



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

Pembayaran klaim rumah sakit oleh BPJS Kesehatan untuk Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat sempat menjadi perbincangan. Beberapa rumah sakit mengeluhkan pencairan biaya pengganti oleh BPJS Kesehatan terlalu lama dibayarkan, salah satunya adalah RS Murni Tegug. Direktur Pelayanan Medis dan Keperawatan RS Murni Tegug, dokter Jong Khai mengaku BPJS Kesehatan masih belum membayar tagihan klaim rumah sakit sebesar Rp 35,5 miliar (Kompas, 2018).

Karena beberapa rumah sakit mengeluhkan pencairan biaya pengganti oleh BPJS Kesehatan terlalu lama dibayarkan, menjadi alasan PT Indofarma Tbk (INAF) untuk tidak ingin terlalu bergantung pada produk farmasi, karena produk farmasi kerap bergantung dengan rumah sakit dan rumah sakit bergantung pada BPJS. Kondisi seperti ini menyulitkan karena proses pencairan pendapatan berlangsung agak lama. INAF mencatat penjualan pada kuartal III-2017 sebesar Rp 776,35 miliar. Namun pada kuartal III-2018 mencatat penjualan sebesar Rp 739,17 miliar. Melihat dari data yang disajikan, INAF mencatat penurunan atas penjualannya. Ditengah kondisi penurunan penjualan pada kuartal III-2017 sampai kuartal III-2018, penjualan produk non farmasi tumbuh 47,24% menjadi Rp 217,74 miliar atau setara 29,46% total pendapatan (Kontan, 2018).

Direktur INAF, Herry Triyanto mengungkapkan pihaknya telah menyiapkan strategi baru agar tahun depan pendapatan bisa tumbuh. Strategi yang disiapkan adalah dengan memperbesar porsi penjualan produk non farmasi. Sampai kuartal III-2018, INAF sudah memproduksi empat produk baru alat kesehatan. Herry mengatakan bahwa dalam beberapa tahun ke depan, secara perlahan diharapkan pendapatan non farmasi bisa berkontribusi sebesar 40% pendapatan. Salah satu upaya untuk memperbesar pendapatan non farmasi yang INAF lakukan adalah akan membangun pabrik peralatan kesehatan. Diharapkan dengan pendapatan yang ditargetkan tumbuh 13%-15% melalui strategi perbesaran komposisi non farmasi, INAF dapat mencatat laba di 2019 (Kontan, 2018). Penggunaan sistem informasi akuntansi penting untuk INAF. Karena informasi keuangan yang INAF gunakan untuk dasar pengambilan keputusan dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. INAF menggunakan sistem informasi akuntansi “SAP”.

Sistem informasi akuntansi dapat didefinisikan sebagai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya (Amalia, dkk, 2016). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan jantung bagi sebuah perusahaan. Adanya SIA membuat sebuah perusahaan mampu melakukan pengendalian dan memudahkan perusahaan meningkatkan kinerjanya (Swandewi, dkk, 2017). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sangat berperan penting untuk proses bisnis industri manufaktur. Dengan adanya SIA maka dapat membantu pengguna untuk menginput setiap transaksi jurnal, pembelian, dan penjualan yang terjadi di industri dan atas setiap transaksi-transaksi yang telah

diinput oleh pengguna dapat diproses oleh SIA menjadi *output* yang digunakan oleh pihak manajer sebagai pengambil keputusan.

Menurut Soegiharto (2001) dalam Swandewi, dkk (2017), indikator dalam menentukan baik-buruknya kinerja dari sebuah sistem informasi dapat dilihat melalui kepuasan pemakai SIA dan pemakaian SIA. Kepuasan sering digunakan sebagai proksi untuk kesuksesan sebuah sistem informasi dibandingkan dengan proksi yang lain seperti tingkat penggunaan (*usage*) dan persepsi mengenai manfaat (Koeswoyo, 2006 dalam Amalia, dkk, 2016). Hal ini cukup beralasan karena apabila pengguna sistem informasi merasa puas maka dianggap sebagai keberhasilan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007 dalam Swandewi, dkk, 2017). Kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan pengguna mengenai kinerja suatu sistem yang dioperasikan sesuai dengan harapan mereka (Setyowati dan Respati, 2017). Jadi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi (SIA) adalah hasil yang dirasakan oleh pengguna atas kinerja suatu sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang sesuai dengan harapan pemakai-nya. Berdasarkan penelitian dari Swandewi, dkk (2017), mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menggunakan tiga indikator yaitu efisien, efektif, dan akuntabel. Sedangkan menurut Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Amalia dan Pratomo (2016), mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi menggunakan lima indikator yaitu kelengkapan, keakuratan, tampilan, kemudahan, dan ketepatan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah keakuratan, tampilan, kemudahan, ketepatan, dan efektif.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dukungan *top management*, *perceived usefulness*, dan pelatihan pengguna SIA. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Kualitas informasi yang baik akan memberikan data yang akurat untuk menggambarkan kinerja keuangan perusahaan. Menurut Suwardjono (2001) dalam Asnawi (2014) kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan. Sedangkan menurut DeLone & McLean (1992) dalam Amalia dan Pratomo (2016) kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Jadi kualitas informasi merupakan karakteristik *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan. Berdasarkan penelitian dari Swandewi, dkk (2017), mengukur kualitas informasi menggunakan lima indikator yaitu *completeness*, *timeliness*, *accuracy*, *up to date*, dan *format*.

Kualitas informasi dapat dikatakan baik apabila informasi tersebut lengkap, akurat, tepat, cermat, dan kekinian. Ketika isi dari informasi yang dihasilkan memberikan kelengkapan, keakuratan, dan ketepatan, maka laporan keuangan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasa bahwa isi informasi yang dihasilkan oleh aplikasi akuntansi yang digunakan memang pengguna butuhkan serta aplikasi akuntansi yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat seperti yang pengguna butuhkan dan menyebabkan tingkat kepuasan

pengguna sistem informasi akuntansi akan mengalami kenaikan. Ketika informasi yang dihasilkan dapat menghasilkan keluaran informasi dan memberikan hasil yang kekinian, maka pengguna akan merasa bahwa aplikasi akuntansi yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir sehingga akan menyebabkan tingkat kepuasan pengguna meningkat. Hasil dari penelitian Swandewi, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Buana dan Wirawati (2018) juga mengatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Menurut Delone dan McLean (2003) dalam Amalia dan Pratomo (2016) Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Sedangkan menurut Swandewi, dkk (2017) kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Jadi kualitas sistem informasi adalah karakteristik kualitas sistem yang diinginkan merujuk pada seberapa baik kemampuan sistem informasi menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Mengukur kualitas sistem informasi menggunakan enam indikator yaitu fleksibilitas, integrasi, waktu respon, perbaikan kesalahan, kenyamanan akses, dan bahasa (Swandewi, dkk, 2017).

Kualitas sistem informasi dapat dikatakan baik apabila bersifat fleksibilitas, integrasi, memiliki waktu respon, dapat memperbaiki kesalahan (*error*), dan memberikan kenyamanan akses. Ketika sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat berfungsi kembali ketika *error*, memberikan kemudahan penggunaan, memiliki kecepatan proses dalam menjalankan perintah pengguna, dan perintah-perintahnya mudah dipahami maka pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan sistem informasi akuntansi yang digunakan sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika sistem informasi akuntansi juga bersifat fleksibilitas dan dapat berintegrasi dengan subsistem informasi lainnya, pengguna akan merasa bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat menghasilkan laporan tepat seperti yang pengguna butuhkan sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Swandewi, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Buana dan Wirawati (2018) juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian oleh Hanadia, dkk (2017) menyatakan bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Manajemen puncak (*Top Management*) adalah jenjang manajemen yang paling tinggi atau puncak, biasanya terdiri atas dewan direksi dan direktur utama (Swandewi, dkk, 2017). Sedangkan dukungan menurut situs Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “1. Sesuatu yang didukung, 2. Sokongan; bantuan, 3. Hasil yang mendukung”. Jadi dukungan *top management* adalah sesuatu yang didukung oleh

jenjang manajemen yang paling tinggi atau puncak. Menurut Ridhawati, dkk (2016), dukungan manajemen puncak terhadap sistem informasi akuntansi ditunjukkan dengan penilaian obyektif akan diberikan manajemen puncak kepada tiap-tiap bagian apakah telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang digariskan dalam sistem informasi akuntansi. Berdasarkan penelitian Swandewi, dkk (2017), mengukur dukungan *top management* menggunakan empat indikator yaitu kepedulian manajemen pada manfaat-manfaat yang dapat dicapai dengan implementasi sistem informasi, manajemen mendorong dan mendukung penggunaan sistem informasi untuk kerja yang berkaitan dengan pekerjaan, manajemen menyediakan banyak keperluan dan sumberdaya yang memungkinkan orang mengimplementasikan dan manajemen tekun melihat bahwa orang-orang itu senang dengan penggunaan sistem informasi. Ketika pimpinan memfasilitasi pelatihan untuk bawahannya, menyediakan sarana dan prasarana, dan memonitor bawahannya dalam rangka penggunaan SIA, bawahan akan merasa sistem informasi akuntansi yang digunakan bersifat *user friendly* dan mudah untuk digunakan. Maka itu bawahan menjadi mengerti untuk menjalankan sistem informasi akuntansi tersebut sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika pimpinan mengetahui keberadaan dan manfaat-manfaat dari sistem informasi akuntansi untuk pengelolaan keuangan, pimpinan mengetahui bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan dapat menghasilkan laporan yang tepat seperti yang mereka butuhkan sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Swandewi, dkk (2017) menyatakan bahwa dukungan *top management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

sistem informasi akuntansi. Penelitian Amalia, dkk (2016) juga mengatakan bahwa dukungan *top management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun hasil penelitian Ridhawati, dkk (2016) menyatakan bahwa dukungan *top management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Perceived Usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis, 1989 dalam Amalia dan Pratomo, 2016). Sedangkan menurut Rukhmiyati dan Budhiarta (2016) *perceived usefulness* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Jadi *perceived usefulness* adalah tingkat kepercayaan seseorang dengan menggunakan suatu teknologi atau sistem dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya. Menurut Chin dan Todd (1995) dalam Buana dan Wirawati (2018), *perceived usefulness* dapat diukur menggunakan lima indikator yaitu *Makes Job Easier, Usefull, Increase Productivity, Enhance my effectiveness*, dan *improve my job performance*. Ketika pengguna percaya dengan menggunakan SIA dapat menjadikan pekerjaan lebih mudah, sangat bermanfaat bagi pekerjaan, dan akan meningkatkan kinerja pekerjaan, artinya pengguna mengetahui bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan memberikan laporan tepat seperti yang pengguna butuhkan sehingga meningkatkan kepuasan pengguna. Ketika pengguna percaya bahwa sistem informasi akuntansi menambah produktivitas dan meningkatkan efektifitas kerja, artinya pengguna mengetahui bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan bersifat akurat dan mampu menghasilkan

informasi yang bersifat mutakhir sehingga akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian Buana dan Wirawati (2018) menyatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian Setyowati dan Respati juga mengatakan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun penelitian Amalia dan Pratomo (2016) menyatakan bahwa *perceived usefulness* tidak berpengaruh dengan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Program pelatihan pengguna merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan yang dibutuhkan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Dharmawan dan Ardianto, 2016). Jadi pelatihan pengguna SIA adalah kegiatan yang bertujuan memberikan atau menambahkan kemampuan mengenai sistem informasi yang merubah data transaksi bisnis menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pemakainya. Pelatihan pengguna SIA dalam penelitian ini dapat diukur menggunakan dua indikator yaitu pelatihan perlu diberikan dan memberikan keuntungan. Program pelatihan perlu diberikan agar sistem dapat dipakai dengan benar serta memberikan keuntungan yang besar. Setelah pengguna mengikuti program pelatihan tersebut maka pengguna akan memahami fitur-fitur yang ada didalam sistem tersebut. Oleh sebab itu pengguna akan merasa mudah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Maka tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi akan meningkat. Menurut Ridhawati, dkk (2016) jika pengguna SIA berbasis komputer semakin terdidik dan terlatih untuk memanfaatkan sistem komputerisasi maka mereka akan merasakan kepuasan

terhadap penggunaan SIA berbasis komputer. Hasil dari Amalia, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan pengguna SIA memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Namun penelitian Ridhawati, dkk (2016) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Swandewi, dkk (2017). Adapun perbedaan yang terdapat pada penelitian ini dengan sebelumnya:

1. Penelitian ini menambahkan dua variabel independen yaitu *perceived usefulness* yang mengacu pada penelitian Buana dan Wirawati (2018) dan pelatihan pengguna SIA yang mengacu pada penelitian Amalia, dkk (2016).
2. Objek yang diteliti dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur yang beroperasi di daerah Jakarta dan Tangerang.
3. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2019.
4. Kuesioner yang digunakan untuk variabel dependen “kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi” diadopsi dari Amalia, dkk (2016).

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, maka ditetapkan judul penelitian ini sebagai berikut:

"PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM INFORMASI, DUKUNGAN *TOP MANAGEMENT*, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN PELATIHAN PENGGUNA SIA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI"

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini ditujukan untuk karyawan/pegawai yang merupakan pengguna sistem informasi akuntansi di divisi *accounting* dan *finance* dan telah mengikuti pelatihan sistem informasi akuntansi pada perusahaan manufaktur yang berlokasi di Jakarta dan Tangerang.
2. Objek penelitian ini ditujukan untuk perusahaan manufaktur yang berlokasi di wilayah Jakarta dan Tangerang dan memakai sistem informasi akuntansi.
3. Penelitian ini menggunakan faktor-faktor yang diperkirakan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan faktor-faktor yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dukungan *top management*, *perceived usefulness*, dan pelatihan pengguna SIA.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah di atas, penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
2. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

3. Apakah dukungan *top management* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
4. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?
5. Apakah pelatihan pengguna SIA berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai :

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif dukungan *top management* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
5. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai pengaruh positif pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

U M M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

1.5. Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak antara lain sebagai berikut

1. Manfaat Teoritis

- a. Melalui penelitian yang telah dilakukan, penulis ingin memberikan bukti empiris tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dukungan *top management*, *perceived usefulness*, dan pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi konseptual bagi peneliti selanjutnya untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan mengembangkan dunia pendidikan akuntansi khususnya untuk sistem informasi akuntansi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan saran positif bagi pihak perusahaan manufaktur khususnya di daerah Jakarta dan Tangerang mengenai manfaat pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem informasi, dukungan *top management*, *perceived usefulness* dan pelatihan pengguna SIA terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar perubahan sistem informasi akuntansi di perusahaan guna untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi tersebut.

b. Bagi Karyawan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar atau acuan perusahaan untuk karyawannya khususnya karyawan di bidang *accounting* dan *finance* yang mengoperasikan atau menggunakan sistem informasi akuntansi perusahaan guna untuk meningkatkan kepuasan karyawan dalam mengoperasikan atau menggunakan sistem informasi akuntansi.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pembelajaran dan menambah pengetahuan tentang sistem informasi akuntansi khususnya di perusahaan manufaktur. Diharapkan juga agar penulis dapat mengaplikasikan pembelajaran yang sudah diterima secara teori di bangku kuliah sehingga guna untuk dapat mengembangkan sistem informasi akuntansi yang dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem informasi akuntansi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH LITERATUR

Bab ini membahas mengenai uraian teoritis yang dapat digunakan sebagai dasar teori untuk topik penelitian yang dilakukan dan kerangka penelitian dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari objek penelitian, deskripsi penelitian berdasarkan data-data yang dikumpulkan, pengujian dan analisis hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini terdiri atas simpulan, keterbatasan, dan saran yang didasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan.

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA