

## PERANAN CUSTOMER SUPPORT DALAM MENJAGA MUTU PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PT. ENERREN TECHNOLOGIES

Callicsta Putri Aurelya<sup>1)</sup>, Alida Wahyuni<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITB Swadharma Jakarta

Correspondence author: A. Wahyuni, alidawahyuni0108@gmail.com, Jakarta, Indonesia

### Abstract

One of the efforts so that PT. Enerren Technologies can compete with companies that provide similar products by improving the quality of service to customers. This study aims to determine the role of customer support in maintaining and increasing the quality of service to customers of PT. Enerren Technologies. Customer support is the part that will deal directly with customers and is responsible service to help customers handle complaints and as a solution provider. In serving customers, a good attitude and good service quality are needed to create customer satisfaction. This research includes a qualitative descriptive study using primary data with data collection techniques through interviews and observation. From the research results it is proven that customer support has a vital role in maintaining the quality of service to customers.

**Keywords:** customer support, quality of service, customer satisfaction

### Abstrak

Salah satu upaya agar PT. Enerren Technologies dapat bersaing dengan perusahaan yang menyediakan produk serupa adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *customer support* dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan PT. Enerren Technologies. *Customer support* merupakan bagian yang akan berhubungan langsung dengan pelanggan dan bertanggung jawab terhadap pelayanan untuk membantu pelanggan menangani keluhan dan sebagai pemberi solusi. Dalam pelayanan kepada pelanggan diperlukan sikap yang baik dan kualitas pelayanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan pelanggan. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Dari hasil penelitian terbukti bahwa customer support memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan.

**Kata Kunci:** customer support, mutu pelayanan, kepuasan pelanggan

### A. PENDAHULUAN

Saat ini perekonomian dan teknologi berkembang pesat di Indonesia, sehingga membuat persaingan semakin meningkat

untuk memperoleh posisi terbaik di masyarakat (Hamdan, 2018). Oleh karena itu, setiap perusahaan harus memiliki strategi yang baik dan senantiasa berinovasi guna memiliki kualitas yang bermutu dan unggul

dari pesaing (Maria, 2011). Salah satu cara yang tepat adalah adanya peran *customer support* dalam menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan di perusahaan, karena pelayanan pelanggan merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan di suatu perusahaan (Karina et al., 2022).

Hampir semua perusahaan berbasis IT (*Information Technology*) memiliki petugas pelayanan pelanggan atau *customer support* dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan. Kekosongan peran *customer support* akan berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan. *Customer support* tidak hanya mampu bertindak sebagai komunikator atau mediator, tetapi juga berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Nasruddin & Saragih, 2022). *Customer support* memberikan layanan bisnis kepada pelanggan agar dapat menggunakan produk dan layanan secara efektif dan efisien untuk memecahkan suatu masalah, membantu menggunakan produk dan layanan, dan menawarkan bantuan teknis lainnya (Sutherland & Canwell, 2004).

*Customer support* mempunyai tanggung jawab sebagai berikut: a) Memberikan informasi beserta konsultasi mengenai semua jenis produk dan pelayanan perusahaan termasuk manfaat dan keuntungannya bagi pelanggan agar dapat memahami manfaat produk atau layanan; b) Membantu pelanggan dalam menggunakan produk layanan yang benar, efisien, dan efektif; c) Memberikan bantuan yang diperlukan yang bertujuan untuk pemecahan masalah (Hendriyani et al., 2022).

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017). Pelayanan ialah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun

(Kotler & Keller, 2016). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003).

Mutu pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan yang dirasakan konsumen (Aulianto, 2022). Sedangkan Zeithmal et.al menyatakan kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dinyatakan sebagai tingkat persepsi mereka (Laksana, 2008). Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang perusahaan saja tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian dari konsumen. Kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan *service performance* yaitu kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan (Andreani, 2007). Mutu pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengandaian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan klien (Tjiptono, 2014).

Perusahaan tentunya wajib menjaga kepercayaan dari pelanggannya. Tanpa adanya kepercayaan dari pelanggan, maka perusahaan tidak akan berkembang dengan baik. Untuk meningkatkan dan menjaga kepercayaan, perusahaan perlu menjaga citra positif. Citra positif ini dapat dibangun, salah satunya dengan kualitas pelayanan yang pada nantinya akan berkaitan dengan keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Perusahaan haruslah membina hubungan yang baik kepada pelanggan.

PT. Enerren Technologies bergerak dalam bidang teknologi informasi yang salah satu faktor terpentingnya adalah memberikan pelayanan terbaik. PT. Enerren Technologies harus cepat tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan pelanggan. Perusahaan harus menangannya dengan mengedepankan kecepatan, keakuratan, serta memberikan informasi secara lengkap. Interaksi antara perusahaan dengan pelanggan haruslah berjalan dengan baik. Pelanggan akan merasa lebih senang dan

dihargai, sehingga pelanggan akan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan mempergunakan data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Enerren Technologies mempunyai standar khusus yaitu SOP (*Standart Operational Procedure*) dalam menjalankan operasionalnya. Adapun secara umum *Standart Operational Procedure* yang diatur yaitu :

1. Perilaku dan sikap. Saat pelayanan Customer support PT. Enerren Technologies harus memperlihatkan sikap dan perilaku yang baik. Dengan bagaimana cara bersikap dan berperilaku pada saat pelayanan seperti bersikap ramah, bertanggung jawab, berempati dan peduli terhadap pelanggan.
2. Penampilan. Penampilan customer support secara fisik maupun non-fisik seperti cara berpakaian dan cara berbicara harus terlihat baik walaupun

saat terjadi permasalahan pribadi customer support PT. Enerren Technologies harus menunjukkan keceriaan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan.

3. Cara berkomunikasi. Customer support mampu dalam berkomunikasi dengan menjelaskan kepada pelanggan dengan intonasi yang jelas, efektif dan tidak bertele-tele.

Pada praktiknya SOP perusahaan selalu diterapkan oleh Customer support PT. Enerren Technologies disetiap aktivitas pelayanannya. Perusahaan menerapkan standar operasional pelayanan yang mana hal tersebut sangat penting untuk membuat pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap perusahaan dan cara tersebut pula yang nantinya akan digunakan untuk mempertahankan pelanggan agar pelanggan loyal kepada perusahaan dan terus bekerja sama dengan perusahaan. Cara tersebut cukup efektif untuk digunakan Customer support PT. Enerren Technologies dalam menghadapi setiap pelanggannya dengan menjadi salah satu perusahaan penyedia GPS tracking dengan jumlah pelanggan yang cukup banyak dan telah memiliki cukup banyak pelanggan yang loyal terhadap perusahaannya.

Setiap pelayanan yang dilakukan customer support memiliki tujuan yang baik maka akan memberikan manfaat yang baik pula baik untuk perusahaan maupun pelanggannya dengan begitu akan meningkatkan citra positif perusahaan. Hal tersebut sama seperti yang dikatakan oleh (Kasmir, 2017) untuk meningkatkan citra perusahaan, wirausaha perlu menyediakan sumber daya manusia (karyawan) yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggan. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan kita sebut dengan istilah customer service dan ada pula yang menyebutnya customer support.

Jelas bahwa pelayanan sangat memegang peranan penting dalam membangun citra

positif bagi sebuah perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan membuat pelanggan merasa puas maka akan memberikan dampak positif

bagi perkembangan perusahaan. Dibuktikan dengan adanya indeks kepuasan pelanggan PT. Enerren Technologies yang dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Pelanggan (skala 1-5)

Tahun	Sales Service	Tecchnical Service, Complaint	Product Quality	Deliverry Term	Global Evaluation	Penagihan dan Pembayaran	Harga	Rata-Rata Penilaian	No of Customer Total	No of Customer Feedback	Feedback %
2020	4,1	3,8	3,8	3,8	3,8	-	-	3,8	510	38	7,4%
2021	4,6	4,5	4,6	4,6	4,5	-	-	4,6	515	17	3,3%
2022	4,1	4,0	3,9	4,0	4,4	3,7	3,5	3,98	800	82	13,7%

Sumber : Hasil Olah dokumen (2022)

Berdasarkan indeks kepuasan pelanggan pada tabel 1 dengan skala 1-5 selama 3 tahun ini yaitu pada tahun 2020 sampai 2022 maka dapat jelaskan pada variabel pelayanan pelanggan yaitu pada Technical service,complaints sales service, dan delivery terms pada tahun 2020 sales service sebesar 4,1 dari skala 1-5 kemudian pada tahun 2021 mengalami kenaikan menjadi 4,6 atau sebesar 0,5 kemudian pada tahun 2022 turun menjadi 4,1 atau sebesar 0,5. Kemudian pada variabel technical service,complaints pada skala 1-5 pada tahun 2020 sebesar 3,8 kemudian mengalami kenaikan sebesar 0,7 menjadi 4,5, kemudian pada tahun 2022 turun sebesar 0,5 menjadi 4,0. Kemudian pada variabel delivery terms pada skala 1-5 pada tahun 2020 sebesar 3.8 kemudian pada tahun 2021 naik sebesar 0,8 menjadi sebesar 4,6, kemudian pada tahun 2022 turun menjadi 4,0 atau turun sebesar 0,6. Dari hasil interpretasi diatas bahwa masing-masing variabel mengalami kenaikan dari tahun 2020 ke 2021 kemudian turun pada tahun 2022 dikarenakan periode 2022 masih berjalan.

Dengan ini dapat disimpulkan bahwa peranan customer support dalam menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan PT. Enerren Technologies menunjukkan angka yang termasuk baik, Dimana hal tersebut terlihat pada tabel 1 di atas pada skala 1-5 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan di PT. Enerren Technologies cukup baik. Dimana hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah pelanggan PT.

Enerren Technologies selama 3 tahun berjalannya waktu. Dengan ini Customer support pada PT. Enerren Technologies sangat berperan penting dalam menjaga mutu pelayanan.

### Permasalahan Yang Dihadapi Customer Support dalam Menjaga Mutu Pelayanan

Dalam melayani pelanggan, *customer support* memberikan pelayanannya sesuai dengan standar layanan *customer support*. Namun, dalam pelayanan pelanggan di PT.Enerren Technologies , *Customer support* menghadapi permasalahan. Adapun permasalahan yang di hadapi oleh *customer support*, yaitu:

1. Tidak ada konfirmasi pemberitahuan dari pelanggan, disaat melayani pelanggan yang mengalami permasalahan produk maka *Customer Support* akan membantu memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan dengan cara menjadwalkan *maintenance* alat atau produk dari perusahaan PT. Enerren Technologies. Namun terkadang ketika *Customer Support* sudah menjadwalkan untuk *maintenance*, saat teknisi sudah sampai ditempat pelanggan. Unit kendaraan yang akan di *maintenance* sedang tidak berada ditempat tanpa pemberitahuan dari pelanggan terlebih dahulu, sehingga untuk mengatasi kendala ini *customer support* akan menghubungi pelanggan dan menjadwalkan ulang terkait *maintenance* tersebut.
2. Produk sedang tidak dalam kondisi tersedia, saat pelanggan menginginkan

*upgrade* produk dengan segera dan meminta penggantian jenis produk secepatnya tetapi barang yang diminta pelanggan sedang tidak siap atau tidak tersedia, maka *customer support* memberikan solusi atau menyarankan agar pelanggan tersebut menunggu atau *pre-order* sampai barang tersebut siap dan saat barang siap pelanggan akan dihubungi oleh *customer support* untuk selanjutnya dijadwalkan untuk *maintenance* produk.

3. Dalam pelayanan *maintenance* kepada pelanggan seringkali terjadi permasalahan terhadap teknisi yang akan melakukan *maintenance* produk. Karena padatnyajadwal teknisi dan padatnyajadwal *maintenance*, sehingga pelanggan harus menunggu terlebih dahulu atau melakukan antri. Dalam hal ini biasanya *customer support* memberikan penjelasan kepada pelanggan serta menjadwalkan *maintenance* kepada pelanggan.
4. *Delay* pada produk, seringkali terjadi *delay* pada produk GPS pelanggan akan menghubungi *Customer support* kemudian *customer support* akan melakukan *remote* terlebih dahulu kemudian sesudah *remote* oleh tim monitoring terlebih dahulu jika dalam 1X24 jam tidak ada perubahan pelanggan akan diminta untuk memberitahu *Customer support* kemudian akan dijadwalkan untuk jadwal *maintenance*.

### Strategi Customer Support dalam Menjaga Mutu Pelayanan

*Customer support* memegang peranan penting sebagai posisi terdepan perusahaan dalam menghadapi pelanggan. *Customer support* juga merupakan garda terdepan atau tempat utama dalam suatu perusahaan. Sehingga dengan ini *customer support* harus menunjukkan pelayanan yang benar-benar menjadi andalan perusahaan. Setiap strategi yang dirumuskan perusahaan tidak akan berjalan jika sebatas rencana dan pemikiran semata, maka beberapa strategi *customer*

*support* dalam menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan PT. Enerren Technologies, yaitu:

#### 1. Bersikap ramah

Pada dasarnya *customer support* harus memiliki sikap ramah dalam melayani pelanggan. Dengan sikap yang ramah tersebut dapat membuat pelanggan merasa nyaman serta memberikan rasa kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Dengan melayani pelanggan dengan ramah juga dapat menciptakan rasa keakraban dengan pelanggan dengan demikian dapat meningkatkan citra positif *customer support* serta perusahaan.

#### 2. Komunikatif

Salah satu keahlian yang dimiliki *customer support* yaitu komunikasi, keahlian tersebut merupakan keahlian yang sangat penting karena pada aktivitasnya *customer support* harus berkomunikasi dengan baik, dengan cara berbicara yang sopan santun serta dengan jelas dan terarah, karena jika *customer support* menguasai metode komunikasi efektif maka *customer support* dapat lebih mudah menyelesaikan keluhan atau permasalahan pelanggan dengan baik. Dengan komunikasi yang baik pula dapat meyakinkan pelanggan. Komunikasi bukanlah persoalan yang mudah, namun juga bukan merupakan hal yang sulit, dengan demikian dalam berkomunikasi seorang *customer support* harus memperhatikan hal-hal berikut yaitu:

- a. Intonasi volume suara, gunakan intonasi suara tidak terlalu rendah dan tidak terlalu tinggi dan berbicara dengan artikulasi yang jelas, serta kecepatan berbicara yang tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat.
- b. Kata-kata, dengan penggunaan kata yang tepat dalam berkomunikasi dapat mendorong pelanggan untuk mengerti informasi yang diberikan oleh *customer support* dan menghindari penggunaan kata-kata yang membuat pelanggan

bingung atau tidak paham terhadap informasi yang disampaikan *customer support*.

- c. Bahasa tubuh, dengan bahasa tubuh yang baik seperti tersenyum saat berbicara dan mengatur pergerakan tangan, kaki, tubuh dan kepala saat berbicara agar pelanggan lebih nyaman berkomunikasi dengan *customer support*.

Dalam pelayanan kepada pelanggan, *Customer support* biasanya banyak melakukan aktivitasnya melalui email dan telepon. Adapun beberapa hal yang perlu dilakukan oleh seorang *customer support* dalam pelayanan pelanggan melalui email dan telepon yaitu:

- a. Mengangkat telepon dengan segera sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama.
- b. Membalas terkait keluhan pelanggan dengan segera.
- c. Mendengarkan dan memahami informasi atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
- d. Menunjukkan rasa empati kepada pelanggan ditunjukkan dengan suara bila melalui telepon dan dengan tulisan bila melalui email.
- e. Mencatat segala informasi atau keluhan yang disampaikan pelanggan.
- f. Meminta maaf dan memberikan sikap solutif, yaitu memberikan pemecahan masalah.
- g. Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.
- h. Segera merespon dan mengambil tindakan yang tepat.

### 3. Cepat tanggap

Dalam melayani pelanggan *customer support* dituntut untuk cepat dalam melayani pelanggan. Kecepatan dalam pelayanan akan memberikan citra yang positif terhadap perusahaan. Dengan membuat pelanggan merasa dilayani secara cepat atas apa yang mereka butuhkan.

### 4. Mampu mengendalikan emosi

Seorang *customer support* harus mampu mengendalikan emosi, seringkali dalam aktivitas pelayanan terdapat pelanggan yang menyampaikan keluhannya dengan cara yang kurang sopan. Oleh karena itu *customer support* tidak boleh terpancing emosi dan tetap bersikap profesional serta bersikap empati dan mampu mengendalikan emosi untuk menghindari terjadinya perselisihan dengan pelanggan sehingga dapat menyampaikan informasi kepada konsumen dengan baik.

## D. PENUTUP

Hasil pembahasan tentang Peranan Customer Support dalam menjaga mutu pelayanan kepada pelanggan PT. Enerren Technologies menunjukkan bahwa peranan *customer support* pada PT. Enerren Technologies adalah sebagai pihak penghubung antara perusahaan dengan pelanggan kaitanya dalam operasional sehari-hari. Peran *customer support* membantu pelanggan dalam menggunakan produk secara efektif dan efisien.

*Customer support* bertanggung jawab atas keberhasilan perusahaan dengan cara melakukan pelayanan yang terbaik serta, mempertahankan pelanggan agar dapat tetap bekerjasama dengan perusahaan sehingga tercipta rasa kepercayaan pelanggan.

Dalam pelayanannya *customer support* harus mengutamakan kecepatan, keramahan, dan efektivitas dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat memberikan rasa nyaman dan percaya yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Kendala yang dihadapi perusahaan yaitu kendala komunikasi, produk sedang tidak tersedia produk, padatnya jadwal teknisi, dan delay pada produk.

*Customer support* PT. Enerren Technologies terbukti sangat berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan PT. Enerren Technologies.

## E. DAFTAR PUSTAKA

- Andreani, F. (2007). Experiential Marketing (Sebuah Pendekatan. Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–8.
- Aulianto, D. R. (2022). Evaluasi Pengelolaan Arsip Dinamis pada Unit Pengolah di Sekretariat Utama Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 8(1), 25–36. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v8i1.44715>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka.
- Hamdan, H. (2018). Industri 4.0: Pengaruh Revolusi Industri Pada Kewirausahaan Demi Kemandirian Ekonomi. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.29407/nusamba.v3i2.12142>
- Hendriyani, M., Sutandar, E., & Syaitavi, R. G. (2022). Strategi Peningkatan Standar Layanan Customer Support Dalam Upaya Menurunkan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus PT. Enerren Technologies). *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(2), 11–19. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.v11i2.243>
- Karina, M., Pujiati, H., & Arisandi, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Adira Finance Cimanggis. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 11(1), 1–13. <https://doi.org/10.56486/kompleksitas.v11i1.164>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok : PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. In *Global Edition* (1st ed.). Pearson Education Limited. <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Maria. (2011). Manfaat Biaya Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 8(3), 76–82. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/4261/3938>
- Nasruddin, & Saragih, D. R. U. (2022). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Peran Kualitas Pelayanan : Keputusan Pembelian Sebagai Mediator Riset Pelanggan Ammal Marwah Tour (Pembelian Tiket Maskapai Penerbangan). *EduTurisma: Journal of Tourism and Education*, 6(2), 1–12.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sutherland, J., & Canwell, D. (2004). *Key Concepts in Business Practice*. Macmillan Education UK.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran* (Edisi Ke-3). Yogyakarta : Andi.