

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, terutama di bidang teknologi informasi, telah mengubah berbagai aspek kehidupan. Teknologi komputer kini memungkinkan pengiriman dan pemrosesan data dalam hitungan detik, menciptakan revolusi dalam sistem informasi. Era digital telah menjadikan teknologi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, di mana informasi sangat berperan dalam aktivitas sehari-hari. Masyarakat pun bertransformasi menjadi masyarakat berbasis informasi, didukung oleh teknologi canggih yang memudahkan akses. Teknologi informasi digunakan oleh individu maupun kelompok dalam berbagai bidang, seperti sosial, politik, pemerintahan, bisnis, dan Pendidikan (Davis, 1991).

(H. Pasolong, 2019) mendefinisikan administrasi publik sebagai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan dalam rangka untuk mewujudkan tujuan negara, serta menyediakan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi publik mencakup semua aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang berorientasi pada pencapaian kesejahteraan rakyat.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah teknologi informasi yang mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan. Gordon B. Davis menyatakan bahwa SIM mengintegrasikan manusia dan mesin untuk menyediakan informasi yang mendukung operasi manajemen dan keputusan. Dengan SIM, organisasi dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung keputusan manajerial. Selain itu, SIM memfasilitasi kolaborasi antar-departemen, meningkatkan respons terhadap pelanggan, mengotomatisasi proses bisnis, meningkatkan produktivitas, serta mengurangi kesalahan. SIM juga membuka peluang inovasi, memungkinkan organisasi mengembangkan layanan baru (Davis, 1991).

Kemajuan teknologi informasi, Sistem Informasi Manajemen tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung, tetapi sebagai elemen strategis yang menentukan daya saing organisasi di pasar global. Dalam dunia yang berkembang dan berubah dengan cepat, perusahaan yang mampu mengadaptasi teknologi informasi dapat meraih keunggulan kompetitif yang signifikan. Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk mengikuti kemajuan teknologi, mengoptimalkan proses bisnis, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan (Budiman, et al, 2024).

Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan dampak besar terhadap layanan publik, merubah cara interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Inovasi dalam TI, seperti internet, perangkat *mobile*, dan aplikasi berbasis *cloud*, memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi lebih cepat dan mudah. Seiring dengan kemajuan ini, banyak layanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual kini beralih ke *platform digital*. Misalnya, proses pendaftaran layanan, pengajuan izin, dan pembaruan data kependudukan kini dapat dilakukan secara daring, yang membuatnya lebih efisien dan *user-friendly* (Rahadi, 2007).

Menurut (Rahadi, 2007), kemajuan teknologi informasi, terutama penerapan big data, memungkinkan pemerintah mengumpulkan dan menganalisis data dalam jumlah besar untuk memahami kebutuhan masyarakat, memantau layanan, dan merumuskan kebijakan yang lebih baik. Dengan meningkatnya penggunaan kecerdasan buatan (AI), layanan publik menjadi lebih efisien, seperti melalui chatbot untuk layanan pelanggan, analisis prediktif, dan otomatisasi data.

Penggunaan sistem informasi membantu meningkatkan kualitas dan kecepatan informasi yang diterima oleh manajemen, memperkuat integrasi informasi, dan mengurangi risiko. Ini memberi organisasi informasi yang akurat dan relevan untuk pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat (Maysara & Asari, 2021). Layanan publik yang baik dapat meningkatkan kualitas hidup dan memberdayakan masyarakat, serta mendorong transparansi dan akuntabilitas. Selain itu, layanan ini berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan menyediakan akses ke informasi yang diperlukan untuk pengembangan diri. Lembaga yang berinteraksi dengan publik harus menyediakan layanan informasi, karena informasi merupakan sumber daya utama yang dibutuhkan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 ayat 1 (Indonesia, 2008). "Badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan/atau menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada pemohon informasi publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.". Pasal ini menegaskan bahwa setiap badan publik memiliki kewajiban untuk membuka akses terhadap informasi publik kepada masyarakat, kecuali informasi tertentu yang dikecualikan sesuai ketentuan undang-undang. Lembaga yang berinteraksi dengan publik harus menerapkan prinsip keterbukaan informasi sesuai (Budiman, 2017).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 ayat 1 (Indonesia, 2008) setiap lembaga yang berhubungan dengan publik berkewajiban untuk menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi yang dapat diakses oleh pihak yang membutuhkannya, baik pihak internal (*stakeholder*) maupun eksternal (masyarakat), kecuali informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan yang ada. Keterbukaan ini mendorong transparansi sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik, memungkinkan masyarakat mengawasi pelaksanaan pemerintahan (Budiman, 2017).

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi penting untuk memenuhi harapan masyarakat modern dan meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam rangka mempercepat reformasi birokrasi, pemerintah mendorong kementerian, lembaga, dan daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Upaya ini bertujuan menciptakan layanan yang lebih efisien dan inklusif, yang mendukung tujuan reformasi untuk menciptakan pemerintahan yang responsif dan transparan (Kurniadi, 2017).

Layanan informasi dapat menciptakan transparansi informasi bagi publik. Salah satu ciri dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintahan yang terbuka terhadap informasi. Tujuan dari keterbukaan informasi kepada publik adalah untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat memanfaatkan hal tersebut sebagai sarana untuk mengawasi pelaksanaan pemerintahan (Dwiyanto, 2021).

Dalam era digital, tuntutan masyarakat akan layanan publik yang cepat, akurat, dan mudah diakses semakin meningkat, termasuk di sektor kependudukan. Disdukcapil Kota Bandung menjawab kebutuhan ini dengan mengimplementasikan sistem E-Spasi, yang menyederhanakan prosedur, mempercepat waktu layanan, dan memudahkan akses bagi warga. Namun, dalam penerapannya, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan layanan berjalan optimal. Salah satu upaya inovatif untuk meningkatkan kualitas layanan E-Spasi adalah melalui Geulis D'Botanica, yang dirancang khusus untuk mengatasi ketidakefisienan dan memaksimalkan kepuasan masyarakat (Maysara & Asari, 2021).

Gambar 1. 1

Jumlah Antrian E-Spasi D'Botanica Tahun 2024

Bulan	Jumlah Antrian
Januari	478
Februari	268
Maret	432
April	483
Mei	980
Juni	738
Juli	743
Agustus	756
September	787
Oktober	807
November	609
Desember	812

Sumber: Data Geulis D'Botanica Disdukcapil

Berdasarkan data pada gambar diatas, jumlah antrian E-Spasi di Geulis D'Botanica pada Mei 2024 tercatat paling banyak 1000 jiwa atau setara dengan 9,03% dari total populasi. Berdasarkan data antrian layanan yang terekam dalam SIM E-Spasi di Gerai GEULIS D'Botanica, terlihat adanya pola permintaan layanan yang bervariasi setiap bulannya. Tabel yang disajikan menunjukkan jumlah

masyarakat yang mengakses layanan kependudukan dalam kurun waktu tertentu, beserta jenis layanan yang paling sering digunakan. Data ini mencerminkan seberapa besar tingkat ketergantungan masyarakat terhadap sistem E-Spasi serta efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan.

Meskipun sistem ini telah memberikan berbagai manfaat, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti keterlambatan sistem akibat tingginya lalu lintas data, keterbatasan fitur dalam pencarian informasi, serta masih adanya kebutuhan verifikasi manual dalam beberapa layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SIM E-Spasi masih diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan di Gerai GEULIS D'Botanica.

Gambar 1. 2
Data Antrian Pelayanan Geulis D'Botanica Tahun 2024

Bulan	JUMLAH				
	Pembuatan Akta Kelahiran	Pembuatan Akta Kematian	Pembuatan KIA	Pengambilan Dokumen	Perekaman KTP
Januari	193	153	15	80	37
Februari	134	80	6	42	6
Maret	171	161	14	74	12
April	204	158	21	83	17
Mei	411	384	66	101	18
Juni	337	228	44	104	25
Juli	286	255	39	144	19
Agustus	303	252	46	136	19
September	383	214	41	121	28
Oktober	412	268	22	78	27
November	296	207	25	68	13
Desember	379	270	25	108	30

Sumber: Data Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung

Namun, dalam praktiknya, sistem antrean layanan masih menjadi tantangan dalam penerapan SIM. Berdasarkan data antrean layanan kependudukan dalam program E-Spasi yang tercatat dalam tabel, terlihat adanya fluktuasi jumlah antrean berdasarkan jenis layanan yang diberikan pada periode tertentu. Setiap jenis layanan memiliki pola antrean yang berbeda, dengan beberapa layanan mengalami lonjakan permintaan pada bulan-bulan tertentu.

Hal ini menunjukkan adanya variasi kebutuhan masyarakat yang perlu diakomodasi dengan sistem yang lebih adaptif dan responsive. Pola antrean yang terekam dalam data tersebut dapat menjadi dasar analisis untuk mengevaluasi efektivitas penerapan *Sistem Informasi Manajemen (SIM)* dalam mendukung pelayanan E-Spasi di *Gerai GEULIS D'Botanica*. Dengan memahami tren penggunaan layanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat merancang strategi yang lebih baik dalam mengelola sumber daya, meningkatkan efisiensi sistem antrean, serta mengoptimalkan fitur digital dalam layanan kependudukan.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah alat yang mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan mendistribusikan data untuk memudahkan pengambilan keputusan dan perencanaan strategis, sehingga meningkatkan akses informasi dan kualitas keputusan organisasi. Dengan menyediakan data yang akurat dan *real-time*, sistem ini mendukung operasi sehari-hari, pengelolaan data, serta pengambilan keputusan yang lebih baik dalam berbagai aspek pengelolaan organisasi (Budiman, D., et al. 2024).

Proses analisis yang cermat memungkinkan pimpinan untuk membuat keputusan lebih cepat dan efektif, serta menetapkan strategi yang mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan. Selain itu, SIM juga memfasilitasi komunikasi dan kolaborasi antar anggota tim atau departemen. Akses bersama terhadap informasi yang relevan mempermudah koordinasi tugas sehingga tugas dapat dilaksanakan dengan lancar dan efisien, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan produktivitas. Penerapan SIM dalam layanan publik sangat berpengaruh pada efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, dapat mempermudah pengelolaan data kependudukan dan

berbagai informasi penting lainnya yang dibutuhkan oleh instansi publik. Dengan manajemen data yang lebih terstruktur, pemerintah dapat menetapkan kebijakan yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang sebenarnya (Budiman, D., et al. 2024).

Sistem E-Spasi merupakan upaya digitalisasi yang dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat prosedur pelayanan kependudukan. Sistem ini bertujuan mengurangi birokrasi yang kompleks dan memperbaiki kualitas layanan. Namun, dalam penerapannya, E-Spasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur, masalah teknis, dan adaptasi pengguna, sehingga potensi optimalnya belum sepenuhnya tercapai (Maysara & Asari, 2021).

Namun, tanpa dukungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang optimal, upaya layanan istimewa ini dapat terhambat oleh berbagai masalah operasional, seperti ketidakakuratan data, waktu pelayanan yang belum efisien, dan ketergantungan pada proses manual. Penerapan SIM menjadi penting untuk meminimalkan kesalahan data, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi kerja. SIM yang dioptimalkan memungkinkan pengelolaan data berbasis digital yang lebih handal, sehingga keputusan dapat dibuat dengan lebih cepat dan tepat sesuai kebutuhan warga (Budiman, D., et al. 2024).

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam layanan publik, seperti E-Spasi, secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyediaan layanan yang lebih cepat dan akurat. SIM memungkinkan data yang terstruktur dan *real-time* untuk diakses dengan mudah oleh petugas, sehingga mempercepat proses administrasi dan meminimalkan kesalahan data, sehingga waktu tunggu berkurang dan potensi kesalahan data menurun, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan yang lebih responsif dan efisien ini mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akurasi informasi, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Maysara & Asari, 2021).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) meningkatkan efisiensi operasional dan produktivitas dengan merampingkan proses layanan yang sebelumnya manual. Hal ini mengurangi beban administrasi pegawai, mempercepat pelayanan, serta menekan biaya dan waktu yang diperlukan. Dalam layanan GEULIS, SIM berperan

dalam meningkatkan akurasi data dan efisiensi layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengevaluasi efektivitas penerapan SIM dalam layanan Geulis guna meningkatkan kepuasan masyarakat (Chabiba, 2019). Secara jangka panjang, SIM berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik, mempercepat respons, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintah. Dengan data yang mudah diakses dan diverifikasi, layanan publik menjadi lebih efektif dan berdampak positif bagi kualitas hidup masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Gerai GEULIS, yang merupakan singkatan dari Gerai untuk Layanan Istimewa, merupakan inisiatif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Gerai ini dirancang sebagai pusat pelayanan terpadu yang membantu masyarakat dalam pendaftaran penduduk, perubahan data, dan pengurusan akta. Tujuan utama dari gerai ini adalah untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan publik dengan pendekatan yang lebih ramah dan inovatif. Dalam hal layanan yang ditawarkan, Gerai Geulis menyediakan berbagai fasilitas, seperti pembuatan dan pembaruan KTP, akta kelahiran, akta kematian, serta layanan terkait administrasi kependudukan lainnya (Maysara & Asari, 2021).

Keberadaan gerai ini bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas yang lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. E-Spasi, yang merupakan Sistem Pelayanan Administrasi Terintegrasi, merupakan sebuah inovasi dalam layanan publik yang berfungsi untuk mempercepat proses administrasi melalui digitalisasi.

Dengan menerapkan E-Spasi, layanan berbasis online dapat diminimalkan, sehingga prosedur manual dapat dikurangi, meningkatkan akurasi data dan mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat. Namun, penerapan E-Spasi tidak tanpa tantangan (Maysara & Asari, 2021).

Beberapa masalah yang muncul antara lain kesiapan infrastruktur teknologi, resistensi dari pengguna dan staf terhadap perubahan, serta kebutuhan untuk pelatihan sumber daya manusia agar dapat lebih siap menghadapi teknologi baru. Di samping itu, menjaga keamanan dan kerahasiaan data publik merupakan aspek yang harus diperhatikan dengan serius. Dengan mengintegrasikan SIM, Gerai GEULIS dapat mengoptimalkan layanan E-Spasi. SIM memungkinkan

peningkatan pengelolaan data, penyederhanaan prosedur administrasi, dan percepatan dalam pengambilan keputusan (Danu, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertanggung jawab dalam urusan administrasi kependudukan di Kota Bandung dan berkewajiban memberikan informasi kepada publik. Namun, layanan yang ada belum sepenuhnya optimal, dengan beberapa GEULIS yang belum memanfaatkan sistem informasi manajemen secara maksimal. Akibatnya, informasi terkait administrasi kependudukan tidak dapat diakses dengan lengkap, sehingga tujuan penerapan sistem informasi manajemen belum tercapai secara optimal (Maysara & Asari, 2021).

Berdasarkan masalah ini, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menyusun kajian ilmiah tentang **“Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Pelayanan Elektronik Sistem Pendaftaran Antrean Via Whatsapp (E-SPASI) di Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan informasi guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung?
2. Bagaimana Penerapan Sumber Daya Manusia guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung?
3. Bagaimana Penerapan Komponen Sistem guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung?
4. Bagaimana Penerapan Organisasi dan Manajemen guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung?
5. Bagaimana Penerapan dalam Pengambilan Keputusan guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung?
6. Bagaimana Penerapan Nilai informasi guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan informasi guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan Sumber Daya Manusia guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan Komponen Sistem guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung
4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan Organisasi dan Manajemen guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung
5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan Pengambilan Keputusan guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung
6. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Penerapan Nilai informasi guna Meningkatkan Layanan E-Spasi dalam Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung

D. Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoretis yang berkontribusi bagi berbagai pihak, antara lain :

1. Secara Teoretis
 - a. Dari perspektif pengembangan ilmu, maka diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran yang berharga serta memberikan kepada pihak lain yang berkepentingan wawasan, informasi, gagasan, dan pengetahuan baru.
 - b. Selain kontribusi pemikiran untuk pengembangan ilmu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat tambahan yang signifikan.

Pertama, hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian-penelitian lebih lanjut di bidang serupa, membuka peluang bagi pengembangan pengetahuan yang lebih lanjut.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat diantisipasi dan akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai layanan E-Spasi, sehingga dapat mendorong minat dan partisipasi lebih besar dalam program dan layanan E-Spasi pada Geulis disdukcapil. Hal ini pun dapat menjadi langkah yang positif dalam mendukung pertumbuhan program layanan E-Spasi disdukcapil secara keseluruhan.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh (Davis, 1991), yang mendefinisikan *Technology Acceptance Model (TAM)*. TAM merupakan model teoritis yang digunakan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi, khususnya sistem informasi. Model ini menjelaskan bahwa keputusan individu untuk menerima atau menggunakan suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama:

1. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*): Keyakinan seseorang bahwa teknologi tersebut mudah digunakan dan tidak memerlukan banyak usaha.
2. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*): Keyakinan seseorang bahwa menggunakan teknologi tersebut dapat meningkatkan produktivitas, kinerja, atau efektivitas kerja mereka.

Dalam konteks penelitian ini, TAM diterapkan untuk menganalisis penerimaan sistem informasi manajemen oleh petugas di Gerai Geulis dalam layanan E-Spasi. Model ini membantu mengidentifikasi sejauh mana sistem dianggap bermanfaat dan mudah digunakan oleh petugas, serta bagaimana kedua faktor ini mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Dalam model teori ini, (Davis, 1991) mengidentifikasi enam indikator sistem yang bersifat komprehensif atau menyeluruh.

1. Informasi

Data yang diolah menjadi informasi yang relevan dan berguna untuk pengambilan keputusan.

2. Sistem Informasi Manajemen

Profesionalisme pengolah data mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan.

3. Komponen Sistem

Sistem adalah kerja sama antar komponen yang saling terkait untuk mencapai tujuan dan dipengaruhi oleh faktor internal serta eksternal.

4. Organisasi dan Manajemen

Organisasi membutuhkan manajemen yang baik untuk beroperasi efektif, sementara manajemen membutuhkan struktur organisasi yang mendukung.

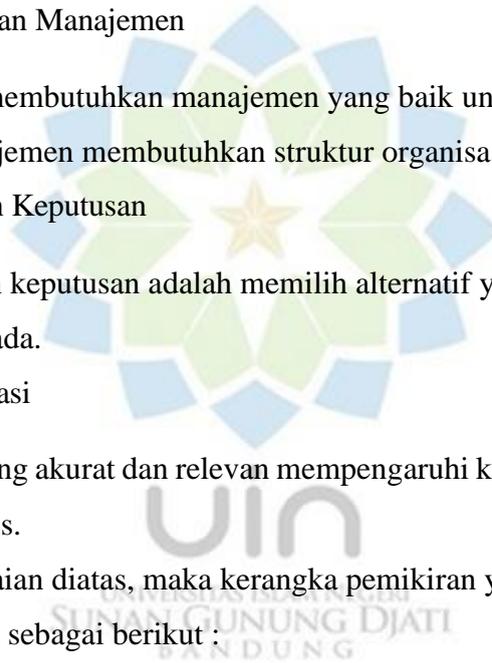
5. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah memilih alternatif yang tepat berdasarkan informasi yang ada.

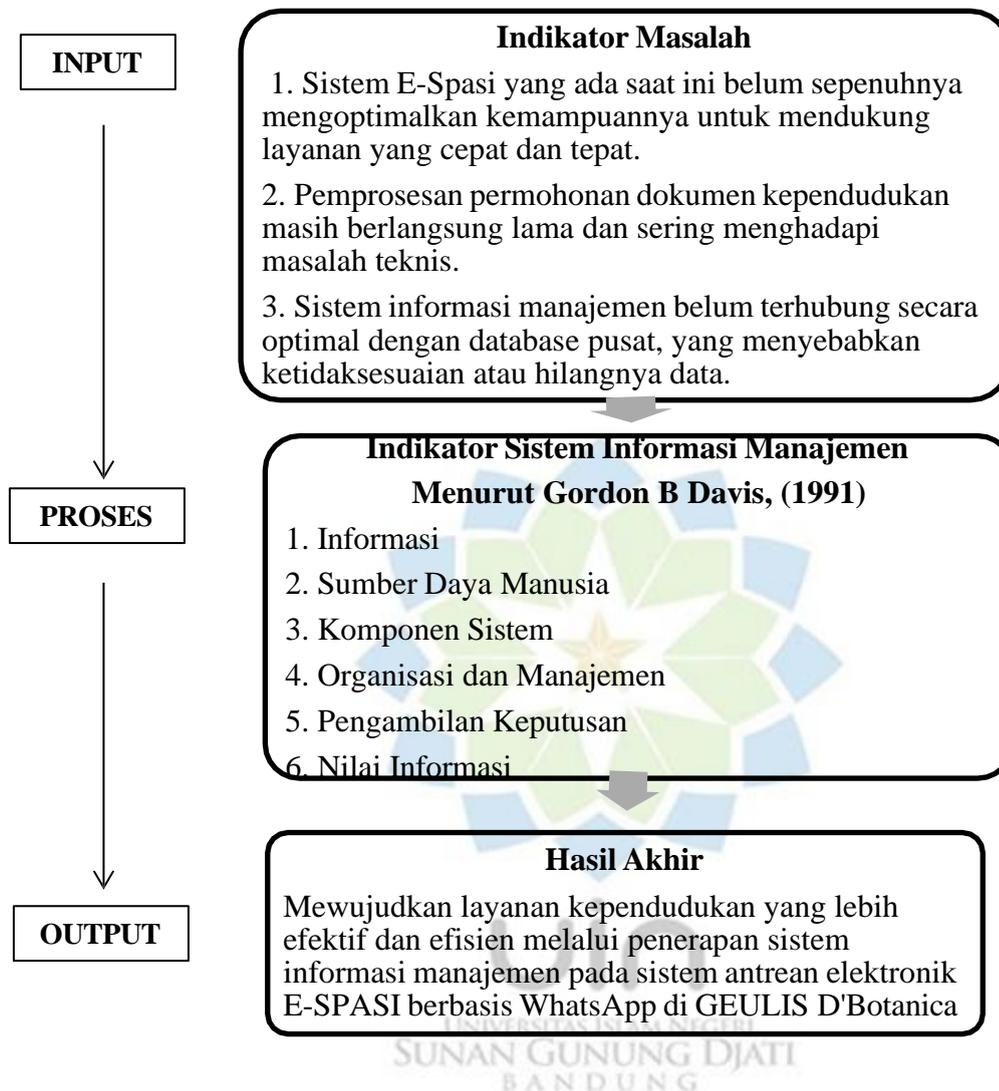
6. Nilai Informasi

Informasi yang akurat dan relevan mempengaruhi keputusan dan mendasari tindakan strategis.

Berdasarkan Uraian diatas, maka kerangka pemikiran yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1. 3
Kerangka Pemikiran



Sumber : Hasil Penelitian (Diolah oleh peneliti, 2024)