# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan salah satu pokok kegiatan perekonomian yang hidup dalam lingkungan dunia usaha yang berubah cepat dan dinamis. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi di era globalisasi yang cukup pesat, menuntut perusahaan untuk melakukan pengelolaan usaha yang lebih baik. Hal itu dilakukan untuk menghadapi persaingan antar perusahaan. Suatu perusahaan apabila ingin mengetahui tentang kemajuan dan perkembangan dalam perusahaan, diperlukan suatu alat yang mampu memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, relevan dan singkat serta padat kepada pihak yang berkepentingan terhadap perkembangan perusahaan.

Masing-masing perusahaan dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien khususnya untuk meningkatkan prestasi perusahaan dalam kinerja keuangannya, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjangnya. Dan untuk mengetahui atau menilai perkembangan usahanya, karena setiap kondisi keuangan perusahaan dapat dirangkum dan dituangkan kedalam laporan keuangan maka perusahaan perlu adanya laporan keuangan digunakan untuk mengetahui posisi keuangan yang sebenarnya.

Untuk itu demi tercapainya tujuan perusahaan, yang utama yaitu perusahaan harus mampu mengelola dan memanfaatkan posisi keuangannya secara efektif dan efisien. Untuk menilai kinerja keuangan perusahaan, diperlukan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

suatu informasi yang relevan yang berkaitan dengan aktivitas perusahaan pada jangka waktu tertentu terhadap pihak-pihak yang berkepentingan.

Metode tersebut dapat membantu pihak manajemen dalam mengambil suatu keputusan sesuai dengan kondisi keuangan perusahaan. Dimana keputusan tersebut sangat berguna untuk membuat perencanaan dan pengendalian. Sedangkan bagi pihak eksternal seperti investor, kreditor, pemerintah, dan masyarakat umum, penilaian kinerja perusahaan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk investasi, pemberian kredit, maupun mengevaluasi kinerja keuangan perusahaan.

Kinerja keuangan perusahaan merupakan kemampuan perusahaan dalam menjalankan usahanya yang secara finansial ditunjukkan dalam laporan keuangan. Dengan melakukan analisis laporan keuangan akan diketahui baik buruknya kinerja keuangan. Teknik analisis yang digunakan adalah rasio keuangan diantaranya meliputi beberapa aspek yaitu rasio likuiditas, rasio aktivitas, rasio solvabilitas, dan rasio profitabilitas. Hal ini dilakukan agar peusahaan memperoleh gambaran dan melihat prospek dan resiko perusahaan pada masa yang akan datang. Faktor prospek dalam rasio tersebut akan mempengaruhi harapan investor terhadap perusahaan pada masa-masa mendatang dan agar tidak terjadi kesalahan dalam mengambil keputusan.

Suatu perusahaan apabila ingin mengetahui tentang kemajuan dan perkembangan dalam perusahaan, diperlukan suatu alat yang mampu memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, relevan dan singkat serta padat kepada pihak yang berkepentingan terhadap perkembangan perusahaan. Dan untuk

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

mengetahui atau menilai perkembangan usahanya, karena setiap kondisi keuangan perusahaan dapat dirangkum dan dituangkan kedalam laporan keuangan maka perusahaan perlu adanya laporan keuangan digunakan untuk mengetahui posisi keuangan yang sebenarnya.

Analisis terhadap laporan keuangan suatu perusahaan pada dasarnya karena ingin mengethaui tingkat profitabilitas (keuntungan) dan tingkat risiko atau tingkat kesehatan suatu perusahaan. Analisis keuangan yang mencakup analisis rasio keuangan, analisis kelemahan dan kekuatan di bidang finansial akan sangat membantu dalam menilai prestasi manajemen masa lalu dan prospeknya di masa datang. Penelitian ini mengambil populasi perusahaan pertambangan karena perusahaan pertambangan kegiatan operasionalnya lebih kompleks dibandingkan dengan perusahaan yang lain sehingga pemisahan antara manajemen dan pemilik mengalami peningkatan.

Untuk menilai buruknya kinerja perusahaan, pihak-pihak yang berkepentingan perlu mengetahui kondisi keuangan perusahaan yang dapat diketahui dari laporan keuangan perusahaan. Salah satu cara untuk mengukur kinerja suatu perusahaan adalah dengan Analisis Rasio Keuangan. Analisis dilakukan dengan cara membandingkan laporan keuangan perusahaan masa lalu. Rasio keuangan yang digunakan adalah Rasio Likuiditas, Rasio Solvabilitas, Rasio Profitabilitas dan Rasio Aktivitas perusahaan. Hal ini dilakukan agar diperoleh gambaran mengenai perkembangan perusahaan juga untuk menghindari hasil penelitian yang setengah-setengah yang akan mendorong terjadinya keputusan yang salah. Analisis laporan keuangan akan lebih bermanfaat bagi

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

pihak-pihak yang berkepentingan apabila laporan keuangan tersebut diperbandingkan untuk dua periode atau lebih, maka dari hasil analisis dapat diketahui kinerja manajemen dalam mengelola perusahaan. Salah satu rasio keuangan yang digunakan untuk melihat kinerja keuangan perusahaan adalah rasio profabilitas.

Profitabilitas adalah faktor yang memberikan kebebasan dan fleksibelitas kepada manajemen untuk melakukan dan mengungkapkan kepada pemegang saham program tanggung jawab sosial secara lebih luas. Profitabilitas juga disinyalir sebagai faktor yang mempengaruhi luas pengungkapan yang dilakukan perusahaan. Hubungan antara profitabilitas perusahaan dengan pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan telah menjadi anggapan dasar untuk mencerminkan pandangan bahwa reaksi sosial memerlukan gaya manajerial. Sehingga semakin tinggi tingkat profitabilitas yang dihasilkan perusahaan, maka pengungkapan informasi sosial akan cenderung semakin besar.

Berdasarkan hasil analisa data kinerja keuangan yang terdaftar Bursa Efek Indonesia di ketahui banyak perusahaan yang kinerja keuangannya selalu menurun seperti Perusahaan Berau Coal Energy Tbk yang nilai *Return On Equity* pada tiga tahun terakhir selalu mengalami penurunan yaitu tahun 2014 nilai ROE nya sebesar 0.090, ROA sebesar 0,034, NPM sebesar 0.05, GPM sebesar 0.356, Tahun 2015 nilai ROE nya sebesar 0,071, ROA sebesar 0,028 NPM sebesar 0.045, GPM sebesar 0.273, sedangkan pada tahun 2016 nilai ROE nya sebesar 0,036, ROA sebesar 0.025, NPM sebesar 0.005, GPM sebesar 0.493

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Begitu juga pada perusahaan Petrosea Tbk yang nilai *Return On Equity* pada tiga tahun terakhir selalu mengalami penurunan yaitu tahun 2014 nilai ROE nya sebesar 0,265, ROA sebesar 0,154, NPM sebesar 0.094, GPM sebear 0.491, Tahun 2015 nilai ROE nya sebesar 0,133, ROA sebesar 0,153, NPM sebesar 0.103 GPM sebesar 0.481, sedangkan pada tahun 2016 nilai ROE nya sebesar 0,059, ROA sebesar 0,053, NPM sebsar 0.039, GPM sebesar 0.412. Sehingga diketahui bahwa kinerja perusahaan selalu mengalami penurunan.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan pertambangan adalah pelaksanaan CSR perusahaan. Pelaksanaan program tanggung jawab sosial tersebut dilakukan menggunakan metode desentralisasi di masing-masing hub dibawah pengawasan dan dukungan intensif oleh Perseroan melalui Divisi *Corporate Development & CSR*. Dalam konteks pembangunan saat ini, perusahaan tidak lagi dihadapkan pada tanggung jawab yang berpijak pada aspek keuntungan secara ekonomis semata, yaitu nilai perusahaan yang direfleksikan dalam kondisi keuangan, namun juga harus memperhatikan aspek sosial dan lingkungannya. Perusahaan bukan lagi sekedar kegiatan ekonomi untuk menciptakan profit demi kelangsungan usahanya, melainkan juga bertanggung jawab terhadap aspek sosial dan lingkungannya. Dasar pemikirannya adalah menggantungkan semata-mata pada kesehatan finansial tidak menjamin perusahaan bisa tumbuh secara berkelanjutan (*sustainable*).

Terdapat beberapa contoh kasus, terkait permasalahan yang muncul dikarenakan perusahaan dalam melaksanakan operasinya kurang memperhatikan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kondisi lingkungan dan sosial di sekitarnya, khususnya perusahaan yang aktivitasnya berkaitan dengan pengelolaan sumber daya alam (ekstraktif).

Berdasarkan berita Sindownews.Com Jakarta 2017- Pro-kontra pembentukan induk usaha (Holding) BUMN di sektor pertambangan semakin mengemuka. Hal ini seiring pemerintah mengelar Rapat Umum Pemegang saham Luar Biasa yang akan menghapus status persero PT Aneka Tambang (Persero) Tbk, PT Timah (Persero) Tbk, dan PT Bukit Asam (Persero) Tbk pada 29 November 2017.

Sebagai kasus program CSR, PT Berau Coal Energy Tbk sebagai salah satu perusahaan yang mendapatkan penghargaan seperti Proper emas atas pengelolaan lingkungan hidup dari Provinsi Kalimantan Timur seperti yang diliput di dalam berita oleh Prokal.CO di Samarinda. PT Berau Coal Energy Tbk. yang dijalankan melalui Yayasan Dharma Bhakti Berau Coal (YDBBC). Hal ini sebagai bentuk implementasi komitmen dan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan. CSR PT Berau Coal fokus pada program empat pilar yakni, Pendidikan dan Iptek, Kesehatan dan Gizi, Lingkungan Sosial dan Budaya, Program Pembangunan Infrastruktur kampung sekitar tambang, dan mendukung program pengembangan ekonomi berkelanjutan yang dicanangkan Pemkab Berau melalui agrobisnis dan pariwisata melalui *Berau Tourism Board*

Pengamat hukum sumber daya alam dari Universitas Tarumanegara Ahmad Redi berpendapat, pembentukan holding BUMN pertambangan berpotensi memunculkan sedikitnya tiga masalah krusial. Pertama, dengan dihapusnya status persero pada tiga BUMN tadi maka upaya intervensi pemerintah dan pengawasan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

DPR akan berkurang terhadap program CSR Perusahaan. Ketentuan ini tertuang dalam Undang-Undang No 19 Tahun 2003 tentang BUMN "Walaupun dalam keterangannya pemerintah mengklaim negara masih memiliki peran dalam pengawasan, tapi jelas upaya tadi tidak akan bisa secara langsung atau bakal bertingkat. Ini karena kepemilikan saham Antam, Timah dan Bukit Asam akan berada di bawah Inalum lantaran status persero mereka telah dihapus," ungkap Redi dalam keterangan tertulisnya, Kamis (16/11/2017).

Kedua, lanjut Redi, masalah lain yang berpotensi muncul adalah masuknya sejumlah kepentingan seiring dengan perubahan status tiga BUMN tadi. "Ini berpotensi menjadi lahan baru dan memunculkan praktik mafia pertambangan baru. Padahal saat ini pengawasan atas tiga BUMN tadi terbilang ketat, karena diawasi pemerintah, DPR dan investor, karena ketiganya juga emiten di pasar modal," imbuh Redi. Adapun masalah ketiga yang juga berpotensi timbul akibat pelaksanaan konsep BUMN pertambangan berangkat dari menurunnya kontrol rakyat terhadap kinerja keuangan ketiga BUMN tersebut (CSR menurun). Berangkat dari situ, Redi mendesak pemerintah menghitung ulang untung-rugi dari wacana pembentukan holding BUMN pertambangan "Apalagi saat ini kinerja Antam dan Bukit Asam sedang bagus. Sebenarnya muara dari masalah holding BUMN itu ada di PP 72/2016. Aturan ini jelas berbahaya bagi perusahaan negara karena rakyat bisa kehilangan perusahaan yang potensial. Deputi Bidang Usaha Pertambangan, Industri Strategis dan Media Kementerian BUMN Fajar Harry Sampurno dalam keterangan tertulisnya mengatakan, pembentukan holding BUMN pertambangan diharap memberikan manfaat bagi seluruh pemangku

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

kepentingan dengan terciptanya BUMN industri pertambangan dengan skala usaha yang lebih besar, sehingga mampu bersaing dalam skala regional.

Jika dilihat dari kasus diatas, masalah sosial dan lingkungan yang tidak diatur dengan baik oleh perusahaan ternyata memberikan dampak yang sangat besar, bahkan tujuan meraih keuntungan dalam aspek bisnis malah berbalik menjadi kerugian yang berlipat. Oleh karena itu masalah pengelolaan sosial dan lingkungan untuk saat ini tidak bisa menjadi hal marginal, ditempatkan pada tahap kuratif atau aspek yang tidak dianggap penting dalam beroperasinya perusahaan. Tanggung jawab sosial perusahaan atau dikenal dengan istilah *Corporate Social Responsibility* (CSR), merupakan aspek penting yang harus dilakukan perusahaan dalam operasionalnya. Hal tersebut bukan semata-mata memenuhi peraturan perundang-undangan sebagaimana untuk perusahaan tambang diatur dalam Undang-undang No 22 tahun 2001, maupun untuk Perseroan Terbatas (PT) diatur dalam Undang undang No. 40 pasal 74 tahun 2007, melainkan secara logis terdapat hukum sebab akibat, dimana ketika operasional perusahaan memberikan dampak negatif, maka akan muncul respon negatif yang jauh lebih besar dari masyarakat maupun lingkungan yang dirugikan.

Setidaknya terdapat tiga alasan penting mengapa perusahaan harus melaksanakan CSR, khususnya terkait dengan perusahaan ekstraktif yaitu: 1) perusahaan merupakan bagan dari masyarakat dan oleh karenanya wajar bila perusahaan memperhatikan kepentingan masyarakat. Perusahaan harus menyadari bahwa mereka beroperasi dalam satu tatanan lingkungan masyarakat. Kegiatan sosial berfungsi sebagai kompensasi atau upaya imbal balik atas penguasaan

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sumber daya alam atau sumber daya ekonomi oleh perusahaan yang kadang bersifat ekspansif dan eksploratif, disamping sebagai kompensasi sosial karena timbul ketidaknyamanan (*discomfort*) pada masyarakat. 2) Kalangan bisnis dan masyarakat sebaiknya memiliki hubungan yang bersifat simbiosis mutualisme. Untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat, setidaknya izin untuk melakukan operasi yang sifatnya kultural. Wajar bila perusahaan juga dituntut untuk memberikan kontribusi positif kepada masyarakat, sehingga bisa tercipta harmonisasi hubungan bahkan pendongkrakan citra dan performa perusahaan. 3) Kegiatan CSR merupakan salah satu cara untuk meredam atau bahkan menghindarkan konflik sosial. Potensi konflik itu bisa berasal akibat dari dampak operasional perusahaan atau akibat kesenjangan struktural dan ekonomis yang timbul antara masyarakat dengan komponen perusahaan.

Beranjak dari pada itu, Pelaksanaan CSR berpengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan, hal ini sesuai dengan pernyataan Rahmatullah dan Kurniati (2011:56) bahwa pelaksanaan tanggungjawab sosial menciptakan penghematan sehingga dapat meningkatkan laba. Menurut Hadi (2011:67) *Corporate Social Responsibility* dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, dimana dengan melakukan aktivitas CSR perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan, sehingga reputasi perusahaan juga meningkat dimata masyarakat. Melalui teori legitimasi, perusahaan yang melakukan CSR lebih berperan dalam meningkatkan legitimasi yang akan berpengaruh kepada sikap konsumen terhadap produk perusahaan. Hasil penelitian tersebut

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

menjelaskan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara CSR dengan kinerja keuangan perusahaan (ROA).

*Corporate Social Responsibility* merupakan suatu bentuk tanggungjawab yang dilakukan perusahaan di dalam memperbaiki kesenjangan sosial dan kerusakan-kerusakan lingkungan yang terjadi sebagai akibat dari aktivitasoperasional yang dilakukan perusahaan. Semakin banyaknya bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan perusahaan terhadap lingkungannya, maka *image* perusahaan menurut pandangan masyarakat menjadi meningkat atau citraperusahaan menjadi baik. Investor lebih berminat pada perusahaan yang memilikicitra yang baik di masyarakat karena semakin baiknya citra perusahaan, makaloyalitas konsumen semakin tinggi dan nilai perusahaan juga semakin meningkat.

Fenomena perkembangan isu *Corporate Social Responsibility* (CSR) cukup popular di Indonesia. Banyak perusahaan yang mulai antusias dalam menjalankan aktivitas CSR dengan beberapa alasan, diantaranya adalah agar dapat meningkatkan citra perusahaan, agar dapat membawa keuntungan tersendiri bagi perusahaan, dan agar dapat menjamin keberlangsungan perusahaan yang akan berdampak terhadap nilai perusahaan itu sendiri. Didalam dunia bisnis yang bergerak di bidang pemanfaatan sumberdaya alam baik secara langsung maupun tidak langsung tentu memberikan dampak pada lingkungan sekitarnya.

Gambaran mengenai konsep ideal CSR diatas beserta aturan-aturan yang melingkupinya, tidak sesuai dengan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan. Dalam tataran realisasi, kontroversi terpusat pada masyarakat lokal yang berada di

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

sekitar operasional perusahaan, khususnya perusahaan ekstraktif atau pengelola Sumber Daya Alam (SDA). Perusahaan-perusahaan ekstraktif yang beroperasi di Indonesia diwajibkan untuk melakukan program CSR bagi masyarakat lokal, sebagaimana diatur dalam undang-undang tentang minyak dan gas bumi mengatur realisasi pengembangan masyarakat sekitar dan jaminan hak-hak masyarakat adat (UU No. 22 tahun 2001).

Namun demikian masalahnya adalah selain implementasinya belum sepenuhnya memenuhi aturan-aturan tersebut, program-program pengembangan masyarakat atau *community development* (CD), belum menyentuh permasalahan mendasar yang dihadapi masyarakat. Secara umum program tersebut belum memberdayakan masyarakat sehingga mereka siap menghadapi masa pasca penambangan. Hal ini berarti bahwa perusahaan belum mampu merealisasi program *community development* dengan baik karena muara dari program *community development* merupakan pemberdayaan masyarakat.

Proses produksi yang dilakukan oleh perusahaan memberi peluang kerja bagi masyarakat lokal. Terlepas dari jumlahnya, sebagian dari masyarakat yang tinggal di sekitar perusahaan mendapatkan kesempatan bekerja pada perusahaan tersebut. Selain itu, proses produksi merangsang munculnya kegiatan-kagiatan ekonomi di wilayah operasinya. Kondisi seperti ini memungkinkan untuk meningkatkan pendapatan masyarakat lokal. Namun demikian kondisi ini bisa berubah sebaliknya ketika proses ekstraksi berhenti karena sumber daya alamnya tidak bisa dieksplotasi lagi. Maka masyarakat yang sebelumnya mendapatkan kesempatan untuk meningkatkan pendapatan, tidak memiliki kesempatan itu lagi.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Hal ini akan menjadi lebih buruk apabila pada waktu perusahaan-perusahaan sudah habis masa kontraknya dan harus meninggalkan daerah operasinya, masih menyisakan masalah kerusakan fisik lingkungan dan pencemaran yang diakibatkan proses produksi yang dilakukannya. Hal ini sangat merugikan masyarakat lokal karena kerusakan lingkungan bisa menimbulkan erosi, banjir, dan tanah longsor. Sementara pencemaran bisa mengganggu kesehatan dan kegiatan ekonomi.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia".

**B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia"?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Pengaruh *Corporate Social Responsibility* (CSR) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pertambangan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

1. Bagi Perusahaan

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan performa keuangan perusahaan dengan cara memberikan pengujian-pengujian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja keuangan perusahaan. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan mengenai arti penting dari lingkungan dan sosial supaya selanjutnya perusahaan bisa lebih meningkatkan kontribusi terhadap lingkungan dan sosial.

2. Bagi Investor

   Bagi investor, penelitian ini diharapkan bisa memberi wawasan tambahan bagi para investor dan membantu investor di dalam pengambilan keputusan untuk menentukan perusahaan yang akan dipilih sebagai tempat berinvestasi.

3. Bagi Akademisi

   Penelitian ini dapat menjadi literatur tambahan bagi para akademisi dalam pemahaman terhadap kinerja keuangan perusahaan, terutama dari faktor CSR masing-masing perusahaan.

4. Bagi Peneliti dan Peneliti lainnya

   Bagi peneliti sendiri, penelitian ini bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti mengenai kinerja keuangan perusahaan dan CSR.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :

## D. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi enam bagian dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Dalam bab ini akan dibahas mengenai teori-teori yang mendasari masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dan menjelaskan hipotesis yang akan diajukan serta tinjauan penelitian terdahulu.

BAB III : Bab ini berisi lokasi/objek penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV : Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai gambaran umum di Bursa Efek indonesia dan perusahaan-perusahaan pertambangan yang digunakan dalam penelitian ini

BAB V : Bab ini mengemukakan hasil analisis data yang telah dilakukan, berupa perhitungan dan hasil kahir yang diperoleh.

BAB VI : Bab ini membahas kesimpulan mengenai objek yang diteliti berdasarkan hasil analisis data dan memberikan saran bagi pihak terkait.

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Milik :