

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang berusaha keras memacu industrinya untuk dapat menghasilkan produk yang bermutu dan dapat bersaing dengan produk-produk dari negara lain. Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menyusun kembali strategi bisnisnya dan harus memiliki keunggulan bersaing terhadap perusahaan sejenis agar mampu merebut pangsa pasar dan meraih keuntungan. Pergeseran pandangan manajemen telah membawa perubahan sistem manajemen perusahaan yakni bukan hanya menekankan pada integrasi proses internal perusahaan dan kualitas saja melainkan mulai ditekankan juga pada integrasi proses internal dan eksternal perusahaan. Penerapan sistem integrasi inilah yang kemudian dikenal dengan istilah *Supply Chain Management* (SCM).

Supply Chain Management (SCM) adalah jaringan instansi-instansi yang secara bersama-sama bekerja untuk menciptakan dan menghantarkan suatu produk ke tangan pemakai akhir (*end user*). Instansi-instansi tersebut biasanya termasuk *supplier*, instansi, *distributor*, toko atau ritel serta instansi-instansi pendukung seperti instansi jasa logistik (Pujawan, 2005).

Pengukuran kinerja atau performansi sangat penting dilakukan oleh perusahaan, karena dengan melakukan pengukuran kinerja perusahaan dapat mengetahui sejauh mana perusahaan mampu menjalankan fungsi-fungsinya dalam mencapai tujuan. Untuk melihat tingkat keberhasilan dari peranan *Supply Chain Management* (SCM) maka perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja aktifitas SCM yang nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

CV. Sumber Tirta Anugrah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi produk cat di wilayah Pekanbaru dan beberapa kabupaten yang berada di provinsi Riau. Perusahaan ini berdiri pada tahun 1995 dan berlatar di

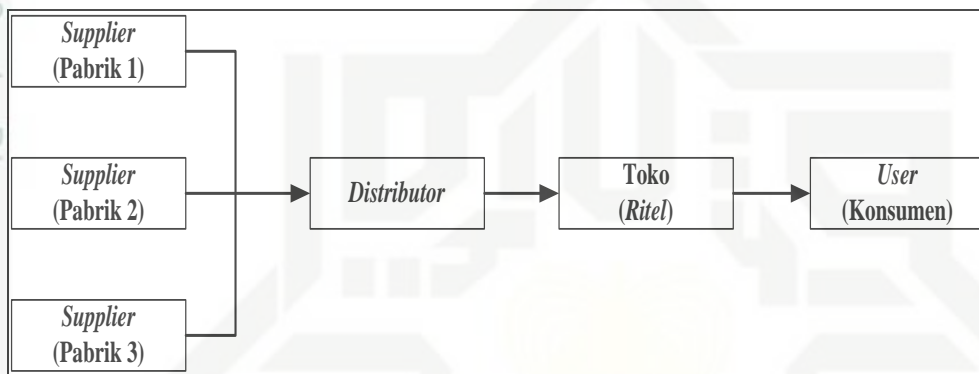
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jalan Angkasa No 18 Pekanbaru-Riau. Saat ini CV. Sumber Tirta Anugrah memiliki 6 toko (*ritel*) yang tersebar di wilayah Pekanbaru dan mengirimkan produknya kepada 1.677 pelanggan yang terdiri dari toko bangunan dan perusahaan sejenis di provinsi Riau. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang melakukan kegiatan *Supply Chain Management* (SCM), dikarenakan perusahaan ini melakukan pemesanan produk dari *supplier*, melakukan proses produksi dan mendistribusikan produknya ke pelanggan. Aliran *supply chain* pada CV. Sumber Tirta Anugrah dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Aliran *Supply Chain* di CV Sumber Tirta Anugrah

Aktivitas *supply chain* yang terdapat pada CV. Sumber Tirta Anugrah dimulai dengan pengiriman produk (cat) dari masing-masing *supplier*. Produk ini didatangkan langsung dari pabrik cat yang berada di Jakarta, Bandung dan Surabaya. Selanjutnya produk yang ada akan di periksa dan di simpan ke gudang. Untuk beberapa produk dengan ukuran dan jenis tertentu akan dilakukan pengepakan terlebih dahulu sebelum di kirim ke konsumen. Produk yang sudah melewati proses pengecekan dan pengepakan selanjutnya akan dikirim ke toko (*ritel*) yang nantinya akan digunakan oleh konsumen akhir.

Terdapat beberapa permasalahan dalam kegiatan *supply chain* pada CV. Sumber Tirta Anugrah diantaranya adalah permasalahan yang berkaitan dengan pemenuhan permintaan pelanggan. Dalam memenuhi permintaan pelanggan seringkali perusahaan ini mengalami kekurangan *stock* (persediaan) sehingga perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan secara maksimal seperti tampil pada Tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Data Jumlah Permintaan Cat CV. Sumber Tirta Anugrah pada Januari 2016 – Februari 2017

Bulan	Jumlah Permintaan (Kaleng)	Jumlah Permintaan Terpenuhi (Kaleng)	Jumlah Permintaan Tidak Terpenuhi (Kaleng)
Januari	78.375	52.534	25.841
Februari	83.215	68.965	14.250
Maret	78.913	65.234	13.679
April	82.455	72.598	9.857
Mei	84.567	74.582	9.985
Juni	90.346	84.321	6.025
Juli	79.652	68.568	11.084
Agustus	79.543	68.720	10.823
September	75.798	64.567	11.231
Oktober	82.685	70.521	12.164
November	79.327	69.235	10.092
Desember	87.562	78.732	8.830
Januari	84.173	74.105	10.068
Februari	77.328	72.109	5.219
Total	1.143.939	984.791	159.148

(Sumber : CV. Sumber Tirta Anugrah)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah permintaan yang tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan pada tahun 2016 sebanyak 159.148 kaleng. Banyaknya jumlah permintaan yang tidak dapat dipenuhi oleh CV. Sumber Tirta Anugrah dikarenakan kurangnya persediaan yang dimiliki oleh perusahaan. Kekurangan persediaan ini disebabkan oleh ketidakmampuan *supplier* dalam memenuhi permintaan perusahaan dan terbatasnya jumlah *supplier* yang menjalin kerjasama dengan CV. Sumber Tirta Anugrah. Apabila perusahaan mengalami kekurangan persediaan secara berkelanjutan tentu akan memberikan kerugian bagi perusahaan karena berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan

Selain itu perusahaan juga mengalami keterlambatan pengiriman produk dari *supplier* yang disebabkan oleh berbagai faktor, seperti cuaca, kondisi jalan, keterbatasan alat transportasi dan beberapa faktor lainnya sehingga mengakibatkan perusahaan mengalami keterlambatan pengiriman produk kepada konsumen (*deliver*). Tabel 1.2 merupakan data keterlambatan pengiriman produk dari *supplier* ke perusahaan.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Pengiriman dari *Supplier* ke Perusahaan

<i>Supplier</i>	Tanggal Pemesanan	Tanggal Seharusnya Penerimaan	Tanggal Penerimaan	Keterlambatan (Hari)
PT. Bersama Kita Besar (Tanggerang-Banten)	18/01/2016	28/01/2016	30/01/2016	2 Hari
	16/02/2016	26/02/2016	29/02/2016	3 Hari
	16/03/2016	26/03/2016	30/03/2016	4 Hari
	18/04/2016	28/04/2016	29/04/2016	1 Hari
	17/05/2016	27/05/2016	30/05/2016	3 Hari
PT. San Central Indonesia (Bandung-Jawa Barat)	08/01/2016	22/01/2016	25/01/2016	3 Hari
	10/02/2016	25/02/2016	26/02/2016	1 Hari
	07/03/2016	21/03/2016	24/03/2016	3 Hari
	11/04/2016	25/04/2016	25/04/2016	-
	09/05/2016	23/05/2016	24/05/2016	1Hari
PT. Kanzai Paint Indonesia (Bekasi-Jawa Barat)	14/01/2016	24/01/2016	24/01/2016	-
	15/02/2016	25/02/2016	27/02/2016	2 Hari
	14/03/2016	24/03/2016	24/03/2016	-
	12/04/2016	22/04/2016	24/04/2016	2 Hari
	16/05/2016	26/05/2016	28/05/2016	3 Hari

(Sumber : CV. Sumber TirtaAnugrah)

Data keterlambatan pengiriman produk dari perusahaan ke konsumen (*deliver*) dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini.

Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Keterlambatan Pengiriman Kepada *Customer* (Hari)

<i>Customer</i>	Bulan Ke-											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Toko Central Bangunan (Rengat)	-	3	-	1	2	-	-	2	3	1	1	4
Tirta Asia Perkasa (Pekanbaru)	2	1	-	1	2	-	-	-	2	1	-	1
Silvana Abadi (Bangkinang)	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	1
Indo Mulia (Bengkalis)	2	-	4	-	4	1	-	1	-	-	1	-
Putra Gemilang (Pekanbaru-Wil IA)	-	-	-	1	-	-	1	1	-	-	1	2

(Sumber: CV. Sumber Tirta Anugrah)

Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Keterlambatan Pengiriman Kepada *Customer* (Hari) (Lanjutan)

<i>Customer</i>	Bulan Ke-											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Global Bangunan (Dumai)	1	-	3	1	1	-	-	-	1	-	1	-
Anugrah Jaya Gemilang (Duri)	-	-	1	-	-	1	2	-	1	-	-	2
Mulia Jaya Abadi (Kerinci)	3	-	-	1	-	-	1	-	1	1	-	2
Mitra Pembangunan Sejati	2	-	2	-	1	-	-	1	-	-	-	1

(Sumber: CV. Sumber Tirta Anugrah)

Berdasarkan Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa terjadi permasalahan yang berhubungan dengan terlambatnya pasokan produk baik dari *supplier* ke perusahaan maupun dari perusahaan ke konsumen. Permasalahan-permasalahan seperti ini tentunya akan memberikan dampak yang kurang menguntungkan bagi pihak perusahaan karena harus menyediakan waktu, biaya dan tenaga tambahan untuk mengatasi permasalahan yang dialami tersebut. Masalah lain yang dihadapi oleh perusahaan yaitu banyaknya produk cacat yang disebabkan oleh kurangnya *control* atau pengecekan dari perusahaan pada saat produk sampai ke perusahaan. Kecacatan produk yang sering ditemukan antara lain kemasan rusak, cat menggumpal dan berbau. Kurangnya pengecekan oleh pihak perusahaan saat proses pengepakan dan pengiriman produk ke tangan konsumen juga menyebabkan terjadinya kesalahan seperti produk yang sampai ketangan konsumen tidak sesuai dengan permintaan konsumen (*non perfect order*). Adapun data pengembalian produk kepada perusahaan dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut ini.

Tabel 1.4 Rekapitulasi Produk Cacat dan *Non Perfect Order* CV. Sumber Tirta Anugrah Tahun 2016

No	Bulan	Kriteria Cacat Produk			<i>Non Perfect Order</i>	Total
		Kemasan Rusak	Cat Menggumpal (Beku)	Cat Berbau		
1	Januari	25	56	12	45	138
2	Februari	25	45	24	49	143
3	Maret	40	28	12	65	145
4	April	46	19	37	45	147
5	Mei	42	21	31	55	149
6	Juni	30	35	38	48	151
7	Juli	45	31	33	44	153
8	Agustus	42	37	43	36	158
9	September	33	36	49	45	163
10	Oktober	48	37	36	51	172
11	November	35	42	35	67	179
12	Desember	46	37	42	57	182
13	Januari	46	25	62	50	183
14	Februari	48	44	36	62	190
	Total	551	493	490	719	2.253

(Sumber: CV. Sumber Tirta Anugrah)

Berdasarkan data pada Tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa jumlah produk cacat dan pengembalian produk dari konsumen ke perusahaan setiap bulannya mengalami peningkatan. Permasalahan yang terjadi saat ini menyebabkan hilangnya kepercayaan dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan serta berdampak bagi pendapatan yang diperoleh perusahaan. Uraian di atas merupakan indikasi adanya permasalahan pada *supply chain*. Dalam menjalankan aktivitas *supply chain* diperlukan sebuah koordinasi untuk semua kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan guna memperhitungkan dampak yang akan terjadi terhadap perusahaan. Dampak yang dihasilkan dari kurangnya koordinasi pada *supply chain* akan berpengaruh terhadap kinerja pada setiap bagian dalam *supply chain*.

Selama ini perusahaan belum pernah melakukan evaluasi terkait kinerja atau performansi *supply chain* karena perusahaan beranggapan bahwa permasalahan *supply chain* belum secara langsung memberikan dampak buruk

kepada perusahaan. Dengan melakukan pengukuran kinerja akan memberikan manfaat langsung kepada perusahaan karena perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi kendala perusahaan dalam berkembang.

Pengukuran performansi *supply chain* harus dilakukan dengan menggunakan metode yang benar dan tepat agar hasil yang diharapkan dapat tercapai. Terdapat beberapa metode yang biasa digunakan dalam melakukan pengukuran performansi *supply chain*, salah satunya yaitu dengan menggunakan metode POA (*Performance of Activity*). Namun dalam metode ini pengukuran hanya dilakukan pada proses-proses yang merupakan bagian dari *supply chain*. Artinya pengukuran hanya dilakukan pada bagian internal perusahaan. Sementara itu pengukuran performansi *supply chain* tidak hanya melibatkan pihak internal perusahaan saja melainkan juga pihak eksternal yang terlibat dan berpengaruh terhadap performansi *supply chain* perusahaan. Oleh karena itu maka diperlukan metode yang tepat yang dapat mengukur performansi *supply chain* dari seluruh aspek baik internal maupun eksternal yaitu dengan menggunakan metode SCOR (*Supply Chain Operation Reference*).

Metode SCOR adalah suatu model acuan dari operasi *supply chain*. SCOR mampu memetakan bagian-bagian *supply chain*. Menurut Pujawan (2005), pada dasarnya SCOR merupakan model yang berdasarkan proses. Penerapan metode SCOR pada *supply chain management* menyediakan pengamatan dan pengukuran proses *supply chain* secara menyeluruh. Tidak hanya pada internal perusahaan saja melainkan pada keseluruhan aktivitas *supply chain* mulai dari *supplier* hingga ke tangan konsumen akhir (pihak eksternal). Model SCOR meliputi tiga level proses. Ketiga level tersebut menunjukkan bahwa SCOR melakukan penguraian atau dekomposisi proses dari yang umum ke yang detail. Pada level 1 dinamakan dengan *Top level* (tipe proses) mendefinisikan cakupan untuk lima proses manajemen inti model SCOR, yaitu *plan, source, make, deliver, dan return* dalam *supply chain* perusahaan. Level 2 dari SCOR adalah *configuration level* (kategori proses) dan level 3 disebut dengan *process element level* (proses penguraian).

Metode yang digunakan untuk pembobotan indikator performansi yaitu metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Setelah mengetahui bobot dan

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.

target pencapaian dari masing-masing indikator kinerja, selanjutnya dilakukan perhitungan *scoring system* dengan *Objective Matrix* (OMAX). Pada perhitungan OMAX, dapat memberikan skor pencapaian performansi perusahaan dan mengetahui pada indikator mana saja yang pencapaiannya masih dibawah target dengan menggunakan metode *Traffic Light System* sehingga dapat dilakukan tindakan perbaikan.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Pengukuran Performansi *Supply Chain* dengan Menggunakan *Supply Chain Operation Reference* (SCOR) Berbasis *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dan *Objective Matrix* (OMAX)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengukur performansi aliran *supply chain* dan indikator apa saja yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan performansi perusahaan pada CV. Sumber Tirta Anugrah?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui indikator-indikator aktifitas *supply chain* CV. Sumber Tirta Anugrah.
2. Mengetahui nilai perfomansi aliran *supply chain* di CV. Sumber Tirta Anugrah dan indikator yang memerlukan prioritas untuk perbaikan performansi perusahaan.
3. Memberikan usulan strategi perbaikan terhadap aktivitas *supply chain* yang memerlukan perbaikan dengan segera pada CV. Sumber Tirta Anugrah.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, adapun manfaat yang diharapkan pada penelitian ini antara lain:

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.

1.4.1 Bagi Penulis

Adapun manfaat yang didapat penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui nilai performansi *supply chain management* pada CV. Sumber Tirta Anugrah.
2. Dapat memberikan usulan perbaikan kinerja pada CV. Sumber Tirta Anugrah.

1.4.2 Bagi Perusahaan

Adapun manfaat yang dapat diterima oleh pihak perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Sebagai acuan bagi pihak perusahaan dalam menyusun serta mengambil kebijakan terkait dengan kegiatan *supply chain*.
2. Dapat meningkatkan performansi *supply chain* perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini terfokus dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memberi batasan-batasan masalah seperti berikut:

1. Penelitian yang dilakukan tidak membahas tentang biaya dan *asset* perusahaan.
2. Data yang digunakan adalah data histori perusahaan pada bulan Januari 2016 sampai dengan Februari 2017.

1.6 Posisi Penelitian

Penelitian mengenai pengukuran performansi *Supply Chain Management* (SCM) sebelumnya juga pernah dilakukan oleh beberapa peneliti. Adapaun posisi penelitian yang pernah dilakukan adalah sebagai berikut:



Tabel 1.5 Posisi Penelitian

Nama	Mursaliena Noor Laela	Latifa Dinar Wigaringtyas	Tria Hanifah	Fatimatuzzahro, Rizal Syarief dan Marimin	Hariyati Agis Vina Sari
Tahun	2011	2013	2016	2016	2017
Judul Penelitian	Perancangan Pengukuran Kinerja Rantai Pasokan Minyak Akar Wangi di Kabupaten Garut dengan Pendekatan <i>Green Supply Chain Operation Reference</i> (GSCOR)	Pengukuran Kinerja SCM dengan Pendekatan <i>Supply Chain Operation Reference</i> (SCOR)	Pengukuran Kinerja <i>Supply Chain</i> dengan <i>Supply Chain Operation Refernce</i> (SCOR) Model	Pengukuran dan Perbaikan Kinerja Rantai Pasok UKM Lapis Bogor Sangkuriang untuk Meningkatkan Daya Saing UKM	Pengukuran Performansi <i>Supply Chain Management</i> Menggunakan <i>Supply Chain Operation Reference</i> (SCOR) Berbasis <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) dan <i>Objective Matrix</i> (OMAX)
Tujuan Penelitian	Menganalisis dan merancang desain pengukuran rantai pasokan minyak akar wangi di Kabupaten Garut	Untuk mengetahui nilai kinerja <i>supply chain management</i> dengan pendekatan <i>Supply Chain Operation Refernce</i> (SCOR)	Menganalisis pengukuran kinerja <i>supply chain</i> dan indikator-indikator apa yang paling mempengaruhi kinerja aktivitas <i>supply chain</i>	Mengidentifikasi kondisi rantai pasok, mengukur kinerja rantai pasok, dan memilih prioritas untuk memperbaiki kinerja rantai pasok UKM-LBS	Mengetahui nilai performansi aliran <i>supply chain</i> , mengetahui indikator kinerja yang memerlukan prioritas untuk perbaikan kinerja perusahaan, memberikan usulan startegi perbaikan kinerja
Objek Penelitian	Industri minyak akar wangi di Kabupaten Garut	UKM Batik Sekar Arum	Divisis Bengkel Konstruksi Besi ProduK Ayunan PT. Mitra Edukatama	UKM Lapis Bogor Sangkuriang	CV. Sumber Tirta Anugrah.
Metode Penelitian	<i>GreenSCOR</i> dan AHP	SCOR dan AHP	SCOR Model	SCOR, AHP dan TOPSIS	SCOR, AHP dan OMAX

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, pen-
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memberikan gambaran singkat mengenai isi laporan dalam penelitian ini, maka penulis secara singkat menjelaskan sistematika penulisan laporan. Laporan penelitian ini berisi enam bab yang kemudian setiap bab dibagi lagi menjadi beberapa sub-bab. Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian mengenai latar belakang masalah dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian serta teori pendukung dalam pengumpulan dan pengolahan data dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan secara skematis langkah-langkah dan metode-metode yang digunakan dalam proses penelitian beserta *flowchart* pemecahan masalah dalam penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian serta proses dan hasil pengolahannya

BAB V ANALISA

Bab ini berisi analisa dan pembahasan dari hasil pengolahan data yang didapat kemudian dijelaskan maksud dari hasil pengolahan data tersebut.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dicapai dan saran atau masukan yang diberikan kepada pembaca mauapun pihak perusahaan.

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.