**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

 Pada zaman modern saat ini yang menyajikan berbagai macam dan jenis cara untuk berkomunikasi dan mengkomunikasikan segala sesuatunya kepada makhluk sosial yang lainnya, itu adalah salah satu bukti betapa pentingnya komunikasi dan kini merupakan salah satu dari kebutuhan manusia yang tidak bisa melangsungkan kehidupan tanpa adanya komunikasi yang digunakan, mulai dari komunikasi verbal dan nonverbal. Jika kita berbicara mengenai komunikasi maka ada baiknya jika kita mengetahui apa arti dari komunikasi itu sendiri. Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan, dan komunikasi itu sendiri terjadi secara berkesinambungan, baik disengaja maupun tidak disengaja.

Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu halnya bagi suatu perusahaan, dengan adanya komunikasi yang baik, suatu lembaga kemahasiswaan dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya. Kurang atau tidaknya komunikasi dapat macet atau berantakan, kerjasama dalam komunikasi sangatlah penting artinya bagi manusia, jelas tanpa komunikasi tidak terjadi interaksi dan tidak terjadi saling tukar pengetahuan, peradaban, dan kebudayaan. Karena disini manusia merupakan makhluk sosial, dimana dalam kehidupan sehari-harinya manusia tidak bisa hidup tanpa berkomunikasi dengan manusia lainnya.

Organisasi merupakan salah satu wadah yang digunakan untuk menampung aspirasi, tempat berkumpul, penyaluran pendapat. Organisasi saat ini sudah banyak didirikan baik yang bersifat niaga maupun social. Penggunaan organisasi berdasarkan kebutuhannya. Dengan adanya suatu organisasi, sangat membantu setiap orang dalam melancarkan atau mendorong suatu pekerjaan yang dilakukan nya. Pembentukan organisasi sudah pasti didasari pada kepemilikan tujuan, visi dan misi yang sama, sehingga mendorong untuk membangun sebuah wadah yang dapat membantu para anggotanya tersebut. Organisasi juga memiliki ruang lingkup yang cukup luas, misalnya mulai dari organisasi lingkungan sekitar, dan juga lingkungan besar di tempat kita berada. Organisasi yang ada saat ini cukup banyak, mulai dari organisasi di lingkungan sekitar, sekolah, kampus dan juga dalam hal social dan berniaga. Kegiatan yang dilakukan dalam organisasi pun cukup banyak, dan terstruktur, biasanya dalam organisasi pasti ada kepengurusan, yang berfungsi sebagai pengatur, pegkontrol dalam organisasi tersebut. Kegiatan yang dilakukan pasti nya sudah jelas mengacu pada tujuan pembentukan organisasi tersebut. Kegiatan akan direncanakan biasanya secara berkala, dan sering dilakukan pembaharuan. Organisasi yang baik akan menjadikan anggota organisasi tersebut memiliki tujuan dan pengharapan yang tercapai.

Dan dapat juga diartikan Organisasi merupakan sekumpulan orang yang bekerjasama dengan pembagian atau alokasi tugas dan tanggung jawab tertentu dalam system koordinasi dan pengaturan guna memudahkan pencapaian beberapa tujuan yang telah ditetapkan.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti; pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran.

Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Organisasi merupakan kumpulan dari beberapa orang bahwa kelompok semua orang atau kelompok dalam sebuah organisasi sudah pasti memiliki tujuan dan pandangan masing-masing dari kerjanya dalam organisasi. Mereka bersaing untuk mencapai kepentingannya masing-masing dalam organisasi tersebut. Hal ini juga ditandai dengan perbedaan yang ada mengenai segala macam sifat dalam anggota organisasi.

Perbedaan-perbedaan yang ada akan menimbulkan perselisihan paham antara para anggota organisasi. Perselisihan paham ini dinamakan konflik. Konflik ii bisa muncul secara terus menerus apabila manajer dalam organisasi tersebut tidak bisa menciptakan situasi sepaham dalam semua anggota organisasi. Konflik tidak dapat dihindari dalam suatu organisasi karna disebabkan oleh perbedaan-perbedaan yang datangnya dari dalam sifat manusia. Sifat manusia ini bukanlah hal yang mudah bisa diubah.

Munculnya konflik dalam sebuah organisasi tidak selalu bersifat negatif. Konflik bisa dijadikan alasan untuk megadakan perubahan dalam keorganisasian. Perubahan ini dapat terjadi apabila manajer mengadakan evaluasi terhadap perbedaan pandangan antar elemen-elemen organisasi. Evaluasi ini bisa menimbulkan berbagai kesimpulan dan ditemukannya cara-cara baru untuk memecahkan masalah-masalah yang timbul akibat dari konflik yang terjadi. Penemuan cara-cara baru ini dapat memperbaiki pengambilan keputusan. Apabila konflik yang ada bisa dikembangkan menjadi hal tadi maka munculnya konflik bisa berdampak positif terhadap organisasi.

Akan tetapi, apabila munculnya konflik menyebabkan adanya diskusi-diskusi panjang tanpa menemukan kata sepakat antara para anggota organisasi dan tidak adanya prioritas-prioritas keorganisasian maka konflik berdampak negatif terhadap organisasi. Hal ini dapat menyebabkan organisasi dalam keadaan terpuruk dan penghambatan dalam pengambilan keputusan aktual.

Oleh karena hal-hal diatas, maka organisasi membutuhkan para manajer yang terampil dan profesional. Para manajer harus mampu mengenali situasi-situasi yang mengarah pada konflik. Para manajer harus bisa menjadikan konflik yang sudah terlanjur muncul menjadi berdampak positif pada organisasi. Sehingga pada akhirnya tercapainya tujuan-tujuan organisasi menjadi prioritas.

Kata universitas berasal dari kata latin universitas magistrorum et scholarium yang artinya masyarakat para dosen dan pakar. Sementara itu ada kata penting lain yang terkait dengan universitas, yaitu academia yang aslinya akademeia (akademia) yang memiliki arti kolektif untuk masyarakat ilmu pengetahuan dan budaya yang malaksanakan pendidikan tinggi serta riset dalam satu kesatuan.
Saat ini, pengertian perguruan tinggi telah berubah menjadi sebuah institusi yang mengajar mahasiswa menjadi orang yang berbudaya dan anggota masyarakat yang baik dalam keprofesiaannya (Gasset, 1966).

Universitas adalah perguruan tinggi sebagai lembaga ilmiah yang menyelenggarakan program pendidikan akademik atau profesional dalam sejumlah disiplin ilmu pengetahuan. Universitas merupakan perguruan tinggi yang mempunyai program studi yang paling beragam, dari bidang eksakta sampai sosial, dari teknologi sampai bahasa. pada beberapa universitas, terdapat fakultas-fakultas yang lebih menjurus. Karena di universitas yang dikelola adalah ilmu pengetahuan.

Dinamika riset, inovasi, dan industri tidak dapat dilepaskan dengan pertumbuhan peradaban manusia. Berkaitan dengan industri, universitas sewajarnya dapat menjadi sumber inovasi untuk keberlanjutan industri. Cara untuk mendapatkan inovasi ialah dengan melakukan riset. Dalam kaitan dengan industri, riset yang dilakukan selalu terkait dengan teknologi dalam arti cenderung kepada perangkat keras atau juga konsep-konsep untuk pertumbuhan industri jasa atau bahkan industri jasa pengetahuan.

Jika dibentuk dan dikelola dengan benar, universitas akan memenuhi syarat yang terkait, sehingga hubungan antara pendidikan tinggi, sains, dan teknologi dalam industrialisasi negara dapat dikelola efektif dan efisien.

 Sebagai sebuah perguruan tinggi, Universitas Pasundan Fakultas Ilmu Soisial dan Politik merupakan sebuah perguruan tinggi yang dimana konsentrasi pendidikan nya mengarah kepada pendidikan politik sosial. Terkait dengan dinamika pendidikan politik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Politk universitas pasundan bandung memunculkan organisasi-organisasi kemahasiswaan yang bertujuan untuk melatih kemampuan berorganisasi dan berpolitik mahasiswa. Sebagai contoh lahirnya salah satu organisasi kemahasiswaan Dewan Perwakilan Mahasiswa atau disingkat DPM.

 Peneliti sangat tertarik untuk meneliti Fungsi Dewan Perwakilan Mahasiwa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dalam Meningkatkan Citra *Positive* Universitas Pasundan Bandung. Dimana kita ketahui bersama bahwa tidak mudah untuk memperoleh suatu citra *positive* di mata mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas pasundan bandung.

 Dewan Perwakilan Mahasiswa adalah suatu badan yang bersifat legislatif di kampus Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung yang mana sifat dan fungsinya hampir sama dengan anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia atau biasa disingkat dengan DPR-Ri. Terdiri dari berbagai macam fraksi yang lolos saat pemilihan anggota legislatif saat Pemilu raya yang diadakan satu tahun sekali. Begitu juga dengan masa jabatan dari Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung yang hanya berperiode satu tahun saja. Lembaga Dewan Perwakilan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Pasundan Bandung memiliki peran dalam pembuatan kebijakan di tingkat fakultas yang terutama mengenai kepentingan mahasiswa keseluruhan nya. Dana yang di terima oleh Dewan Perwakilan Mahasiswa itu sendiri diberikan langsung oleh pihak Fakultas guna menunjang dan kelancaran anggota Dewan Perwakilan Mahasiswa dalam melaksanakan program-program kerja yang sudah mereka rancang dalam rapat kerja.

 Citra adalah kesan yang diperoleh melalui pengetahuan dan pengalaman

seseorang tentang suatu hal. Bagi Dewan Perwakilan Mahasiswa, citra dapat diartikan sebagai persepsi mahasiswa terhadap jati diri Dewan Perwakilan Mahasiswa Universitas Pasundan Bandung. Persepsi mahasiswa terhadap Dewan Perwakilan Mahasiswa

didasari pada apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang organisasi yang bersangkutan. Citra Dewan Perwakilan Mahasiswa yang baik dimaksudkan agar Dewan Perwakilan Mahasiswa dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi Mahasiswa.

Citra merupakan tujuan dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai. Walaupun citra merupakan sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian baik dan buruk yang datang dari khalayak atau mahasiswa. Penilaian atau tanggapan tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respect), kesan-kesan yang baik yang berakar pada nilai-nilai kepercayaan. Keberhasilan Dewan Perwakilan Mahasiswa membangun citra dipengaruhi oleh berbagai macam faktor.

Keinginan sebuah organisasi untuk mempunyai citra yang baik pada publik sasaran berawal dari pengertian yang tepat mengenai citra sebagai stimulus adanya pengelolaan upaya yang perlu dilaksanakan.

 Citra menampilkan kesan suatu obyek terhadap obyek yang lain yang terbentuk dengan memproses informasi setiap waktu dari berbagai sumber terpercaya. Pentingnya citra sebuah organisasi dikarenakan citra positif dapat memberikan kemudahan bagi organisasi untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif, sedangkan citra negatif sebaliknya.

Citra positif dapat digunakan sebagai pelindung terhadap kesalahan kecil,kualitas teknis atau fungsional sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut. Citra menggambarkan pengalaman dan harapan mahasiswa atas kualitas pelayanan Dewan Perwakilan Mahasiswa dan citra mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal, dimana citra organisasi yang kurang jelas dan nyata dapat mempengaruhi sikap mahasiswa.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti yang dilakukan Lembaga Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung, menunjukan bahwa :

1. Masih kurang nya penilaian mahasiswa terhadap program yang dilaksanakan oleh kelompok kerja Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik periode 2013-2014 Universitas Pasundan Bandung.

Contoh : mahasiswa ilmu komunikasi yang bersikap skeptis dan tidak mau tahu dengan Dewan Perwakilan Mahasiswa

1. Kurang nya antusiasme mahasiswa terhadap pola kepemimpinan berdasarkan struktur formal yang ada di Dewan Perwakilan Mahasiswa pada saat ini

Contoh : Agung mahasiswa ilmu komunikasi bahkan tidak mengenal siapa yang memimpin Dewan Perwakilan Mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik periode 2013-2014 Universitas Pasundan Bandung.

Masalah tersebut diduga terjadi karena disebabkan oleh beberapa faktor berikut ini :

1. Dewan Perwakilan Mahasiswa Terlalu santai dan kurang mengindahkan program – program kerja yang harus nya dikerjakan oleh anggtoa yang ada di struktural.
2. Kurang nya sosialisasi dan pemahaman yang dilakukan oleh Pemimpin dan anggota Dewan Perwakilan Mahasiswa kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan bandung.

Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : **"Bagaimana Fungsi Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Dalam Meningkatkan Citra Positif Universitas Pasundan Bandung.**

**1.2 Identifikasi Masalah**

 Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti membatasi dengan merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Dewan Perwakilan Mahasiswa dalam meningkatkan citra *positive* Universitas Pasundan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik terhadap mahasiswa ?
2. Apa saja hambatan-hambatan yang di hadapi dari anggota Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dalam meningkatkan citra *positive* Universitas Pasundan Bandung ?
3. Bagaimana usaha-usaha yang dilakukan pihak Dewan Perwakilan Mahasiswa dalam meningkatkan citra *positive* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu PolitikUniversitas Pasundan di Kota Bandung?
	1. **Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti akan menjabarkan tujuan dan kegunaan dari penelitian ini.

* + 1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan, selain sebagai salah satu syarat ujian sidang sarjana Strata satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung Prodi Ilmu Komunikasi Bidang Kajian Humas adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pelaksanaan Dewan Perwakilan Mahasiswa dalam meningkatkan citra *positive* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
2. Mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Anggota Dewan Perwakilan Mahasiswa dalam meningkatkan citra *positive* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.
3. Mengetahui usaha-usaha yang dilakukan Dewan Perwakilan Mahasiswa untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut sebagai fungsi Dewan Perwakilan Mahasiswa dalam meningkatkan citra positive Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas pasundan di Kota Bandung.
	* 1. **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan suatu ilmu. Berkaitan dengan judul penelitian, maka penelitian ini terbagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yang secara umum diharapkan mampu mendatangkan manfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi dan Ilmu Hubungan Masyarakat.

* + - 1. **Kegunaan Teoritis**
			2. Mampu memberikan sumbangan pada bidang kajian Ilmu Hubungan Masyarakat untuk menjadi bahan pemikiran praktisi Humas dalam mengembangkan kegiatan kehumasan yang sesuai dengan segmen dan tujuannya.
			3. Dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membaca hasil penelitian ini
			4. **Kegunaan Praktis**

1. Dapat menjadi masukan untuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Pasundan Bandung dalam melakukan pencitraan untuk dapat lebih meningkatkan sosialisasi mengenai Universitas Pasundan itu sendiri kepada masyarakat di Kota Bandung.

2. Dapat bermanfaat bagi drs.Aswan selaku Dekan agar lebih meningkatkan kinerja guna untuk mempertahankan citra positive Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung.

* 1. **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan landasan teori untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Teori adalah abstraksi dari sebuah realitas, di mana realitas itu bisa dibuat menjadi abstrak ketika berubah wujud menajadi sebuah teori. Rujukan teori dalam penelitian ilmiah adalah sesuatu yang sudah lazim karena banyak ilmuwan ketika menemukan teori, bukan sebuah teori yang orisinal, melainkan pengembangan dari teori yang sudah ada.
2. Penelitian mengenai fungsi Dewan Perwakilan Mahasiswa sebagai media pencitraan ini menggunakan Teori Citra (*Image Theory*). Secara sederhana citra itu sendiri memiliki arti sebuah gambaran atau pandangan. Citra menurut **Ardianto** dalam bukunya yang berjudul **Metodologi Penelitian untuk *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif**, mengatakan bahwa “**Citra merupakan serangkaian pengetahuan, pengalaman, perasaan (emosi) dan penilaian yang diorganisasikan dalam sistem kognisi manusia atau pengetahuan pribadi yang sangat diyakini kebenarannya” (2010:98).** Proses pembentukan citra menurut Jhon Nimpoeno yang dikutip oleh **Ardianto** dalam bukunya yang berjudul **Metode Penelitian untuk *Public Relations* Kuantitatif dan Kualitatif menjelaskan :**
3. Pembentukan citra dapat digambarkan sebagai berikut **:**
4. **Stimulus : Rangsangan (kesan lembaga yang diterima dari luar untuk membentuk persepsi. Sensasi adalah fungsi alat indra dalam menrima informasi dan rangsangan.**
5. **Persepsi : (1) Hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang langsung dikaitkan dengan suatu pemahaman, (2) Pembentukan makna pada stimulus indrawi (sensor stimulus)**
6. **Kognisi : Aspek pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan, ide dan konsep.**
7. **Motivasi : Kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dan sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu setiap saat.**
8. **Sikap : Hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensi-konsekuensi penggunaan suatu objek.**
9. **Tindakan : Akibat atau respon individu sebagai organisme terdahap rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam dirinya maupun lingkungan.**
10. **Respon atau tingkah laku : Tindakan-tindakan seseorang sebagai reaksi terhadap rangsangan atau stimulus. (2010:101)**

**Gambar 1.1**

**Proses Pembentukan Citra**

motivasi

kognisi

persepsi

Sikap (afeksi)

pengalaman

respon

stimulus

citra

**Sumber : Ardianto (2010:101)**

 Dari penjelasan diatas, disebutkan bahwa proses pembentukan citra meliputi tujuh komponen yang terdiri dari stimulus, persepsi, kognisi, motivasi, sikap, tindakan, respon atau tingkah laku. Ketujuh komponen tersebut jika dihubungkan dengan proses konstruksi sosial maka unsur stimulus dan persepsi bisa dikategorikan sebagai proses eksternalisasi atau pengenalan tahap awal. Unsur kognisi dan motivasi masuk ke dalam proses obyektivasi. Pada proses obyektivasi terjadi proses interaksi yang dilakukan melalui signifikasi melalui simbol atau pesan. Interaksi terjadi di dalam intersubyektif manusia yang dilembagakan, sehingga terjadi pemahaman-pemahaman subyektif yang diberikan sesuai dengan pengalaman individu-individu yang terlibat dalam interaksi akan diterima sebagai sesuatu yang obyektif dan menjadi sesuatu yang bersifat umum. Jadi, proses obyektifasi bisa dikatakan berhubungan dengan aspek kognisi dan motivasi seseorang. Proses yang terakhir adalah internalisasi atau proses pemahaman dan penafsiran seseorang yang hasil akhirnya adalah memunculkan sikap, tindakan dan respon, apakah itu respon positif maupun negatif.

**Gambar 1.2**

**BAGAN KERANGKA PEMIKIRAN**

**RUMUSAN MASALAH**

**BAGAIMANA FUNGSI DEWAN PERWAKILAN MAHASISWA DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIFFAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIKUNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG**

**Teori Citra**

**(Ardianto (2010:101)**

**Variabel X**

**Fungsi Organisasi**

1. Pendekatan hubungan kerja
2. Pendekatan pembuatan keputusan

 (Sutarto)

**Variabel Y**

**Meningkatkan Citra Positif**

1. Persepsi
2. Kognisi
3. Motivasi
4. Sikap

(nimpoeno dalam Sumirat dan aridanto)

**(Azwar, 1995 : 24)**

99

1. **Persepsi**
2. Penilaian terhadap program yang dilakukan
3. **Kognisi**
4. Penambahan kepercayaan terhadap Dewan Perwakilan Mahasiswa
5. Perubahan pendapat terhadap Dewan Perwakilan Mahasiswa
6. **Motivasi**a.Antusiasmeb. Partisipasi
7. **Sikap**
8. Perasaan senang atau tidak senang
9. Perasaan puas terhadap Dewan Perwakilan Mahasiswa
10. **Pendekatan hubungan kerja**
11. Pola kepemimpinan berdasarkan struktur formal
12. Kelompok kerja
13. **Pendekatan pembuatan keputusan**
14. Jangan menganggap keputusan sebagai kesulitan atau beban
15. Jangan seketika mengharapkan jawaban yang benar
16. Jangan mengharapkan resiko akan habis

(Elton mayo, peter drucker )