

## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### II.1 Sejarah PT.SUCOFINDO

Peusahaan perseroan (persero) PT. *Superintending Company of Indonesia* atau yang lebih dikenal dengan SUCOFINDO merupakan badan usaha perseroan terbatas yang didirikan pada tanggal 22 Oktober 1956 melalui pola kerja sama dalam bentuk *joint venture* antara pemerintah Negara Republik Indonesia dengan Societe Generale de Surveilance, SGS SA, sebuah badan usaha swasta asing yang bergerak dibidang jasa inspeksi yang berkedudukan di Swiss. Dengan berjalannya waktu, seiring dengan tumbuhnya bisnis jasa SUCOFINDO, saat ini kepemilikan saham SUCOFINDO mayoritas dikuasai oleh pemerintah Negara Republik Indonesia yaitu sebesar 95% dan sedangkan sisanya sebesar 5% dikuasai oleh SGS.

Berawal dari hanya terbatas pada bisnis jasa *cargo superintendence & inspection* atas komoditas pertanian persediaan nasional seperti beras, kemudian dengan budaya inovasi yang dimiliki sejak lahirnya, melalui kreatifitas SUCOFINDO terus tumbuh mengembangkan bisnis jasa layanan seperti *warehousing & forwarding, fumigation & industrial hygiene services, analytical laboratory services, industrial & marine engineering services*, sehingga berhasil mendapatkan kepercayaan dari berbagai pihak, khususnya para produsen ekportir, pemerintah Indonesia dan bahkan pemerintah negara sahabat serta lembaga-lembaga pendonor asing.

Tidak puas sampai disitu, seiring dengan laju pertumbuhan perekonomian Indonesia yang menciptakan peluang akan kebutuhan jasa dibidang inspeksi, supervisi, pengkajian dan pengujian, SUCOFINDO mengembangkan layanan jasa yang dimilikinya seperti lahirnya jasa *collateral management, Lloyd's agency, petroleum & petrochemical, appraisal, pollution assessment, soil investigation, non destructive testing (NDT)*, hingga akhirnya SUCOFINDO mendapatkan kepercayaan dari pemerintah RI untuk melakukan pengawasan

terhadap pelaksanaan kebijakan pemerintah yang dikenal dengan jasa ATE (aplikasi tata niaga ekspor).

Jasa-jasa SUCOFINDO dalam perkembangannya meliputi inspeksi, supervisi, pengkajian dan pengujian atas komoditas pertanian, peralatan teknik, inspeksi komoditas industri, perdagangan dan pertambangan, fasilitas-fasilitas perdagangan, manajemen agunan, sertifikasi sistem manajemen mutu, lingkungan, keselamatan dan kesehatan kerja, jasa-jasa supervisi dan pengkajian dibidang investasi dan laboratorium.

Dalam perjalannya SUCOFINDO sempat mengalami krisis, yakni pada pasca diakhirinya kegiatan jasa Aplikasi Tataniaga Ekspor pada tahun 2001. hal ini telah mengakibatkan kerugian yang cukup signifikan. Namun, seluruh jajaran perusahaan tidak tinggal diam. SUCOFINDO bertekad bertekad untuk mengatasi krisis yang dihadapi dan mengambil prakarsa untuk berubah lebih menyesuaikan diri dengan tuntutan dan tantangan usaha agar menjadi perusahaan produktif, berkinerja baik dan berdaya saing melalui penerapan Program Transformasi Bisnis. Secara bertahap program tersebut membuahkan hasil. Pada tahun 2003 mulai meraih laba yang diikuti oleh hasil pada tahun-tahun berikutnya.

Program Transformasi Bisnis cukup berhasil membawa SUCOFINDO melakukan *turnaround*. SUCOFINDO kembali ke jalur keberhasilan. Kendati berhasil melakukan *turnaround*, SUCOFINDO tidak mengubah visi dan misinya. SUCOFINDO mengubah filosofi pemasaran dari paradigma product oriented menjadi market oriented dengan menetapkan 10 *Strategic Business Unit* (SBU) yang melayani pasar potensial yakni SBU Pertanian; Pendukung Bisnis Finansial; Produk Industri dan Konsumen; Mineral; Minyak & Gas; Pemerintah dan Institusi Internasional; Rekayasa dan Transportasi; Sertifikasi International; Kehutanan, Kelautan-Perikanan dan Lingkungan; serta Jasa-Jasa Umum.

Perusahaan memiliki Visi, Misi Perusahaan didalam menjalankan usahanya. Berikut uraiannya sebagai berikut:

a) Visi Perusahaan

Visi PT. SUCOFINDO (Persero) adalah menjadi perusahaan kelas dunia di bidang inspeksi, supervisi, pengkajian, dan pengujian yang independen dengan tekad memenuhi kepuasan pelanggan.

b) Misi Perusahaan

Misi PT. SUCOFINDO (Persero) adalah :

1. Memberikan pelayanan jasa yang terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui profesionalisme, jaringan yang luas, sistem manajemen terpadu, teknologi tepat guna dan penggunaan standar yang diakui internasional.
2. Perusahaan sangat menghargai sumber daya manusia dan bertekad untuk mengembangkan mereka sepenuhnya.
3. Perusahaan berupaya memenuhi kepentingan berbagai pihak terkait secara seimbang.

## II.2 Sejarah SBU SICS (Sucofindo International Certification Services)

Pada bulan Juli 1994, PT. SUCOFINDO mendirikan sebuah *Strategic Business Unit Sucofindo Registrar for Quality Assurance (SRQA)* dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggannya di bidang sertifikasi nasional bagi organisasi-organisasi yang berada di Indonesia. SRQA memperoleh akreditasi pertamanya dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) pada Oktober 1995. Pada bulan Juli 1996 SRQA menjadi badan sertifikasi pertama di Indonesia yang memperoleh akreditasi Internasional dari *Raad Voor Accreditatie (RvA)*. Dengan prestasi tersebut dan untuk pengembangan pelayanannya, maka SQRA diubah namanya menjadi *Sucofindo International Certification Services (Sucofindo ICS)*.

SICS merupakan salah satu SBU yang memberikan layanan serifikasi dan audit. SICS bekerja sama dengan Depnaker untuk sertifikasi SMK3 (Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja). SICS menjadi pelaksana teknis

(audit) dan Depnaker yang mengeluarkan sertifikatnya. Sedangkan jasa sertifikasi yang dilaksanakan oleh SICS terdiri dari :

- Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (ISO 9000 series) diakreditasi oleh RvA dan KAN.
- Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan (ISO 14000 series) diakreditasi oleh KAN.
- Sertifikasi Sistem HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) di akreditasi oleh KAN.
- Sertifikasi Produk.
- Sertifikasi OHSAS (Occupational Health And Safety Management System).
- Sistem Manajemen Hutan Produksi Lestari (Eko Label) diakreditasi oleh Lembaga Ekolabel Indonesia (LEI).

### II.2.1 Visi, Misi, dan Fungsi SBU SICS

Unit kerja *Strategic Business Unit* (SBU) *Sucofindo International Certification Services* memiliki penjabaran visi dan misi yang lebih spesifik.

a) Visi SBU SICS (*Sucofindo International Certification Services*)

Visi Unit Kerja SICS (*Sucofindo International Certification Services*) adalah menjadi badan sertifikasi yang diakui secara nasional dan internasional yang siap menghadapi persaingan global di bidang sertifikasi, pengkajian, dan pengujian yang independen dengan tekad memenuhi kepuasan pelanggan dan membuat pelanggan loyal.

b) Misi SBU SICS (*Sucofindo International Certification Services*)

Misi Unit Kerja SICS (*Sucofindo International Certification Services*) adalah memberikan pelayanan jasa terbaik dan bernilai tambah untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui profesionalisme,

jaringan pelayanan yang luas, informasi dan saran yang bernilai tambah, kecepatan pelayanan dengan teknologi tepat guna; dalam waktu 5 tahun sumber daya manusia telah memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang sertifikasi yang setara dengan pesaing di Asia Pasifik; memenuhi kepentingan berbagai pihak terkait secara seimbang.

c) Fungsi SBU SICS (Sucofindo International Certification Services)

SBU SICS memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyediakan jasa sertifikasi yang profesional dan dapat di terima secara Nasional atau Internasional.
- 2) Meningkatkan efisiensi dan efektifitas jasa SICS melalui pengembangan SDM dan Teknologi.
- 3) Pengembangan sosialisasi dan lingkungan nasional melalui promosi dari manfaat produk sertifikasi atau sistem manajemen.

### II.3. Profil PT. Sucofindo

PT. Sucofindo terletak di Jl. raya pasar minggu kav. 34 Jakarta Selatan 12780. Desain bangunannya modern berwarna biru, menjulang tinggi dan terlihat sangat megah.



Gambar : Kantor PT. Sucofindo Jakarta

Sumber : [www.sucofindo.co.id](http://www.sucofindo.co.id)

PT. Sucofindo menekankan disiplin dalam jam kerja. Jam kerja bagi seluruh karyawan dimulai pukul 08.00 – 17.00 WIB. Istirahat pukul 12.00 – 13.00 WIB. Sedangkan pada hari jumat waktu istirahat mulai pukul 11.30- 13.00 WIB.

Dalam memberikan layanan jasa, PT SUCOFINDO (Persero) ditunjang oleh 2994 pegawai professional di bidangnya yang tersebar di 48 lokasi pelayanan dan 26 laboratorium di kota-kota strategis di seluruh Indonesia. Karyawan SBU SICS di Seluruh Indonesia berjumlah 374 orang, yang terdiri dari 33 orang di kantor pusat dan 341 orang yang berada di area, *representative office*, dan *liaison office* di seluruh Indonesia (data internal SBU SICS, april 2007).

Sebelum Juni 2002 PT.Sucofindo masih memberlakukan penggolongan pegawai. Kemudian sistem ini dirubah menjadi sistem strata pegawai. Sistem strata ini lebih dipengaruhi oleh posisi. Setiap posisi ditentukan oleh bobot kerjanya. Jabatan seperti manager, senior manajer serta jabatan di atasnya memiliki bobot kerja yang lebih besar daripada staff dibawahnya sehingga memiliki strata yang lebih tinggi. Strata tersebut terdiri dari strata A sampai dengan M dimana strata A terendah dan strata M adalah strata tertinggi. Beberapa posisi pekerjaan yang mempunyai bobot pekerjaan yang sama digolongkan dalam satu strata. Perubahan strata lebih disebabkan oleh perubahan posisi. Jika posisi seorang pegawai berubah maka strata pegawai tersebut dapat berubah menjadi lebih tinggi jika bobot kerjanya meningkat. Namun dapat pula stratanya menjadi lebih rendah jika bobot kerjanya yang baru menurun. Bobot kerja setiap posisi pekerjaan dan pengelompokkan posisi-posisi kerja dalam satu strata sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Setiap strata mempunyai standar gaji tertentu dengan kisaran tertentu dari minimum sampai dengan maksimum. Bagi pekerja yang baru naik stratanya maka gaji yang didapatnya adalah jumlah minimum dalam kisaran gaji di strata tersebut. Dengan demikian strata seorang pegawai menentukan pendapatan yang didapatnya. Pendapatan tersebut terdiri dari gaji, tunjangan strata (tetap) dan tunjangan tidak tetap seperti THR (tunjangan hari raya), tunjangan kesehatan, dan lain-lain. Fasilitas istimewa seperti mobil dan rumah

diberikan khusus untuk pegawai yang mempunyai jabatan tinggi secara struktural. Fasilitas mobil diberikan kepada posisi *vice president* dan Dewan Direksi, sedangkan posisi manajer dan senior manajer mendapatkan uang pengganti fasilitas tersebut yang diterima setahun sekali.

Dalam hal berpakaian setiap karyawan harus memperhatikan ketentuan yang telah ditetapkan. Seluruh karyawan selama bekerja diwajibkan menggunakan pakaian yang sopan dan rapi. Khusus hari senin seluruh karyawan diwajibkan memakai seragam. Atasan pakaian kemeja biru muda dengan bertuliskan Sucofindo disisi dada bagian kiri. Khusus wanita seragam tersebut beranekaragam model bentuk jahitannya sesuai keinginan pemakainya., sedangkan bawahannya berwarna biru *dongker*. Pada hari jumat karyawan memakai pakaian santai namun sopan. Berdasarkan pengamatan peneliti sebagian besar karyawan pada hari jumat menggunakan kemeja dan celana jeans. Karyawan level atas seperti dewan direksi serta *vice president* SBU mengenakan pakaian dasi serta jas sedangkan karyawan staf lainnya tidak.

Selain itu, seluruh karyawan dibekali *id card* (kartu identitas) sebagai tanda bahwa karyawan tersebut merupakan karyawan PT. Sucofindo. PT. Sucofindo telah menerapkan sistem keamanan modern dimana setiap pintu masuk ke dalam ruang kerja hanya dapat dibuka dengan menggunakan *id card* tersebut. Namun dalam kenyataannya masih banyak karyawan yang belum memiliki kesadaran untuk menggunakan *id card* selama berada di dalam perusahaan. Sehingga karyawan yang akan masuk ruangan harus memencet bel agar dibukakan pintu oleh karyawan lainnya yang ada di dalam ruang kantor dan hal ini cukup mengganggu karyawan lainnya yang sedang sibuk bekerja karena terganggu konsentrasinya oleh bunyi bel tersebut.

PT. Sucofindo mengatur sendiri secara internal dalam hal fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan diberikan kepada istri/ suami pegawai dan anak pegawai sampai dengan anak ketiga. Fasilitas kesehatan terhadap anak akan diberikan sampai dengan anak tersebut berumur 24 tahun atau sudah menikah atau telah mempunyai penghasilan sendiri. PT. Sucofindo bekerja sama dengan Jamsostek dalam hal jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, dan jaminan

hari tua. Selain itu PT. Sucofindo juga bekerja sama dengan Asuransi Jiwa Sraya dalam hal tunjangan hari tua.

Perusahaan memberikan hak pegawai untuk cuti. Hak cuti tersebut terbagi menjadi yaitu cuti tahunan dan cuti besar. Cuti tahunan diberikan jika pegawai tetap yang bekerja selama setahun penuh tanpa absen. Lamanya cuti tahunan adalah selama 12 hari kerja dan pegawai yang bersangkutan juga diberikan tunjangan cuti sebesar satu kali gaji. Cuti besar diberikan kepada pegawai tetap yang bekerja selama enam tahun tanpa absen. Lamanya cuti besar adalah selama tiga bulan namun biasanya hak cuti tersebut tidak diambil seluruhnya oleh pegawai. Perusahaan menawarkan kompensasi uang terhadap waktu cuti yang tidak diambil namun perusahaan hanya memberikan penawaran kompensasi tersebut tidak lebih dari dua bulan.

PT. Sucofindo mempunyai banyak fasilitas untuk menunjang kerja para karyawannya. Gedung ini terdiri dari 15 lantai. Untuk mencapai lantai atas disediakan enam buah lift yang masing-masing dapat memuat kurang lebih 15 orang.

Di balik kemegahan dan kelengkapan gedung itu, di sudut kiri belakang gedung, terletak sebuah masjid yang terbilang asri, bernama Masjid Al-Hakim. Masjid ini didirikan pada tahun 1995 atas inisiatif pengelola gedung untuk menyediakan tempat ibadah yang memadai bagi karyawannya, terutama ketika hari Jum'at tiba. Sebelum masjid ini berdiri, kaum Muslim di perkantoran Sucofindo melaksanakan shalat di mushala di area parkir dan shalat Jum'at di Masjid yang berada di sekitar gedung. Kondisi inilah, yang menambah kuat niat pengelola gedung untuk membangun Masjid Al-Hakim.

Luas ruang utama masjid adalah 300 m<sup>2</sup>, lantai dua 60 m<sup>2</sup>, dan selasar di depan masjid seluas 400 m<sup>2</sup>. Dengan luas tersebut masjid ini mampu menampung 700 jamaah shalat Jum'at. Di bagian kiri masjid bersebelahan dengan toilet terdapat dua ruangan kantor pengurus masjid. Sementara di bagian depan toilet masjid terdapat bangunan Lembaga Amil Zakat [LAZ] Masjid Al-Hakim yang bertugas untuk mengumpulkan dan menyalurkan Zakat, Infaq, dan Shadaqah.



Keberadaan masjid ini dapat mempermudah para karyawan yang beragama islam ketika akan melakukan ibadah shalat, terutama shalat jumat bagi para karyawan laki-laki. Anda akan menyaksikan kegiatan jamaah shalat Zhuhur dan Ashar rutin dilakukan dengan jumlah yang rata-rata 4 shaf. Apalagi pelaksanaan shalat Jum'at. Masjid akan dipadati para jamaah. Di setiap ruang kerja memiliki pengeras suara dan setiap masuk waktu shalat, masjid ini mengumandangkan adzan yang kemudian diteruskan melalui pengeras suara tersebut. Disamping itu pengeras suara ini juga digunakan untuk memberitahukan beberapa pengumuman seperti berita duka, atau terjadi gempa bumi, dan lain-lain.

Mesjid Al-Hakim memiliki beberapa kegiatan untuk menunjang peribadatan umat muslim diantaranya pengajian ibadah tiap selasa ba'da Zhuhur, pengajian fikih tiap kamis ba'da Zhuhur, pengajian ushul fikih tiap Jum'at, peringatan hari besar Islam, serta santunan yatim piatu.

Bangunan kantin juga tersedia untuk semua karyawan perkantoran Sucofindo. Terdapat dua kantin yang terletak sebelah selatan masjid. Dengan pelayanan penuh dari pukul 08.00-16.00. Uniknya, di kantin ini *Friday Readers* bisa menyantap sajian dengan prasmanan dengan menu beragam makanan Nusantara.

Fasilitas lain yang disediakan oleh PT.Sucofindo adalah koperasi. Koperasi ini terletak dilantai *basement* sebelah SBU SICS. Koperasi ini menjual beranekaragam barang dan berbentuk seperti mini market. Harga yang dijual di koperasi ini cukup murah dibandingkan di supermarket atau warung lainnya.

Di setiap SBU serta divisi memiliki sebuah perpustakaan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan atau memperluas pengetahuan karyawan. Khusus di divisi PSDM perpustakaannya terdapat beberapa karya tulis atau laporan mahasiswa yang pernah melakukan penelitian atau praktek kerja di PT. Sucofindo.

PT. Sucofindo memberikan fasilitas kesehatan bagi karyawannya. Fasilitas tersebut antara lain dengan adanya klinik yang berada dilantai 9. klinik ini dijaga oleh seorang dokter setiap harinya. klinik ini dapat digunakan oleh para karyawan setiap saat dan klinik ini sebagai pertolongan pertama bagi karyawan apabila mengalami sakit ataupun pingsan.

PT. Sucofindo memiliki ruang serba guna yaitu Graha Nandhika yang terletak dilantai 2. Ruangan ini dipergunakan untuk berbagai kegiatan perusahaan seperti tempat untuk mengadakan seminar, mengadakan *gathering*, bazaar, dan juga ruang serba guna ini disewakan bagi masyarakat untuk acara pernikahan.

Di lantai *basement* 1 gedung PT. Sucofindo terdapat sebuah bank swasta yaitu BNI. Bank ini bertujuan untuk memudahkan karyawan untuk bertransaksi dengan rekan kerjanya ataupun untuk menyimpan uangnya sehingga karyawan tidak perlu jauh-jauh pergi ke bank tersebut. Disamping itu untuk mempermudah karyawan untuk bertransaksi gedung perkantoran PT. Sucofindo tersedia beberapa mesin atm dari beberapa bank yang ada di Indonesia seperti Bank BNI, Bank Danamon, Bank BCA, Bank Mandiri, dll.

Area parkir yang tersedia di PT. Sucofindo cukup luas; bagi mobil maupun motor. Bagi pengguna kendaraan roda empat, terdapat area parkir yang terletak di depan masjid yang cukup menampung sekira 70 mobil. Di area lainnya masih tersisa tempat parkir yang cukup memadai. Secara khusus, untuk kendaraan roda dua disediakan dekat kantin di bagian utara masjid yang berukuran 120 m<sup>2</sup> dan bisa menampung sekitar 100 motor. Sedangkan ruang parkir di lantai *basement* khusus parkir mobil dewan direksi serta *vice president* seluruh SBU yang ada di PT. Sucofindo. Untuk fasilitas ini semua pengguna area parkir harus mengambil tiket di depan gedung yang wajib diserahkan ketika keluar dengan tarif yang ditentukan berdasarkan lamanya parkir. Setiap kendaraan yang keluar kawasan perkantoran Sucofindo, harus memperlihatkan STNK sebagai bagian dari standar pengaman gedung.



Gambar : Logo PT. Sucofindo

Sumber : [www.sucofindo.co.id](http://www.sucofindo.co.id)

PT. Sucofindo memiliki logo perusahaan gambar tiga bola dunia. Logo perusahaan tersebut melambangkan bahwa kegiatan perusahaan PT. Sucofindo

memiliki ruang lingkup internasional yang mempersatukan tiga wawasan usaha yaitu darat, laut dan udara.

PT. Sucofindo mengemas keanekaragaman jenis jasa tiga wawasan usaha tersebut dengan mutu terbaik, didukung tenaga ahli, jaringan kerja yang luas, serta kemitraan usaha strategis dengan beberapa institusi internasional telah memberikan nilai tambah terhadap layanan yang diberikan PT. SUCOFINDO (Persero). Sepanjang perjalanan karir perusahaan PT Sucofindo berhasil meraih beberapa Akreditasi / Sertifikasi dari perusahaan lain, diantaranya ialah :

1. *National Accreditation Committee* (KAN)
2. *Raad voor Accreditatie* (RvA)
3. *National Association of Testing Authorities*, Australia (NATA)
4. *Federation of Oils, Seeds & Fats Associations*, United Kingdom (FOSFA)

Suatu prestasi yang cukup menggembirakan bahwa dalam tahun 2004. PT SUCOFINDO (Persero) dapat memperoleh keuntungan sebelum pajak sebesar Rp 34,9 miliar dan pertumbuhan pendapatan 20,2% dengan tingkat kesehatan perusahaan “AA” SEHAT dengan skor 84. Ini merupakan titik awal kebangkitan perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya di masa depan.

Pada tanggal 29 September 2005 di *Zoom Resto & Lounge* Wisma Nusantara Jakarta, PT SUCOFINDO (Persero) mendapatkan penghargaan *Superbrands*. Penghargaan *Superbrands* tersebut diserahkan oleh CEO *Superbrands* Asia, Mr. Victor Jeffery. Bagi SUCOFINDO, penghargaan *Superbrands* merupakan hasil atas kerja keras dan keberhasilan dalam membangun *brand image*.

Penghargaan *Superbrands* yang diperoleh SUCOFINDO sebagai perusahaan jasa Inspeksi, Supervisi, Pengkajian, dan Pengujian yang independen melengkapi penghargaan-penghargaan lainnya yang telah diperoleh SUCOFINDO pada tahun 2005. Pada tahun ini, SUCOFINDO mendapatkan penghargaan dari majalah *business review* untuk pembinaan program kemitraan Usaha Kecil dan Koperasi, serta penghargaan juara 3 BUMN Award 2005 untuk kategori non-keuangan yang diselenggarakan majalah *Business Review*.

Superbrands Internasional adalah lembaga *independent* internasional yang memberikan pengakuan dan status *Superbrands* kepada merek-merek yang telah mencapai sukses besar dalam membangun *image* mereknya. *Superbrands* telah berdiri selama lebih dari satu dekade dan tersebar di 48 negara, dengan 11 kantor perwakilan di Asia dan telah memuat lebih dari 5.000 merek dalam kegiatan publisitasnya. *Superbrands* Indonesia telah mempromosikan dan mempublikasikan kisah sukses merek-merek lokal dan internasional sejak awal kiprahnya di Indonesia pada tahun 2002.

Penghargaan yang diterima SUCOFINDO telah melalui riset terhadap konsumen yang diadakan oleh *Synovate*. Riset yang dilakukan terhadap responden yang terdiri dari pria dan wanita dengan usia 15-64 tahun. Pertanyaan pada survey ini difokuskan untuk mencari tahu nominasi merek-merek produk dan jasa yang populer di masyarakat.

