

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan di Indonesia terdiri dari dua yaitu, lembaga keuangan bank dan non bank. Kedua lembaga tersebut memiliki fungsi yang sama yaitu sebagai lembaga penyalur dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Salah satu lembaga non bank yang memberikan pinjaman berupa kredit kepada masyarakat adalah PT. Pegadaian. PT. Pegadaian merupakan satu-satunya badan usaha yang resmi mempunyai izin untuk melakukan kegiatan keuangan non bank yang berupa pembiayaan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksud dalam Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 11150¹.

PT. Pegadaian merupakan lembaga pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bersifat produktif maupun konsumtif dengan menggunakan hukum gadai. Gadai merupakan suatu hak yang diperoleh oleh piutang (pegdaian) atas suatu barang jaminan. Barang jaminan berupa barang bergerak dan tetap yang diserahkan oleh pihak yang berhutang (nasabah) kepada piutang. Pihak berhutang memebrikan kekuasaan kepada piutang untuk memiliki barang jika pihak berhutang tidak bisa melunasi barang tersebut dalam jangka berakhirnya waktu pinjaman. Seiringnya waktu masyarakat ingin berhijrah ke pembiayaan yang berbasis syariah. Melihat antusias masyarakat

¹ Muhammad Bahrul Ulum, "Analisis Pengaruh Jumlah Nasabah, Tingkat Inflasi, Dan Profit Pegadaian Syariah Terhadap Jumlah Pembiayaan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Palembang," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini* 10, no. 1 (2019): 21, <https://doi.org/10.36982/jiegmk.v10i1.720>.

akan hal tersebut maka PT. Pegadaian pada tahun 2013 resmi meluncurkan unit baru dalam bentuk pembiayaan berbasis syariah. Sistem gadai syariah membuktikan kalau ia salah satu sistem yang tangguh dalam melalui krisis ekonomi di Indonesia. Banyak keunggulan yang dimiliki oleh pegadaian syariah yang dapat bertahan dalam menghadapi persaingan lembaga keuangan baik yang non bank ataupun bank².

PT. Pegadaian syariah adalah unit yang beroperasi secara modern dan dinamis serta tujuan untuk memudahkan pemberian pinjaman dengan hukum syariah. Perkembangan akuntansi syariah di Indonesia masih relatif muda yang berawal pada tahun 1922 dengan adanya Bank Muamalah. Bank tersebut melakukan pengayaan praktek usaha syariah dan pencatatan dalam pembuatan laporan keuangan yang berbasis syariah serta menghindari praktek pegadaian ilegal dan memperkecil lintah darat yang merugikan masyarakat³.

Gadai didalam fiqh disebut *rahn* yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan. Sedangkan menurut *syara* artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tembusan. Seperti yang dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 282 yang membahas tentang transaksi hukum beserta hukum perjanjian gadai yang sesuai dengan hukum syariah.

² Nur Alisa, Ahmad Ali, and Muh. Ilham Wardhana Haeruddin, "Pengaruh Penyaluran Kredit Cepat Dan Aman (Kca) Terhadap Profitabilitas Pada Pt. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Hasanuddin Kabupaten Gowa" 3, no. 12 (2022): 133–44.

³ Maharany Maharany, Ninin Non Ayu Salmah, and Emma Lilianti, "Analisis Perlakuan Akuntansi Pembiayaan Rahn (Gadai Emas) Berdasarkan PSAK 107 (Studi Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Simpang Patal Palembang)," *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)* 3, no. 2 (2021): 197, <https://doi.org/10.31851/jmediasi.v3i2.5492>.

Pendirian pegadaian syariah secara yuridis empiris dilatar belakangi oleh keinginan warga masyarakat islam yang menghendaki adanya lembaga pegadaian yang melaksanakan prinsip-prinsip syariah. Keberadaan lembaga syariah dimaksudkan untuk melayani pasar dan masyarakat golongan social ekonomi lemah (kecil), yang secara kelembagaan dalam pengelolaan menerapkan manajemen modern, yaitu menawarkan kemudahan, kecepatan, keamanan dan etos hemat dalam penyaluran pinjaman. Karena itu, kalau pegadaian syariah dibawah lindungan perum pegadaian mengusung moto, “mengatasi masalah sesuai syariah”, sebagai akibat semakin populernya wacana ekonomi syariah sehingga menjadi latar belakang yang turut mendorong lahirnya lembaga keuangan syariah secara umum.

Di Indonesia PT. Pegadaian telah menyebar luas di daerah-daerah salah satunya di Palembang, PT. Pegadaian Syariah di kota Palembang merupakan salah satu lembaga non bank yang memiliki beberapa unit dan satu kantor cabang, yang selalu berinovasi menyediakan kebutuhan masyarakat dalam bidang finansial yang berbasis syariah yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat⁴.

Tak terlepas dari produk-produk yang selalu *update* mengikuti jaman dan selalu mempermudah masyarakat dalam pembiayaan, PT. Pegadaian juga memperhatikan sistem informasi akuntansinya untuk menunjang kinerja keuangan yang patut juga disaingkan dengan lembaga lainnya. Sistem informasi

⁴ Ulum, (2019). “Analisis Pengaruh Jumlah Nasabah, Tingkat Inflasi, Dan Profit Pegadaian Syariah Terhadap Jumlah Pembiayaan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Kota Palembang.”

akuntansi sebagai pusat informasi perusahaan dalam mewujudkan nilai bagi perusahaan. Mewujudkan nilai perusahaan antara lain seperti halnya: mendukung kegiatan operasional sehari-hari (*Transaction Processing System*) atau aktivitas rutin yang dilakukan oleh pegawai; mendukung pengambilan keputusan oleh pihak internal ataupun eksternal; kewajiban yang terkait dengan tanggungjawab perusahaan⁵.

Sistem informasi akuntansi yang dipakai oleh para karyawan PT. Pegadaian Syariah untuk kegiatan operasional sehari-hari ialah yang bernama PASSION SYARIAH (*Pegadaian Application Support System Integrated Online Syariah*). Aplikasi sistem informasi akuntansi ini mulai dipakai sejak tahun 2014 secara serempak di Indonesia, menggantikan aplikasi sistem yang sebelumnya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan kinerja sistem informasi akuntansi antara lain adanya kemampuan pengguna, perkembangan teknologi dan dukungan manajemen puncak. Sementara alasan kegagalan penerapan sistem informasi akuntansi antara lain karena kurangnya dukungan manajemen eksekutif dan input dari enduser, pernyataan kebutuhan dan spesifikasi yang tidak lengkap dan selalu berubah-ubah, serta inkompetensi secara teknologi.

Pertama adalah kemampuan dari pengguna teknologi juga salah satu faktor dalam kinerja sistem informasi akuntansi⁶. Kemampuan pemakai adalah

⁵ Pajaria, Yusiresita & Delasmi, Sri (2022). *Sistem Informasi Akuntansi*. Palembang : Penerbit NoerFikri Palembang

⁶ Pradasari, N. K. D., & Dharmadiaksa, I. (2018). *Pengaruh Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Kemampuan Pemakai Sia, Pendidikan Dan Pelatihan Pada Kinerja Manajemen Lpd*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, 24(2018), 2023–2048.

kesanggupan, kecakapan, kekuatan pengguna berusaha dengan diri sendiri untuk mengerjakan suatu pekerjaan⁷.

Dengan adanya teknologi yang terus berkembang menuntut para karyawan untuk menggunakan fasilitas tersebut. Teknologi informasi sebagai segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Secara konseptual pengolahan data akuntansi dapat dilakukan secara manual dan dengan komputer. Pengolahan data dengan komputer mampu bekerja dengan konsisten, serta *reliable* (dapat dipercaya) dalam waktu yang lebih cepat dibanding dengan kemampuan manusia. Secara umum ada tiga peranan teknologi informasi dan komunikasi. Partisipasi pemakai dari teknologi informasi sebagai wujud kegiatan positif terhadap fasilitas yang telah diberikan serta upaya dalam menguasai fasilitas yang ada. Suatu keberhasilan sistem dalam menghasilkan informasi akuntansi sangat ditentukan pada penguasaan teknik. Faktor perilaku yang dapat mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi diantaranya: penggunaan teknologi informasi, keahlian pemakai, keterlibatan pemakai, pelatihan, dukungan manajer puncak dan konflik pemakai.

Fenomena yang terjadi pada beberapa perusahaan untuk menghadapi kemajuan teknologi informasi sangatlah bermacam – macam. Sistem informasi akuntansi dalam sebuah perusahaan sangatlah penting untuk mengolah dan menyimpan data keuangannya agar tidak berceceran serta untuk menghasilkan data yang sistematis dan valid. Pada era digital seperti saat ini tidak hanya

⁷ Badudu, J. ., & Zain, S. M. (2010). Kamus Umum Bahasa Indonesia. Pustaka Sinar Harapan.

menghasilkan peluang dan manfaat besar bagi perusahaan, namun juga bisa beresiko pada kesinambungan usaha atau kredibilitas sebuah organisasi atau perusahaan.

Hasil dari wawancara dengan salah satu pegawai PT. Pegadaian syariah simpang patal mengatakan bahwa pada kinerja sistem informasi akuntansi yang bernama *passion syariah* pada PT. Pegadaian syariah mengalami naik turun. Salah satu masalah dalam kinerja sistem informasi akuntansi ialah jaringan internet yang menghubungkan ke sistem sering mengalami offline pada hari sabtu. Kinerja sistem informasi akuntansi juga mengalami kendala pada saat nasabah membayar top up baik perpanjangan dan pelunasan *via* bank dan dompet digital terkendala di sistem informasi akuntansinya belum tersampaikan padahal nasabah sudah membayarkan⁸.

Sejak tahun 2014 dipakai serentak di Indonesia *passion syariah* memiliki performa yang baik dibandingkan dengan sistem informasi akuntansi sebelumnya⁹. Tidak terlepas dari kinerja yang baik tetapi juga memiliki beberapa kendala yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah. Kendala yang dimaksud salah satunya ialah masih besarnya tingkat *human error* dalam pemakaian aplikasi sistem informasi akuntansi *PASSION SYARIAH*. Aplikasi yang memiliki sifat yang *realtime* dan pengolahan data yang langsung ke pusat mengakibatkan adanya kesalahan dalam input atau proses, tidak diberikan

⁸ Wawancara dengan ibu bella RO tanggal 14 Januari 2023 di PT. Pegadaian Syariah Simpang Patal.

⁹ Pebrina Dwi et al., "evaluasi tatakelola it pada pt . Pegadaian kanwil x bandung menggunakan," 2014, 1–19.

kesempatan perbaikan jika sudah dieksekusi. Kerugian finansial dan laporan yang diakibatkan akan ditanggung oleh *user* aplikasi sistem informasi akuntansi. Kondisi tersebut kurang menguntungkan untuk para *user*¹⁰.

Kendala berikutnya yang dihadapi oleh PT. Pegadaian Syariah adalah pelayanan yang sedikit lama untuk melakukan proses gadai. Sejauh pegamatan penulis, proses yang lama ini diakibatkan proses persetujuan gadai yang harus melibatkan beberapa pihak. Nasabah yang ingin menggadai terlebih dahulu mengantri di loket kasir. Kasir akan menginput data terkait data nasabah dan barang yang akan digadai pada aplikasi sistem informasi akuntansi *PASSION SYARIAH*. Selanjutnya nasabah harus menunggu barang ditaksir oleh penaksir. Sesudah penaksir melakukan tugasnya, penaksir harus membuka aplikasi sistem informasi akuntansi *PASSION SYARIAH* sesuai hak aksesnya untuk menyetujui/tidak menyetujui permintaan gadai, serta nominal yang akan diberikan. Selanjutnya kasir harus mengecek lagi apakah status barang sudah di acc penaksir. Selanjutnya kasir melanjutkan proses acc dan menjelaskan prosedur-prosedur kepada nasabah. Yang menjadi titik permasalahan pertama adalah apabila nasabah berubah pikiran dan tidak jadi menggadai karena kurang setuju dengan nominal yang disampaikan dan karena hal lain. Maka data yang sudah sempat di input harus di proses kembali dan memakan waktu agak lama. Permasalahan kedua adalah, jika barang menurut penaksir tidak layak atau palsu, maka data yang di input butuh proses juga untuk dibatalkan kembali.

¹⁰ Wawancara dengan ibu Devi pada tanggal 8 Maret 2023 di PT. Pegadaian Syariah Simpang Patal.

Tabel 1.1
Research Gap Kemampuan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja
Sistem Informasi Akuntansi

	Hasil Penelitian	Penelitian
Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja SIA	Pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA	Dwi Handayani Putri Rahayu (2021)
	menunjukkan kemampuan pemakai teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.	Mardiana dkk (2014) dan Dharmawan & Ardianto (2017)

Sumber: data diolah peneliti 2023.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dwi Handayani Putri Rahayu tahun 2021 yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Perusahaan Di Jawa Timur“ kemampuan pemakai teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Mardiana dkk tahun 2014 dan Dharmawan & Ardianto tahun 2017 yang berjudul “Pengaruh Kemutakhiran Teknologi, Kemampuan Teknik Personal Sistem Informasi, Program Pelatihan Pengguna Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi“ menunjukkan kemampuan pemakai teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.

Kedua adalah perkembangan teknologi informasi juga salah satu faktor dalam kinerja sistem informasi akuntansi. Penggunaan teknologi sangat diperlukan pada masa kini sehingga pemanfaatannya harus dilakukan dengan baik. Perkembangan teknologi informasi adalah penggunaan teknologi yang memberikan manfaat bagi manusia dalam memproses, menyajikan dan mengolah data¹¹.

Tabel 1.2
Research Gap Perkembangan Teknologi terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Pengaruh	Hasil Penelitian	Penelitian
Perkembangan teknologi informasi terhadap Kinerja SIA	Pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SIA	Intan Pratiwi (2019)
	menunjukkan kemampuan perkembangan teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap	Paranoel dkk (2019)
	kinerja sistem informasi akuntansi.	

Sumber: data diolah peneliti 2023.

Dari penelitian terdahulu oleh Intan Pratiwi tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kecanggihan Teknologi Informasi, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Dan Kinerja Individual Terhadap Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Hotel Berbintang Tiga Dan

¹¹ Munawaroh, I. (N.D.). *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi untuk Menumbuhkan Kreativitas Dan Kemandirian Belajar*.

Empat Di Provinsi Banten)” pengaruh positif dan signifikan¹². Hasil ini berbeda dengan penelitian Paranoan dkk tahun 2019 yang menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi¹³.

Ketiga, Dukungan manajemen puncak mewakili hak, tugas, kewajiban, dan perilaku yang tepat dari orang-orang yang memegang posisi tertentu dalam konten sosial tertentu. Peran manajemen puncak adalah untuk mempengaruhi keberhasilan penerapan sistem baru dan pengembangan kekuatan inovatif untuk bawahan. Dukungan manajemen puncak diartikan sebagai pemahaman manajemen puncak tentang sistem komputer dan tingkat minat, dukungan, dan pengetahuan tentang sistem informasi atau komputerisasi.

Tabel 1.3
Research Gap Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak informasi terhadap Kinerja SIA	Hasil Penelitian	Penelitian
	Pengaruh positif dan signifikan	Putu Agus Satria Putu Purnama Dewi (2019)

¹² Intan Pratiwi, “Pengaruh dukungan manajemen puncak, kecanggihan teknologi informasi, kualitas sistem informasi akuntansi dan kinerja individual terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi (Studi Pada Hotel Berbintang Tiga Dan Empat Di Provinsi Banten),” *Jurnal Riset Akuntansi Tirtayasa* 4, no. 1 (2019): 50–63, <https://doi.org/10.48181/jratirtayasa.v4i1.5476>.

¹³ I Putu Cahya Semarajana, Putu Kepramareni, and Sagung Oka Pradnyawati, “Pengaruh Kemampuan Pemakai Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologiinformasi, Partisipasi Pemakai Teknologi Informasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Sia) Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Kecamatan Sukawati,” *Jurnal Kharisma* 4, no. 2 (2022): 387–96.

	menunjukkan dukungan manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi.	Dewi Kusuma Wardani , Anita Primastiwi, Sunarti (2021)
--	--	---

Sumber: data diolah peneliti 2023.

Dari penelitian terdahulu oleh Putu Agus Satria dan Putu Purnama Dewi tahun 2019 yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi: Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Di Kabupaten Gianyar” dukungan manajemen puncak berpengaruh positif dan signifikan¹⁴. Hasil ini berbeda dengan penelitian Dewi Kusuma Wardani dkk tahun 2021 yang menunjukkan dukungan manajemen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi¹⁵

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana praktek dan penerapan sistem informasi akuntansi di PT. Pegadaian Syariah dan mengambil judul **“Pengaruh Kemampuan Pengguna Sistem Informasi, Perkembangan Teknologi Informasi, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi PT. Pegadaian Syariah (Persero) Di Palembang”**.

¹⁴ Putu Agus Satria and Putu Purnama Dewi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi: Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Di Kabupaten Gianyar,” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis* 4, no. 1 (2019): 81, <https://doi.org/10.38043/jiab.v4i1.2148>.

¹⁵ Kusuma, Dewi wardani. Primastiwi, Anita. Sunarti.”*Pengaruh manajemen puncak dan budaya organisai terhadap pemanfaatan sisitem informasi akuntansi dalam pelaporan perpajakan*” 05, no. 02 (2021): 974–82.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi pada PT. pegadaian syariah (persero)?
2. Apakah perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi pada PT. Pegadaian Syariah (Persero)?
3. Apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi pada PT. Pegadaian Syariah (Persero)?
4. Apakah kemampuan pengguna sistem informasi, perkembangan teknologi informasi, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT Pegadaian Syariah (Persero)?

C. Batasan Masalah

Agar penulisan penelitian ini lebih terarah dan tidak melebar dari topik, serta keterbatasan yang ada maka penulis membuat batasan masalah, pembatasan tersebut hanya mengenai kinerja sistem informasi akuntansi.

D. Tujuan

1. Untuk mengetahui apakah kemampuan pengguna sistem informasi berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi akuntansi pada PT. Pegadaian Syariah (Persero).
2. Untuk mengetahui apakah perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Pegadaian Syariah (Persero).

3. Untuk mengetahui apakah dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT. Pegadaian Syariah (Persero).
4. Untuk mengetahui apakah kemampuan pengguna sistem informasi, perkembangan teknologi informasi, dan dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada PT Pegadaian Syariah (Persero).

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan penelitian khususnya yang berkaitan dengan variabel penelitian..
 - b. Bagi akademisi agar dapat memberikan manfaat dalam hal pengembangan ilmu ekonomi, melalui pendekatan dan cakupan variabel yang digunakan terutama berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut variabel penelitian.
 - c. Hasil penelitian diharapkan dapat mendukung penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian.
2. Bagi pihak pengelola

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dari kebijakan perusahaan khususnya dalam menciptakan dan meningkatkan pelayanan dan kinerja karyawan secara baik dan efisien.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika ini sangat berguna untuk dapat memberikan gambaran secara jelas dan tidak menyimpang dari pokok-pokok permasalahan.

Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika penulisan yaitu:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi dengan latar belakang permasalahan, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan kegunaan, kontribusi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini mengkaji teori yang digunakan dalam penelitian untuk mengembangkan hipotesis dan menjelaskan fenomena hasil penelitian sebelumnya dalam menggunakan teori yang telah dikaji dan juga penelitian penelitian sebelumnya. Hipotesis-hipotesis yang ada dapat dikembangkan.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini akan menjelaskan tentang setting penelitian, desain penelitian, sumber data dan jenis data, populasi penelitian dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel

penelitian serta teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis).

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini terdiri dari gambaran umum mengenai objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang meliputi keberhasilan tujuan dari penelitian yang diteliti penulis. Kesimpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung oleh data dan hipotesis mana yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA