

**PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT MANTAP PENSUN  
PADA PT BANK MANDIRI TASPEN KANTOR CABANG  
PEMBANTU BANGLI**



**Politeknik Negeri Bali**

**Oleh  
Kadek Hana Meiyani  
NIM 2015713079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
1. Pengertian Prosedur .....	14
2. Karakteristik Prosedur.....	14
3. Manfaat Prosedur .....	15
4. <i>Flowchart</i> (Bagan Alir).....	16
B. Kredit .....	18
1. Pengertian Kredit .....	18
2. Jenis-jenis kredit .....	19
C. Pensiun.....	22
1. Pengertian Pensiun.....	22
2. Batas Usia Pensiun.....	23
D. Kredit Mantap Pensiun .....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PT BANK MANDIRI TASPEN.....	25

A. Sejarah Perusahaan .....	25
B. Bidang Usaha .....	30
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Kebijakan Perusahaan .....	48
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	51
1. Prosedur pemberian kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli .....	51
2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli .....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	63
A. Simpulan.....	63
B. Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah nasabah Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli periode tahun 2020-2022 .....	5
Tabel 2.1	Simbol Flowchart beserta keterangannya.....	17

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli .....	37
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Prosedur Pemberian Kredit Mantap Pensiun .....	56
Gambar 4.2 Syarat Pemberian Kredit Mantap Pensiun Pada Website ....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi dan bisnis pada suatu negara memiliki persaingan yang semakin ketat. Secara keseluruhan tidak dapat dipisahkan dari perkembangan perbankan di negara yang bersangkutan, mengingat industri perbankan yang semakin ketat. Hal ini membuat suatu perusahaan harus semakin professional dalam mengelola usahanya untuk mencapai tujuan yang di inginkan. Keberhasilan perusahaan dalam mencapai suatu tujuan sangat bergantung pada ketepatan manajemen dalam mengambil keputusan. Selain itu juga kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan juga sangat penting untuk mempertahankan posisi perusahaan serta menciptakan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Di dalam dunia perbankan pelayanan merupakan salah satu tujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya.

Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan dan bisa menjadi nasabah yang loyal.

Menurut Kasmir yang dikutip oleh (Ngurawan et al., 2021) Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Secara garis besar tujuan dari perbankan di Indonesia adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pemerataan dan stabilitas nasional untuk kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan perbankan, seluruh bank di Indonesia berupaya melakukan berbagai bentuk usaha-usaha bank, salah satu diantaranya adalah pemberian kredit kepada masyarakat.

Menurut Kasmir yang dikutip oleh (Fauzan Haqiqi et al., 2020) Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Untuk mendapatkan kredit ada syarat dan ketentuan dari pihak bank yang harus dipenuhi oleh calon debitur yaitu, calon debitur harus memberikan jaminan kepada pihak bank. Fungsi jaminan ini sangat penting untuk pengamanan calon debitur ketika tidak mengembalikan uang pinjaman atau kredit

yang diberikan mengalami kegagalan. Sebelum memberikan kredit kepada calon debitur, pihak bank harus meneliti penghasilan dari calon debitur seperti layaknya usaha atau melihat jaminan apa yang akan diberikan agar dapat mengestimasi pemberian bunga. Selain itu calon debitur harus mengikuti prosedur yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan.

Agar pelaksanaan kegiatan kredit sesuai dengan yang direncanakan, maka perlu adanya proses pemberian kredit yang baik, hal ini dilakukan untuk menekan resiko pemberian kredit yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam proses pemberian kredit diharapkan ada komunikasi yang terjalin antara pihak bank dengan nasabah yang akan diberikan kredit. Salah satu upaya untuk menjalin komunikasi tersebut adalah proses pemberian kredit yang didukung oleh partisipasi pihak nasabah.

Kemunculan PT Bank Mandiri Taspen memang dikenal sebagai salah satu Lembaga keuangan yang menawarkan produk kredit pensiun yang mempunyai resiko kredit kecil. Kredit pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen didasari atas perjanjian kerjasama antara pihak PT Bank Mandiri Taspen dengan lembaga pengelola dana pensiun yaitu PT Taspen. Surat persetujuan Bank Indonesia No 10/357DPbS tanggal 19 Maret 2008 menjadi landasan hukum tentang produk kredit kepada pensiunan yang menjamin kelancaran nasabah dalam membayar angsuran, pembayaran

angsuran tersebut dengan cara pemotongan gaji yang diterima oleh pensiunan setiap bulannya. PT Bank Mandiri Taspen memiliki berbagai jenis kredit seperti, kredit mantap pensiun, kredit mantap pra pensiun, kredit mantap pra pensiun usaha dan kredit mantap usaha pensiun. Dari empat jenis kredit tersebut, salah satu produk kredit yang banyak diminati oleh para pensiun yaitu Kredit Mantap Pensiun (KMP), kredit Mantap Pensiun merupakan produk kredit Bank Mandiri Taspen yang diberikan khusus kepada para pensiunan dari PNS, TNI/POLRI dan pegawai sipil TNI/POLRI untuk tujuan konsumsi/konsumtif dengan angsuran tetap mencakup pokok dan bunga, dimana angsuran dibayar dari manfaat pensiun bulanan selama periode tertentu sesuai yang diperjanjikan.

PT Bank Mandiri Taspen mempunyai *tagline* “Tiada Kata Pensiun Untuk Berkarya” tujuan dari *tagline* tersebut, perusahaan berharap agar para pensiun lebih produktif dan terus semangat dalam berkarya pada masa pensiunnya, sehingga para pensiunan dapat menikmati hari tua yang sejahtera. Tujuan adanya produk Kredit Mantap Pensiun (KMP) adalah membantu nasabah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan dihari tua khususnya kebutuhan para pensiun yang kekurangan atau membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya, seperti diketahui para pegawai negeri yang telah memasuki masa pensiun memiliki pendapatan yang relatif kecil dibandingkan saat pegawai tersebut masih aktif

bekerja, oleh karena itu produk kredit mantap pensiun (KMP) ini dapat membantu memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh para pensiunan. Jumlah nasabah Kredit Mantap Pensiun (KMP) periode tahun 2020-2022 pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah nasabah Kredit Mantap Pensiun (KMP) periode tahun 2020-2022

No	Tahun	Jenis kelamin		Jumlah
		Laki	Perempuan	
1	2020	174	50	224
2	2021	225	30	255
3	2022	248	33	281
Jumlah nasabah KMP dari tahun 2020 - 2022				760

Sumber :PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli

Tabel diatas menunjukkan jumlah nasabah Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli dengan total jumlah nasabah selama tahun 2020-2022 adalah sebanyak 760 orang. Jadi dapat dilihat dari tabel KMP diatas, bahwa pada tahun 2020-2022 jumlah nasabah KMP mengalami peningkatan terutama pada jenis kelamin laki-laki dikarenakan kebanyakan dari pensiunan TN/POLRI merupakan nasabah dengan jenis kelamin laki-laki. Selain fokus pada peningkatan jumlah nasabah, PT Bank Mandiri Taspen Kantor

Cabang Pembantu Bangli menyebutkan bahwa dalam upaya pemberian kredit masih ditemukan adanya permasalahan.

Permasalahan yang terjadi tersebut antara lain, tidak lengkapnya dokumen yang harus dipenuhi saat akan mengajukan proses kredit, data yang berbeda, data dari nasabah yang diajukan terdapat suatu perbedaan atau tidak sesuai dengan data yang ada, selain itu tingkat ketelitian pada saat bekerja atau *human error* yang masih terjadi. Hal ini menimbulkan berbagai permasalahan yang menyebabkan terhambatnya proses pemberian Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Prosedur Pemberian Kredit Mantap Pensiun Pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli”**

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli?

2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini untuk menambah pengetahuan, wawasan bagi mahasiswa mengenai prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli. Dan dapat membandingkan teori yang diperoleh di kampus dengan kenyataan di lapangan dalam memasuki dunia kerja, serta untuk memenuhi syarat kelulusan menyelesaikan Program Studi

Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

## 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan penyusunan laporan ini diharapkan dapat memberikan motivasi dalam mengkaji teori yang ada dalam pengajaran. Serta diharapkan dapat menambah informasi, ilmu pengetahuan dan untuk mengetahui sejauh mana ilmu yang telah diajarkan di kampus dapat di serap dan dilaksanakan oleh mahasiswa, dan nantinya hasil penelitian ini dapat menambah refresi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali sebagai tambahan bacaan.

## 3. Bagi PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran mengenai permasalahan yang ada pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli dan mencoba memberikan alternatif pemecahan masalah yang ada, khususnya pada prosedur pemberian kredit Mantap Pensiun.

### **E. Metode Penelitian**

Adapun metode penelitian yang hendak dipakai penulis dalam penelitian ini:

#### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian ini yaitu di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli, yang beralamat di

Jalan Brigjen Ngurah Rai, Kawan, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, Bali 80614.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam hal ini adalah Prosedur Pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

## 3. Data Penelitian

### a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. "Data kualitatif merupakan data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan, maka dari itu dengan metode ini akan memberikan fakta-fakta atau kenyataan yang dialami dengan teori-teori yang ada". Alanshari & Marlius, (2018:25). Data dalam penelitian ini menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung dan disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif.

### b. Sumber Data

#### 1) Data Primer

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Menurut Sugiyono, (2018:456) "Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Data primer dari penelitian ini

adalah hasil wawancara dari salah satu pegawai Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli mengenai prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

## 2) Data Sekunder

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder. Menurut Sugiyono (2018:456) "Data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen". Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan literatur yang mendukung untuk melengkapi data yang dikumpulkan dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Menurut Sugiyono, (2018:299) "Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga pada objek-objek alam yang lain". Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati proses kerja dan pencatatan data yang berhubungan

dengan proses pemberian Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

## 2) Wawancara

Menurut Sugiyono, (2018:243) mengatakan bahwa “Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan”. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur, wawancara terstruktur adalah wawancara yang mengacu langsung pada satu rangkaian pertanyaan yang telah disusun dengan cara tanya jawab secara langsung (*face to face*) dengan bagian Pelaksana *Credit Operation* (PCO) yang dapat memberikan informasi terkait dengan data yang dibutuhkan pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

## 3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:482) mengatakan bahwa “Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa

laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Dokumentasi merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

#### 4. Teknik Analisis Data

Penyusunan laporan ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:244) “Analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menggambarkan permasalahan yang ada dengan menguraikan keterangan-keterangan beserta data-data yang diperoleh selama penelitian dalam bentuk uraian-uraian”. Dalam hal ini dapat dipaparkan data-data yang diperoleh mengenai Prosedur Pemberian Kredit Mantap Pensiun (KMP) pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli dapat dilakukan dengan menyerahkan dokumen berupa fotokopi KTP pemohon dan pasangan, fotokopi NPWP, surat keputusan pensiun (SK pensiun), fotokopi kartu keluarga, buku rekening tabungan, foto *close up* calon debitur sambil memegang KTP, foto calon debitur berdiri tegak.
2. Prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli telah berjalan dengan baik. Namun dalam proses pemberian kredit masih

terdapat beberapa hambatan yang dihadapi baik internal maupun eksternal. Hambatan yang dihadapi adalah sebagai berikut:

- a. Tidak lengkapnya dokumen yang diajukan
- b. Adanya *human error* pada saat proses pemeriksaan dan pengupdatean data.
- c. Data yang berbeda biasanya timbul dari calon debitur yang meyangkut permohonan data yang diajukan tidak sesuai dengan data yang ada.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai prosedur pemberian Kredit Mantap Pensiun pada PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Pembantu Bangli terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam proses pemberian kredit pensiun tersebut. Dari hambatan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam menangani hambatan tersebut.

1. Tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang diajukan hendaknya lebih diperhatikan lagi mengingat nasabah Bank Mandiri Taspen merupakan nasabah pensiun, tidak semua nasabah mengetahui cara untuk mengakses persyaratan secara online melalui website sebaiknya pihak bank menyediakan media untuk menyampaikan informasi melalui media cetak yang dibagikan secara langsung. Maka dari itu penulis memberikan

saran dengan membuat media informasi berupa brosur persyaratan yang diharapkan dapat diberikan secara langsung kepada nasabah. (brosur pada lampiran 1)

2. Ketelitian dalam bekerja merupakan hal yang sangat penting dan harus diperhatikan dengan cermat dan tepat untuk menghindari terjadinya *human error* yang tidak dapat diprediksi, maka koordinasi antar bidang sangat diperlukan khususnya bidang pelaksana *credit operation* (PCO) yang bertanggung jawab dalam melakukan memeriksa kecocokan data yang tercantum pada dokumen yang sudah dikumpulkan, merekam data seperti meng-*upload* data nasabah. Sebaiknya sebelum melakukan penginputan data perlu dilakukan *final check* agar lebih meyakinkan apakah data yang di *upload* sudah sesuai.
3. Meningkatkan tenaga ahli yang dikhususkan untuk menangani kredit pensiun agar tidak hanya ada satu *account officer* pensiun (AOP) yang menangani program tersebut sehingga dalam melakukan pengecekan dan pencocokkan keaslian suatu data pada setiap dokumen yang dilakukan melalui wawancara kepada nasabah dan menghubungi instansi terkait dengan nasabah yang bersangkutan dapat dilaksanakan lebih efektif, yang dimana pada saat petugas *account officer* pensiun berhalangan untuk hadir maka dapat dilaksanakan oleh tenaga ahli yang khusus

menangani permasalahan perbedaan data atau yang berkaitan dengan pemberian kredit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alanshari, F., & Marlius, D. (2018). Prosedur Pemberian Kredit KPR Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Pembantu Bukittinggi. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang, 2014*, 1–11.
- Ardhansyah. (2020). Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (D. Wandana (ed.); pertama). CV Jakad Media Publishing.
- Dewangkara,P.& Hasin,A. (2023). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)* (Vol. 02, Issue 02). <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Fauzan Haqiqi, Darmawan, & Kasirul Fadli.(2020). Analisis Pengaruh Likuiditas dan Pemberian Kredit Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Bank BPR Mega Mas Lestari. *Jurnal Cafeteria,1(1)*, 73–83. <https://doi.org/10.51742/akuntansi.v1i1.53>
- Goleman et al., 2019. (2019). Analisis Faktor-faktor terhadap kredit. *Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9)*, 1689–1699.
- Hartiningsih, T., Aji, A. S., & Malik, A. (2021). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi, 6(1)*, 78–87.
- Inovasi Penelitian, J., Ilham Budiman, O., Saori, S., Nurul Anwar, R., Yuga Pangestu, M., Administrasi Bisnis, J., Ilmu Administrasi dan Humaniora, F., & Muhammadiyah Sukabumi, U. (n.d.).
- Irawan, Roy, Kusuma Dewi, I., & Wijaya, (2020) D. (n.d.). Analisa Prosedur Administrasi pada PT Helix Sukses Makmur Tangerang. (Vol. 5).
- Ngurawan, Y. I., Morasa, J., & Kapojos, P. M. (2021). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 9(3)*, 1579–1590.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami(ed.);Kelima). Bandung: CV ALFABETA.