuan, motivasi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru ?
2. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru ?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru ?
4. Apakah kemampuan, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru ?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kemampuan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru
2. Untuk mengetahui motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru
3. Untuk mengetahui disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru
4. Untuk mengetahui kemampuan, motivasi, dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada PT. Gita Riau Makmur Pekanbaru

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan:

1. Secara akademis menjadi masukan untuk memperluas wahana kajian ilmiah tentang pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaruh kemampuan, motivasi dan disiplin kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Bagi Penulis, untuk menambah wawasan dalam bidang pentingnya kemampuan, motivasi dan disiplin kerja terhadap Kinerja. Dan untuk penelitian selanjutnya sebagai bahan acuan untuk peneliti lebih lanjut.

1.4 Sistematika Penulisan

Agar penulisan ini lebih sistematis dan terarah maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab ini merupakan landasan teori yang terdiri dari teori-teori yang berhubungan dengan pokok pembahasan yang berisikan pengertian kinerja, pengertian kemampuan, pengertian motivasi, disiplin, definisi operasional variabel, kinerja dalam pandangan islam, serta kemampuan dalam pandangan islam.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan keadaan lokasi penelitian, jenis sumber data, populasi dan sampel teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah umum perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menyajikan hasil penelitian yang terdiri dari masalah kemampuan, motivasi dan disiplin kerja serta pengaruhnya pada kinerja karyawan pada Pt. gita riau makmur pekanbaru

BAB VI: PENUTUP

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.