



Kepercayaan: kode etik kita

Melakukan hal yang benar. Selamanya.

Renungkanlah sejenak pekerjaan Anda. Renungkanlah tentang BT. Anda bekerja untuk salah satu perusahaan teknologi terbesar di dunia. Luar biasa, bukan? Namun, hal yang membuat kita hebat bukan hanya skala, tetapi juga kemauan kita untuk sukses, produk dan layanan yang kita berikan, serta gagasan yang kita yakini.

Bisnis, pemerintah, dan jutaan orang di seluruh dunia memilih kita untuk membantu mereka tetap terhubung, bekerja, dan belajar setiap hari. Mulai dari hiburan yang disuguhkan melalui layanan seluler, internet, dan TV hingga infrastruktur penting pendukung bisnis serta layanan darurat untuk menyelamatkan nyawa, tidak ada perusahaan lain yang mempunyai kemampuan dan kesempatan seperti kita. Fakta ini cukup mengesankan.

Pekerjaan yang kami lakukan, dan yang Anda lakukan, sangatlah berarti karena bersama kita membangun dunia yang lebih baik, lebih aman, dan lebih berkesinambungan. Bisnis kita dimotori oleh para pemenang, kreator, pemikir, pencipta, pemberi solusi, dan pelaksana. Setiap peran begitu penting karena peran BT bagi masyarakat sangatlah vital. Anda harus merasa bangga dengan peran yang Anda mainkan.

Cita-cita kita begitu besar. Pada tahun 2030, kita akan menjadi perusahaan paling tepercaya di dunia yang mampu menghubungkan orang, perangkat, dan mesin. Bagaimana cara meraihnya? Jawabannya sederhana—semua berawal dan berakhir di tangan kita. Kita tidak boleh berpuas diri. Kita harus bekerja secara cepat, dengan penuh energi, mental juara, dan langkah yang seirama dengan rencana pertumbuhan kita serta melampaui ekspektasi pelanggan. Semangat inilah, yang terasa di setiap aspek bisnis kita setiap hari, yang akan mendorong kita melangkah ke depan. Kita semua satu tim. Tim yang luar biasa.

Tim yang diandalkan banyak orang, bisnis kecil maupun besar, serta lembaga pemerintah. Tim tempat Anda berada. Hubungan yang kita bangun dengan kolega, mitra, dan pelanggan menjadi inti dari cita-cita kita. Untuk menjadi perusahaan paling tepercaya di semua aspek, kemampuan, integritas, relevansi, dan transparansi harus selalu menjadi pedoman kita dalam bekerja.

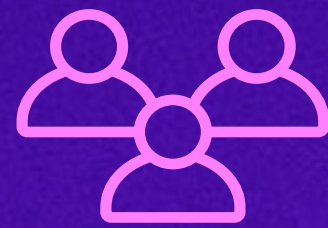
Untuk itu, kita memiliki Kepercayaan: kode etik kita. Inilah pedoman yang menjadi panduan kita di dunia agar selalu bertindak dengan tepat. Sebagai bisnis yang berperan penting dalam kehidupan sehari-hari, kita memiliki tanggung jawab untuk menjadikannya sarana untuk berbuat kebaikan. Kita harus memelihara nilai-nilai pribadi, kesederhanaan, dan keunggulan, serta melakukan hal yang benar. Kita harus menetapkan standar tertinggi, memenuhi kewajiban hukum dan regulasi, menciptakan lingkungan paling adil, serta menerima, menghargai, dan mendengar setiap pendapat. Dengan karyawan lebih dari 100.000 orang di seluruh dunia, BT merupakan cerminan masyarakat yang kita layani, dan kita mendambakan bisnis yang sungguh merefleksikan dan menghargai keberagaman.

Kita pasti menginginkan yang terbaik, bukan?

Cita-cita perusahaan dapat dicapai jika kita mampu mewujudkan hasil yang hanya dapat diraih dengan bersaing dan berperilaku secara positif, tulus, dan jujur. Jika kita selalu terbuka, melakukan hal yang benar, dan tegas melawan hal yang salah, dunia akan mengakui dan mempercayai kita bukan hanya atas pekerjaan yang telah kita lakukan dengan sangat baik, tetapi juga atas cara kita melakukannya. Inilah kunci kesuksesan kita. Jika berhasil melaksanakan hal tersebut bersama-sama, kita berhak mengatakan dengan bangga bahwa BT menghubungkan dunia demi kebaikan.

Daftar Isi

	Kita saling mendukung, menghormati, dan menghargai	04		Kita bersaing secara sehat	09
	Kita selalu mengutamakan kesejahteraan dan keselamatan	05		Kita tidak mengambil jalan pintas	10
	Kita menciptakan pengalaman terbaik untuk pelanggan	06		Kita menggunakan teknologi dengan bertanggung jawab	11
	Kita melindungi keamanan informasi	07		Kita mencintai bumi	12
	Kita mengelola keuangan secara tepercaya	08		Kita berani bersuara	13



Kita saling mendukung, menghormati, dan menghargai

Inilah janji kita:

- Kita memperlakukan orang lain dengan penuh martabat dan rasa hormat agar setiap orang bisa merasa nyaman menjadi diri sendiri. Kita mengharapkan semua orang untuk bisa menjadi teladan dan mau mengambil tindakan jika melihat atau mendengar ucapan atau perilaku yang tidak sesuai dengan standar kita yang tinggi.
- Kita memastikan bahwa tidak ada ruang untuk diskriminasi, perundungan, atau pelecehan dan kita tidak menoleransi tindakan semacam ini. Standar tinggi yang kita terapkan ini berlaku tidak hanya di tempat kerja, tetapi juga pada cara kita menggunakan media sosial.
- Kita menyediakan ruang agar setiap orang bisa berpendapat. Kita terbuka terhadap berbagai ide dan membahas berbagai hal. Kita bersedia mendengarkan pendapat orang lain. Semua orang wajib dihargai.

Cara melaksanakannya

- Kita menggunakan empati untuk selalu peduli dengan perbedaan, emosi, dan motivasi orang lain, dan kita melaporkan kepada manager jika terjadi diskriminasi, pelecehan, atau bentuk perilaku tidak hormat lainnya. Kita tidak akan mengabaikan hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian.
- Kita mempunyai tanggung jawab pribadi untuk memastikan bahwa cara kita berbicara dan berperilaku selalu inklusif. Kita memastikan bahwa layanan yang kita berikan, produk yang kita desain, dan dokumen yang kita buat mudah diakses. Sebagaimana seharusnya, inklusi berlaku bagi semua orang dan tidak terkait dengan hierarki atau peran di tempat kerja.
- Jika merasa ragu, kita perlu bertanya dahulu kepada manager. Kita juga bisa membaca halaman keberagaman dan inklusi (diversity and inclusion) di intranet untuk mencari informasi tambahan tentang Jaringan Karyawan (People Networks) dan mempelajari tindakan yang bisa dilakukan untuk menciptakan lingkungan dan pengalaman kerja yang inklusif dan terbuka.



Kita selalu mengutamakan kesejahteraan dan keselamatan

Inilah janji kita:

- Kita memperhatikan kesehatan, keselamatan, dan kesejahteraan, serta memahami bahwa diperlukan fokus dan perhatian untuk memastikan kita semua dapat berkembang dan berkarya sebaik mungkin di tempat kerja. Artinya, kita harus menjaga kebersihan dan keamanan tempat kerja agar kita bisa merasa bahagia dan bangga saat bekerja.
- Kita selalu mengutamakan keselamatan dan menyadari bahwa kita harus selalu menjaga kesehatan dan keselamatan di tempat kerja. Bagi kita, tidak ada kompromi dalam menjaga keselamatan semua orang. Kita bisa bekerja dengan aman dan bisa pulang dengan selamat karena selalu menjaga keselamatan satu sama lain dan keselamatan orang-orang di sekitar kita, seperti kontraktor, pelanggan, masyarakat, dan mereka yang tinggal di dekat tempat kerja kita.
- Kita menyadari bahwa pekerjaan bermanfaat bagi kesehatan, dan kesehatan penting bagi pekerjaan. Oleh karena itu, kami menyediakan banyak informasi, sumber daya, dan panduan untuk membantu kita semua selalu hidup dengan sehat.

Cara melaksanakannya

- Buka halaman kesejahteraan (wellbeing) di intranet dan manfaatkan semua sumber daya yang tersedia yang dapat mendukung kesejahteraan fisik dan mental kita.
- Kita semua bertanggung jawab menjaga keamanan lingkungan demi setiap orang yang terdampak oleh pekerjaan kita. Kita harus memberi tahu seseorang jika mendapati sesuatu yang terlihat atau terasa tidak aman di tempat kerja. Hubungi kolega di departemen kesehatan dan keselamatan kerja, line manager, atau union safety rep jika Anda mendapati adanya masalah keselamatan di tempat kerja.
- Jaga diri sendiri. Jangan biarkan pekerjaan membahayakan diri Anda. Jaga asupan gizi, lakukan olahraga, dan luangkan waktu untuk menghirup udara segar. Kesejahteraan setiap orang selalu dihargai dan didukung.



Kita menciptakan pengalaman terbaik untuk pelanggan

Inilah janji kita:

- Kita melayani setiap pelanggan, baik individu maupun organisasi, dengan hormat untuk menyediakan produk dan layanan yang terbaik dan istimewa.
- Kita berusaha memberikan kejelasan dan kemudahan bagi pelanggan, dengan selalu mengutamakan kebutuhan mereka.
- Kita menghadirkan teknologi, produk, dan layanan yang unggul untuk memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan melalui kemampuan, teknologi, dan keahlian istimewa yang tidak dimiliki perusahaan lain.

Cara melaksanakannya

- Kita membuat tim yang mencerminkan pelanggan yang kita layani setiap hari. Langkah ini membantu kita meningkatkan wawasan dan pemahaman terhadap kehidupan sehari-hari pelanggan. Pemahaman yang personal dan responsif inilah yang membuat kita bisa mendengar dengan lebih baik. Makin banyak kita mendengar, makin baik layanan yang kita berikan.
- Empati terhadap pelanggan inilah yang membantu kita menghadirkan produk dan layanan unggul, dengan tetap mengutamakan kemudahan. Artinya, kita harus memberikan kejelasan dan kemudahan bagi pelanggan, melalui penyederhanaan. Mempermudah orang bergabung dengan kita dan tetap mempercayai kita. Kita berkomitmen

untuk menjadi yang terbaik, dan senantiasa meluangkan waktu untuk meninjau layanan dari perspektif pelanggan guna memastikan bahwa kita sudah benar-benar memahami kebutuhan mereka.

- Kita sangat berfokus pada kesempatan untuk menghadirkan teknologi dan layanan digital yang terhubung agar kita bisa selalu menghubungkan dunia. Kita berupaya menerapkan standar kualitas dan pelayanan hebat bagi pelanggan setiap harinya, tidak boleh kurang sama sekali.



Kita melindungi keamanan informasi

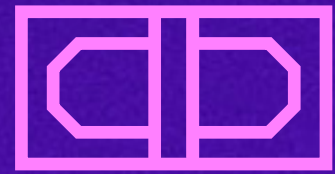
Inilah janji kita:

- Kita secara aktif melindungi keamanan informasi pelanggan yang kita pegang, mulai dari detail kontrak dan interaksi pelanggan hingga alamat email dan detail bank. Pelanggan memercayakan data mereka kepada kita dan kita menjunjung tinggi tanggung jawab ini. Kita menjaga perlindungan, keamanan, privasi, dan kerahasiaan data tersebut.
- Kita juga harus menjaga informasi pribadi dan sensitif tentang kolega. Kita menjaga privasi, kerahasiaan, perlindungan, dan keamanan informasi ini, serta hanya membagikannya jika memang diharuskan.
- Kita memahami bahwa informasi tentang perusahaan, seperti transaksi, angka penjualan, produk atau layanan baru, dll., juga bisa menjadi hal yang sangat sensitif. Kita tidak ingin data semacam ini jatuh ke tangan yang salah sehingga kita perlu memastikan kerahasiaan, perlindungan, dan keamanannya.

Cara melaksanakannya

- Kita perlu mempelajari dan memahami prinsip privasi. Prinsip ini menguraikan praktik terbaik dan memastikan kita beroperasi sesuai undang-undang privasi data.

karena itu, kita hanya menggunakan alamat email bisnis saat membagikan informasi pekerjaan dan tidak pernah membagikan kredensial masuk ke sistem kita.
- Menurut ketentuan hukum, kita harus segera melaporkan adanya dugaan pelanggaran data.
- Kita menerapkan standar keamanan tertinggi saat menangani informasi pribadi. Kita harus menerapkan kontrol yang tepat untuk melakukannya. Oleh
- Kita memastikan keamanan gedung tempat kerja dengan mengenakan tanda pengenal, berani menegur siapa pun yang tidak mengenakannya, dan tidak pernah meminjamkannya kepada orang lain.



Kita mengelola keuangan secara terpercaya

Inilah janji kita:

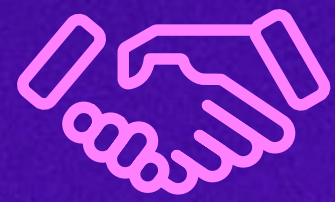
- Kita memberikan tagihan yang akurat dan mudah dipahami pelanggan.
- Kita menggunakan uang, aset, dan sumber daya dengan bijak serta selalu memperbarui catatan transaksi dan laporan secara akurat dengan kontrol keuangan yang ketat. Kita menyampaikan laporan posisi keuangan perusahaan dengan jelas, akurat, dan tepat waktu.
- Kita tidak menoleransi tindakan penipuan, pencucian uang, penghindaran pajak, atau kejahatan finansial lainnya.

Cara melaksanakannya

- Kita selalu melaporkan dengan jujur setiap pengeluaran untuk kepentingan perusahaan, termasuk pengeluaran pribadi, pengeluaran terkait pemasok, maupun biaya internal kita sendiri sehubungan dengan suatu proyek.
- Kita bertanggung jawab atas penggunaan aset perusahaan dan tidak akan pernah menggunakan uang atau sumber daya perusahaan untuk kepentingan pribadi. Selain itu, kita harus menggunakan uang dan sumber daya perusahaan dengan bijak seperti ketika menggunakan uang atau sumber daya milik kita sendiri.
- Kita mematuhi standar finansial, tata kelola, dan akuntansi internasional yang ketat dalam pencatatan dan

pelaporan finansial. Sistem, proses, dan kontrol finansial kita diatur agar dapat menjaga kondisi finansial dengan baik dan melindungi aset perusahaan. Kita menjalankan sistem, proses, dan kontrol ini dengan jujur, tepat waktu, dan benar demi memastikan keakuratan dan pembaruan informasi keuangan perusahaan.

- Sistem kita mencakup kontrol yang membantu kita terhindar dari tindakan kejahatan keuangan, seperti penipuan, pencucian uang, penghindaran pajak, atau penyuapan. Kita melaporkan semua dugaan pelanggaran keuangan, baik yang melibatkan kolega, pelanggan, atau pihak ketiga, kepada tim keuangan dan keamanan agar pelanggaran tersebut bisa diselidiki.



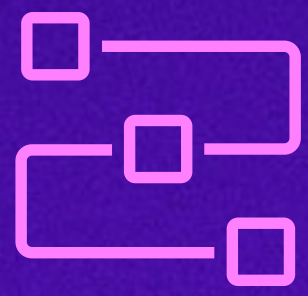
Kita bersaing secara sehat

Inilah janji kita:

- Kita menjalankan usaha di pasar yang kompetitif. Kita bersaing untuk sukses, tetapi tidak dengan menghalalkan segala cara. Kita selalu menjunjung tinggi integritas dan keadilan, serta mematuhi peraturan. Kita lebih berfokus pada kekuatan kita sendiri, alih-alih kelemahan kompetitor. Kita menjunjung tinggi kejujuran dan kepercayaan dalam membuat kesepakatan, sedapat mungkin menghindari benturan kepentingan, dan mewajibkan pihak yang bekerja atas nama kita untuk menerapkan standar yang sama tingginya dengan standar yang kita terapkan.
- Kita memastikan pelanggan mengetahui keunggulan berbagai produk unik kita serta membantu mereka agar dapat membuat keputusan matang terkait produk dan layanan yang kita berikan, terutama jika pelanggan merasa belum yakin.
- Kita tidak menoleransi semua bentuk penyuapan atau korupsi, dan kita tidak melanggar sanksi atau kontrol perdagangan lainnya.

Cara melaksanakannya

- Kita mengikuti semua pedoman agar dapat bersikap adil kepada pelanggan sembari bersaing untuk sukses. Termasuk di dalamnya adalah mematuhi Komitmen terhadap Ofcom dan persyaratan dari Otoritas Perilaku Keuangan.
- Jika berbicara tentang, atau membuat perbandingan dengan kompetitor, kita harus membedakan antara opini dan fakta. Kita berpegang pada data yang akurat dan faktual dari sumber independen tepercaya guna menunjukkan kualitas produk-produk kita.
- Kita berupaya menghindari benturan kepentingan dan jika tidak dapat menghindarinya, kita melaporkannya agar dapat dikelola dengan baik. Benturan kepentingan meliputi bekerja dengan anggota keluarga, kepentingan bisnis di luar BT, atau meminta teman melakukan pekerjaan untuk BT. Kita mencatat hadiah atau fasilitas yang kita berikan atau terima dan sponsor atau bantuan amal yang kita berikan.
- Kita mengikuti sistem kontrol pasokan barang, jasa, dan teknologi dari satu negara ke negara yang lain.
- Kita bekerja sama dengan mitra dan pemasok dengan hati-hati dan mengelola hubungan ini secara proaktif untuk membangun kemitraan yang kuat berdasarkan nilai-nilai bersama.



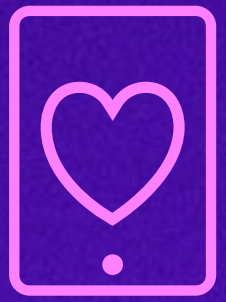
Kita tidak mengambil jalan pintas

Inilah janji kita:

- Kita adalah perusahaan yang selalu menghadirkan kualitas terbaik, baik dari hasil pekerjaan maupun cara menyelesaikannya. Kita menciptakan dan mengelola produk, layanan, serta proses internal dengan mengutamakan keamanan dan integritas, serta memastikan kepatuhannya terhadap praktik terbaik industri guna memberikan yang terbaik bagi pelanggan. Dengan cara inilah kita membangun hubungan yang tepercaya. Kita tidak menunggu hingga masalah terjadi. Jika ada yang tidak beres, kita langsung memperbaikinya. Jika ada cara yang lebih baik untuk melakukan sesuatu, kita berupaya mencarinya.
- Kita bangga dengan tolok ukur yang tinggi untuk pekerjaan di semua lini bisnis kita, tetapi kita tidak berpuas diri—kita terus belajar, berkembang, dan berbenah. Pendekatan inilah yang membuat kita tetap bisa memberikan yang terbaik dan unggul dalam persaingan, serta tangkas dan tanggap tanpa mengorbankan kualitas atau kepercayaan pelanggan dan mitra.
- Kita menyikapi risiko dengan cerdas. Kita memahami dan mengelola risiko dengan baik sehingga mampu mengambil lebih banyak risiko yang tepat pada saat yang tepat. Kita tidak takut untuk mengambil keputusan yang berani, tetapi kita tidak pernah ceroboh. Kita menimbang setiap keputusan, menerima saran yang tepat, dan selalu berpikir sebelum bertindak.

Cara melaksanakannya

- Kita tidak takut untuk berkarya, menguji, dan belajar demi memberikan pengalaman luar biasa bagi pelanggan, kolega, dan pemangku kepentingan lain yang membantu kesuksesan kita. Kita bisa melakukannya dengan benar berkat pengetahuan dan imajinasi yang berfokus pada standar yang diharapkan orang dari kita.
- Jika ukuran kualitas tertentu belum ada, tugas kitalah untuk mendefinisikan dan mengembangkannya. Kita melakukannya dengan cepat dan mudah tanpa proses berlebihan yang memperlambat pekerjaan.
- Kita berkolaborasi. Kita mendorong terwujudnya budaya yang memungkinkan kita untuk menjadi yang terbaik, berbagi ide, memberikan solusi baru, dan saling belajar untuk meningkatkan standar dan mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta budaya yang membantu kita untuk terus mengutamakan kejujuran dan integritas.



Kita menggunakan teknologi dengan bertanggung jawab

Inilah janji kita:

- Kita menggunakan teknologi dengan bertanggung jawab. Kita memastikan produk kita aman secara desain dan selalu sesuai dengan standar keamanan kita. Kita mengembangkan, menggunakan, membeli, dan menjual teknologi serta memanfaatkan kecerdasan buatan dan inovasi serta perkembangan lainnya secara cerdas dengan cara yang mampu memberikan pengaruh positif kepada perusahaan dan pemangku kepentingan serta meminimalkan kerugian. Tujuan kita adalah menjadi perusahaan terkemuka di industri ini.
- Kita selalu memperhatikan martabat dan kesetaraan semua orang tanpa memandang identitas dan tempat tinggalnya—ini meliputi kolega, pelanggan, dan semua orang yang terdampak pekerjaan kita.
- Terutama, kita sangat menghormati privasi dan kebebasan berpendapat dan tidak menoleransi perbudakan modern, perburuan anak, atau pelanggaran hak asasi manusia lainnya dalam semua bagian operasi kita atau bisnis yang bekerja sama dengan kita.

Cara melaksanakannya

- Kita mengikuti Prinsip-Prinsip Panduan PBB mengenai Bisnis dan Hak Asasi Manusia serta menggunakan prinsip teknologi bertanggung jawab kita sendiri dalam pengambilan keputusan setiap hari.
- Kita mempertimbangkan dampak teknologi kita dengan saksama. Agar dapat melakukannya dengan baik, kita mengikuti kontrol dan proses yang ada demi memastikan para pemasok tidak mengeksploitasi pekerja mereka, pelanggan tidak menyalahgunakan produk kita, dan data orang lain selalu diperlakukan dengan etis dan menghormati hak mereka.
- Kita merancang dan menghadirkan teknologi untuk memberdayakan serta memperbaiki kehidupan banyak orang. Itu artinya kita memiliki kewajiban besar untuk selalu bertanggung jawab, adil, dan terbuka sehubungan dengan penggunaan kecerdasan buatan dan inovasi lain, serta tantangan yang mungkin muncul dan berkaitan dengan etika, mulai dari masalah privasi dan penyalahgunaan analitik hingga tantangan yang terkait dengan otomatisasi tingkat tinggi, serta maknanya bagi tanggung jawab pribadi dan perusahaan serta pekerjaan.



Kita mencintai bumi

Inilah janji kita:

- Bagi kita, perubahan iklim terkait dengan perubahan berkelanjutan, dan kita berkomitmen menjadi bisnis dengan emisi karbon nol pada tahun 2045.
- Kita berkomitmen menggunakan energi terbarukan, mengikis karbon dari armada kita, dan mengurangi emisi operasional. Kita akan secara aktif merawat dan melindungi sumber daya yang kita andalkan dan mencari lebih banyak peluang untuk memberi dampak positif terhadap planet kita.
- Bersama pelanggan, kolega, dan pemasok, kita berupaya sebisa mungkin untuk mengurangi konsumsi, menggunakan kembali, dan mendaur ulang, serta meminimalkan dan membuang limbah dengan tepat.

Cara melaksanakannya

- Ikuti pedoman tentang cara mendorong aksi iklim pemasok, membantu pelanggan mengurangi emisi karbon, dan melakukan peran Anda di tempat kerja dan di rumah.
- Hargai tempat kita bekerja, baik di luar maupun di dalam, demi diri kita sendiri, pelanggan, serta masyarakat yang tinggal dekat dengan lokasi kerja kita.
- Pikirkan dengan saksama cara agar tindakan kita tidak berdampak buruk bagi planet kita. Pahami komitmen yang telah kita buat bersama untuk meminimalkan dampak tindakan kita terhadap kelestarian bumi.



Kita berani bersuara

Inilah janji kita:

- Kita berani mengungkapkan pendapat, menyampaikan pertanyaan, atau mengemukakan masalah.
- Kita memperlakukan orang lain dengan hormat dan melaksanakan ide, menyelesaikan masalah, atau jika tidak mampu melakukannya, kita menjelaskan alasannya. Kita saling mendengarkan tanpa berprasangka. Setiap orang berhak berpendapat.
- Jika ada yang ingin mengemukakan masalah apa pun yang tidak sesuai dengan kode etik kita, kami menyediakan akses ke layanan yang membuat proses ini menjadi mudah. Layanan tersebut memungkinkan kita untuk berbicara dengan bebas dan terbuka, tanpa prasangka atau pembalasan.

Cara melaksanakannya

- Pahami kode etik kita. Kode etik kita menjelaskan idealisme kita sebagai bisnis dan kita semua harus bangga karena dapat berperan aktif demi kebaikan tempat kerja, pelanggan, dan masyarakat.
- Kita semua tentu saja ingin bekerja di lingkungan yang aman, dan tentu kita peduli dengan kesejahteraan semua orang serta tidak mengizinkan perundungan dan eksklusifitas di tempat kerja. Inilah alasan pentingnya untuk bersuara saat melihat sesuatu yang tidak benar, bahkan jika kita tidak terpengaruh secara pribadi. Standar yang kita jalankan adalah standar yang kita terima.
- Jika Anda memerlukan bantuan terkait dengan sesuatu yang Anda lihat, dengar, atau alami di tempat kerja yang tidak sesuai dengan kode etik kita, kami memberikan fasilitas bagi Anda untuk menyampaikannya. Speak Up channel disediakan agar kita dapat saling mendengarkan, menyampaikan masalah, dan mendapatkan dukungan atas masalah tertentu yang kita miliki. Jika perlu, kita juga dapat menghubungi perwakilan karyawan untuk mendapatkan bantuan dan saran lebih lanjut.

