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 I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata secara keseluruhan tidak pernah lepas dari dua hal, Hotel dan Restoran. Kedua hal ini selalu mendampingi dan menjadi sarana pokok kepariwisataan. Industri pariwisata dewasa ini sudah memasuki apa yang di-sebut dengan *"mass-tourism"*, dimana orang-orang tidak lagi melakukan perjalanan sendiri-sendiri, tetapi berombongan (*group*). Wisatawan yang ingin berlibur ke suatu daerah wisata, umumnya akan mencari akomodasi hotel untuk bermalam, serta mencari rekomendasi restoran untuk sekedar berwisata kuliner. Berkembangnya industri pariwisata di Indonesia, juga turut menaikkan pamor perhotelan dan restoran yang ada di wilayah sekitar daerah wisata. Tak jarang banyak wisatawan/turis yang ingin mencicipi makanan khas daerah wisata. (sumber: http://www.kabarindonesia.com/, diunduh tanggal 17 November 2015)

Industri bisnis dari sektor Hotel dan Restoran memberikan kontribusi yang sangat besar bagi pembangunan daerah di Kota Tangerang. Tercatat dalam website resmi kota Tangerang pada Maret 2013, sektor yang tergabung dalam Persatuan Hotel Restoran Indonesia (PHRI) ini telah menyumbang ke kas daerah sebesar Rp 75.000.000.000 lebih per tahun lewat pajak pengunjung, dan diperkirakan akan terus meningkat per tahunnya. Pajak

pengunjung adalah pajak yang wajib dibayarkan oleh pengunjung setelah pengunjung menggunakan fasilitas atau menerima jasa dari hotel atau restoran.

Menurut Peraturan Daerah Kota Tangerang No.11 dan No. 12 Tahun 2008, Hotel merupakan fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, losmen, gubuk pariwisata, wisma pariwisata, pesanggrahan, rumah penginapan dan sejenisnya, serta rumah kos dengan jumlah kamar lebih dari 10 (sepuluh). Restoran adalah fasilitas penyedia makanan dan/atau minuman dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga/katering. Hingga Januari 2014, ada 1,569 unit Hotel dan 719 unit Restoran yang tercatat sebagai wajib pajak di Dinas Pariwisata kota Tangerang.

Berdasarkan PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) No. 1 (IAI,2014:2), setiap transaksi harus disajikan dalam laporan keuangan terstruktur mulai dari posisi keuangan dan kinerja keuangan suatu perusahaan. Laporan keuangan yang lengkap terdiri dari Laporan Posisi Keuangan pada Akhir Periode, Laporan Laba Rugi Komprehensif, Laporan Perubahan Ekuitas, Laporan Arus Kas, dan Laporan Posisi Keuangan pada Awal Periode. Tujuan penyusunan laporan keuangan yakni memberikan informasi mengenai posisi keuangan perusahaan, kinerja keuangan, dan arus kas perusahaan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi sebagian besar kalangan pengguna laporan dalam membuat keputusan ekonomi. Laporan

keuangan menunjukkan bentuk pertanggungjawaban manajemen atas penggunaan sumber daya yang dipercayakan kepada mereka. Laporan keuangan menyajikan informasi asset, liabilitas, ekuitas, pendapatan dan beban termasuk keuntungan dan kerugian, kontribusi dari pemilik dan distribusi kepada pemilik dalam kapasitasnya sebagai pemilik, serta arus kas. Laporan keuangan yang lengkap terdiri dari Laporan Posisi Keuangan pada Akhir Periode, Laporan Laba Rugi Komprehensif, Laporan Perubahan Ekuitas, Laporan Arus Kas, dan Laporan Posisi Keuangan pada Awal Periode.

Kebutuhan akan kualitas informasi keuangan yang terpercaya sangat berkaitan erat dengan pada proses penentuan keputusan yang diambil oleh perusahaan jangka pendek maupun jangka panjang. Sistem Informasi Akuntansi yang handal dan terpercaya kini dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak pada industri Hotel dan Restoran. Pihak eksternal yang membutuhkan informasi keuangan yakni pemegang saham, kreditur dan pemerintah. Pemegang saham membutuhkan informasi keuangan untuk dapat menilai pembelian dan penjualan saham yang dinilai dari laba perusahaan, sementara kreditur melakukan pencairan dan pemberian kredit usaha melalui informasi keuangan yang tertera di *cash flow, statement of financial position, comprehensive income statement*. Kebijakan dan regulasi pemerintah juga ditentukan dari informasi keuangan. Pihak internal perusahaan yang memakai informasi keuangan yaitu direksi, manajer, dan direktur yang melihat laporan penjualan harian, laporan pembelian kredit dan tunai, serta laporan

pembayaran gaji. Guna memenuhi kebutuhan yang telah disebutkan diatas, maka sistem informasi akuntansi pun dirancang untuk menghasilkan informasi yang berguna baik bagi pihak internal maupun eksternal perusahaan itu.

Penggunaan komputer sebagai alat bantu sistem informasi akuntansi sangat penting karena dapat mengantisipasi *human error* dan pemrosesan data menjadi lebih akurat, efektif dan efisien, serta keamanan data terjamin karena semua proses pemasukan data tersambung dengan sistem sehingga tindakan *fraud* dapat diminimalisir.

Sistem Informasi Akuntansi berkaitan dengan sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan, karena sistem informasi akuntansi merupakan sistem penunjang untuk melaksanakan aktivitas utamanya. Menurut Bodnard dalam Srimindarti (2012), Sistem Informasi Akuntansi adalah kumpulan sumber daya seperti manusia dan peralatan yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi dan berguna untuk pengambilan keputusan. Menurut Baridwan (2009), Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan. Sistem Informasi Akuntansi sangat dibutuhkan dalam setiap aktivitas akuntansi perusahaan. Sistem Informasi Akuntansi yang baik dapat menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, dan tidak mengandung kesalahan dalam informasi tersebut,

sehingga akan memberikan kepuasan bagi penggunanya serta meningkatkan kinerja sistem informasi tersebut.

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi pertama-tama harus didasari pada program pelatihan dan pemahaman yang benar bagi penggunanya agar tujuan dari pembuatan SIA itu sendiri dapat terpenuhi, yaitu memberikan keefektifan dan efisiensi yang baik ketika proses pencatatan dan pembuatan laporan keuangannya. Manusia tetap memiliki kendali penting dalam memenuhi tujuan pembuatan SIA itu, meskipun prosesnya dilakukan oleh komputer. Kinerja SIA perlu diperhatikan mengingat penggunaan sistem itu tidaklah murah, dan biaya yang diperlukan cukup besar sehingga investasi penggunaan SIA perlu dikaji untuk menilai seberapa besar target yang berhasil dicapai.

Kinerja sistem informasi akuntansi perlu mendapat perhatian khusus, karena suatu sistem mungkin saja tidak beroperasi dengan baik karena adanya kendala tertentu, seperti informasi yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan pengguna, informasi yang dihasilkan tidak akurat dan tidak *up to date.* Kendala itu tentunya akan menghambat kerja perusahaan dan mempersulit proses pengambilan keputusan. Kinerja sistem informasi akuntansi yang buruk akan memberikan hasil yang buruk sehingga mungkin saja merugikan perusahaan karena salah penetapan keputusan. Kinerja Sistem Informasi Akuntansi merupakan *output* atau hasil dari setiap aktivitas SIA. Melalui aktivitas SIA yang baik dan memuaskan, diharapkan kinerja SIA juga efektif, sehingga keputusan dapat diambil dengan cepat dan tepat.

Sistem Informasi yang handal sangat diperlukan di dalam perusahaan, sebagai sumber utama dalam melakukan segala aktivitas bisnis. Sistem informasi akuntansi menjadi fasilitas utama perusahaan agar dapat menghasilkan informasi yang berkualitas untuk strategi bisnis kedepannya. Sistem Informasi Akuntansi yang baik dinilai dari kinerja dan kepuasannya. Kinerja dari sebuah Sistem Informasi Akuntansi dapat dilihat melalui kepuasan pengguna dan pemakaian Sistem Informasi Akuntansi (Almilia dan Briliantien, 2007). Penelitian yang berkaitan dengan bidang sistem informasi akuntansi ini telah banyak dilakukan, seperti Almilia dan Briliantien (2007), Srimindarti dan Puspitasari (2012) yang menyatakan bahwa Kinerja SIA dinilai berdasarkan kepuasan pengguna SIA, dan pemakaian SIA itu sendiri.

Kepuasan penggunaan SIA ditunjukkan oleh seberapa jauh pengguna merasa puas dan percaya dengan sistem informasi akuntansi yang telah tersedia. Pengguna SIA akan merasa puas bila hasil kerja telah sesuai dan tidak mengandung kesalahan, maka kinerja SIA akan efektif karena berhasil menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dengan tingkat kinerja SIA haruslah berbanding lurus. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula kinerja sistem informasi akuntansi tersebut. Pengguna akan merasa puas ketika sistem informasi akuntansi dapat memenuhi semua kebutuhan aktivitas akuntansi perusahaan secara tepat, akurat, dan tepat waktu. Selain itu kualitas informasi haruslah menjadi perhatian utama juga untuk menentukan kepuasan pengguna. Pengguna yang merasa puas dengan sistem informasi

akuntansi, akan meningkatkan penggunaan sistem informasi akuntansi secara intens.

Pemakaian SIA dalam mengukur kinerja SIA artinya sistem informai yang banyak digunakan menandakan keberhasilan sebuah sistem informasi (Tjhai Fung Jen dalam Almilia dan Briliatien, 2007). Semakin tinggi tingkat pemakaian SIA maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna SIA kepada kinerja sistem informasi akuntansi itu. Namun dalam penelitian ini, indikator yang penulis gunakan dalam mengukur kinerja SIA adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Kinerja SIA dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut, yaitu kemampuan teknik personal, dukungan *top management*, program training pengguna, dan kualitas informasi (Suryawarman dan Widhiyani, 2012). Kemampuan teknik personal merupakan gabungan teknik dan keahlian umum yang dimiliki personal. Kemampuan teknik personal bisa didapatkan dari program pelatihan atau pendidikan. Pengalaman juga dapat menjadi pengetahuan yang berguna untuk meningkatkan kemampuan teknik personal seorang pengguna sistem informasi akuntansi. Kemampuan teknik personal yang baik akan meningkatkan kepuasannya untuk terus menggunakan sistem informasi akuntansi yang dioperasikan di perusahaan. Kemampuan personal tersebut diharapkan akan menghasilkan suatu sistem informasi akuntansi yang lebih bermanfaat dalam membantu aktivitas akuntansi. Apabila setiap personal yang menggunakan sistem informasi akuntansi tersebut memiliki kemampuan teknik untuk mengoperasikan sistem informasi akuntansi

tersebut, maka keputusan dapat diperoleh dengan tepat. Kemampuan teknik personal yang baik dapat meningkatkan motivasi pengguna untuk pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi sehingga kinerja SIA menjadi lebih baik (Suryawarman dan Widhiyani, 2012).

Menurut Tjhai Fung Jen dalam Almilia dan Briliantien (2007), semakin besar dukungan yang diberikan *top management* maka semakin besar kinerja SIA karena adanya hubungan positif antara dukungan *top management* dalam proses pengembangan dan pengoperasian SIA dengan kinerja SIA. Setiap oganisasi memerlukan dukungan *top management* untuk mencapai tujuan dan mengukur seberapa jauh keberhasilan yang diperoleh. Tingkat dukungan yang diberikan oleh *top management* untuk sistem informasi suatu organisasi menjadi faktor yang penting dalam menentukan keberhasilan semua aktivitas yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi. *Top management* berkomitmen pada waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung supplier agar terjalin kemitraan secara jangka panjang, sehingga kelangsungan hidup perusahaan juga stabil (Chen dan Paulraj, 2004). Hal yang penting untuk *Top Management* ketika mengoperasikan bisnis yaitu harus selalu mengupayakan pengembangan dan memberikan *value added* bagi perusahaan untuk kinerja perusahaan (Hasmi, 2004). Melihat definisi di atas, maka dukungan *top management* yaitu dalam menyediakan pedoman dengan berkomitmen dalam hal waktu, biaya, dan sumber daya untuk mendukung aktivitas dan kinerja sistem informasi.

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Program training pengguna meningkatkan kemampuan dan pemahaman pemakai terhadap SIA sehingga pemakai akan dapat menggunakan sistem informasi dengan lancar dan meningkatkan rasa kepuasan terhadap sistem informasi akuntansi perusahaan (Suryawarman dan Widhiyani, 2012).Program training pengguna berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi akuntansi. Training ini bertujuan untuk melatih kemampuan pengguna dalam mengidentifikasi persyaratan informasi yang diperlukan, serta keterbatasan sistem informasi dapat diketahui dan tetap meningkatkan kinerja SIA.

Kualitas Informasi didefinisikan sejauh mana data yang diolah atau diproses menjadi suatu informasi yangbernilai dan menghasilkan keakuratan, ketepatan waktu dan relevansi sehingga memberikan manfaat bagipenggunanya (Zunaidi, dkk 2011). Kualitas informasi dinilai dari konsistensi informasi dalam memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang memerlukan informasi tersebut. Kualitas informasi bergantung pada tiga hal berikut yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya, dan relevan. Akurat berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bisa menyesatkan penggunanya. Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan. Tepat waktu artinya informasi yang diterima tidak boleh terlambat karena informasi yang usang tidak akan bernilai lagi. Bila informasi yang diperlukan tidak tepat waktu, maka pengambilan keputusan

juga akan terlambat sehingga dapat berakibat fatal bagi perusahaan itu sendiri. Mahalnya nilai informasi disebabkan karena cepatnya informasi tersebut bisa diperoleh, sehingga diperlukan teknologi-teknologi yang canggih untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkan informasi tersebut. Relevan artinya informasi itu harus bermanfaat bagi penggunanya. Relevansi informasi ditunjukkan dengan sejauh mana informasi yang diterima dapat digunakan dan cocok dengan tujuan yang akan dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan. Hanya data yang relevan dengan kebutuhan pengguna yang memiliki kandungan informasi sesuai yang diperlukan. Laporan yang menyajikan data yang tidak relevan, hanya memboroskan sumber daya dan tidak produktif bagi pemakai (Zunaidi, dkk 2011).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Sistem Informasi Akuntansi, sehingga kendala yang berkaitan dengan hal serupa dapat teratasi terutama masalah yang berhubungan dengan kemajuan teknologi yang menuntut adanya suatu perubahan yang memerlukan pengambilan keputusan secara cepat dan tepat.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Suryawarman dan Widhiyani 2012, namun variabel yang dipakai berbeda, objek penelitian dan tahun penelitian juga berbeda. Variabel dari penelitian sebelumnya ada 8 faktor, yakni Keterlibatan Pemakai dalam proses pengembangan, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Ukuran Organisasi, Dukungan *Top Management*, Formalisasi Pengembangan Sistem Informasi

Akuntansi, Program Pelatihan dan Pendidikan Pemakai, Kualitas Informasi, dan Penggunaan *Software* dalam Organisasi. Objek penelitian sebelumnya juga mengacu pada restoran waralaba asing di kota Denpasar, sedangkan pada penelitian ini yakni pada Hotel dan Restoran di kota Tangerang. Replikasi penelitian ini hanya mengambil empat faktor untuk diuji pengaruhnya terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi, yakni Kemampuan Teknik Personal, Dukungan *Top Management*, Program Training Pengguna dan Kualitas Informasi.

Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi pada restoran waralaba asing denganHotel dan Restoran pasti berbeda, tergantung kebutuhan perusahaan masing-masing sehingga kinerja SIA yang dihasilkan pun mungkin berbeda. Perbedaan dengan peneliti terdahulu juga pada tahunnya, yaitu penelitian sebelumnya pada tahun 2012 dan penelitian sekarang ini dilakukan pada tahun 2015.

Pelayanan menjadi hal yang terutama dalam Hotel dan Restoran, ini dikarenakan tindakan langsung yang berhadapan dengan pelanggan. Melalui kinerja sistem informasi yang digunakan, kualitas manajemen organisasi dari Hotel dan Restoran itu juga dapat dinilai baik atau buruknya.

Maka dari itu, ada ketertarikan untuk menjadi dasar dalam penelitian yang berjudul **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA HOTEL DAN RESTORAN DI KOTA TANGERANG**.

.

1.2 BATASAN MASALAH

Batasan wilayah dalam penelitian ini yakni hanya di Kota Tangerang, sedangkan pengukuran kinerja SIA dinilai dari kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Selain itu terdapat 8 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja Sistem informasi akuntansi, namun penulis hanya melakukan pengujian pada empat faktor yang diperkirakan memiliki pengaruh paling signifikan.

Penelitian ini dilakukan pada Hotel dan Restoran yang telah menggunakan Sistem Informasi Akuntansi baik dalam pencatatan setiap transaksi, penyusunan laporan keuangan hingga proses pengambilan keputusan. Penelitian dilakukan pada Hotel berbintang 2, 3, 4 dan 5 di Kota Tangerang, dan pada Restoran yang termasuk dalam kategori formal dan non-formal serta telah menggunakan Sistem Informasi Akuntansi yang terdapat di Kota Tangerang.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Pokok permasalahan dalam penelitian ini, akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kemampuan teknik personal memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang?
2. Apakah dukungan *top management* memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang?
3. Apakah program training pengguna memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang?

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

4. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, berikut beberapa tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui kemampuan teknik personal memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang.
2. Untuk mengetahui dukungan *top management* memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang.
3. Untuk mengetahui program training pengguna memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang.
4. Untuk mengetahui kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada Hotel dan Restoran di Kota Tangerang.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada:

1. Manajemen Hotel dan Restoran

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan/ saran untuk mengembangkan dan memperbaiki kinerja sistem informasi akuntansi pada manajemen hotel dan restoran tersebut.
2. Karyawan yang berperan sebagai pengguna Sistem Informasi Akuntansi

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi akuntansi berkaitan pada kinerja sistem informasi akuntansi.

3. Hotel dan Restoran yang ada di Indonesia

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu titik acuan bagi Hotel dan Restoran di Indonesia untuk terus mengembangkan dan meningkatkan kinerja sistem informasi akuntasi yang digunakan.

4. Peneliti berikutnya

   Penelitian ini juga diharapkan berguna bagi peneliti berikutnya sebagai referensi terkait dengan teori yang telah ada untuk melakukan penelitian selanjutnya.

5. Mahasiswa dan Akademisi

   Penelitian juga diharapkan berguna untuk mahasiswa dan akademisi lain dengan menambah pengetahuan berkaitan faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, serta dapat menjadi referensi dan masukan untuk penelitian yang lebih baik selanjutnya.

6. Pembaca karangan ilmiah ini.

   Penelitian juga diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca karangan ilmiah ini.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I: PENDAHULUAN

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

Bab ini berisi tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang menguraikan secara singkat isi penelitian ini.

BAB II: TELAAH LITERATUR

Bab ini berisi mengenai penjelasan dan pembahasan rinci terkait dengan kinerja sistem informasi akuntansi, kemampuan teknik personal, keterlibatan pengguna, formalisasi pengembangan sistem, dan program training pengguna yang diambil dari berbagai kajian teori serta pengujian dari rumusan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini secara umum membahas objek penelitian, metode penelitian, variable penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisa data untuk pengujian hipotesis.

BAB IV: ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memahas mengenai hasil penelitian, dengan melakukan analisa data yang telah diperoleh dan sudah diuji. Alat uji yang dipakai yaitu uji kualitas data (termasuk uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas), uji asumsi klasik (termasuk di dalamnya uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis melalui uji regresi linear berganda, dengan memakai uji

signifikansi simultan (uji statistic F) dan uji signifikansi parameter individual (uji statistic t).

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai simpulan, keterbatasan, dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA