

**ANALISIS DEFECT DENTED DAN UNDERCUTT
PADA PRODUK PART STABILIZER ENGINE
MOUNTING DENGAN METODE FMEA
STUDI KASUS DI PT. CNC**

SKRIPSI

Oleh :

RULY SANTIKO APRIYANTO

201310215212



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2018**



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140

Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657

Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis *Defect Dented Dan Undercut* Pada
Produk *Part Stabilizer Engine Mounting*
Dengan Metode *Failure Mode And Effect*
Analysis (FMEA) Studi Kasus Di PT.
CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC)

Nama Mahasiswa : Ruly Santiko Apriyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215212

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Bekasi, 23 Juni 2018

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Achmad Muhazir, Ir., MT
NIP 021508051


Daonil, ST., MT
NIP 021508051



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657
Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Defect Dented Dan Undercut Pada
Produk Part Stabilizer Engine Mounting
Dengan Metode Failure Mode And Effect
Analysis (FMEA) Studi Kasus Di
PT. CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC)

Nama Mahasiswa : Ruly Santiko Apriyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201310215212

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Bekasi, 9 Juli 2018

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Helena Sitorus, ST, MT
NIDN 0330117308

Penguji I : Denny Siregar, ST, M.Sc
NIDN 0322087201

Penguji II : Achmad Muhazir, Ir, MT
NIDN 0316037002

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri

Denny Siregar, ST, M.Sc
NIP 1504224

Dekan
Fakultas Teknik

Ismaniah, S.Si., M.M
NIP 09604028



UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
FAKULTAS TEKNIK

Kampus I : Jl. Darmawangsa I/1 Kebayoran Baru Jakarta Selatan 12140
Telepon : 021. 7231948-7267655 Fax: 7267657
Kampus II : Jl Perjuangan Raya Bekasi Utara Telp : 021. 88955882

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Analisis Defect Dented Dan Undercut Pada Produk Part Stabilizer Engine Mounting Dengan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA)
Studi Kasus Di PT. CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC) ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 23 Juni 2018

Yang menandatangani


Ruly Santiko Apriyanto

201310215212

ABSTRAK

Ruly Santiko Apriyanto. 2013102150212. Analisis *Defect Dented* dan *Undercut* Pada Produk *Part Stabilizer Engine Mounting* Dengan Metode *Failure Mode And Effect Analysis* (FMEA) Studi Kasus Di PT. CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC).

PT.CNC merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri komponen otomotif, dimana salah satu produknya adalah *part stabilizer engine mounting*. Pada bulan Februari-April 2017 terdapat jumlah cacat *dented* dan *undercut* yang berada diatas 12% yang melebihi batas toleransi 4%, untuk itu diperlukan penelitian yang bertujuan 1).Menentukan resiko kegagalan yang terjadi pada proses produksi *part stabilizer engine mounting*, 2).Menentukan akar masalah penyebab cacat *dented* dan *undercut*, 3).Menetapkan usulan perbaikan cacat *dented* dan *undercut*, 4).Menganalisis resiko kegagalan yang terjadi pada proses produksi *part stabilizer engine mounting* dengan metode FMEA. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah FMEA, untuk kemudian dianalisa dengan alat bantu fishbone dan analisis 5W+1H. Hasil temuan dari penelitian ini adalah 1).Resiko kegagalan yang terjadi pada proses *bending* 2 adalah yang tertinggi dengan hasil RPN 315, 2).Akar masalah *dented*: Kurang perawatan pada mesin, mesin sering *trouble*. Hasil proses mesin *bending* 2 cacat *dented*. Terjadinya benturan *part* saat *handling*, *body bracket* 1 cacat. Operator baru, belum memahami mesin. Akar masalah *undercut* adalah: Hasil proses las cacat. Operator baru, kurang paham mesin las. Hasil proses pengelasan tidak sempurna. Dibuatkan *check sheet* harian pada mesin dan pastikan pengisian lembar *check sheet* di isi sesuai dengan visual yang ada pada mesin. 3). Perbaikan *defect dented*: Modifikasi *dies* dengan ditambahkan *Teflon*. Penggantian penempatan *part* menggunakan *polybox* ukuran *type* 2233. Dilakukan training khusus pada operator baru. Perbaikan *defect undercut* : Pemasangan *bracket* 1 disesuaikan dengan *jig*. Dilakukan training khusus pada operator baru. Dibuatkan *checksheets* harian pada mesin las. Penggantian *bearing axis* lama dengan yang baru. 4). *Cost defect dented*: Februari Rp.43.263.494,- *defect* 655pcs. Maret Rp.38.441.761 *defect* 582pcs. April Rp.39.432.528 *defect* 597pcs. Penurunan biaya Mei Rp.5.540.956, *defect* 302pcs. *Cost* ditimbulkan *defect undercut*: Februari Rp.37.054.687 *defect* 561pcs. Maret Rp.39.498.579 *defect* 598pcs. April Rp.37.781.250 *defect* 572pcs. Penurunan biaya bulan Mei Rp.3.757.575 *defect* 256pcs.

Kata kunci : *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Diagram Sebab-Akibat (Fishbone), Analisis 5W+1H.*

ABSTRACT

Ruly Santiko Apriyanto. 2013102150212. Defect Dented and Undercut Analysis On Products Part Stabilizer Engine Mounting With Failure Mode Method And Effect Analysis (FMEA) Case Study In PT. CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC).

PT.CNC is a company engaged in the automotive component industry, where one of its products is part stabilizer mounting engine. In February-April 2017 there were a number of dented and undercut defects that were above 12% which exceeded the 4% tolerance limit, therefore a research that aims to 1). Determine the risk of failure that occurs in the production process of stabilizer mounting parts partition 2). root cause of dented and undercut defects, 3) .Adding proposed repair of dented and undercut defects, 4) .Analysis of failure risk occurring in the production process of part stabilizer mounting engine with FMEA method. The method used in this research is FMEA, then analyzed with fishbone aids and 5W + 1H analysis. The findings of this study are 1). The risk of failure in bending process 2 is the highest with the result of RPN 315, 2) .The problem of dented: Lack of maintenance on the machine, the machine often trouble. Result of bending machine process 2 defect dented. The occurrence of part clash during handling, body bracket 1 defect. The new operator, not yet understand the machine. The root of the undercut problem is: The result of the defect welding process. New operator, lack of welding machine. Results of the welding process is not perfect. Daily check sheets are made on the machine and make sure the filling of the check sheet sheet in the contents matches the visuals on the machine. 3). Repair defect dented: Modified dies with added Teflon. Replacement part placement using polybox size 2233 type. Conducted special training on new operator. Repair defect undercut: Installation of bracket 1 adjusted with jig. Conducted special training on new operators. Made daily checksheet on welding machine. Replace the old axis bearing with the new one. 4). Cost defect dented: February Rp.43.263.494, - defect 655pcs. March Rp.38.441.761 defect 582pcs. April Rp.39.432.528 defect 597pcs. May decrease cost Rp.5.540.956, defect 302pcs. Cost caused defect undercut: February Rp.37.054.687 defect 561pcs. March Rp.39.498.579 defect 598pcs. April Rp.37.781.250 defect 572pcs. May cost decrease Rp.3.757.575 defect 256pcs.

Keywords : *Failure Mode and Effect Analysis (FMEA), Cause and Effect Diagram (Fishbone), Analysis 5W + 1H.*

LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI

Sebagai ciftas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ruly Santiko Apriyanto
NPM : 201310215212
Program studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non- Exclusive Royalty-Free Right), atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Defect Dented Dan Undercut Pada Produk Part Stabilizer Engine Mounting Dengan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) Studi Kasus Di PT. CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC).”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan pernyataan bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatikan, mengelolanya dalam bentuk data (data base), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 23 Juni 2018

Ruly Santiko Apriyanto

201310215212

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga Skripsi ini dapat terlaksana dengan lancar serta penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul ***“Analisis Defect Dented Dan Undercut Pada Produk Part Stabilizer Engine Mounting Dengan Metode Failure Mode And Effect Analysis (FMEA) Studi Kasus Di PT. CHANDRA NUGRAHA CIPTA (CNC)”***.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penyusunan Skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Drs Bambang Karsono. SH. MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Denny Siregar, ST, M.Sc selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir.Achmad Muhazir,MT selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Daonil, ST., MT selaku Dosen Pembimbing II.
6. Bapak Ilin Sumarna selaku Supervisor Departemen produksi line hino PT. Chandra Nugraha Cipta (CNC).
7. Seluruh jajaran staff dan karyawan PT. CNC.
8. Bapak dan Mama tercinta, serta adik yang selalu mendoakan dan memberikan dorongan tiada henti-hentinya kepada penyusun dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Teman-teman yang berada di kelas P2K Teknik Industri yang telah menjadi bagian dari semangat penulis selama ini.
10. Rekan-rekan di Departemen produksi line hino PT. CNC yang memberikan dukungan mengerjakan Skripsi ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Allah SWT agar dapat membalas segala kebaikan bagi mereka yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis berusaha membuat dan menyelesaikan dengan sebaik mungkin, kekurangan-kekurangan yang terdapat di dalamnya adalah semata-mata karena keterbatasan penulis dalam kemampuan dan pengetahuan. Saran dan kritik yang tentunya sangat bermanfaat, sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.



Bekasi, 23 Juni 2018

Ruly Santiko Apriyanto

201310215212

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Batasan Masalah	4
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Metodologi Penelitian	5
1.7.1 Metode Primer	5
1.7.2 Metode Sekunder	5
1.8. Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Sistem Produksi	7
2.1.1 Manajemen Produksi	8
2.1.2 Kegiatan Proses Produksi	8
2.2 Pengendalian Mutu.....	8
2.3 Pengertian Kualitas.....	9
2.3.1 Dimensi Kualitas.....	10
2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas.....	11
2.4 Produk Cacat (<i>Defect</i>)	12
2.5 <i>Seven Tools</i>	12
2.5.1 Lembar Periksa (<i>Check Sheet</i>).....	12
2.5.2 Diagram Pareto	13
2.5.3 Diagram Sebab Akibat.....	14
2.6. <i>Faillure Mode And Efect Analysis</i> (FMEA).....	15
2.6.1 Tujuan Penggunaan FMEA	16
2.6.2 Identifikasi Element-Element FMEA	17
2.6.3 Langkah-Langkah Dasar FMEA.....	18
2.6.4 Menentukan <i>Severity, Occurance, Detection</i> , dan <i>RPN</i>	18
2.6.4.1 Tingkat Keparahan (<i>Severity</i>).....	18
2.6.4.2 Tingkat Kejadian (<i>Occurance</i>)	20
2.6.4.3 Mode Deteksi (<i>Detection</i>)	21
2.7 Definisi 5W+2H	22
2.8 <i>Cost Of Poor Quality</i> (COPQ)	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Ruang Lingkup Penelitian	25

3.2	Tujuan Penelitian.....	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data	25
3.4	Pengumpulan Data.....	27
3.5	Pengolahan Data.....	28
3.6	Kerangka Berfikir	31
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Proses Produksi	32
4.2.	Data Hasil Inspeksi <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	39
4.3.	<i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i>	41
4.3.1	Mode Kegagalan (<i>Failure Mode</i>)	41
4.3.2	Pembobotan Nilai <i>Severity</i>	42
4.3.3	Pembobotan Nilai <i>Occurance</i>	44
4.3.4	Pembobotan Nilai <i>Detection</i>	47
4.3.5	<i>Risk Priority Number (RPN)</i>	50
4.4	Analisis Diagram Sebab-Akibat (Fishbone).....	52
4.5	Penanggulangan penyebab <i>dented</i> dan <i>undercut</i> menggunakan 5W+1H	57
4.6	Perhitungan <i>Cost</i>	68
4.6.1	Perhitungan biaya repair <i>dented</i> bulan Februari–April 2017....	68
4.6.2	Perhitungan biaya repair <i>undercut</i> bulan Februari–April 2017	69
4.7	Perhitungan Biaya Setelah Perbaikan.....	69
4.8	Analisa Hasil Perbaikan	70
BAB V PENUTUP		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jenis Cacat <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i> Dari Bulan Februari Hingga April 2017	2
Tabel 2.1 Contoh <i>Check Sheet</i>	13
Tabel 2.2 Kriteria Evaluasi dan Sistem Peringkat untuk <i>Severity of Effects</i> dalam FMEA Process.....	19
Tabel 2.3 <i>Automotive Industry Action Group (AIAG) Occurrence rating</i>	20
Tabel 2.4 <i>Automotive Industry Action Group (AIAG) Detection rating</i>	21
Tabel 3.1 Nama-Nama Narasumber Yang Bersangkutan Dalam Sesi Wawancara	26
Tabel 4.1 Hasil Data <i>Inspection Part Stabilizer Engine Mounting</i> Pada Bulan Februari Hingga April 2017	39
Tabel 4.2 Identifikasi Kegagalan <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	41
Tabel 4.3 Pencatatan Akibat Potensial dan Nilai <i>Severity Part Stabilizer Engine Mounting</i>	42
Tabel 4.4 Penyebab Kegagalan dan Nilai <i>Occurance Part Stabilizer Engine Mounting</i>	45
Tabel 4.5 Mode <i>Detection</i> dan Nilai <i>Detection Part Stabilizer Engine Mounting</i>	48
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai RPN Pada <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	50
Tabel 4.7 Hasil kesimpulan nilai RPN dari yang tertinggi sampai terendah	51
Tabel 4.8 Anggota <i>Brainstorming Team Project Line Hino PT. CNC</i> (2017) ...	52
Tabel 4.9 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	57
Tabel 4.10 Rekomendasi tindakan pembuatan <i>checksheet mesin bending 2</i>	57
Tabel 4.11 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	58
Tabel 4.12 Rekomendasi Tindakan Modifikasi <i>Dies Bending 2 Pada Stopper Stamp</i>	59
Tabel 4.13 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	59
Tabel 4.14 Rekomendasi Tindakan Penggantian Penempatan <i>Part Hasil Proses</i>	60

Tabel 4.15 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	61
Tabel 4.16 Rekomendasi tindakan dilakukanya training khusus pada operator baru, serta dibuatkan Instruksi kerja dan lakukan pengawasan terhadap operator.....	62
Tabel 4.17 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	62
Tabel 4.18 Rekomendasi tindakan merubah pemasangan <i>bracket 1</i> yang disesuaikan dengan <i>Insp.Jig (basic)</i>	63
Tabel 4.19 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	64
Tabel 4.20 Rekomendasi tindakan dilakukanya training khusus pada operator baru, serta dibuatkan instruksi kerja dan lakukan pengawasan terhadap operator.....	65
Tabel 4.21 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	66
Tabel 4.22 Rekomendasi Tindakan Penggantian <i>Bearing Axis</i> Lama Dengan Yang Baru	66
Tabel 4.23 Analisis 5W+1H <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	67
Tabel 4.24 Rekomendasi tindakan pembuatan <i>checksheet</i> harian pada proses mesin las (<i>assy unit</i>).....	67
Tabel 4.17 Data <i>Inspection Part Stabilizer Engine Mounting Departement Quality</i> Pada Bulan Mei 2017	69
Tabel 4.18 Perbandingan Hasil Perbaikan	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Contoh Diagram Pareto.....	14
Gambar 2.2 Contoh <i>cause and efect diagram</i>	15
Gambar 2.3 Langkah Dari Kinerja FMEA.....	18
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4.1 <i>Flow Chart</i> Proses Pembuatan <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i> ..	32
Gambar 4.2 Dies Proses <i>Pierce-Chamfer-Blank (Blank)</i> dan Hasil Proses <i>Pierce-Chamfer-Blank (Blank)</i>	33
Gambar 4.3 Dies Proses <i>Bending 1</i> dan Hasil Proses <i>Bending 1</i>	34
Gambar 4.4 Dies Proses <i>Bending 2</i> dan Hasil Proses <i>Bending 2</i>	34
Gambar 4.5 Dies Proses <i>Cutting</i> dan Hasil Proses <i>Cutting</i>	35
Gambar 4.6 Mesin Assy Unit (<i>Las</i>) dan Hasil Proses Mesin Assy Unit (<i>Las</i>)	36
Gambar 4.7 Proses Gerinda.....	37
Gambar 4.8 Proses Pengecekan	37
Gambar 4.9 Contoh Hail Proses <i>Part NG</i> dan OK.....	38
Gambar 4.10 Proses <i>Packing</i>	38
Gambar 4.11 Grafik Kegagalan Produk.....	39
Gambar 4.12 Pareto <i>Defect Part Stabilizer Engine Mounting</i>	40
Gambar 4.13 <i>Cause And Efect Diagram Of Defect Dented</i>	53
Gambar 4.14 <i>Cause And Efect Diagram Of Defect Undercut</i>	55
Gambar 4.15 Perbandingan Jumlah <i>Defect</i> sebelum dan sesudah perbaikan	71
Gambar 4.16 Perbandingan Jumlah Biaya Sebelum dan Sesudah Perbaikan	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Biodata Mahasiswa.....	L-1
Lampiran 2 Kartu Bimbingan 1	L-2
Lampiran 2 Kartu Bimbingan 2	L-3
Lampiran 3 Gambar Gedung Ofiice Perusahaan	L-4
Lampiran 4 Gambar <i>Part Stabilizer Engine Mounting</i>	L-5
Lampiran 5 Hasil Kuisisioner	L-6

