



PENGARUH EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SYSTEM INFORMASI AKUNTANSI, KUALITAS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, KEPERCAYAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA KINERJA INDIVIDUAL DENGAN KEMAMPUAN TEKNIK PERSONAL

Intan Dhiana Shinta

STIE Sutaatmadja, Subang, Indonesia.

Email : intandiana1498@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :
Tgl. Masuk : 8 November 2019
Tgl. Diterima : 30 April 2020
Tersedia Online : 31 Mei 2020
Keywords:
Sistem Informasi Akuntansi

ABSTRAK/ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi, kualitas sistem informasi akuntansi, kepercayaan sistem informasi akuntansi pada kinerja individual dengan kemampuan teknik personal. Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah kuantitatif. Data primer yang diperoleh dari responden dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden. Adapun metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas. Uji Normalitas Uji Heterokedastisitas dan Uji Multikolonieritas. Uji t, Uji F dan koefisien determinasi.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara pengguna teknologi informasi akuntansi terbesar di dunia. Elemen yang terpenting dalam perusahaan di era sekarang ini adalah penggunaan teknologi informasi, teknologi banyak memberikan manfaat bagi pihak-pihak untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dan untuk meningkatkan produktivitas di masa yang akan datang. Sistem informasi juga dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak untuk mencapai keunggulan perusahaan melalui kecepatan, fleksibilitas, integritas, dan keakuratan informasi yang dihasilkan (Ratna Ningsih, 2013).

Kemajuan dan perkembangan teknologi pada era globalisasi ini dan diiringi dengan perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi berkembang begitu sangat pesat. Baig and Gururajan (2011) menyatakan bahwa teknologi informasi akuntansi merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kinerja perusahaan dan bisnis. Namun perlu disadari dibutuhkan dan yang lumayan besar untuk investasi dividing teknologi informasi. Sesuatu yang wajib dimanfaatkan dan menjadi kebutuhan di dalam organisasi membuat teknologi semakin diterima oleh pengguna.

Sistem informasi akuntansi dianggap sebagai faktor penting dalam pencapaian kinerja yang lebih besar terutama dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Widjajanto (2001) sistem informasi akuntansi dikatakan efektif jika sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (timely), akurat (accurate), dan dapat dipercaya (reliabel). Kebutuhan akan informasi yang cepat, andal dan akurat dalam kondisi lingkungan yang penuh ketidak pastian mutlak diperlukan (Sabherwal and King, 1992).

Kelton et al (2010) menyatakan bahwa teknologi informasi berkembang dengan pesat, sehingga mempunyai dampak yang positif dan signifikan bagi perusahaan. Kebutuhan informasi akan perusahaan meningkat sejalan dengan perkembangan perusahaan. Semakin besar dan kompleks suatu perusahaan, maka semakin besar pula kebutuhan akan informasi. Unsur penentu dalam pengambilan keputusan adalah informasi karena informasi digunakan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian aktivitas perusahaan.

Kinerja individu dan organisasi memiliki potensi diperbaiki melalui teknologi informasi khususnya teknologi komputer. Manfaat yang diperoleh dari penggunaan teknologi informasi tersebut membuat teknologi semakin diterima sebagai sesuatu yang wajib dimanfaatkan keberadaannya dan menjadi kebutuhan di sebuah organisasi. Kinerja individu dapat tercapai lebih baik lagi jika terjadi adanya kecocokan antara tugas yang sedang dikerjakan dengan teknologi yang diterapkan.

Adapun cara untuk meningkatkan kinerja individu seseorang salah satunya adalah dengan meningkatkan penggunaan efisiensi sistem informasi akuntansi. Efektivitas dapat diartikan sebagai tingkatan pencapaian hasil yang diharapkan. Penggunaan teknologi sistem informasi bagi perusahaan diharapkan agar individu dari perusahaan yang merupakan pengguna sistem tersebut dapat menghasilkan output yang semakin baik dan kinerja yang dihasilkan tentu meningkat. Teknologi informasi melalui komputerisasi dan sistem informasi yang terintegrasi akan sangat mendukung aktivitas operasional dalam perusahaan. Pemograman komputer dapat bermanfaat untuk melakukan pengolahan data secara cepat, menyeragamkan dokumentasi, ketepatan perhitungan, dan menghindari pemasukan data yang berulang-ulang (Tarigan, 2011)

Pentingnya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam menghasilkan informasi yang berkualitas dan mendukung proses pengambilan keputusan meningkatkan efisiensi organisasi (Nabizadeh, 2014). Sistem informasi akuntansi penting bagi organisasi ataupun perusahaan untuk meningkatkan efisiensi organisasi dan mendukung daya saing perusahaan dengan menyediakan informasi keuangan dan akuntansi bagi manajemen (Alsarayreh et al, 2012).

Kepercayaan diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi akuntansi dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerjanya. Seorang individu yang memiliki kepercayaan terhadap penerapan sistem informasi baru akan berusaha menggunakan sistem informasi demi mendukung kinerjanya. Sebaliknya individu yang memiliki rasa skeptis terhadap sistem

informasi baru akan merasa terhambat untuk membuktikan kinerjanya. Hal ini dapat dirasakan apabila penerapan sistem merupakan mendatori (wajib) bagi para pemakai (Endang, 2013).

Penelitian ini terdapat penelitian-penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya, yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Shofi dan Kurniawati (2016) pengaruh efektivitas penggunaan SIA terhadap kinerja individu tidak signifikan atau pengaruh positif terhadap kinerja individu ditolak. Sedangkan hasil penelitian dari I Putra Made Adi Gunawan dan Agus Indra Tenaya (2017) efektivitas sistem informasi akuntansi berpengaruh positif terhadap kinerja individual.

Menurut hasil penelitian I Kadek Agastia Maha Putra dan I Made Pande Dwiana Putra (2016) kualitas SIA berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan pada penelitian yang sama variabel kepercayaan terhadap teknologi SIA berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Menurut Kamajaya (2017) teknik personal berpengaruh positif pada efektivitas penggunaan SIA. Pengaruh yang positif ini berarti terdapat hubungan yang searah antar kemampuan teknik personal dengan efektivitas penggunaan SIA. Semakin tinggi tingkat kemampuan teknik personal maka efektivitas penggunaan SIA akan meningkat.

Perkembangan leasing dewasa ini tidak lepas dari persaingan leasing-leasing lainnya atau juga dengan segmen pasar tersebut. Kondisi ini menuntut suatu perusahaan leasing untuk menunjukkan kelebihan-kelebihan yang dimiliki. Salah satu yang berperan penting adalah dalam memenangkan persaingan bisnis adalah informasi, terutama informasi keuangan didalam suatu organisasi. Dalam perusahaan yang

menggunakan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, kemampuan pengoperasian sistem seorang pengguna sangatlah dibutuhkan. Seorang pengguna yang mahir dan memahami akan sistem tersebut maka sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut.

KERANGKA TEORITIS

Teori yang digunakan dalam teori ini adalah Teori Technology-to-Performance Chain (TPC) dan Teori Technology Acceptance Model (TAM).

Teori Technology-to-Performance TPC yaitu teori yang menjelaskan bahwa keberhasilan teknologi sistem yang diimplementasikan dalam suatu perusahaan dapat dinilai berdasarkan evaluasi pemakai. Model tersebut digunakan untuk menganalisa hubungan evaluasi pemakai dari kecocokan tugas dan teknologi terhadap kinerja. Jika teknologi informasi yang tersedia cocok dengan tugas yang harus diselesaikan dan kemampuan individu pemakai, maka pemakai akan memanfaatkan teknologi sistem informasi dalam menjalankan tugas yang dibebankannya. Jadi teori TPC dalam kaitannya dengan efektivitas penggunaan SIA pada kinerja individual dapat menghasilkan sesuatu yang efektif. Menurut Huda Agustiani (2010) TPC merupakan sebuah model yang mana peran penting teknologi berpengaruh terhadap kinerja pada tingkat individual. Kesimpulan dari model ini adalah agar teknologi informasi memberikan dampak positif terhadap kinerja individual maka teknologi harus dimanfaatkan dan teknologi harus sesuai dengan jenis pekerjaan yang dikerjakan.

Teori Technology Acceptance Model (TAM) yaitu teori yang menjelaskan bahwa

jika tidak ada kepercayaan pada sistem teknologi informasi yang digunakan maka pengguna tidak akan menggunakan sistem teknologi informasi tersebut. Menurut Gefen (2003) sampai saat ini TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan teknologi informasi. Tujuan teknologi ini untuk menjelaskan faktor-faktor utama dari perilaku pemakai teknologi informasi terhadap penerimaan penggunaan teknologi informasi tersebut.

Menurut Davis (1989) dalam Chauhan (2015) model penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model) merupakan suatu model penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem teknologi informasi. Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi.

Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mulyadi (2008) Sistem Informasi Akuntansi merupakan suatu bentuk informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya siklus (proses tulis-menulis) dalam pemeliharaan catatan akuntansi.

Menurut Widjajanto (2001) sistem informasi dapat dikatakan efektif jika sistem mampu menghasilkan informasi yang dapat diterima dan mampu memenuhi harapan informasi secara tepat waktu (timely), akurat (accurate), dan dipercaya (reliable).

Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Indra Bastian (2006:280) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, di mana efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ricky W. Griffin (2004:88) Efektivitas adalah melakukan hal-hal yang benar. Dalam kaitannya dengan interaksi antara organisasi dan lingkungannya, efektivitas terutama berhubungan dengan seberapa baik suatu organisasi dapat memahami, bereaksi terhadap, dan mempengaruhi lingkungannya.

Menurut Dasaratha V. Rama dan Fredrick I. Jones (2008:16) SIA digunakan untuk menghasilkan laporan-laporan eksternal, mendukung aktivitas operasi yang rutin, mendukung ketentuan-ketentuan informasi untuk pengambilan keputusan, mendukung perencanaan dan pengendalian, dan menyediakan pengendalian internal. Seseorang juga dapat mengartikan SIA dalam hal aplikasi komputer yang digunakan untuk mencatat kejadian seperti pesanan dan penagihan pelanggan, mencetak dokumen seperti pesanan pembelian, mencetak laporan seperti laporan keuangan, dan merespons terhadap permintaan informasi. Sedangkan menurut Luciana Spica dan Irmaya (2007) efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi adalah tingkatan pencapaian hasil penggunaan dan pengembangan sistem informasi yang diharapkan.

Kualitas Sistem Informasi Akuntansi

Kualitas informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri dan menunjukkan kualitas dari hardware dan software yang digunakan organisasi.

Hardware yang baik serta dikombinasikan dengan software yang canggih akan mempermudah kerja dari para pengguna sistem (DeLone dan McLean, 1992).

Kepercayaan Sistem Informasi Akuntansi

I Kadek Agastia Maha Putra dan I Made Pande Dwiana Putra (2016) menyatakan kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai sistem informasi agar pemakai tersebut merasa bahwa teknologi sistem informasi yang diterapkan dapat meningkat kinerja individual dalam menjalankan kegiatan dalam perusahaan. Manajemen harus memastikan bahwa teknologi sistem informasi berbasis komputer yang digunakan dapat dipakai untuk mengendalikan kinerja bawahan dengan cara mengavaluasi kinerja karyawan.

Menurut Delone dan McLean (1992) kepercayaan SIA adalah hal yang diperlukan oleh pemakai teknologi sistem informasi agar pengguna merasa bahwa teknologi informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan kegiatan didalam perusahaan.

Teknik Personal

Perusahaan yang menggunakan sistem informasi akuntansi terkomputerisasi, seorang user yang mempunyai kemampuan pengoperasian sistem sangat dibutuhkan. seorang user yang mahir dan memahami sistem akan berpengaruh pada kinerja yang dihasilkan dari sistem tersebut. Ives, Olson, dan Baroudi (1983) menyatakan kemampuan teknik personal sistem informasi sebagai rata-rata Pendidikan atau tingkat pengalaman dari user. Jong Min Choe (1996) juga menambahi bahwa kemampuan teknik personal sistem

informasi merupakan pengaruh utama dari perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi akuntansi.

Choe (1996) menyatakan bahwa kemampuan teknik personal sistem informasi merupakan pertimbangan utama saat perekrutan karyawan dan perancangan sistem informasi.

Kinerja Individual

Kinerja individu dalam perspektif akuntansi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan penyediaan laporan keuangan yang relevan dan reliabel untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Kinerja individu adalah kemampuan individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang efektif dan efisien. Kinerja individu diharapkan dapat meningkatkan dengan bantuan teknologi informasi, sehingga sangat penting untuk memiliki kemampuan teknik personal untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam menyelesaikan tugas yang dikerjakan (Alannita, 2014).

Kinerja individual merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui perkembangan tingkat pencapaian tujuan suatu perusahaan (George et al., 2012)

PEMBAHASAN

Hubungan Efektivitas Penggunaan SIA dengan Kinerja Individual

Efektivitas penggunaan merupakan keterlibatan penggunaan sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja individu. Apabila pengguna diberi kesempatan untuk memberikan pendapat dan usulan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi maka pengguna secara psikologis akan merasa bahwa

sistem informasi tersebut adalah tanggung jawabnya, sehingga kinerja individu sistem informasi akuntansi dapat meningkat.

Menurut Dasaratha V. Rama dan Fredrick I. Jones (2008:16) SIA digunakan untuk menghasilkan laporan-laporan eksternal, mendukung aktivitas operasi yang rutin, mendukung ketentuan-ketentuan informasi untuk pengambilan keputusan, mendukung perencanaan dan pengendalian, dan menyediakan pengendalian internal. Seseorang juga dapat mengartikan SIA dalam hal aplikasi komputer yang digunakan untuk mencatat kejadian seperti pesanan dan penagihan pelanggan, mencetak dokumen seperti pesanan pembelian, mencetak laporan seperti laporan keuangan, dan merespons terhadap permintaan informasi.

Pengaruh Kualitas SIA Terhadap Kinerja Individu

Kualitas SIA merupakan keterlibatan kualitas SIA dalam meningkatkan kinerja individu. Apabila kualitas SIA yang didapatkan menunjukkan kualitas hardware dan software yang baik, maka akan mempermudah dan meningkatkan kinerja individu dalam perusahaan.

Kualitas informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri dan menunjukkan kualitas dari hardware dan software yang digunakan organisasi. Hardware yang baik serta dikombinasikan dengan software yang canggih akan mempermudah kerja dari para pengguna sistem (DeLone dan McLean, 1992).

Pengaruh Kepercayaan SIA terhadap Kinerja Individu

Kepercayaan SIA merupakan keterkaitan kepercayaan SIA dalam

meningkatkan kinerja individu. Apabila individu mempercayai sistem tersebut maka akan dapat meningkatkan kinerja individu diperusahaan.

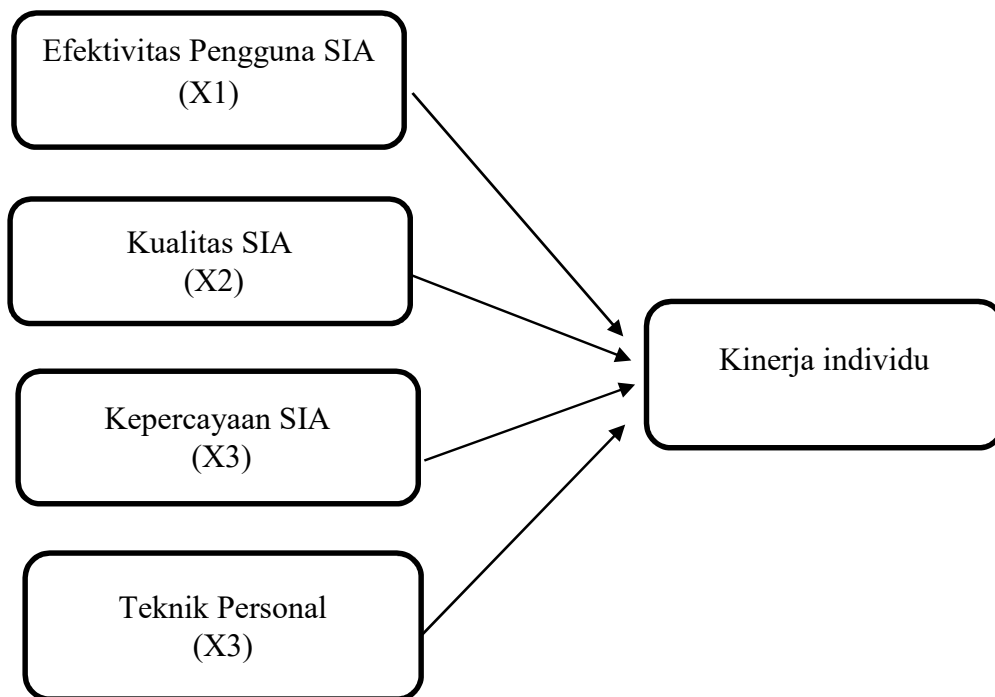
I Kadek Agastia Maha Putra dan I Made Pande Dwiana Putra (2016) menyatakan kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pemakai sistem informasi agar pemakai tersebut merasa bahwa teknologi sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan kegiatan dalam perusahaan. Manajemen harus memastikan bahwa teknologi sistem informasi berbasis komputer yang digunakan dapat dipakai untuk mengendalikan kinerja bawahan dengan cara mengavaluasi kinerja karyawan.

Pengaruh Teknik Personal terhadap Kinerja Individu

Teknik personal termasuk kedalam kaitannya dengan kinerja individu, yaitu dimana jika seseorang mempunyai teknik personal yang bagus terhadap sistem informasi akuntansi maka kondisi tersebut dapat meningkatkan teknik kinerja individu.

Kinerja individu dalam perspektif akuntansi merupakan suatu upaya untuk meningkatkan penyediaan laporan keuangan yang relevan dan reliabel untuk digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Kinerja individu adalah kemampuan individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang efektif dan efisien. Kinerja individu diharapkan dapat meningkatkan dengan bantuan teknologi informasi, sehingga sangat penting untuk memiliki kemampuan teknik personal untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam menyelesaikan tugas yang dikerjakan (Alannita, 2014).

Kerangka Pemikiran



KESIMPULAN

1. Efektivitas sistem informasi akuntansi memiliki keterkaitan terhadap kinerja individual karena efektivitas sistem informasi sangat dibutuhkan dalam kinerja individual
2. Kualitas sistem informasi akuntansi memiliki keterkaitan terhadap kinerja individual karena kualitas sistem informasi akuntansi sangat dibutuhkan dalam kinerja individual
3. Kepercayaan sistem informasi akuntansi memiliki keterkaitan terhadap kinerja individual karena kepercayaan terhadap sistem informasi akuntansi sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja individual
4. Teknik personal memiliki keterkaitan terhadap kinerja individual karena dengan memiliki teknik yang bagus akan sangat berpengaruh terhadap kinerja individual dalam suatu perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Eko Slamet Wahyudi, Diana Sulianti K. Tobing, dan Handriyono. 2018. Pengaruh Teknik Personal, Pelatihan Operator Sistem Terhadap Kinerja Sistem Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Melalui Adopsi Layanan Di Pemerintah Kabupaten Bondowoso. Jurnal Bisnis dan Manajemen VOL.12 No.3
- Griffin, Ricky. 2004. Manajemen. Jakarta : Erlangga
- Harini, A. S., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2019). THE INFLUENCE OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION AND INTERNAL CONTROL EFFECTIVENESS ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES (CASE STUDY ON MICRO, SMALL, MEDIUM ENTERPRISES SUBANG

- REGENCY). JASS (Journal of Accounting for Sustainable Society), 1(01), 88-88.
- I Dewa Gede Buda Utama, I Made Sadha Suardhika. (2014). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi pada Lembaga Pengkreditan Desa. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udaya. VOL.9 No.3
- I Made Adi Putra Gunawan, Agus Indra Tenaya. 2017. Pengaruh Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi pada Kinerja Individual dengan Kemampuan Teknik Personal Sebagai Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. VOL.20 No.2
- Indra Bastian. 2006. Akuntansi sector Publik : Suatu Pengantar. Jakarta : Erlangga
- Kamajaya Adi Suartika, Ni Luh Sari widhiyani. 2017. Kemampuan Teknik Personal Pada efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Dengan Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Pemoderasi. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. VOL.18 No.2
- Luh Alviolita Kusuma Nusarika, Ni Made Purnami. 2015. E-Jurnal Manajemen Unud. VOL.4 No.8
- Ni Luh Ayu Artha Dewi, Ida Bagus Dharmadiaksa. 2017. Pengaruh Efektivitas SIA, Pemanfaatan TI dan Kemampuan Teknis Pemakai SIA Terhadap Kinerja Individu. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana. VOL.18 No.1
- Ni Putu Ayu Kusuma Wati, Putu Cita Ayu. 2019. Pengaruh Kinerja Individual dan Kemampuan Teknik Personal pada Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi dengan Pendidikan dan Pelatihan sebagai Pemoderasi.
- Nurhamidah, N., Kurniawan, A., & Umiyati, I. (2018). Analisis Perilaku Pengguna Teknologi Atas Penerimaan Layanan E-samsat Menggunakan Model Tam dan Tpb (Studi Kasus pada Samsat Wilayah Kabupaten Subang). *Accruals (Accounting Research Journal of Sutaatmadja)*, 2(1), 28-40.
- Ravika Permata Hati. 2017. Pengaruh Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Pemanfaatan dan Kesesuaian Tugas Pada Kinerja Pengurus Koperasi (Aktif dan Terdaftar Di Dinas Koperasi dan Usaha Mikro) Measurement VOL.11 No.1
- Shofi Nur Munawanah, Kurniawati Mutmainah, dan Romandhon. 2016. Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi, Kepercayaan Terhadap Sistem Informasi Akuntansi dan Kenyamanan Fisik Terhadap Kinerja Individu (Study Empiris Pada Pegawai yang Bekerja di Sekretariat Daerah Kabupaten Wonosobo) VOL.11 No.2
- Siti Masithoh. 2018. Pengaruh Keterlibatan Pengguna, Kemampuan Teknik Personal, Dukungan Manajemen Puncak dan Formalitas Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta)
- Teddy Arahman Putra Yesa. 2008. Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Kemampuan Teknik Personal Akuntansi Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris

- | | |
|--|--|
| BUMN Pada Kota Padang Provinsi Sumatera Barat) | Pemanfaatan Teknologi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Study kasus dirumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta) |
| Yanesti Putri Mumpuni, Yuniatin TDKW. 2018. Manajemen Puncak dan | Advance VOL.5 No.2 |