

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Perancangan Sistem Informasi NIPOS pada Modul Pencetakan Resi yang dikembangkan oleh Divisi Pengendalian Sistem Operasi. (Fatimah S dkk., 2023) menjelaskan bahwa sistem tersebut menyediakan fitur cetak resi dalam format PDF dan mencantumkan identitas petugas yang mencetak sebagai bentuk transparansi proses sehingga mempermudah proses pelacakan histori pencetakan. Selain itu, sistem ini juga menyediakan fitur pencetakan semua resi sekaligus untuk memudahkan proses pencetakan dalam jumlah besar. Berdasarkan rancangan yang dituangkan, sistem ini terdiri dari berbagai menu dan controller, antara lain menu login, menu user, petugas, kantor, data pickup, resi, dan regional. Setiap komponen memiliki atribut dan fungsi yang saling terintegrasi, seperti pencarian data, impor/ekspor *Excel*, serta pembaruan data. Contohnya, pada bagian Resi, terdapat fitur cetak_resi dan print yang memanfaatkan data dari pickup dan petugas. Hasil perancangan ini diharapkan dapat mendukung operasional Kantor Pos secara digital dan efisien. Untuk pengembangan ke depan, disarankan agar sistem ini juga dibangun dalam versi mobile guna mempermudah akses dan fleksibilitas penggunaan oleh para petugas di lapangan

Penelitian yang dilakukan oleh (Satria & Kirono, 2023), membahas penyebab keluhan pelanggan terhadap layanan pengiriman dan pengantaran di

Kantor Pos KCU Surabaya, seperti sejumlah keluhan pelanggan berkaitan dengan pengiriman yang terlambat, kesalahan alamat, serta minimnya informasi terkait status pengiriman. Penelitian ini menyarankan beberapa langkah untuk mengurangi keluhan pelanggan terhadap layanan pengiriman PT Pos Indonesia. Evaluasi dan perbaikan dalam proses distribusi menjadi penting, karena pelanggan sekarang semakin menginginkan layanan yang cepat, tepat, dan aman. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan meningkatkan sistem manajemen distribusi yang terhubung dengan teknologi, supaya pengiriman bisa lebih cepat dan kesalahan bisa diminimalisir. Selain itu, memperbaiki cara komunikasi dengan pelanggan juga penting, karena respons yang cepat dan jelas bisa bikin pelanggan merasa lebih dihargai dan percaya. Supaya semuanya berjalan sesuai harapan, sistem pemantauan internal juga perlu diperkuat agar setiap proses pengiriman sesuai prosedur. Dengan begitu, layanan PT Pos Indonesia bisa lebih baik dan tetap bersaing dengan perusahaan logistik lainnya.

Dari hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, terlihat bahwa responden memberikan penilaian yang cukup baik terhadap berbagai aspek dalam penanganan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Pos Express di Kantor Pos Kediri 64100 sudah berjalan dengan cukup baik menurut pandangan pelanggan. Temuan ini juga didukung oleh hasil uji hipotesis yang secara statistik membuktikan bahwa kualitas penanganan keluhan di kantor pos tersebut telah memenuhi harapan pengguna layanan. (Saputra & Kusumawardani, 2020)

Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan dapat dilihat dari segi reability (keandalan) pihak PT Pos Indonesia sudah cukup baik yang ditandai dengan usaha para pegawai menyampaikan jasa kepada masyarakat dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang menggunakan layanan atau jasanya. Dari segi Responsiveness (daya tanggap) yang diberikan pihak PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan kepada masyarakat dapat disimpulkan sudah cukup baik hal ini tergambarkan dari kesigapan dan kecepatan para pegawai dalam menangani keluhan masyarakat dengan waktu penyelesaian yang ditentukan dengan jelas. Dari segi Assurance (jaminan) yang diberikan PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan sendiri bisa dikatakan cukup baik karena PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan memberikan kompensasi berupa penggantian dua kali lipat dari nilai barang jika terjadi kerusakan atau kehilangan selama pengiriman sehingga masyarakat tidak perlu cemas karena ada pertanggung jawaban yang diberikan oleh pihak PT Pos Indonesia. (Sari dkk., 2020)

Dari hasil penelitian yang dipaparkan oleh (Setiawan & Maulani, 2022) Pengiriman pengaduan dari customer dilakukan melalui sistem, sehingga pengaduan dapat disampaikan secara online dengan lebih mudah dan efisien. Selain itu, dirancang pula manajemen sistem pengaduan yang memungkinkan admin untuk mengakses setiap pengaduan yang masuk dan memantau penanganannya dengan baik. Mengembangkan sistem pengaduan yang memungkinkan adanya penilaian terhadap masing-masing divisi guna mendukung evaluasi kinerja internal.

B. Landasan Teori

1. Perancangan

Perancangan adalah proses merencanakan segala sesuatu terlebih dahulu (Alfaris & Sartika Sari, 2020). Perancangan adalah hasil dari proses kreatif yang dituangkan dalam bentuk visual. Biasanya dimulai dari ide atau gagasan yang masih belum tertata, lalu diolah dan dikembangkan secara bertahap hingga menjadi bentuk yang rapi dan memiliki fungsi yang jelas. Secara umum, perancangan bisa diartikan sebagai proses menggambar, merancang, dan menyusun berbagai elemen yang terpisah menjadi satu kesatuan yang utuh dan memiliki kegunaan yang sesuai dengan tujuannya.

2. Pengaduan

Pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi penting bagi upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan sekaligus secara konsisten meningkatkan pelayanan (Lorensa & Sari, 2020). Pengaduan dari masyarakat adalah bentuk komunikasi yang digunakan oleh individu atau kelompok untuk menyampaikan rasa tidak puas terhadap pelayanan atau sikap aparat pemerintah. Dengan adanya sistem informasi berbasis web, masyarakat kini bisa lebih mudah melaporkan masalah yang mereka temui di lingkungan sekitar, dengan harapan agar ada tindak lanjut dan perbaikan terhadap kondisi yang ada.

3. *Website*

Perkembangan teknologi terus mengalami kemajuan dan selalu menjadi topik yang menarik untuk dibahas. Inovasi teknologi turut membantu manusia dalam mengakses informasi secara cepat dan menggunakannya dengan lebih efisien. Salah satu contohnya adalah evolusi teknologi web yang kini telah memasuki era Web 3.0, di mana pengguna diberikan kendali lebih besar terhadap data pribadi yang mereka miliki. (Saputraa & Zein, 2023)

4. *User Interface dan User Experience*

(Normah & Sihaloho, 2023) merupakan bagian tampilan dan elemen interaktif dari sebuah sistem yang berfungsi sebagai jembatan antara pengguna dan perangkat lunak. *UI* mencakup berbagai komponen seperti tombol, ikon, menu, warna, dan tata letak, yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam memberikan perintah serta menerima respon dari sistem dengan cara yang efisien. Sementara itu, *User Experience (UX)* mengacu pada keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna saat berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan. Pengalaman ini mencakup persepsi, emosi, serta tanggapan pengguna terhadap kemudahan penggunaan, kenyamanan, tingkat kepuasan, dan sejauh mana sistem tersebut mampu memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Dengan kata lain, *UI* adalah bagian dari *UX*, namun *UX* memiliki cakupan yang lebih luas karena berfokus pada pengalaman menyeluruh yang dirasakan pengguna selama proses interaksi berlangsung.

5. Metode *Prototyping*

salah satu tahap dalam proses pengembangan sistem informasi yang berfungsi untuk merancang dan membentuk gambaran awal dari sistem yang akan dibangun. *Prototype* bertujuan untuk memberikan gambaran rancangan sistem informasi dengan cepat kepada pengguna tanpa harus melakukan pengembangan (*coding*). Perancangan *prototype* tampilan dari antarmuka sistem informasi harus mudah dipahami pengguna khususnya pertama kali saat pengguna menggunakan sistem informasi tersebut. Metode ini perlu dilakukan pengujian untuk mendapatkan evaluasi dari pengguna yang kemudian evaluasi tersebut sebagai acuan untuk tahap pengembangan selanjutnya, sehingga model *prototype* ini tidak akan membutuhkan waktu yang lama serta untuk menghindari terjadinya kesalahan di tengah pengembangan sistem informasi. (Atmaja dkk., 2023)

6. *Wireframe*

Wireframe adalah representasi visual awal yang digunakan untuk menggambarkan kerangka dasar dari halaman website atau antarmuka aplikasi sebelum proses desain *User Interface (UI)* secara rinci dilakukan. *Wireframe* berfungsi sebagai panduan tata letak elemen-elemen penting seperti navigasi, konten, tombol, dan struktur informasi pada layar, tanpa menampilkan detail grafis seperti warna, gambar, atau *tipografi*. Tahapan ini sangat penting dalam proses perancangan produk digital karena membantu tim pengembang, desainer, dan stakeholder memahami alur pengguna (*user flow*) serta menentukan penempatan informasi secara logis dan fungsional.

Wireframe juga berperan sebagai alat komunikasi antara tim teknis dan non-teknis untuk memastikan bahwa kebutuhan pengguna telah diakomodasi sebelum masuk ke tahap visual desain. Dengan adanya *wireframe*, stakeholder dapat memberikan masukan dan menyetujui struktur dasar antarmuka yang akan dibangun, sehingga dapat meminimalisir revisi besar di tahap akhir pengembangan (Hartawan, 2022).

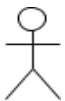




7. *UML*

UML digunakan sebagai alat analisis dan pemodelan dalam proses pengembangan perangkat lunak, yang berperan penting untuk menjamin kualitas baik dari segi proses maupun hasil akhirnya (Nistrina & Sahidah, 2022). *Unified Modeling Language (UML)* adalah bahasa spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membangun perangkat lunak (dalam Setiaji dkk., 2024). *Unified Modeling Language (UML)* menurut Alan et al., 2009 (dalam Arianti dkk., 2022) merupakan sebuah standar internasional berupa seperangkat notasi grafis yang digunakan untuk memvisualisasikan, merancang, dan mendokumentasikan artefak-artefak dalam pengembangan sistem perangkat lunak. *UML* menyediakan berbagai jenis diagram yang masing-masing memiliki fungsi dan tujuan tertentu, mencakup seluruh tahapan pengembangan sistem, mulai dari analisis kebutuhan hingga implementasi.

a. *Use case diagram*

Use Case Diagram adalah salah satu jenis diagram dalam *Unified Modeling Language (UML)* yang digunakan untuk memvisualisasikan interaksi antara pengguna (aktor) dengan sistem berdasarkan fungsi-fungsi atau layanan (*use case*) yang disediakan oleh sistem tersebut. Diagram ini menyajikan gambaran fungsionalitas sistem dari sudut pandang pengguna (*user-oriented*), sehingga sangat bermanfaat dalam proses analisis dan perancangan sistem (Siska Narulita dkk., 2024). Berikut adalah penjelasan dari Tabel 2.1 simbol *use case diagram*:

Tabel 2. 1 *Use Case Diagram*

GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
	<i>Actor</i>	Entitas eksternal, bisa pengguna manusia, perangkat keras atau sistem yang berinteraksi dengan sistem
	<i>Use Case</i>	Unit pekerjaan, kebiasaan yang diamati diluar sistem yang dilakukan oleh aktor
	<i>Generalization</i>	Hubungan dimana objek anak (<i>descendent</i>) berbagi perilaku dan struktur data dari objek yang ada di atasnya objek induk (<i>ancestor</i>).
	<i>Include</i>	suatu use case seluruhnya merupakan fungsionalitas use case lainnya
	<i>Extend</i>	suatu use case adalah perluasan dari kebiasaan lain



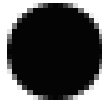
(Nabila dkk., 2021)

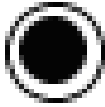
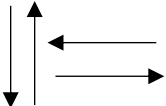
b. *Activity Diagram*

Menurut Dewi et al., 2017 (dalam Ramdany dkk., 2024) Activity Diagram menggambarkan alur atau aliran aktivitas (*workflow*) dalam suatu sistem informasi secara fungsional. Diagram ini menjelaskan secara lengkap mengenai titik awal dimulainya *workflow*, titik akhirnya, aktivitas-aktivitas yang terjadi selama proses berlangsung, serta urutan dari setiap aktivitas tersebut. Dengan kata lain, *activity diagram* digunakan untuk memodelkan proses bisnis atau logika alur kerja sistem, sehingga memudahkan pemahaman terhadap bagaimana suatu proses dijalankan secara dinamis dalam sistem. Berikut penjelasan dari tabel 2.2

Simbol *Activity Diagram*

Tabel 2. 2 Simbol *Activity Diagram*

GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
	<i>Activity</i>	Memperlihatkan bagaimana masing-masing kelas antarmuka saling berinteraksi satu sama lain.
	<i>Action</i>	State dari sistem yang mencerminkan eksekusi dari suatu aksi
	<i>Initial Node</i>	Bagaimana objek dibentuk atau diawali.

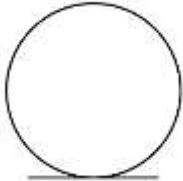
	<i>Activity Final Node</i>	Bagaimana objek dibentuk dan dihancurkan
	<i>Line Connector</i>	Digunakan untuk menghubungkan satu simbol dengan simbol lainnya.

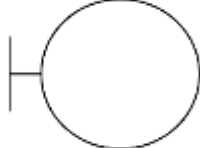

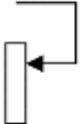


(Nabila dkk., 2021)

c. *Sequence Diagram*

(Arianti dkk., 2022) *Sequence diagram* adalah salah satu jenis diagram dalam *Unified Modeling Language (UML)* yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara objek dalam sistem berdasarkan urutan waktu. Diagram ini menunjukkan bagaimana objek saling berkomunikasi melalui pengiriman pesan dalam suatu urutan tertentu, untuk menyelesaikan suatu proses atau fungsi tertentu dalam sistem. Berikut adalah penjelasan dari tabel 2.3 simbol dari *Sequence Diagram*:

Tabel 2. 3 *Sequence Diagram*

GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
	<i>Entity Class</i>	Menggambarkan sistem sebagai landasan dalam menyusun basis data.

	<i>Boundary Class</i>	Bertindak sebagai antarmuka sistem untuk berkomunikasi dengan dunia luar.
	<i>Control Class</i>	Bertindak sebagai pengendali atau pengatur aliran dari <i>boundary class</i> ke <i>entity class</i> .
	<i>Recursive</i>	Digunakan untuk menggambarkan bahwa suatu objek atau <i>class</i> dapat memanggil dirinya sendiri.
	<i>Activation</i>	Digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu objek sedang melakukan suatu aktivitas.
	<i>Life Line</i>	Digunakan untuk menunjukkan durasi hidup dari suatu objek pada saat berinteraksi di dalam sistem.


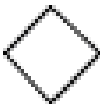



(Nabila dkk., 2021)



d. *Class Diagram*

Menurut Hendini, 2016 (dalam Sandfreni dkk., 2021) *Class diagram* merupakan diagram yang menggambarkan hubungan antar kelas beserta detail atribut dan metode (fungsi) yang dimiliki oleh setiap kelas dalam model desain suatu sistem. Diagram ini memperlihatkan struktur statis sistem, termasuk aturan-aturan dan tanggung jawab dari setiap entitas (kelas) yang membentuk perilaku sistem secara keseluruhan. Komponen

utama dalam class diagram meliputi nama kelas, atribut, metode, serta relasi antar kelas seperti asosiasi, pewarisan (*inheritance*), agregasi, dan komposisi. Dengan *class diagram*, pengembang dapat memahami struktur internal sistem secara menyeluruh sebelum memasuki tahap implementasi. Berikut adalah penjelasan dari tabel 2.4 simbol *Class Diagram*:

Tabel 2. 4 Simbol *Class Diagram*

GAMBAR	NAMA	KETERANGAN
	<i>Generalization</i>	Hubungan dimana objek anak (<i>descendent</i>) berbagi perilaku dan struktur data dari objek yang ada di atasnya objek induk (<i>ancestor</i>).
	<i>Nary Association</i>	Upaya untuk menghindari asosiasi dengan lebih dari 2 objek.
	<i>Class</i>	Himpunan dari objek-objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama.
	<i>Collaboration</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil yang terukur bagi suatu aktor
	<i>Realization</i>	Operasi yang benar-benar dilakukan oleh suatu

		objek.
	<i>Dependency</i>	Hubungan dimana perubahan yang terjadi pada suatu elemen mandiri (<i>independent</i>) akan mempengaruhi elemen yang bergantung padanya elemen yang tidak mandiri
	<i>Association</i>	Apa yang menghubungkan antara objek satu dengan objek lainnya.

(Nabila dkk., 2021)

8. Figma

(Sanubekti dkk., 2024) Figma merupakan sebuah aplikasi desain antarmuka (*UI*) dan alat prototyping yang berbasis *web*, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses dan menggunakannya langsung melalui browser tanpa perlu mengunduh atau menginstal perangkat lunak tambahan. Sebagai platform kolaboratif berbasis *cloud*, Figma memungkinkan banyak desainer, developer, maupun stakeholder untuk bekerja secara bersamaan dalam satu proyek secara *real-time*, sehingga mempercepat proses desain dan pengambilan keputusan. Figma sangat membantu dalam pembuatan desain *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)* karena menyediakan berbagai fitur lengkap seperti frame, komponen, auto layout, hingga animasi *prototipe* interaktif. Keunggulan lainnya adalah sistem penyimpanan *cloud* yang memungkinkan pengguna

mengakses file dan data dari mana saja dan kapan saja, selama terhubung ke internet. Hal ini menjadikan Figma sebagai salah satu alat favorit di kalangan desainer modern untuk merancang aplikasi, *website*, dan produk digital lainnya secara efisien dan kolaboratif.

9. *Prototype*

(Meisak dkk., 2022) *Prototype* merupakan representasi awal dari suatu sistem atau produk yang dibuat untuk mensimulasikan fungsionalitas dasar serta alur interaksi pengguna, sebelum sistem dikembangkan secara penuh. *Prototype* berfungsi sebagai alat bantu visual dan interaktif yang memungkinkan pengembang, desainer, dan stakeholder untuk melihat gambaran nyata dari sistem yang diajukan. Dengan menggunakan *prototype*, tim dapat menguji, mengevaluasi, serta mendapatkan *feedback* langsung dari pengguna atau pihak terkait mengenai bagaimana sistem bekerja dan apakah telah sesuai dengan kebutuhan informasi yang diharapkan. Tahap ini sangat penting dalam proses pengembangan sistem karena memungkinkan identifikasi masalah atau kekurangan sejak dini, sehingga perubahan dan perbaikan dapat dilakukan sebelum memasuki tahap implementasi akhir. Selain itu, *prototype* juga membantu menjembatani komunikasi antara pengguna non-teknis dan tim teknis, dengan memberikan gambaran konkret tentang fitur dan tampilan sistem yang dirancang.

C. Keaslian Penelitian

Tabel 2. 5 Keaslian Penelitian

No	Judul	Peneliti, Media Publikasi, dan Tahun	Tujuan Penelitian	Kesimpulan	Saran atau Kelemahan	Perbandingan
1.	PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGEMBANGAN APLIKASI NIPOS (MODUL PENCETAKAN RESI) BERBASIS WEB	(Fatimah S dkk., 2023) Jurnal IMPROVE	Merancang dan mengembangkan Sistem Informasi Pengembangan Aplikasi NIPOS (Modul Pencetakan Resi) berbasis web yang mampu mempermudah proses pencetakan resi dalam jumlah banyak serta mengatasi keterbatasan pada sistem pencetakan resi yang masih terpisah dan belum efisien di PT Pos Indonesia.	Didapatkan suatu sistem informasi yang memiliki fitur print menjadi pdf dan memiliki atribut nama petugas dari pencetak resi sehingga mempermudah dalam melihat histori pencetakan resi.	Sistem informasi NIPOS sebaiknya dikembangkan dalam bentuk aplikasi mobile agar pengguna bisa mengaksesnya kapan saja dan di mana saja, sehingga proses pencetakan resi menjadi lebih fleksibel dan efisien.	Fokus pada pencetakan resi, bukan pengaduan pelanggan. Sistem dikembangkan penuh, bukan hanya perancangan.
2.	Evaluasi dan Perbaikan Proses Pengiriman dan Pengantaran Pos untuk Mengurangi Tingkat Keluhan Pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kcu Surabaya 60000	(Satria & Kirono, 2023), Journal of Multidisciplinary Research and Development 2023	Merancang aplikasi berbasis web untuk pengaduan masyarakat secara online.	Aplikasi mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan terhadap pelayanan publik.	Perlu peningkatan fitur verifikasi data dan notifikasi kepada pelapor.	Sama-sama berbasis web, namun lokasi dan lingkup instansi berbeda.

3.	ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LAYANAN POS EXPRESS PADA KANTOR POS KEDIRI 64100	(Saputra & Kusumawardani, 2020) Jurnal Bisnis dan Pemasaran	Penelitian ini memiliki tujuan supaya mengetahui penilaian dari konsumen mengenai penanganan keluhan pelanggan layanan express pada Kantor Pos Kediri 64100.	Ada setiap dimensi penanganan keluhan yang didapatkan bahwa penanganan keluhan layanan pos express pada Kantor Pos Kediri 64100 dinilai baik. Hal ini pun dapat diperkuat dengan melihat hasil pengujian hipotesis yang telah dibuktikan perhitungannya	Pelayanannya dapat dipertahankan dan dapat ditingkatkan kembali mengenai seluruh aspek penanganan keluhan dan indikatornya supaya penilaian dari responden mengenai pelayanan penanganan keluhan pelanggan dapat meningkat. Referensi	Hanya analisis persepsi, bukan perancangan sistem
4.	Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan	(Sari dkk., 2020)	Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik	Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan dapat dilihat dari segi reability (keandalan) pihak PT Pos Indonesia sudah cukup baik yang ditandai dengan usaha para pegawai menyampaikan jasa kepada masyarakat dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yang menggunakan layanan atau jasanya.	Meningkatkan empati dari pegawai PT Pos Indonesia cabang Barito Selatan serta melengkapi sarana dan prasarana	Fokus pada analisis layanan secara umum, tidak membahas pengaduan atau sistem berbasis web.
5.	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	(Setiawan & Maulani, 2022),	Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem	Sistem pengaduan customer berbasis web yang dibuat mampu	Sistem ini diharapkan tidak hanya mencatat pengaduan, tetapi	Sama-sama buat sistem pengaduan, tapi konteks instansi

	<p>PENGADUAN CUSTOMER DI BEA CUKAI PT. POS INDONESIA (PERSERO) MAIL PROESSING CENTER (MPC)</p>	<p>Jurnal Teknik Informatika</p>	<p>pengaduan customer berbasis web di bagian Bea & Cukai PT. Pos Indonesia (MPC Bandung). Sistem ini diharapkan dapat menggantikan metode manual sebelumnya (kotak saran) agar proses penyampaian keluhan dan pemantauan penanganannya menjadi lebih cepat, terstruktur, dan efisien.</p>	<p>menggantikan metode konvensional berupa kotak saran, sehingga proses penyampaian keluhan dapat dilakukan secara online dan lebih efisien.</p>	<p>juga mampu mengelompokkan dan menganalisis jenis-jenis keluhan yang masuk agar penanganan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran.</p>	<p>dan pendekatan berbeda</p>
--	--	----------------------------------	---	--	--	-------------------------------