



ANALISIS PERANAN ROOM ATTENDANT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYAN DI DE BRAGA BY ARTOTEL

Oleh

Rifky Surya¹, Sti Zakiah²

^{1,2}Program Studi D3 Pehotelan , Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

Email: ¹rifkysurya36@gmail.com, ²sitizakiah@tass.telkomuniversity.ac.id

Abstract

The housekeeping department plays an important role in maintaining the quality of hotel services, especially in terms of cleanliness, comfort, and tidiness of facilities. This study aims to analyze the role of room attendants in improving the quality of service at the De Braga Hotel by Artotel. The study was conducted using a quantitative method involving questionnaires to hotel guests and housekeeping staff to identify the problems faced. The results showed that housekeeping performance significantly influenced the level of guest satisfaction, with factors such as punctuality, cleaning quality, and staff friendliness being the main aspects appreciated by guests. Operational constraints such as shortages of manpower and limited work tools were identified as major obstacles to achieving effectiveness. This study concluded that improving training, resource management, and utilization of technology can support better housekeeping performance. Practical recommendations are provided to improve housekeeping operational standards, so that hotels can continue to maintain and improve guest satisfaction levels.

Keywords: Housekeeping, Guest Satisfaction, Hotel, Service Quality

PENDAHULUAN

Salah satu bagian yang berkembang pesat dari sektor pariwisata adalah industri perhotelan. Departemen housekeeping bertanggung jawab secara strategis untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian fasilitas hotel untuk tamu. Kualitas layanan hotel sering dinilai berdasarkan kebersihan kamar, fasilitas publik, dan pelayanan housekeeping. Kinerja departemen housekeeping memengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan dan citra dan reputasi hotel. Masalah seperti keterlambatan layanan, kebersihan yang buruk, atau keramahan staf yang buruk dapat memburukkan citra hotel, tetapi tingkat kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan ulasan positif dapat meningkatkan daya saing hotel. Namun departemen housekeeping sering menghadapi masalah seperti kurangnya tenaga kerja, ketersediaan alat yang terbatas, dan tekanan untuk memenuhi ekspektasi tamu yang

meningkat. Selain itu, kemajuan teknologi dalam industri perhotelan meningkatkan kebutuhan akan inovasi dan efisiensi dalam pekerjaan housekeeping. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa efektif pekerjaan departemen housekeeping di De Braga by Artotel dan bagaimana hal itu memengaruhi kepuasan tamu. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menemukan hambatan operasional dan memberikan saran strategis untuk meningkatkan kinerja departemen housekeeping, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dari kualitas pelayanan room attendant seperti kebersihan kamar, kecepatan layanan, keramahan tamahan, serta profesionalisme. Serta menilai hubungan kualitas pelayanan room attendant dan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Soerjono, 2002 mendefinisikan Peran sebagai aspek yang memiliki kedudukan (status), jika seseorang



dapat melaksanakan kewajiban dan haknya yang sesuai dia akan menjalankan suatu peran. Dalam setiap perusahaan setiap orang memiliki berbagai macam perilaku dalam melaksanakan , kewajiban dan tugas yang telah diberikan oleh masing-masing perusahaan. Menurut pendapat Kotler (2008:83), arti pelayanan merupakan kegiatan atau tindakan yang dapat dilakukan satu seseorang ke orang lain yang sifatnya tidak mengakibatkan kepemilikan dan tidak berwujud. Menurut Lewis dan Boomd (dalam Tjiptono, 2012:157) Kualitas pelayanan sebagai suatu system terdiri dua komponen utama. Dengan kata lain, pelayanan yang seringkali tidak terlihat dan tidak diketahui pelanggan, Kepuasan sangat sulit diukur karena sangat luas cakupannya. Oleh karena itu, kepuasan sangat bervariasi dari orang ke orang. Menurut Goestch dan Davis (dalam Tjiptono, 2012:152). Kepuasan konsumen perlu disertai dengan pemantauan keinginan dan kebutuhan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang di berikan oleh room attendant kepada tamu di de braga by artotel.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2008) mengusulkan pendekatan kualitatif yang menawarkan: Melihat objek dalam konteks alami atau tidak alami. Untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan cara memberikan kuisioner kepada tamu hotel dan juga melakukan observasi lapangan dengan ini peneliti mendapatkan data yang sesesuai dan akurat, populasi ini merupakan orang atau tamu yang pernah menginap atau sedang menginap di hotel tersebut. Variable kualitas pelayanan yang diukur menggunakan kelima dimensi TERRA yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *reliability*, *Responsiveness*, dan *assurance*.

Pertama ada *tangible* diukur dengan melihat kebersihan dan kerapihan kamar,

kedua *emphaty* diukur dengan indikator room attendant dalam berkomunikasi dengan

baik dalam memahami keinginan, kepentingan, dan kebutuhan yang tamu berikan , ketiga *reliability* diukur dengan penerimaan kritik dan saran yang diberikan oleh tamu hotel.

Keempat *responsiveness* diukur dengan kesigapan room attendant yang sigap dalam menengani keluhan yang tau berikan,

kelima *assurance* diukur dengan memperhatikan waktu tunggu dan waktu proses pembersihan kamar serta kesigapan dan keramah tamahan room attendant.

Sampel dikumpulkan sebagai bagian dari populasi penelitian yang mewakili total populasi. Kusmayadi (2004:20) Kemudian dari Issac dan Michael, jika populasinya 25, maka sampelnya adalah 23, seperti yang ditunjukkan pada tabel yang menentukan jumlah sampel pada tingkat signifikansi 5%. (sugiyono (2013:124), sampel merupakan bagian dari semua item yang diperiksa dan dipertimbangkan mewakili seluruh populasi. Sampel merupakan perwakilan dari populasi yang dipelajari. Dalam Teknik pengambilan sampel. Populasi ini akan menggunakan metode kuesioner dengan populasi merupakan karyawan housekeeping dan tamu hotel, untuk sampel survei terdiri dari 10 orang karyawan dan 5 orang tamu hotel, maka total sample yaitu berjumlah 15 orang.

Berikut adalah operasionalisasi variable pada penelitian ini yaitu:

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

Variable	Definisi operasional	Dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan	Bukti fisik yang terlihat dari penampilan dan peralatan kerja	Tangible	1.kerapihan seragam dan kebersihan diri seorang room attendant 2.kerapihan setelah dibersihkan oleh room attendant
	Kemampuan room attendant dalam	Empathy	1 kepedulian terhadap



	menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan tamu		kebutuhan khusus tamu
	Kesigapan room attendant dalam menerima request/permintaan tamu	Responsiveness	1. kecepatan room attendant dalam memenuhi permintaan tamu seperti extra towel dan amenities
	Kemampuan room attendant dalam memberikan pelayanan kepada tamu secara konsisten dan dapat diandalkan	Reliability	1. ketepatan waktu dalam membersihkan kamar sesuai dengan jadwal 2. konsisten dalam membersihkan kamar tamu setiap hari
	Sikap keramahan dan profesionalisme yang memberikan rasa nyaman dan aman kepada tamu	Assurance	1. sikap ramah dan sopan saat berinteraksi dengan tamu 2. pengetahuan prosedur pelayanan yang baik

SERVQUAL lainnya yaitu aspek kualitas pelayanan yang diukur oleh persepsi para tamu berdasarkan 5 dimensi.

1. Tangibles yang mencakup penampilan dan kebersihan diri dari room attendant dan peralatan dan perlengkapan yang digunakan.
2. Reliability yang mengacu pada kemampuan room attendant untuk memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu.
3. Responsiveness maupun kecepatan room attendant dalam menanggapi permintaan tamu.

4. Assurance yaitu sikap profesional, sopan, dan kemampuan memberikan rasa aman.

5. Empathy yang mencakup kepedulian dan perhatian individual para room attendant terhadap kebutuhan tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan data responden akan dijadikan sebagai kontrol variabel. Ada pun data responden dikategorikan dengan jenis kelamin dan usia. Berikut penjelasannya :

Berikut merupakan tabel usia

Pada tabel usia diketahui bahwa responden terbanyak adalah di usia 35-45 tahun dengan jumlah responden sebanyak 8 orang dan paling sedikit adalah usia 25-35 sebanyak 7 orang.

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Frekuensi
Laki – laki	8
Perempuan	7
Total	15

Dari tabel frekuensi jenis kelamin, dapat dilihat bahwa jumlah responden laki laki sedikit lebih banyak (8 orang) dibandingkan perempuan (7 orang) . Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki representasi yang relatif seimbang antara laki laki dan perempuan. Perbedaan jumlah yang tidak terlalu signifikan ini memungkinkan analisis lebih akurat dan tidak terlalu dipengaruhi oleh gender.

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi
Usia 22-35 tahun	7
Usia 35- 45 tahun	8
Total	15

Berdasarkan tabel usia, responden terbanyak berada pada rentang usia 35-45 tahun dengan jumlah 8 orang, sedangkan responden dengan usia 22-35 tahun berjumlah 7 orang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia dewasa yang relatif stabil dan berpotensi memiliki pengetahuan yang cukup luas. Responden



Pembahasan

Penggunaan data responden sebagai kontrol variabel

Dengan menggunakan data responden sebagai kontrol variabel, penelitian ini dapat mengontrol pengaruh variabel – variabel lain yang diteliti. Hal ini memungkinkan analisis yang lebih akurat dan terkontrol, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambar yang jelas dan reliabel tentang fenomena yang diteliti. memungkinkan analisis yang lebih akurat dan terkontrol, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambar yang jelas dan reliabel tentang fenomena yang diteliti.

Berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan pendekatan 5 dimensi SERVQUAL seluruh aspek pelayanan room attendant mendapatkan penilaian 15 (sempurna). Hal ini menunjukkan bahwa:

1. Tanggibles : seperti kerapihan room attendant dan kebersihan kamar sangat memuaskan
2. Reliability : dapat dianggap baik walaupun tidak diukur secara langsung di tabel, tampak dari hasil lainnya itu sempurna

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5	Kesimpulan
1	Seberapa Rapi dan profesional room attendant dalam melayani anda					15	Penilaian yang diberikan sempurna
2	Seberapa rapi dan bersih kamar anda setelah di bersihkan oleh room attendant					15	Penilaian yang di berikan sempurna
3	Apakah room attendant merespon permintaan anda dengan cepat					15	Penilaian yang di berikan sempurna
4	Apakah room attendant bersikap ramah, sopan, dan santun dalam melayani anda					15	Penilaian yang di berikan sempurna
5	Apakah room attendant memberikan perhatian personal terhadap permintaan anda					15	Penilaian yang di berikan sempurna

3. Responsiveness : sangat tinggi jika tamu membutuhkan bantuan
4. Assurance : tercerminkan sikan ramah dan sopan santun
5. Empathy : terlihat dari perhatian personal yang diberikan oleh room attendant

Berikut penjelasan hasil penelitian yang mengacu pada operasional variabel.

1. Tangible

Berdasarkan indikator yang diteliti yaitu:

- Kerapihan seragam dan kebersihan diri room attendant
- Kebersihan kamar setelah dibersihkan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa room attendant dinilai sangat baik dalam aspek tangible. Kerapihan seragam, kebersihan diri, dan hasil kerja berupa kamar yang bersih dan rapih mendapatkan penilaian sempurna. Hal ini memperkuat kesan profesionalisme room attendant dalam aspek bukti fisik yang langsung teriloh oleh tamu.

2. Empathy

Indikator yang digunakan yaitu:

- Kepedulian terhadap kebutuhan khusus tamu

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa room attendant mampu menunjukkan empati yang tinggi. Mereka memberikan perhatian personal dan mampu memahami kebutuhan khusus tamu. Hal ini dibuktikan dengan penelitian sempurna pada pertanyaan tentang perhatian personal room attendant terhadap tamu.

3. Responsiveness

Indikator yang digunakan:

- Kecepatan room attendant dalam memenuhi permintaan tamu (seperti extra towel, amenities, dsb).

Berdasarkan data room attendant menunjukkan bahwa kecepatan dan daya tanggap sangat baik. Tamu merasa bahwa room attendant cepat dalam merespon permintaan, sehingga kebutuhan tamu terpenuhi tanpa menunggu



lama. Hal ini mendukung bahwa aspek responsiveness sudah berjalan optimal.

4. Reliability

Indikator yang digunakan:

- Ketepatan waktu dalam membersihkan kamar sesuai jadwal.
- Konsistensi dalam membersihkan kamar setiap hari

Meskipun indikator ini tidak diukur secara eksplisit di tabel, namun berdasarkan hasil penelitian yang sempurna secara umum, dapat disimpulkan bahwa room attendant mampu menjaga keandalan pelayanan. Hal ini terlihat dari tidak adanya keluhan terhadap jadwal atau ketepatan pembersihan kamar, serta konsistensi yang dinilai baik oleh tamu.

5. Assurance

Indikator yang digunakan :

- Sikap ramah dan sopan saat berinteraksi
- Pengetahuan prosedur pelayanan yang baik

Room attendant dinilai sangat baik dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu. Mereka bersikap ramah, sopan, serta menunjukkan profesionalisme dalam melayani. Sikap ini meningkatkan kepercayaan dan rasa aman tamu selama berinteraksi dengan room attendant.

Kesimpulannya yaitu berdasarkan operasional variabel yang telah dibuat, seluruh dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil yang sangat baik dan memuaskan, dimana seluruh indikator mendapatkan penilaian sempurna oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan room attendant sudah memenuhi standar kualitas layanan yang baik dari sisi tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance.

PENUTUP

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan room attendant berada pada indikator rata-rata "sangat setuju", yang menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan mereka sangat baik. Meskipun demikian, masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Faktor-faktor SERVQUAL, yang terdiri dari tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance, dievaluasi berdasarkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayan ruang tamu kepada tamu melalui kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, saran dapat mencakup langkah-langkah praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pembuatan teori baru tentang dimensi kualitas pelayanan, dan rekomendasi untuk penelitian tambahan yang dimaksudkan untuk memperdalam pemahaman tentang elemen-elemen yang membutuhkan perbaikan.

Saran

Saran yang diberikan yaitu saran secara praktis

1. Pelatihan didasarkan pada SERVQUAL:

- **Tangible:** Pastikan seragam room attendant selalu terlihat dan bersih. Pelatihan tentang penggunaan alat pembersih terbaru diperlukan untuk meningkatkan produktivitas dan hasil kerja.
- **Empathy:** Latih room attendant untuk lebih peka terhadap permintaan khusus tamu, seperti memahami permintaan unik mereka atau memberikan perhatian lebih pada tamu reguler.
- **Responsiveness:** Tingkatkan respons terhadap permintaan tamu dengan mengajarkan mereka cara berkomunikasi
- **Reliabilitas:** Pastikan semua layanan dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP), seperti menjadwalkan kebersihan kamar atau menangani permintaan tambahan.
- **Assurance:** Beri pelatihan komunikasi kepada pelayan kamar agar mereka dapat menjawab pertanyaan tamu atau memberikan informasi yang akurat.



2. Perhatian dan Evaluasi Berkala:

- Melibatkan supervisor housekeeping dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara teratur.
- Adakan tamu rahasia, atau tamu rahasia, untuk untuk secara objektif dan langsung mengevaluasi kinerja petugas kamar.

3. Umpan balik secara teratur

- Buat survei kepuasan yang lebih mendalam dengan melibatkan tamu untuk menilai aspek SERVQUAL. Pastikan survei ini mencakup pertanyaan khusus tentang kebersihan kamar, kesopanan staf kamar, dan kecepatan respons mereka.

4. Fokus pada aspek yang membutuhkan perbaikan:

- Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi SERVQUAL yang paling perlu diperbaiki Misalnya, hotel dapat memberikan anggaran untuk perbaikan alat kerja atau fasilitas pendukung jika tangibles dianggap kurang memuaskan.
- Pelatihan harus diberikan untuk meningkatkan komunikasi tim jika respons kurang. Penghargaan:

5. Pemberian intensif : Beri penghargaan atau bonus kepada room attendant menunjukkan kinerja luar biasa dalam memenuhi harapan tamu, seperti penghargaan "Room Attendant of the Month".

6. Peningkatan Personal Touch dalam Pelayanan:

Mendorong room attendant untuk memperhatikan detail yang dapat meningkatkan pengalaman pengunjung, seperti meninggalkan pesan ramah atau menyesuaikan tata letak kamar dengan preferensi pengunjung.

Implikasi hasil penelitian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami karakteristik responden dan bagaimana mereka mempengaruhi variabel variabel lain yang diteliti. Dengan demikian penelitian ini dapat

memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik di bidang yang relevan. Dalam keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik responden relatif seimbang dan dapat digunakan sebagai variabel untuk analisis yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Armaisastrawati, Lubis, F., & Soehardi, F. (2021). Parameter Kegagalan Kontraktor Pelaksana Pada Proses Pengadaan Penyedia Jasa Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil Unaya*, Vol.7, No. 2, Juli 2021 : 135-145
- [2] Arman, U. D., Sari, A., dan Arsyad, N. (2023). Analisis Variabel Kegagalan Penawaran Kontraktor Lokal dalam E-Tendering di Kota Padang. *Jurnal UNP*. Vol 10 No.1, 159-167
- [3] Bawono, Indro. (2011). Evaluasi Atas Penerapan Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik (E-Procurement) di Lingkungan Kementerian Keuangan. (Tesis, UNIVERSITAS INDONESIA.)
- [4] Grandisa Cahya Abimantara, Agus Purwito. (2018). "Analisa Kegagalan Kontraktor dalam Proses Tender Sistem E-Procurement pada Proyek Pemkot Surabaya Tahun 2018". *Axial, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Konstruksi* Vol. 7, No.1, April 2019, Hal. 33-41
- [5] G.N. Pio, I.N. Sutarja dan I.W. Yansen (2015). "Analisis Faktor – Faktor Pemilihan Pemenang Lelang Jasa Konstruksi Pada Proyek Pemerintah Di Kabupaten Sikka". *Jurnal Magister Teknik Sipil, Universitas Udayana*. 3 (2), 2015
- [6] Karyasa, I N. R. dkk. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Gagal Lelang Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Secara Elektronik (E-Procurement) di Kabupaten Badung". *Jurnal Spektran*, Vol. 2 No. 1, Januari 2014
- [7] Maksum Tanubrata, Milsa Setiaputri



- (2010). PROSES EVALUASI PENAWARAN KONTRAKTOR DENGAN SISTEM NILAI (MERIT POINT SYSTEM). Jurnal Teknik Sipil Volume 6 Nomor 2, Oktober 2010 : 79-192
- [8] Miles, Matthew B. dan Huberman, A. Michael. (1992). Analisis Data Kualitatif (Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi). Universitas Indonesia Press.
- [9] Mustamal Alamsyah Lubis, Elvira Handayani, Kiki Rizky Amalia.(2020). Evaluasi Penawaran pada Proses Pengadaan Jasa Konstruksi Pekerjaan Pembangunan Gudang Kapasitas 1000 Ton di Pematang Kandis Bangko. Jurnal TALENTA Sipil. Volume 5 Nomor 1, Februari 2022, 1-8. Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Batanghari Jambi
- [10] Nasution, Siti Patimah. (2012). Evaluasi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik (E-Procurement) Pada LPSE Kementerian Keuangan. (Tesis, UNIVERSITAS INDONESIA).
- [11] Ogy Wahyudi (2022). ANALISA PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PENENTU PEMENANG LELANG JASA KONSTRUKSI TERHADAP. PILIHAN STRATEGI PENAWARAN.
- [12] Prihatini, L., Malik, A., & Komara, T. K. (2017). Evaluasi Kegagalan Penyedia Jasa Konstruksi Dalam Proses Pengadaan Jasa Konstruksi Dengan Sistem Elektronik. Jom FTEKNIK, Vol. 4, No.1
- [13] Rusmadi (2015). PROSES EVALUASI PENAWARAN PENGADAAN PEKERJAAN KONSTRUKSI PELELANGAN UMUM SECARA PASCAKUALIFIKASI METODE SATU SAMPUL DAN EVALUASI SISTEM GUGUR. Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura
- [14] Simalango, D. R. & Setiawan, H. (2019). Faktor Faktor Penyebab Kegagalan Kontraktor Dalam Evaluasi Penawaran di Daerah Istimewa Yogyakarta. Jurnal Teknik Sipil, Vol. 15, No. 3, Oktober 2019 : 133-142
- [15] Simanjuntak, M. A. R., &Gulo, N. (2020). Analisis Faktor Standarisasi Dokumen Untuk Pemilihan Jasa Konstruksi Dalam Pelaksanaan Konstruksi di Provinsi Banten. PROSIDING SNITT POLTEKBA, 4, 536-544
- [16] Utami .D. A. Sari. (2022). “Pelaksanaan E-Procurement di Provinsi Sumatra Barat”. Journal of Civil Engineering and Vocational Education, Vol 9 No. 3, September 2022
- [17] Virina Revela Putri, Dewantoro, Veronika Happy Puspasari (2023). Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan Penyedia Jasa pada Proses Evaluasi Penawaran Tender Konstruksi. Jurnal Teknik Sipil, Jurnal Basement Volume 1, No. 1, 2023
- [18] Yohanis Salupra (2020). EVALUASI PELAKSANAAN E-TENDERING PADA UNIT LAYANAN PENGADAAN DAERAH KEMENTERIAN KEUANGAN PROVINSI SULAWESI SELATAN. Jurnal Administrasi Negara, Volume 26 Nomor 1, April 2020
- [19] Yosef Marianus Tolan Kiwan (2019).ANALISIS FAKTOR PENENTU KEMENANGAN KONTRAKTOR SAAT TENDER PROYEK KONSTRUKSI DI KABUPATEN FLORES TIMUR DAN LEMBATA. JURNAL SONDIR, 2019, VOLUME 2 Progam Studi Teknik Sipil FTSP, ITN Malang



HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN