

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Akuntansi

Akuntansi sering kali disebut sebagai bahasa perusahaan yang berguna memberikan informasi yang berupa data-data keuangan perusahaan yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukannya.

Defenisi akuntansi adalah proses pengidentifikasi, mengukur, dan melaporkan informasi ekonomi untuk memungkinkan adanya penilaian dan keputusan yang jelas dan tegas bagi mereka yang menggunakan informasi tersebut.

Menurut Andri (2013:1) “ Akuntansi bisa didefinisikan secara tepat dengan menjelaskan tiga karakteristik penting dari akuntansi yaitu : pengidentifikasian, mencatat, dan pengomunikasian informasi ekonomi suatu entitas kepada pengguna yang berkepentingan ”.

Menurut Soemarso (2009 : 208) “ Akuntansi adalah suatu disiplin yang menyediakan informasi penting sehingga memungkinkan adanya pelaksanaan dan penilaian jalannya perusahaan secara efisien”.

Menurut Rudianto (2009 : 14) “ Akuntansi adalah sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi suatu bahan”.

Dari pengertian diatas, secara sederhana dapat dijelaskan bahwa pengertian akuntansi adalah

- a. seni, yaitu menggunakan metode yang tercepat, termurah, dan terbaik untuk melakukan pengumpulan data, pengidentifikasian, pengklasifikasian, pencatatan hingga dihasilkan informasi yang berguna untuk mengambil keputusan.

- b. pengumpulan data, yaitu pengumpulan data penjualan, pembelian, pembayaran kepada pemasok, pembayaran beban-beban, penerimaan piutang, dan transaksi keuangan lainnya.
- c. pengidentifikasian, yaitu mengidentifikasikan data yang telah dikumpul perusahaan. Proses pengindifikasian termasuk verifikasi apakah data yang terkumpul adalah transaksi yang berhubungan dengan oprasional perusahaan.
- d. pengklasifikasian, yaitu mengelompokan data yang telah diidentifikasi ke dalam kelompok yang sejenis. Sebagai contoh: pembelian kredit, penjualan kredit, penjualan tunai, penjualan beban parker, pembayaran beban listrik, dan kelompok lainnya.
- e. pencatatan, yaitu mencatat transaksi ke dalam buku harian (jurnal).
- f. informasi, yaitu laporan keuangan yang terdiri dari laporan laba rugi, laporan perubahan modal, neraca, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan.

2.1.2 Akuntansi Pertanggungjawaban

Menurut Carter (2009:7) Akuntansi pertanggungjawaban adalah pengembangan organisasi suatu perusahaan yang dikoordinasi dengan sistem biaya dan anggaran mengarah pada pendekatan terhadap akuntansi dan laporan.

Menurut Mulyadi (2001:218) Akuntansi pertanggungjawaban adalah suatu sistem akuntansi yang disusun sedemikian rupa sehingga mengumpulkan serta pelaporan biaya dan pendapatan dilakukan sesuai dengan pusat pertanggungjawaban dalam organisasi, dengan tujuan agar dapat ditunjuk orang atau kelompok orang yang bertanggungjawab atas penyimpangan biaya dan pendapatan yang dianggarkan.

Menurut Hansen dan Mowen (2005:116) Akuntansi pertanggungjawaban adalah sistem yang mengukur berbagai hasil yang dicapai oleh setiap pusat pertanggungjawaban menurut informasi yang dibutuhkan oleh para manajer untuk mengoperasikan pusat pertanggungjawaban mereka.

Dari pendapat-pendapat diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa akuntansi pertanggungjawaban adalah sistem yang membandingkan rencana atau anggaran dengan tindakan dari setiap pusat pertanggungjawaban yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu departemen dalam pencapaian tujuan.

2.1.3 Karakteristik Akuntansi Pertanggungjawaban

Menurut Mulyadi (2001 : 186), yaitu sebagai berikut :

1. Akuntansi pertanggungjawaban mengidentifikasi pusat pertanggungjawaban sebagai unit organisasi seperti departemen, keluarga produk, tim kerja, atau individu. Adapun satuan pusat pertanggungjawaban yang dibentuk sistem akuntansi pertanggungjawaban membebaskan tanggung jawab kepada individu yang diberikan wewenang. Tanggung jawab dibatasi dalam satuan keuangan (seperti biaya).
2. Standar ditetapkan sebagai tolak ukur kinerja manajer yang bertanggung jawab atas pusat pertanggungjawaban tertentu. Setelah pusat pertanggungjawaban diidentifikasi dan ditetapkan, sistem akuntansi pertanggungjawaban menghendaki ditetapkannya biaya standar sebagai dasar menyusun anggaran. Anggaran berisi biaya standar yang diperlukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Biaya standar dan anggaran merupakan ukuran kinerja manajer pusat pertanggungjawaban dalam mewujudkan sasaran yang ditetapkan dalam anggaran.
3. Kinerja manajer diukur dengan membandingkan realisasi dengan anggaran. Pelaksanaan anggaran merupakan penggunaan sumber daya oleh manajer pusat pertanggungjawaban dalam mewujudkan sasaran yang ditetapkan dalam anggaran. Penggunaan sumber daya ini diukur dengan informasi akuntansi pertanggungjawaban, yang mencerminkan ukuran kinerja manajemen pusat

pertanggungjawaban dalam mencapai sasaran anggaran. Dengan informasi akuntansi pertanggungjawaban, secara prinsip individu hanya diminta pertanggungjawaban atas biaya yang ia miliki wewenang untuk mempengaruhinya secara signifikan. Informasi akuntansi pertanggungjawaban menyajikan informasi biaya yang dianggarkan kepada setiap manajer yang bertanggung jawab, untuk memungkinkan setiap manajer mempertanggungjawabkan pelaksanaan anggaran mereka dan memungkinkan mereka untuk memantau pelaksanaan anggaran mereka.

4. Manajer secara individual diberi penghargaan atau hukuman berdasarkan kebijakan manajemen yang lebih tinggi. Sistem penghargaan dan hukuman dirancang untuk memacu para manajer dalam mengelola biaya untuk mencapai target standar biaya yang dicantumkan dalam anggaran. Atas dasar evaluasi penyebab terjadinya penyimpangan biaya yang direalisasikan dari biaya yang dianggarkan, para manajer secara individual diberi penghargaan atau hukuman menurut sistem penghargaan dan hukuman yang ditetapkan.

2.1.4 Pusat Pertanggungjawaban

Menurut Hansen dan Mowen (2005:116) pusat pertanggungjawaban (responsibility center) merupakan suatu segmen bisnis yang manajernya bertanggung jawab terhadap serangkaian kegiatan-kegiatan tertentu.

Ada empat jenis pusat pertanggungjawaban menurut Hansen dan Mowen, 2015:

- a. Pusat biaya (cost center) suatu pusat pertanggung jawaban yang manajernya bertanggung jawab hanya terhadap biaya.
- b. Pusat pendapatan (revenue center) suatu pusat pertanggung jawaban yang manajernya bertanggung jawab hanya terhadap penjualan.

- c. Pusat laba (profit center) suatu pusat pertanggung jawaban yang manajernya bertanggung jawab terhadap pendapatan maupun biaya.
- d. Pusat investasi (investment center) suatu pusat pertanggung jawaban yang manajernya bertanggung jawab terhadap pendapatan, biaya, dan investasi.

Menurut Hansen , Mowen (2007:126) mengemukakan bahwa: “Berdasarkan karakteristik hubungan antara masukan dan keluarannya, pusat biaya dibagi lebih lanjut menjadi pusat biaya teknik (Engineered Expense center) dan pusat biaya penemuan (discovery expense center).

Syarat-syarat penerapan akuntansi pertanggungjawaban sebagai berikut:

1. Struktur organisasi yang menetapkan secara tegas wewenang dan tanggung jawab tiap tingkatan manajemen.
2. Penggolongan biaya sesuai dengan dapat dikendalikan tidaknya biaya oleh manajemen tertentu dalam operasi.
3. Anggaran biaya yang di susun untuk tiap tingkatan manajemen.
4. Sistem pelaporan biaya kepada manajer yang bertanggung jawab.

2.1.5 Pusat Biaya Pengeluaran (Expense Center)

Pusat biaya pengeluaran atau expense center adalah bagian dari suatu organisasi atau perusahaan yang bertanggung jawab atas pengeluaran dan biaya-biaya yang terjadi dalam operasionalnya. Secara umum, pusat biaya pengeluaran ini berfungsi untuk mengelola dan mengendalikan pengeluaran agar tetap efisien dan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.

Pusat biaya pengeluaran (expense center) merupakan bagian integral dari struktur pengeluaran dan pengendalian biaya dalam suatu perusahaan, dan memiliki peran kunci dalam menjaga keseimbangan keuangan perusahaan serta mencapai tujuan keuangan jangka panjang.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan pusat biaya pengeluaran (expense center) antara lain:

1. Pengeluaran Operasional: Ini mencakup semua biaya yang terkait dengan operasi harian perusahaan, seperti biaya gaji karyawan, biaya bahan baku, biaya listrik, dan biaya sewa tempat.
2. Pengeluaran Non-operasional: Ini mencakup biaya-biaya yang tidak langsung terkait dengan operasi utama perusahaan, seperti biaya administrasi umum, biaya pemasaran, biaya riset dan pengembangan.
3. Pengendalian Biaya: Pusat biaya pengeluaran bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua pengeluaran yang dilakukan sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan dana perusahaan untuk menghindari pemborosan dan pengeluaran yang tidak perlu.
4. Pelaporan dan Analisis: Pusat biaya pengeluaran juga memiliki peran penting dalam menyusun laporan keuangan internal yang mencakup detail pengeluaran, serta melakukan analisis terhadap pengeluaran tersebut untuk mengevaluasi efisiensi dan mencari potensi penghematan.
5. Pengalokasian Biaya: Dalam beberapa organisasi, pusat biaya pengeluaran juga bertanggung jawab untuk mengalokasikan biaya-biaya tertentu ke departemen atau unit bisnis yang relevan, sehingga dapat memastikan bahwa biaya-biaya tersebut dikelola dengan benar sesuai dengan kebutuhan setiap unit.

Pusat biaya ini bekerja secara sinergis dalam siklus inovasi dan pengembangan produk perusahaan, dengan tahapan dan tujuan dari setiap proses tersebut.

Biaya penemuan mengacu pada pengeluaran yang terkait dengan kegiatan riset dan pengembangan (R&D) serta inovasi dalam suatu perusahaan. Discovery center merupakan bagian dari organisasi

yang fokus pada eksplorasi dan pencarian ide baru, teknologi baru, atau proses baru yang dapat menghasilkan nilai tambah di masa depan. Karakteristik biaya-biaya Biaya penemuan mengacu pada pengeluaran yang terkait dengan kegiatan riset dan pengembangan (R&D) serta inovasi dalam suatu perusahaan. Discovery center merupakan bagian dari organisasi yang fokus pada eksplorasi dan pencarian ide baru, teknologi baru, atau proses baru yang dapat menghasilkan nilai tambah di masa depan. Tujuan Biaya penemuan mengacu pada pengeluaran yang terkait dengan kegiatan riset dan pengembangan (R&D) serta inovasi dalam suatu perusahaan. Discovery center merupakan bagian dari organisasi yang fokus pada eksplorasi dan pencarian ide baru, teknologi baru, atau proses baru yang dapat menghasilkan nilai tambah di masa depan.

Biaya teknik mencakup pengeluaran yang terkait dengan pengembangan, desain, dan produksi produk atau layanan yang sudah ada atau sudah teruji dalam suatu perusahaan. Engineering center merupakan unit yang bertanggung jawab untuk merancang, mengembangkan, dan memproduksi produk secara efisien dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan. Karakteristik biaya-biaya dalam engineering center cenderung lebih terstruktur dan terkait langsung dengan kegiatan operasional. Ini mencakup biaya untuk desain teknik, pengembangan produk berbasis spesifikasi yang sudah ada, uji coba produk, serta upaya untuk meningkatkan efisiensi proses produksi. Tujuan Engineering center penting untuk memastikan bahwa produk-produk yang sudah ada dapat diproduksi dengan biaya yang efisien dan kualitas yang konsisten. Fokus utamanya adalah pada implementasi yang berhasil dari ide-ide yang telah ditemukan dan dikembangkan di discovery center.

2.1.6 Penggolongan Biaya

Dalam penyusunan anggaran biaya ini, yang harus dipertimbangkan adalah pengklasifikasian biaya-biaya. Klasifikasi biaya ini dimaksudkan untuk menilai kinerja pusat pertanggung

jawaban biaya, karena dalam menilai kinerja manajer ini perlu dibuat perbedaan antara biaya-biaya terkendali dan biaya-biaya tidak terkendali. Kegagalan melakukan pengklasifikasian biaya-biaya ini dapat memicu motivasi kerja yang buruk karena manajer-manajer diminta mempertanggung jawabkan sesuatu yang beda diluar kendalinya. Oleh karena itu pengklasifikasian biaya merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dalam menyusun anggaran biaya. Setelah anggaran biaya disusun, kemudian dilaksanakan sesuai dengan rencana-rencana yang tertuang dalam anggaran. Kemudian pusat pertanggung jawaban biaya akan dilakukan analisis serta penjelasan penyimpangan yang terjadi.

Biaya dalam sebuah bisnis dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori utama: fixed cost (biaya tetap) dan variable cost (biaya variabel).

1. Fixed Cost (Biaya Tetap) adalah biaya tetap adalah biaya yang tidak berubah secara signifikan tergantung pada tingkat produksi atau penjualan perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Contohnya sewa atau biaya sewa gedung, gaji pegawai tetap, biaya administrasi bulanan, biaya bunga pinjaman tetap.
2. Variable Cost (Biaya Variabel) adalah biaya yang berubah sejalan dengan perubahan dalam tingkat produksi atau penjualan perusahaan. Contohnya bahan baku yang digunakan dalam produksi, tenaga kerja langsung yang dibayar berdasarkan jam kerja atau unit produksi, biaya pengiriman produk kepada pelanggan.

Dalam semua bagian tidak semua biaya dapat dikendalikan oleh seorang manajer, biaya yang akan dikendalikan harus di pertanggungjawabkan. Menurut Mulyadi (2001:381) yaitu biaya dipisahkan menjadi dua :

1. Biaya terkendalikan (controllable cost) yaitu biaya yang dapat secara langsung dan dapat dipengaruhi oleh manajer dalam jangka waktu tertentu.
2. Biaya tidak terkendalikan (uncontrollable cost) yaitu biaya yang tidak dapat secara langsung memerlukan keputusan dan pertimbangan dari manajer hal ini dapat mempengaruhi biaya di abaikan.

2.1.7 Pengendalian Biaya

1. Pengertian Pengendalian Biaya

Dalam suatu perusahaan membutuhkan adanya pengendalian untuk menjalankan kegiatan operasionalnya hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kegiatan yang dilakukan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. “Pengendalian (control) merupakan usaha sistematis perusahaan untuk mencapai tujuan dengan cara membandingkan prestasi kerja dan membuat tindakan yang tepat untuk mengoreksi perbedaan yang penting”. Sedangkan menurut Siregar, Suripto, Hapsoro, Widodo, dan Biyanto, pengendalian (control) adalah proses untuk menetapkan sebuah standar, untuk memperoleh umpan balik mengenai kinerja yang sesungguhnya, serta melakukan koreksi apabila kinerja yang sesungguhnya menyimpang dari rencana.

2. Tujuan Pengendalian Biaya

Pengendalian dilaksanakan dengan membandingkan kinerja dengan rencana dan mengambil tindakan yang perlu untuk menghilangkan berbagai penyimpangan, pengendalian yang dilakukan bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahan serta memperbaiki apabila terjadi kesalahan. Pengendalian dilakukan baik sebelum proses maupun selama proses berlangsung sampai akhir proses tersebut, dengan adanya pengendalian diharapkan semua unsure manajemen yang terjadi dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Adapun tujuan pengendalian adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui dan menyelidiki pelaksanaan kegiatan yang sedang atau yang telah dijalankan, apakah sesuai dengan yang direncanakan.
 - b. Untuk mengetahui apakah pelaksanaan kegiatan berjalan secara efisien serta untuk mengetahui peningkatan efisiensi di masa yang akan datang.
 - c. Memperbaiki dan menilai tepat waktu atau tidaknya suatu keputusan yang diambil.
3. Hubungan Akuntansi Pertanggungjawaban Dengan Pengendalian Biaya

Perusahaan dalam rangka untuk mencapai tujuan dalam memajukan pesaing bisnis di era saat ini yang semakin kompleks, di dalam setiap perusahaan harus meningkatkan daya saing dan mempersiapkan perusahaan tersebut menjadi lebih kompetitif. Oleh karena itu maka perusahaan harus memiliki berbagai strategi dalam menghadapinya.

4. Efisiensi Pengendalian Biaya

Menurut Supriyono (2011:8) pengendalian biaya adalah proses untuk memeriksa kembali, menilai dan selalu memonitor laporan apakah pelaksanaan tidak menyimpang dari tujuan yang sudah ditentukan. Menurut Carter (2009:6) pengendalian adalah usaha sistematis manajemen untuk mencapai tujuan. Pengertian biaya menurut Carter (2009:30) biaya digunakan sebagai sinonim dari beban. Tetapi, beban tersebut dapat didefinisikan sebagai arus keluar yang terukur dari barang atau jasa, yang kemudian ditandingkan dengan pendapatan untuk menentukan laba atau sebagai : penurunan dalam asset bersih sebagai akibat dari pengguna jasa ekonomi dalam menciptakan pendapatan atau dari penggunaan pajak oleh badan pemerintah. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2009:47) biaya yaitu kas atau nilai serta kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat saat ini atau di masa depan bagi organisasi. Jadi dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa

biaya adalah suatu bentuk pengorbanan yang dapat diukur dengan satuan uang atas barang atau jasa untuk mencapai tujuan tertentu.

Proses pengendalian biaya:

1. Menetapkan tolak ukur standar (anggaran) sebagai dasar untuk melaksanakan pengukuran.
2. Melaksanakan pencatatan hasil atas pelaksanaan hasil yang sebenarnya.
3. Melaksanakan perbandingan terhadap pelaksanaan hasil yang sebenarnya dengan standar yang telah ditetapkan diantaranya :
 - a. Menetapkan penyimpangan yang terjadi antara hasil pelaksanaan sebenarnya dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, kemudian dianalisis penyebabnya.
 - b. Menentukan dan melaporkan faktor yang menyebabkan terjadinya selisih tersebut.
 - c. Melaksanakan tindakan perbaikan yang diperlukan terhadap penyimpangan yang terjadi, agar didapat kesesuaian antara pelaksanaan dan standar yang telah ditetapkan.

2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah ringkasan hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian :

	Nama Peneliti n	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
1	E Sharon, Syermi S.E Mintalang (2021)	Analisis Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Sebagai Alat Pengendalian Biaya pada PT. PLN Unit Induk	Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yang	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Induk

		Pembangunan Sulawesi	mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dari hasil wawancara dan data yang dikumpulkan langsung dari perusahaan.	Pembangunan Sulawesi Bagian Utara sudah menerapkan sistem akuntansi pertanggungjawaban dengan baik sehingga pengendalian biaya juga telah dilakukan dengan baik dan efisien.
2	JE Putra (2021)	Analisis Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Studi Kasus pada Twelve Café Semarang	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengangkat masalah yang sedang terjadi pada Twelve Café	Hasil analisis ini yaitu cukup efektivitas system akuntansi pada Twelve Café dijalankan cukup efektif, dimana pada café belum memiliki system akuntansi yang baik karena memiliki pencatatan yang tidak manual lagi menggunakan excel, tetapi system pengendaliannya masih belum optimal.

3	Y Najamudin (2020)	Studi Tentang Pengendalian Internal pada Oksigen Café	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dari hasil pengamatan (observasi).	Penelitian ini memfokuskan pada pengendalian internal yang berfungsi untuk mengatur dalam melakukan pengendalian biaya dengan didukung penggunaan sstem akuntansi.
4	Nur Fadila (2022)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Biaya pada Kedai Kopi Ledokan di Binangun.	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.	Sistem akuntansi alat yang digunakan untuk mengatur, mengumpulkan, dan melakukan informasi mengenai semua transaksi dan semua kegiatan pengendalian biaya sehingga dapat dilakukan pengawasan.
5	Zaenal Abidin, Yolanda Sambas, Sherlita Mardiani,	Penerapan Akuntansi Pertanggungjawa ban Sebagai Alat Penilaian Kinerja Pusat Biaya Studi	Metode kualitatif digunakan dalam penyelidikan. Untuk	Hasilnya menunjukkan bahwa dengan menciptakan sistem akuntansi yang bertanggung

	Muhammad Rezki Ripaldo	Kasus Café Hasanah	mengkarakterisasi objek sebagaimana adanya, peneliti menggunakan metodologi analisis deskriptif.	jawab, manajemen dapat lebih mudah mengevaluasi dari peringkat terendah hingga tertinggi. Akuntansi akuntabilitas mungkin dianggap berguna jika anggaran digunakan dan dipenuhi sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
6	Arif Suganda (2021)	Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Sebagai Alat Pengendalian Biaya pada PT. SUMBER SAWIT	Dalam melakukan penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif.	Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Penerapan dari akuntansi pertanggungjawaban yang diterapkan pada PT. Sumber sawit belum mengaplikasikan akuntansi pertanggungjawaban sebagai alat pengendalian biaya dengan

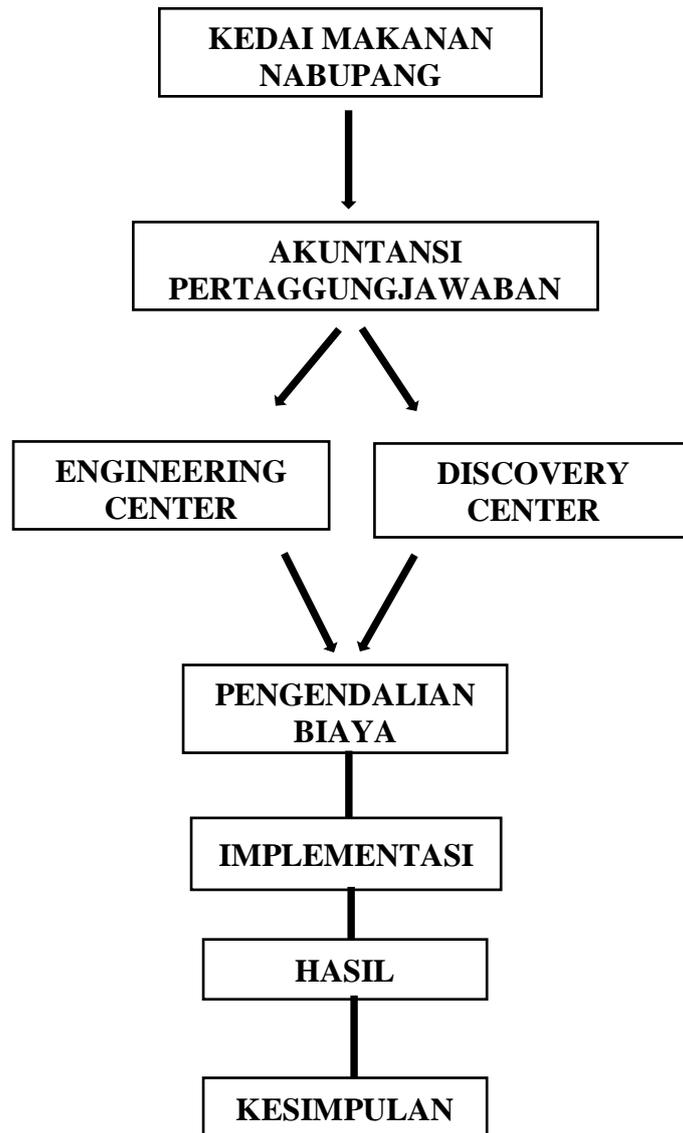
				baik, ini dapat dilihat perusahaan belum melakukan pemisahan biaya pengendalian biaya yang terkendali dan biaya tak terkendali.
--	--	--	--	---

Tabel 2. 1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemecahan Masalah

Akuntansi pertanggungjawaban merupakan suatu sistem yang mengukur hasil yang dicapai oleh pertanggung jawaban atas pusat laba, pusat aktiva pendapatan dan pusat biaya yang dibutuhkan oleh manajer yang bertanggung jawab atas pertanggungjawaban. Akuntansi pertanggungjawaban juga merupakan faktor yang sangat penting dalam mengambil keputusan untuk menentukan langkah yang harus diambil manajer dalam memperbaiki prestasi kerja karyawan dan pengambilan keputusan sesuai dengan laporan keuangan.

Pengendalian biaya dalam sistem akuntansi pertanggungjawaban digunakan untuk mengukur, mencatat, dan melaporkan dan pengendalian biaya ini sangat penting untuk proses perencanaan dan pengendalian aktivitas organisasi. Dengan adanya pengendalian biaya bisa menghasilkan sebuah laporan keuangan yang baik sehingga suatu bisnis bisa dikatakan maju atau berkembang.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemecahan Masalah