



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR

1.7. Sistem Informasi Akuntansi

Pada umumnya sebuah sistem terdiri dari kegiatan input, proses dan output. Sistem adalah unsur yang bekerja secara berkelompok dan berhubungan erat satu sama lain sehingga dapat bekerja sama dalam menjalankan fungsi untuk mencapai tujuan (Mulyadi dalam, Ratnaningsih (2014)). Sutikno dalam Fitro (2004), berpendapat bahwa sistem adalah sebuah struktur konseptual yang tersusun dari fungsi – fungsi yang saling berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan organik untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien. Hall (2009) sistem adalah gabungan dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*interrelated*) dan bersatu untuk mencapai tujuan yang sama.

Gordan dalam Ratnaningsih (2014) berpendapat bahwa informasi dikatakan sebagai data yang diolah menjadi suatu yang berguna bagi para penerimanya atau dapat berupa sesuatu yang berguna dan dapat dipahami sebagai dasar pengambilan keputusan. Menurut Bodnar dan Hopwood dalam Suryawarman, dkk (2012) mendefinisikan informasi sebagai data yang dimiliki oleh perusahaan kemudian diolah sehingga menjadi informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan.

Informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam mengambil keputusan adalah informasi dalam bentuk laporan keuangan. Ikatan Akuntan Indonesia (2012) dalam PSAK No. 1 Revisi 2009 dalam SAK per 1 Juni 2012 menyatakan bahwa komponen-komponen laporan keuangan terdiri dari:

- a. Laporan posisi keuangan (neraca) pada akhir periode
- b. Laporan laba rugi komprehensif selama periode
- c. Laporan perubahan ekuitas selama periode
- d. Laporan arus kas selama periode
- e. Catatan atas laporan keuangan, berisi ringkasan kebijakan akuntansi penting dan informasi penjelasan lain
- f. Laporan posisi keuangan pada awal periode komparatif yang disajikan ketika entitas menerapkan suatu kebijakan akuntansi secara retrospektif atau membuat penyajian kembali pos-pos laporan keuangan, atau ketika entitas mereklasifikasi pos-pos dalam laporan keuangannya.

Menurut Jogiyanto (2005) dalam Leonardo (2015), definisi dari sistem informasi adalah sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan untuk mengintegrasikan data, memproses dan menyimpan serta mendistribusikan informasi. Dari definisi sistem dan informasi dapat disimpulkan unsur yang saling bekerja sama untuk mengolah sebuah data menjadi sesuatu yang berguna dan dapat dipahami oleh penggunaanya sebagai dasar pengambilan keputusan.

Menurut American Intitute of Certified Public Accountant (AICPA) dalam Ratnaningsih (2014), akuntansi adalah suatu proses mencatat, mengklasifikasi,

meringkas, mengolah dan menyajikan data transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan sehingga mudah dimengerti untuk pengambilan keputusan.

Sistem informasi akuntansi merupakan gabungan dari sumber daya lainnya yang bertanggung jawab dalam menyediakan informasi keuangan serta informasi yang diperoleh melalui pengumpulan dan pengolahan data transaksi dalam suatu organisasi (Ratnaningsih, 2014). Bodnar dan Hopwood dalam Leonardo (2015) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya yang terdiri dari manusia dan peralatan yang mengubah dan menjadi informasi yang akan dikomunikasikan kepada pengambil keputusan. Sistem informasi akuntansi, menurut Romney dan Steinbart (2012) adalah sistem informasi yang memproses data dan transaksi untuk menyajikan kepada pengguna, informasi yang mereka butuhkan untuk merencanakan, mengontrol, dan mengoperasikan bisnis mereka. Romney dan Steinbart (2012) juga berpendapat bahwa sistem informasi akuntansi dapat berbentuk sistem manual dengan kertas dan pensil, sistem yang kompleks dengan teknologi informasi terbaru atau sesuatu diantaranya.

Dari definisi diatas sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan dari berbagai sumber daya yang terdiri dari manusia atau pengguna dan peralatan baik berbentuk manual dengan kertas dan pensil dan atau sistem kompleks dengan teknologi informasi yang baru yang digunakan untuk memproses data dan transaksi menjadi informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan serta mengkomunikasikan informasi tersebut kepada pemegang kepentingan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi juga digunakan oleh pengguna

untuk merencanakan bisnis, mengontrol jalannya bisnis dan mengoperasikan bisnis.

1.8. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Penelitian yang dilakukan oleh Hamilton dkk dalam Almilia dan Brilliantien (2007) menunjukkan sistem informasi yang banyak digunakan menunjukkan keberhasilan sebuah sistem informasi manajemen.

Galletta & Lederer dalam Hidayati (2014) berpendapat bahwa ukuran keberhasilan sistem informasi yang sering digunakan terbagi dalam dua kategori umum, yaitu ekonomi dan personal. Hasil ekonomi yang dimaksud berupa keuntungan/*profit*, sedangkan hasil personal berupa kepuasan para penggunanya dan penggunaan sistem informasi.

Soegiharto dalam Almilia (2007), mengukur kinerja sistem informasi akuntansi dari sisi pemakai dengan membagi sistem informasi akuntansi kedalam dua bagian, yaitu kepuasan pemakai SIA dan pemakaian sistem SIA itu sendiri oleh karyawan pada departemen akuntansi, keuangan dan perpajakan dalam membantu menyelesaikan pekerjaan mereka untuk mengolah data – data keuangan menjadi informasi akuntansi. Kinerja sistem informasi yang baik harus mengandung informasi yang memenuhi kriteria relevan, akurat, dan tepat waktu (Romney dan Steinbart, 2012).

Kinerja sistem informasi diukur berdasarkan 2 sisi, yaitu: sisi pengguna sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan kepuasan pengguna terhadap

sistem informasi akuntansi. Sisi penggunaan sistem melihat pada seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi dan ketersediaan pengguna menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada. Selain itu kinerja sistem informasi akuntansi diukur berdasarkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam bisnis.

1.9. Kemutakhiran Teknologi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia daring (2008), mutakhir berarti terakhir; terbaru; modern. Teknologi yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan teknologi informasi. Haag dan Keen (1996) mendefinisikan teknologi informasi sebagai seperangkat alat yang membantu anda untuk bekerja dengan informasi dan melakukan tugas – tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Willians dan Sawyer (2004) mendefinisikan teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara dan video. Loudon (2004) mendefinisikan teknologi informasi adalah salah satu alat yang digunakan manajer untuk mengatasi perubahan yang terjadi, dalam hal ini perubahan yang dimaksud adalah perubahan informasi yang sudah diproses dan dilakukan penyimpanan sebelumnya didalam komputer. Hussin *et al.* dalam Ratnaningsih (2014) menjelaskan bahwa kecanggihan teknologi mencerminkan keanekaragaman jumlah teknologi yang digunakan sedangkan kecanggihan informasi ditandai oleh sifat portofolio penerapannya.

Raymond dan Pare dalam Ratnaningsih (2014) mendefinisikan bahwa kecanggihan teknologi informasi sebagai suatu konstruksi yang mengacu pada penggunaan alam, kompleksitas dan saling ketergantungan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi. Penggunaan teknologi informasi sangat diperlukan oleh manajemen suatu perusahaan dalam mendukung menjalankan pekerjaannya dimana teknologi informasi digunakan sebagai sarana dalam mengolah informasi yang dibutuhkan manajemen dan teknologi informasi digunakan oleh pihak manajemen sebagai alat untuk mengubah dan memproses lebih lanjut data dan informasi yang dimiliki oleh perusahaan.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemutakhiran teknologi merupakan penggunaan teknologi informasi terbaru dalam membuat, memproses dan menyimpan informasi dan data oleh pihak manajemen perusahaan dan saling ketergantungan antara teknologi informasi dengan manajemen perusahaan. Teknologi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses operasional perusahaan. Teknologi yang ada akan terus berkembang diberbagai macam bentuk, baik dalam segi perangkat keras seperti komputer maupun perangkat lunak seperti program akuntansi. Perkembangan teknologi dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari kemutakhiran teknologi yang dimiliki oleh perusahaan.

Dalam suatu perusahaan terdapat berbagai macam sistem yang mendukung berjalannya operasional perusahaan. Salah satu dari sistem tersebut adalah sistem informasi akuntansi. Untuk mendukung jalannya operasional perusahaan dibutuhkan sebuah sistem yang memiliki kinerja yang baik dalam mendukung

kegiatan perusahaan. Kemutakhiran teknologi memiliki pengaruh dalam menciptakan dan menjalankan sebuah sistem yang memiliki kinerja yang baik dalam bentuk perannya membantu manajemen dalam proses mengolah, memproses, mengubah, menyimpan serta menghasilkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Agar suatu sistem memiliki kinerja yang baik maka dibutuhkan teknologi yang mendukung sistem itu sendiri sehingga sistem dapat berjalan dengan baik sehingga dapat dikatakan memiliki kinerja yang baik.

Pengguna dianggap telah mengetahui apa yang dimaksud dengan kemutakhiran teknologi informasi sehingga pengguna dapat mengartikan kemutakhiran teknologi yang dimaksud.

Berdasarkan pengaruh kemutakhiran teknologi terhadap kinerja sistem, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₁ : Kemutakhiran teknologi berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.10. Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi

Gibson dalam Sundawati (2010) menyatakan bahwa kapabilitas atau kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan tersebut dapat berupa kemampuan fisik seperti kemampuan komputer maupun kemampuan mental seperti melakukan sebuah pengambilan

keputusan, dimana seseorang dapat memilih untuk menggunakan maupun tidak menggunakan kemampuan tersebut.

Gibson dalam Handoko (2009) menyatakan kemampuan teknik personal sistem informasi sebagai rata – rata pendidikan atau tingkat pengalaman dari pengguna. Jong Min Choe dalam Handoko (2009) juga menambahkan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi. Dari definisi diatas kemampuan teknik personal sistem informasi dapat ditentukan dari pengalaman dan latar belakang pendidikan seseorang. Dimana semakin banyak pengalaman dan semakin tinggi pendidikan seseorang akan menggambarkan semakin tinggi tingkat teknik personal sistem informasi yang dimiliki oleh orang tersebut. Pada umumnya kemampuan teknik personal sistem informasi akan memberikan pengaruh kepada perekrutan karyawan dimana perusahaan akan mencari karyawan dengan tingkat kemampuan teknik yang dibutuhkan perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang akan diberikan oleh perusahaan sehingga kemampuan teknik personal sistem informasi dapat menentukan tipe perekrutan karyawan oleh perusahaan.

Pengertian Kemampuan Teknik Personal menurut Miftah Thoha dalam Sundawati (2010) adalah salah satu unsur dari kematangan yang berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan, latihan, dan pengalaman.

Menurut Paul Hersey dan Blanchard dalam Sundawati (2010), mengemukakan ada tiga jenis kemampuan dasar yang harus dimiliki, baik sebagai manajer maupun sebagai pelaksana, antara lain :

1. Kemampuan Teknis (*Technical Skill*), meliputi kemampuan untuk menggunakan pengetahuan, metode, teknis dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan dan training.
2. Kemampuan Sosial (*Social Skill*), meliputi kemampuan dalam bekerja melalui motivasi orang lain yang mencakup pemahaman tentang motivasi dan penerapan kepemimpinan yang efektif.
3. Kemampuan Konseptual (*Conceptual Skill*), merupakan kemampuan memahami kompleksitas organisasi secara menyeluruh. Kemampuan itu memungkinkan seseorang bertindak sesuai dan selaras dengan tujuan organisasi secara menyeluruh daripada hanya atas dasar tujuan dan keutuhan kelompok sendiri

Menurut Robbins (2005), kemampuan pemakai dapat dilihat dari bagaimana pemakai sistem menjalankan sistem informasi yang ada. Saat pengguna sebuah sistem dapat menguasai serta menggunakan sebuah sistem informasi dengan baik maka kemampuan teknik personal yang dimiliki oleh seseorang dapat dinilai baik karena pemakai dapat menjalankan sebuah sistem yang ada. Selain itu kemampuan pemakai dalam mengoperasikan sistem informasi yang baru sangat dibutuhkan, hal ini penting dalam hal mengoperasikan sistem agar dapat beroperasi secara maksimal (Alfonsa, 2011). Saat kemampuan teknik

personal sistem informasi telah dimiliki maka pemakai atau pengguna sistem dapat mengoperasikan atau menjalankan sebuah sistem dengan baik dan dapat memaksimalkan operasi sistem tersebut. Untuk membuat sebuah sistem berjalan dengan maksimal butuh pemakai atau pengguna yang memiliki kemampuan teknik personal sistem informasi yang memadai dalam menggunakan dan menjalankan sebuah sistem yang ada dalam perusahaan.

Huff dan Munro dalam Handoko (2009) menemukan bahwa kapabilitas personil sistem informasi berpengaruh kepada kualitas desain dan kinerja sistem informasi. Tjhai Fung Jen dalam Almilia (2007) berpendapat bahwa semakin tinggi kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi, akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara kemampuan teknik personal sistem informasi akuntansi dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjelasan mengenai pengaruh kemampuan teknik personal sistem informasi terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₂: Kemampuan teknik personal sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

1.11. Program Pelatihan Pengguna

Menurut Gomes dalam Handoko (2009), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki prestasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya. Pengguna bisa mendapatkan kemampuan dengan pelatihan dan pendidikan untuk mengidentifikasi persyaratan, keunggulan dan keterbatasan sistem informasi dalam rangka peningkatan kinerja (Motazemi dalam anggraeni, 2011). Pelatihan adalah sebuah aktivitas yang dianggap umum dalam suatu perusahaan. Pelatihan tersebut ditujukan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam perusahaan dan diharapkan dapat memberikan keuntungan lebih dari kemampuan karyawan yang diberikan pelatihan daripada biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Pelatihan menurut Gary Dessler dalam Handoko (2009) merupakan suatu proses mengajarkan karyawan baru atau yang sudah ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Tujuan utama diadakannya pelatihan di perusahaan adalah untuk memberikan karyawan pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menjalankan pekerjaannya sehingga diharapkan karyawan dapat menghasilkan nilai atau *value* bagi perusahaan lewat kemampuan karyawan tersebut dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Tujuan pelatihan secara umum dapat dikatakan untuk meningkatkan keahlian karyawan, selain itu pelatihan dapat digunakan sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pengetahuan karyawan dan dapat memicu solidaritas dan

sikap bekerja sama antar karyawan dalam perusahaan. Menurut Moekijat dalam Handoko (2009) tujuan umum dari pelatihan adalah:

1. Untuk mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif.
2. Untuk mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
3. Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kerja sama dengan teman-teman pegawai dan pimpinan.

Menurut Hariandja (2002), ada beberapa alasan penting untuk diadakannya pelatihan, yaitu:

1. Karyawan yang baru direkrut sering kali belum memahami secara benar bagaimana melakukan suatu pekerjaan.
2. Perubahan-perubahan lingkungan kerja dan tenaga kerja. Perubahan di sini meliputi perubahan dalam teknologi proses seperti munculnya teknologi baru atau munculnya metode kerja baru. Perubahan dalam tenaga kerja seperti semakin beragamnya tenaga kerja yang memiliki latar belakang keahlian, nilai, sikap yang berbeda memerlukan pelatihan untuk menyamakan sikap dan perilaku terhadap pekerjaan.
3. Meningkatkan daya saing perusahaan dan memperbaiki produktivitas. Saat ini daya saing perusahaan tidak hanya dengan mengandalkan aset berupa modal yang dimiliki, tetapi juga harus dengan sumber daya manusia yang menjadi elemen paling penting untuk meningkatkan daya saing. Hal ini

disebabkan sumber daya manusia merupakan aspek penentu utama daya saing yang baik.

4. Menyesuaikan dengan peraturan – peraturan yang ada, misalnya standar pelaksanaan pekerjaan yang dikeluarkan oleh asosiasi industri dan pemerintah, untuk menjamin kualitas produksi atau keselamatan dan kesehatan kerja.

Pelatihan merupakan aktivitas umum yang ada dalam perusahaan. Tujuan utama dari sebuah pelatihan adalah untuk mengembangkan kemampuan dan pengetahuan karyawan untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan serta menimbulkan rasa kerja sama antara karyawan sehingga dapat mencapai tujuan yang dimiliki oleh perusahaan. Perusahaan mengharapkan lewat pelatihan tersebut karyawan dapat memiliki nilai yang lebih bagi perusahaan dibandingkan dengan biaya dan waktu yang tersita akibat dari pelatihan tersebut.

Tujuan adanya program pelatihan pengguna adalah untuk meningkatkan kemampuan pengguna dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu pekerjaan yang ada dalam perusahaan adalah akuntansi yang berhubungan dengan sebuah sistem yang ada, yaitu sistem informasi akuntansi. Untuk menciptakan sebuah sistem informasi akuntansi yang memiliki kinerja yang baik di perusahaan dibutuhkan pengguna yang kompeten dalam menjalankan sistem tersebut. Untuk itu dibutuhkan program pelatihan pengguna untuk memberikan atau menyediakan pengguna yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam menjalankan sistem informasi akuntansi agar

tercipta sebuah sistem informasi akuntansi yang memiliki kinerja yang baik dalam perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas mengenai program pelatihan pengguna terhadap kinerja sistem informasi akuntansi maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₃: Program pelatihan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi Akuntansi.

1.12. Dukungan Manajemen Puncak

Tingkat dukungan yang diberikan oleh *top management* bagi sistem informasi organisasi dapat menjadi suatu faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan semua kegiatan yang berkaitan dengan sistem informasi (Raghunathan dalam Rusdi, 2011). Partisipasi manajemen dalam memberikan dukungan merupakan suatu panduan mengenai komitmen dan dukungan atas segala sumber daya yang diperlukan oleh perusahaan (Mooney dalam Ratnaningsih, 2014).

Dukungan dari manajemen puncak merupakan salah satu kunci dari keberhasilan sistem informasi. Partisipasi manajemen puncak berarti adanya dukungan berupa komitmen perusahaan dan dukungan dalam bentuk sumber daya yang diperlukan untuk menciptakan, menjalankan dan menjaga agar sistem dapat berfungsi sesuai dengan tujuannya.

Menurut Nasution dalam Rafli (2013) bentuk – bentuk dukungan manajemen puncak dalam penerapan suatu sistem adalah keterlibatan atasan, dukungan atasan dalam inovasi, dan terhadap sumber daya yang diperlukan. Manajemen puncak memegang peranan penting dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem (*system development life cycle*) yang meliputi perencanaan, perancangan dan implementasi dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran dan penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melalui review program dan rencana pengembangan sistem informasi (Rafli, 2013).

Dukungan manajemen puncak mempunyai peranan yang sangat penting dalam terciptanya dan berjalannya sistem yang efektif. Dukungan manajemen puncak berperan sebagai sumber komitmen dan sumber daya. Selain itu dukungan manajemen puncak berupa penilaian tujuan, evaluasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan melalui review program. Manajemen puncak berperan sebagai pengawas terhadap sistem untuk memastikan bahwa sistem tersebut dapat berjalan secara efektif mulai dari saat pembuatannya sampai saat sistem telah berjalan. Manajemen puncak akan terus mengawasi jalannya sistem agar tetap berjalan secara efektif.

Peran terbesar dukungan manajemen puncak adalah pada saat pengembangan sistem informasi akuntansi dimana manajemen puncak mencurahkan berbagai sumber daya yang dibutuhkan dalam membuat suatu sistem informasi akuntansi yang baik, yaitu: dalam bentuk sumber daya dan juga

perhatian manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi yang sedang dikembangkan. Pada saat adanya dukungan yang besar dari manajemen puncak maka akan tercipta sebuah sistem yang baik dan mempengaruhi kinerja dari sistem informasi akuntansi tersebut.

Tjhai Fung Jen dalam Almilia (2007) berpendapat bahwa semakin besar dukungan yang diberikan manajemen puncak akan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi dikarenakan adanya hubungan yang positif antara dukungan manajemen puncak dalam proses pengembangan sistem dengan kinerja sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan penjelasan mengenai dukungan manajemen puncak terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha₄: Dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

UMN

1.13. Model Penelitian

Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut:

