

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi yang sangat cepat saat ini telah banyak memberikan manfaat pada bidang ekonomi. Teknologi juga telah mendorong manusia untuk dengan mudah menyelesaikan pekerjaan yang dimiliki. Peranan teknologi informasi dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, teknologi informasi dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat. Menurut Wilkinson dan Cerullo (1997) hampir semua perusahaan bisnis menggunakan mikrokomputer dan komputer induk sebagai bagian yang saling terintegrasi dalam sistem informasi. Kebutuhan akan komputer untuk menunjang terciptanya informasi yang akurat sangatlah besar.

Dengan memanfaatkan penggunaan komputer dalam bidang bisnis maka diperlukan pula sebuah sistem yang dapat menghasilkan informasi yang andal. Perkembangan suatu sistem berkaitan erat dengan kemampuan dan ketersediaan fasilitas yang dimiliki untuk menghasilkan informasi tersebut. Untuk setiap organisasi, informasi mengenai pembukuan keuangan sangatlah penting karena dengan informasi tersebut dapat dilihat kinerja organisasi tersebut. Kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk

mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi disebut sebagai sistem informasi akuntansi (Bodnar & Hopwood, 2006:3).

Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan dari subsistem subsistem yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data keuangan menjadi informasi keuangan yang diperlukan oleh pengambil keputusan dalam proses pengambilan keputusan Azhar Susanto (2009:18). Keberhasilan penerapan sistem informasi dapat terwujud tergantung pada penggunaan sistem itu dijalankan, mudahnya sistem digunakan, dan teknologi yang dipakai (Jumaili, 2005:723). Fungsi dari Sistem Informasi Akuntansi yaitu untuk mengumpulkan dan menyimpan aktivitas yang dilaksanakan di suatu perusahaan, mengubah data menjadi informasi yang berguna bagi pihak manajemen, dan menyediakan pengendalian yang memadai sebagai pendukung pengambilan keputusan, pendukung kegiatan operasional, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan dimasa yang akan datang Fairus La Rosa Nanda dan Mardi (2011:5).

Sistem informasi akuntansi manajemen pada sebuah perusahaan merupakan bagian yang tidak boleh diabaikan. Kesadaran atas pentingnya sistem informasi akuntansi manajemen merupakan hal mendorong majunya perusahaan. Hal ini didukung dengan banyaknya perusahaan yang telah memakai sistem informasi akuntansi manajemen berbasis komputer karena selain memberikan kemudahan bagi penggunanya juga untuk mendapat informasi yang berkualitas.

Sistem informasi akuntansi manajemen berguna untuk menghasilkan informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan yang strategis. Informasi yang berkualitas dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi manajemen yang baik.

Suatu informasi yang berkualitas tentunya dihasilkan oleh sistem informasi yang berkualitas. Sesuai dengan pernyataan Marcus Heidmann (2008:80) bahwa kualitas sistem mencerminkan sistem pengolahan informasi untuk menghasilkan output berupa informasi yang berkualitas. Hal senada dikatakan Hall (2011:15) bahwa informasi yang diperlukan pengguna merupakan produk dari sistem informasi. Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang ease of use yaitu mudah dipelajari, mudah untuk dikelola, cakap, sederhana, dan kompatibel (Zaied, 2012:816) flexible artinya dapat beradaptasi terhadap keinginan pengguna dan terhadap perubahan kondisi (Heidmann, 2008:88), accessible yaitu menekankan pada seberapa besar kemampuan sebuah sistem dan informasi didalamnya dapat diakses dengan mudah, dapat dimengerti, dapat digunakan dan merespon dengan cepat (Laudon & Laudon, 2014:490), reliable yaitu sistem berfungsi dengan benar dan menyediakan informasi yang akurat (Baltzan, 2014:185) dan terintegrasi yang berarti sistem informasi terintegrasi atas bagian-bagian dasar sistem dalam mencapai fungsi yang lebih baik sesuai dengan harapan (Norman, 2014:16).

Kualitas sistem informasi akuntansi adalah integrasi semua unsur dan sub-unsur yang terkait dalam membentuk sistem informasi akuntansi untuk

menghasilkan informasi yang berkualitas. Unsur-unsur yang terintegrasi tersebut disebut juga sebagai komponen sistem informasi akuntansi yang terdiri dari Hardware, Software, Brainware, Prosedur, Database dan Jaringan komunikasi (Azhar Susanto, 2013: 14).

Dalam dunia modern, kualitas informasi yang kuat dalam hal itu mengarahkan masa depan bisnis. Hal ini karena kualitas informasi yang baik dapat membawa kesuksesan, sementara kualitas informasi yang buruk dapat menyebabkan kegagalan usaha (Bovee 2004, Redman 1998; Redman 2008). Akibatnya kriteria kualitas informasi telah menjadi pertimbangan penting bagi setiap organisasi yang ingin melakukan berbagai proses dengan baik. Secara khusus, akuntansi dan manajemen membuat perhatian dengan ketepatan SIA, agar kebutuhan organisasi untuk informasi komunikasi dan control (Gordon dan Militer 1976; Mc Laney dan Atrill 2005).

Adapun permasalahan yang terjadi pada beberapa PDAM saat ini adalah belum adanya aplikasi terintegrasi yang meliputi billing system, pencatatan piutang, persediaan, aktiva tetap, dan akuntansi. Billing system dan pencatatan piutang yang ada pada beberapa PDAM hanya berupa rekaman data tagihan pelanggan dalam bentuk file data saja (back end) dan aplikasi yang ada sebagian besar masih berbasis DOS sehingga pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan dilakukan secara manual dan memerlukan waktu yang lama. Beberapa PDAM lainnya memang sudah memiliki aplikasi sistem informasi akuntansi namun aplikasi tersebut saat ini belum terhubung dengan subsistem lainnya semisal billing, inventory dan fixed asset. ([www.bpkp.go.id/2017](http://www.bpkp.go.id/2017))

Fenomena selanjutnya terjadi di Manado, Sulawesi Utara. Kepala Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Sulawesi Utara (Sulut), Beni Ruslandi mengharapkan terjadi integrasi sistem informasi barang dan keuangan.

"Sering timbul perbedaan antara data aset yang dihasilkan sistem informasi barang daerah dengan sistem informasi keuangan," katanya, di Manado, Kamis.

Lebih parah lagi menurut dia, ketika ditanyakan, tidak diberikan penjelasan detail mengenai perbedaan tersebut, padahal pemerintah daerah telah mengeluarkan investasi untuk pengembangan sistem informasi yang baik.

"Pemerintah daerah berinvestasi untuk penyediaan perangkat keras menyangkut komputer, server, laptop serta jaringan. Begitupun investasi untuk perangkat lunak seperti aplikasi. Namun yang jadi persoalan sistem informasi yang dibangun tidak terintegrasi," katanya.

Tidak terintegrasinya antara sistem informasi barang dan sistem informasi keuangan menyebabkan perbedaan data yang tidak bisa dijelaskan, dan apabila jumlahnya sangat besar akan berdampak pada penyajian laporan keuangan daerah. ([www.antarasulut.com/2013](http://www.antarasulut.com/2013))

Fenomena selanjutnya terjadi pada PT Pos. PT Pos merupakan sebuah badan usaha milik negara BUMN Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. PT Pos mengalami beberapa masalah yakni masalah pada sistem keuangan yang dibangun dari kalangan intern dan sistem tersebut dinilai belum maksimal. mulai

*front end* hingga *back end* serta adanya pelaporan yang tidak cepat dan tidak fleksibel.

Sistem Informasi akuntansi masih lambat, tidak fleksibel dan tidak berkualitas sehingga tidak akan mampu mendukung kegiatan atau proses kerja suatu perusahaan dan mencapai tujuannya. Menurut Direktur Utama PT Pos Indonesia I Ketut Marjana Sistem keuangan di PT Pos Indonesia sudah lama, sekitar 13 tahun sehingga perlu *diupdate* untuk mendorong peningkatan efisiensi usaha. Direktur Keuangan PT Pos, Tavip Parawansa juga menyebutkan, bahwa manajemen PT Pos memerlukan sistem teknologi informasi yang terintegrasi untuk mendukung analisis dan pengambilan keputusan manajemen serta solusi bisnis dalam mengelola keseluruhan operasional perusahaan. (www.antarajabar.com, Syarif, Juli 2012 ).

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Teknologi informasi yang diteliti oleh Yofi Elfinsa Prasetyo (2015) dan Inta Budi Setyanusa, SE., M.Ak dan Monika Turnip (2015), dan Mardia Rami (2013).
2. Kemampuan pengguna yang diteliti oleh Siska Amelia dan Lilis Puspitawati, SE., M.Si., Ak. (2014), Inta Budi Setyanusa, SE., M.Ak dan Monika Turnip (2015), Kikie Adek Purwahyono (2014), Ina Raspati (2015), Winda Rimayati dan Dr. Siti Kurnia Rahayu, SE.,

M.Ak., Ak, CA, (2015 ) dan Sarah Aulia Ramawati dan Dudi Pratomo (2010).

3. Budaya organisasi yang diteliti oleh Ina Raspati (2015)
4. Pengendalian internal yang diteliti oleh Winda Rimaryati dan Dr. Siti Kurnia Rahayu, SE., M.Ak., Ak, CA (2015).
5. Partisipasi pengguna yang diteliti oleh Nyoman Ayu Devi Sri Utami, I Gusti Ayu Purnamawati, dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2015), Aziz Yahuza (2013), dan Sarah Aulia Ramawati dan Dudi Pratomo (2010).
6. Pelatihan pengguna yang diteliti oleh Kikie Adek Purwahyono (2014) dan Nyoman Ayu Devi Sri Utami, I Gusti Ayu Purnamawati, dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2015)
7. Pendidikan pengguna yang diteliti oleh Kikie Adek Purwahyono (2014)
8. Keahlian pemakai yang diteliti oleh Mardia Rami (2013)
9. Pemanfaatan teknologi yang diteliti oleh Nyoman Ayu Devi Sri Utami, I Gusti Ayu Purnamawati, dan Nyoman Ari Surya Darmawan (2015)

**Tabel 1.1**

**Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sistem informasi akuntansi**

| Peneliti              | Tahun | Teknologi Informasi | Kemampuan Pengguna | Budaya Organisasi | Pengendalian Internal | Partisipasi Pengguna | Pelatihan Pengguna | Pemanfaatan Teknologi | Pendidikan Pengguna | Keahlian Pemakai |
|-----------------------|-------|---------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|----------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|------------------|
| Yofi Elfinsa Prasetyo | 2015  | ✓                   |                    |                   |                       |                      |                    |                       |                     |                  |
| Siska Amelia dan      | 2014  |                     | ✓                  |                   |                       |                      |                    |                       |                     |                  |

|   |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lilis Puspitawati,<br>SE.,M.Si  |      |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| Inta Budi Setyanusa,<br>SE.,M.Ak dan<br>Monika Turnip                             | 2015 | ✓ | ✓ |   |   |   |   |   |   |   |
| Mardia Rahmi  | 2013 | ✓ |   |   |   |   |   |   |   | ✓ |
| Kikie Adek Purwahyono   | 2014 |   | × |   |   |   | ✓ |   | ✓ |   |
| Ina Raspati   | 2015 |   | ✓ | ✓ |   |   |   |   |   |   |
| Winda Rimayati dan Dr. Siti Kurnia Rahayu,<br>SE.,M.Ak.,Ak.,C.A                   | 2015 |   | ✓ |   | ✓ |   |   |   |   |   |
| Sarah Aulia Rahmawati dan Dudi Pratomo  | 2010 |   | ✓ |   |   | ✓ |   |   |   |   |
| Nyoman Ayu Dewi Sri Utami, I Gusti Ayu Purnamawati, dan Nyoman Ari Surya Darmawan | 2015 |   |   |   |   | ✓ | ✓ | ✓ |   |   |
| Aziz Yahuza   | 2013 |   |   |   |   | ✓ |   |   |   |   |

**Keterangan:**

Tanda ✓ = Berpengaruh Signifikan

Tanda × = Tidak Berpengaruh Signifikan

Tidak diberi tanda = Tidak Diteliti

Penelitian ini merupakan replikasi dari 2 (dua) penelitian yaitu: Yofi Elfinsa Prasetyo “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi”, dan Siska Amelia dan Lilis Puspitawati, SE., M.Si., Ak. yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi”

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yofi Elfinsa Prasetyo (2015) yang berjudul “Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Sistem Informasi



Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi”. Variabel independen yang digunakan pada penelitian Lokasi penelitian di Industri sepatu Cibaduyut Bandung. Unit analisis pada penelitian ini adalah pengusaha sentra industri cibaduyut bandung jawa barat. Sampel pada pengusaha UMKM industri sepatu Cibaduyut Bandung dengan variabel yang diteliti yaitu teknologi informasi. Saat ini jumlah pengusaha di cibaduyut sebanyak 577 unit usaha. Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah teknik pengambilan data survei.

Jumlah sampel yang diteliti yaitu 80 unit usaha dengan menetapkan kriteria pengusaha yang memproduksi dan menjual produknya sendiri. Hasil penelitian ini adalah teknologi informasi terbukti berpengaruh dalam upaya meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi pada UMKM sentra industri sepatu Cibaduyut Bandung Jawa Barat, dan Kualitas sistem informasi akuntansi terbukti berpengaruh dalam upaya meningkatkan kualitas informasi akuntansi pada UMKM sentra industri sepatu Cibaduyut Bandung Jawa Barat. Keterbatasan pada penelitian ini adalah pada saat menyebarkan kuesioner berfokus pada responden yang menggunakan sistem informasi akuntansi dan informasi dan tingkat pengembaliannya kuesioner maksimal agar diperoleh hasil yang lebih baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Siska Amelia dan Lilis Puspitawati, SE., M.Si., Ak. (2014) yang berjudul “Pengaruh Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi”. Lokasi penelitian di Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1.

Tahun penelitian dilakukan pada tahun 2014. Unit analisis pada penelitian pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1 khususnya pada bagian PDI (Pengolahan Data dan Informasi). Populasi dalam penelitian ini adalah 40 orang yang terdiri dari pegawai seksi PDI pada masing-masing Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1. mengambil sampel pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak di Kanwil Jawa Barat 1. Hasil penelitian ini adalah Kemampuan pengguna berpengaruh terhadap sistem informasi akuntansi, dan Sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi.

Adapun perbedaan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Yofi Elfinsa Prasetyo (2015) serta Siska Amelia dan Lilis Puspitawati, SE., M.Si., Ak. (2014) perbedaan yang pertama yaitu pada variable yang diteliti karena penelitian ini merupakan gabungan antara dua penelitian terdahulu. Variabel yang diteliti pada rencana penelitian mengambil variabel teknologi informasi, kualitas sistem informasi akuntansi dan variabel kualitas informasi akuntansi dari penelitian Yofi Elfinsa Prasetyo (2015). Karena dirasa bahwa kualitas sistem informasi akuntansi manajemen lebih berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi manajemen yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Perbedaan kedua pada variabel kemampuan pengguna sebagai pengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi karena dibutuhkan kembali meneliti kemampuan pengguna sebagai pengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi, karena dalam penelitian Kikie Adek Purwahyono (2014) kemampuan pengguna tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi akuntansi. Perbedaan ketiga yaitu pada indikator yang digunakan pada kualitas sistem informasi akuntansi

manajemen dan kualitas informasi akuntansi manajemen. Pada kualitas sistem informasi akuntansi manajemen penulis menggunakan indikator karakteristik sistem informasi akuntansi manajemen menurut Marcus Heidmann (2008: 87), yaitu: “*Integration, Flexibility, Accessibility, Formalization, dan Media Richness*”. Sedangkan pada indikator kualitas informasi akuntansi manajemen penulis menggunakan indikator menurut Chenhall dan Morris (1986) dalam Ajeng Nurpriandyni dan Titiek Suwarti (2014), yaitu: “*Broad scope* (lingkup luas), *Timeliness* (tepat waktu), *Agregation* (agregasi), dan *Integration* (integrasi).

Berdasarkan pada penjelasan diatas terdapat adanya perbedaan variabel, tempat dan sampling penelitian sekarang dengan penelitian-penelitian terdahulu, maka penelitian ini dianggap penting untuk dilakukan. Dengan demikian, peneliti mengangkat judul: **“Pengaruh Teknologi Informasi dan Kemampuan Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Implikasinya pada Kualitas Informasi Akuntansi Manajemen”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka penulis menyebutkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih banyak perusahaan yang belum memenuhi karakteristik kualitas sistem informasi akuntansi.
2. Penyebab tidak terpenuhinya kualitas sistem informasi akuntansi yang terjadi adalah belum adanya aplikasi terintegrasi yang meliputi billing

system, pencatatan piutang, persediaan, aktiva tetap, sistem informasi barang, dan akuntansi.

3. Tidak terintegrasinya antara sistem informasi barang dan sistem informasi keuangan menyebabkan perbedaan data yang tidak bisa dijelaskan, dan apabila jumlahnya sangat besar akan berdampak pada penyajian laporan keuangan. Selain itu, sistem informasi akuntansi masih lambat, tidak fleksibel dan tidak berkualitas sehingga tidak akan mampu mendukung kegiatan atau proses kerja suatu perusahaan dan mencapai tujuannya

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka penulis membatasi ruang lingkup dalam penelitian ini dan merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana teknologi informasi yang diterapkan pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
2. Bagaimana kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
3. Bagaimana kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
4. Bagaimana kualitas informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi

5. Seberapa besar pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
6. Seberapa besar pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
7. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kualitas informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan fenomena dan rumusan masalah diatas, peneliti bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh variabel-variabel yang fundamental pada instansi terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui teknologi informasi yang diterapkan pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
2. Untuk mengetahui kemampuan pengguna sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
3. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi

4. Untuk mengetahui kualitas informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
6. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi
7. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi manajemen terhadap kualitas informasi akuntansi manajemen pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoretis**

Penulis berharap agar hasil dari penelitian ini dapat menambah pemahaman dalam memperkaya pengetahuan yang berhubungan tentang sejauh mana pengaruh teknologi informasi dan kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi penulis: Dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman, pengenalan, dan pengamatan mengenai pengaruh teknologi informasi dan kemampuan pengguna terhadap kualitas sistem informasi akuntansi dan implikasinya pada kualitas informasi akuntansi pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi.
- b. Bagi Instansi
  1. Dapat mencegah dan memperbaiki kualitas sistem informasi akuntansi
  2. Dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.
- c. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang konsep kualitas sistem informasi akuntansi dan implikasinya terhadap kualitas informasi akuntansi serta diharapkan hasil penelitian skripsi ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan BUMN di bidang Telekomunikasi di Kota Bandung. Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data secara primer dengan mengunjungi langsung tempat penelitian dan menyebarkan kuisioner pada responden sedangkan waktu penelitian ini dimulai dari tanggal disahkannya proposal penelitian hingga selesai.