

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kantor Akuntan Publik (KAP) adalah organisasi yang berjalan di bidang jasa. Jasa yang di sediakan KAP adalah jasa audit operasional, audit kepatuhan dan audit laporan keuangan. Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) merupakan kode etik profesi yang mengatur jalannya seseorang yang berprofesi sebagai akuntan publik. Dengan berkembangnya suatu perusahaan, maka berkembang pula profesi akuntan publik. Disaat suatu perusahaan masih merintis, laporan keuangan hanya digunakan oleh pihak internal perusahaan dengan tujuan untuk mengetahui hasil dari usaha dan bagaimana posisi keuangannya. Namun, disaat perusahaan tersebut sudah maju, maka kebutuhan profesi akuntan publik pun meningkat, karena pihak pengelola dan pemilik sudah jauh terpisah.

Pemilik perusahaan hanya menanam modal, yang nantinya berhak menerima laporan- laporan yang akurat tentang perusahaannya. Tidak hanya pemilik perusahaan, tetapi pihak eksternal seperti calon investor, investor, kreditur, bahkan pemerintah pun juga membutuhkan laporan- laporan yang akurat dalam pengambilan keputusan ekonomi pada perusahaan tersebut. Maka dari itu sangat dibutuhkan pihak yang independen untuk memaksimalkan tingkat kepercayaan para penggunanya. Dalam hal ini, KAP hanya bertanggung jawab dalam memberikan pernyataan atas kewajaran laporan keuangan dan pihak manajemen bertugas sebagai penanggung jawab atas laporan keuangan tersebut. Sehingga sangat diperlukan standar auditing sebagai pengacu bagi auditor independen dalam pelaksanaan audit dan penyusunan laporannya.

Adapun nama-nama KAP yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Daftar Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>
1	AF. Rachman & SoetjiptoWS.	Jalan Pasirluyu Raya No. 36, Bandung 4025
2	Agus Widarsono, DR., S.E., M.Si., Ak., CA., CPA	Jalan Dakota 27- i RT/RW 005/007 Sukaraja Cicendo Bandung Jawa Barat 40175
3	Chris, Hermawan	Taman Kopo Indah II RC 12, RT.002 RW.012, Pasar Segar, Kab. Bandung, Bandung, Jawa Barat 40225
4	Djoemarma, Wahyudin & Rekan	Jalan Dr. Slamet No. 55, Bandung 40161
5	Hartman, S.E., Ak., M.M., CA., CPA	Ruko Kav. C Komplek Margacipta, Jl Bodogol RT. 08/08, Mekarjaya, Rancasari, Bandung
6	Jahja Gunawan, S.E., Ak.,CA., CPA	Jl. Sunda No. 1, RT. 009, RW. 004, Kel. Paledang, Kec. Lengkong, Bandung, Jawa Barat
7	Joseph Munthe, Drs., MS	Jalan Terusan Jakarta No. 20, Babakan Surabaya, Kiaracandong, Bandung 40281
8	Juan Kasma	Jalan Terusan Jakarta No. 426 Kav. 73, Komplek Ruko Puri Dago Antapani RT 07 RW 15, Sukamiskin, Arcamanik, Bandung 40293
9	Karel Tanok, Drs., Ak., CPA	Jl. Hariangbanga No. 15
10	Karsam, DR., CPA	Jalan Fisioterapi No. 69 Kel. Sekejati Kec. Buahbatu, Bandung 40286
11	Koesbandijah, Beddy Samsi & Setiasih	Jalan PH. H. Hasan Mustafa No. 58, Bandung 40124
12	Moch. Zainuddin, Sukmadi & Rekan	Jalan Melong Asih No. 69 B Lt. 2 RT.007/008, Cijerah, Bandung 40213

13	Moh Wildan & Adi Darmawan	Gedung Tigaraksa Satria, tbk. Lantai 2, Ruang 3G, Jl. Soekarno Hatta No. 606, RT. 01/01, Kel. Sekejati, Kec. Buah Batu, Bandung 40286
14	Nano Suyatna	Komplek Griya Bandung Asri 2, Blok F5, No. 20, Bandung 40287
15	Peddy HF Dasuki	Jalan Jupiter Raya D 2 No. 4, Margahayu Selatan, Bandung 40286
16	R. Hidayat Effendy, Drs.	Komp. Margahayu Raya, Jalan Saturnus Timur I No. 21 RT 04 RW 14, Manjahlega, Rancasari, Bandung 40286
17	Roebiandini & Rekan	Jl. Cikutra Baru VI No. 49, Kec. Cibeunying Kaler, Bandung
18	Ronald Haryanto, Drs.	Jalan Sukahaji No. 36 A, Bandung 40152
19	Sabar & Rekan	Jl. Saturnus Utara No. 4, Margahayu Raya, Bandung 40286
20	Sanusi, Drs., dan Rekan	Jalan Prof. Surya Sumantri No. 76 C, Bandung 40164
21	Sugiono Poulus, S.E., Ak., MBA	Kopo Mas Regency Blok 99J, Kel. Margasuka, Kec. Babakan Ciparay, Bandung, Jawa Barat 40239
22	Sukardi, Drs., Ak., CPA	Jalan Cigadung Raya Tengah Komplek Cigadung Greenland K-2, RT 02 RW 09, Cigadung, Cibeunying Kaler, Bandung, Jawa Barat. 40191
23	Tb. Hasanuddin, Prof. Dr. H., M.Sc. & Rekan	Metro Trade Center (MTC) Blok F No. 29, Jalan Soekarno Hatta No. 590, Bandung 40286
24	Yati Ruhiyati, Dra.	Komp. Ujung Berung Indah, Jalan Ujung Berung Indah Berseri I Blok 9 No. 4, Bandung 40611
25	Ekamasni, Bustaman & Rekan	Cabang Bandung: Jl. Wastu Kencana No.5, Bandung 40117
26	Drs. Gunawan Sudradjat	Jl. Golf Timur III No. 1, Kompleks Taman Golf Arcamanik Endah, Bandung 40293
27	DR. La Midjan & Rekan	Jl. Ir. H. Juanda No. 207, Bandung 40135

28	Heliantono & Rekan	Kantor Cabang Bandung : Jl. Sangkuriang No. B-1, Bandung 40135
29	Dr. H.E.R. Suhardja-dinata & Rekan	Metro Trade Center (MTC) Blok C No. 5, (Jl. Sukarno-Hatta), Bandung 40286
30	Doli, Bambang, Sulistiyanto, Dadang & Ali	Kantor Cabang Bandung: Jl. Haruman No. 2, Bandung 40262
31	Asep Rianita Manshur & Suharyono	Kantor Cabang Bandung : Jl. Wartawan II No.16A Bandung 40264
32	Derdjo Djony Saputro	Taman Kopo Indah 2 Blok IV-A/No.17 Bandung 40218

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Audit bisa disebut juga suatu proses meminimalisir ketidakseimbangan informasi yang kemungkinan terjadi diantara manajer dengan para pemegang saham yang menggunakan pihak luar untuk memberi pengesahan pada laporan keuangan. Para pemegang saham akan mengambil keputusan berdasarkan dengan laporan yang telah dibuat oleh auditor terkait pengesahan laporan keuangan pada suatu perusahaan, namun tidak hanya pemegang saham saja, seluruh pengguna laporan keuangan pun akan mengambil keputusan berdasarkan pada laporan yang telah dibuat oleh auditor. Maka dari itu, kualitas audit adalah hal yang sangat penting dan harus dipertahankan para auditor dalam melakukan proses pengauditan.

Menaikkan tingkat kendala pada laporan keuangan adalah tanggung jawab seseorang yang berprofesi sebagai akuntan publik, sehingga laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik mempunyai kewajaran yang lebih dapat dipercayadibandingkan laporan keuangan yang tidak ataupun belum diaudit oleh akuntan publik. Akuntan publik harus mematuhi kode etik profesi yang mengatur tentang perilaku akuntan publik dalam menjalankan profesinya, baik dengan sesama anggota maupun dengan klien atau masyarakat umum. Kode etik ini mengatur tentang integritas, kompetensi dan kehati-hatian professional, kerahasiaan, perilaku professional, serta standar teknis bagi seorang auditor dalam menjalankan profesinya.

Masyarakat juga berharap, profesi auditor dapat melakukan penilaian yang bebas, dapat diandalkan, dapat dipercaya, dan tidak memihak kepada informasi laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan. Karna saat ini profesi auditor dituntut kepercayaannya oleh banyak masyarakat dengan banyaknya kasus korupsi, manipulasi pembukuan, dan insiden korporasi lainnya kini telah diragukan. Fungsi auditor yang sebenarnya mulai dipertanyakan, yakni penambah

keyakinan dalam sebuah informasi (*assurance service*).

Seperti yang terjadi pada kasus PT Jiwasraya. Pada 2006-2012, KAP yang ditunjuk adalah KAP Soejatna, Mulyana, dan Rekan. Sementara sejak 2010-2013, KAP Hertanto, Sidik dan Rekan. Pada 2014-2015, KAP Djoko, Sidik dan Indra. Lalu 2016-2017, PricewaterhouseCoopers (PwC). PwC memberikan opini wajar tanpa pengecualian atas laporan keuangan konsolidasian PT Asuransi Jiwasraya (Persero) dan entitas anaknya pada tanggal 31 Desember 2016. Laba bersih Jiwasraya yang dimuat dalam laporan keuangan yang telah diaudit dan ditandatangani oleh auditor PwC tanggal 15 Maret 2017 itu menunjukkan laba bersih tahun 2016 adalah sebesar Rp 1,7 triliun. Sementara itu laba bersih Jiwasraya menurut laporan keuangan audit tahun 2015 adalah Rp 1,06 triliun. Pada 10 Oktober 2018, Jiwasraya mengumumkan tak mampu membayar klaim polis JSSaving Plan yang jatuh tempo sebesar Rp 802 miliar. Seminggu kemudian Rini Soemarno yang menjabat sebagai Menteri Negara BUMN melaporkan dugaan *fraud* atas pengelolaan investasi Jiwasraya. Audit BPK selama 2015-2016 menjadi rujukan. Dalam audit tersebut disebutkan investasi Jiwasraya dalam bentuk medium term notes (MTN) PT Hanson International Tbk (MYRX) senilai Rp 680 miliar, berisiko gagal bayar. Berdasarkan laporan audit BPK, perusahaan diketahui banyak melakukan investasi pada aset berisiko untuk mengejar imbal hasil tinggi, sehingga mengabaikan prinsip kehati-hatian. Pada 2018, sebesar 22,4% atau Rp 5,7 triliun dari total aset finansial perusahaan ditempatkan pada saham, tetapi hanya 5% yang ditempatkan pada saham LQ45. Lalu 59,1% atau Rp 14,9 triliun ditempatkan pada reksa dana, tetapi hanya 2% yang dikelola oleh top tier manajer investasi. Kondisi-kondisi tersebut menyebabkan kerugian hingga modal Jiwasraya minus. Negara diperkirakan mengalami kerugian hingga Rp13,7 miliar. ([https://akuntansi.or.id/baca-tulisan/44\\_kasus-kasus-melilit-kap-besar-diindonesia.html](https://akuntansi.or.id/baca-tulisan/44_kasus-kasus-melilit-kap-besar-diindonesia.html))

Masih banyak lagi kasus yang terjadi di Indonesia, dan dengan munculnya kasus-kasus tersebut dapat mempengaruhi penilaian parapengguna laporan keuangan maupun masyarakat lainnya terhadap para akuntan publik. Karena banyaknya kasus keuangan yang muncul telah memberi dampak yang besar mengenai kepercayaan publik terhadap para akuntan publik. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan kualitas audit yang tinggi, dengan begitu dapat menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya dalam pengambilan keputusan.

De Angelo (1981) dalam Kusharyanti (2003:25) memberikan definisi kualitas audit sebagai kemungkinan (*joint probability*) dimana seorang auditor akan menemukan dan melaporkan pelanggaran yang ada dalam sistem klien. Kualitas audit ini sangat penting karena dengan kualitas audit yang tinggi maka akan menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya sebagai dasar dari pengambilan keputusan.

Objektivitas didefinisikan sebagai suatu sikap mental tidak memihak yang memungkinkan auditor internal melaksanakan tugas sedemikian rupa sehingga mereka memiliki keyakinan terhadap hasil kerja mereka dan tanpa kompromi dalam mutu. Menurut Mulyadi (2002) objektivitas adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan anggota. Prinsip objektivitas mengharuskan anggota bersikap adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berprasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau berada dibawah pengaruh pihak lain.

Independensi merupakan sikap seseorang untuk bertindak jujur, tidak memihak dan melaporkan temuan-temuan hanya berdasarkan bukti yang ada, auditor diasumsikan memiliki independensi, baik secara mental maupun fisik untuk melaksanakan tugas audit agar dapat memberikan pendapat (opini) audit secara objektif. Menurut Flint (1988) dalam Alim (2007) independensi akan hilang jika auditor terlibat hubungan pribadi dengan klien, sehingga hal ini akan memengaruhi sikap mental auditor dan opini audit yang dihasilkan. Disamping itu auditor tidak hanya berkewajiban mempertahankan sikap mental independen, tetapi ia harus pula menghindari keadaan-keadaan yang dapat mengakibatkan masyarakat atau pihak eksternal meragukan independensinya.

Pengetahuan auditor terhadap perkembangan audit akan menunjang kompetensi auditor dalam menjalankan profesinya sebab auditor yang paham betul akan proses audit akan bias dari kesalahan atau fraud yang terjadi dalam laporan keuangan. Pengetahuan audit adalah pemahaman auditor dalam melakukan proses auditnya secara efektif. Seorang auditor yang memiliki pengetahuan dalam melaksanakan proses auditnya akan memberikan hasil yang baik daripada auditor yang tidak memiliki pengetahuan dalam proses auditnya (Ainia Salsabila, 2011). Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :PER/05/M.PAN/03/, 2008 berisi tentang auditor wajib memiliki pengetahuan yang memadai dengan mengikuti pelatihan berkelanjutan, memiliki sertifikasi jabatan dan pendidikan. Auditor wajib memiliki pengetahuan dan akses atas informasi teraktual dalam standar, metodologi, prosedur dan teknik audit. Pengetahuan sangat penting dimiliki seorang auditor terutama pengetahuan akuntansi dan auditing. Karena dua hal tersebut adalah pokok penting dalam melaksanakan audit atas laporan keuangan. Pengetahuan dapat diperoleh dari pelatihan – pelatihan atau seminar yang diikuti, pengetahuan juga dapat diperoleh dari rekan kerja seperti auditor senior yang lebih memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan dalam dunia audit. Seorang auditor yang menggunakan pengetahuannya dengan baik dalam melakukan audit akan menghasilkan kualitas audit yang baik. Indikator yang digunakan untuk mengukur pengetahuan audit seorang auditor adalah banyaknya pelatihan – pelatihan yang diikuti auditor dan pengetahuan umum yang dimiliki auditor. Dalam penelitian Imron et al. (2017) sejalan dengan Riani (2013) menyatakan bahwa semakin banyak pengetahuan yang dimiliki seorang auditor akan berpengaruh meningkatkan kualitas audit. Berbeda dengan hasil penelitian Parasayu &

Rohman (2014) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan yang dimiliki auditor dalam meningkatkan kualitas audit. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian Devi (2014) bahwa pengetahuan tidak mempengaruhi kualitas audit.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai auditor, sehingga membutuhkan pengalaman sebanyak mungkin sehingga dapat juga menunjang kompetensinya. Pengalaman yang dimiliki auditor akan menjadi pembelajaran bagi auditor dalam meningkatkan mutu kualitas audit yang dihasilkan. Menurut Elisha dan Icut, dalam (Dianawati & Ramantha, 2013) pengalaman kerja merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan potensi bertingkah laku baik dari pendidikan formal maupun non formal. Pengalaman kerja dapat dilihat dari lamanya bekerja, frekuensi pemeriksaan yang telah dilakukan dan banyaknya pelatihan yang diikuti. Pengalaman kerja adalah bagian dari kompetensi yang dimiliki auditor. Dalam melakukan audit seorang auditor harus kompeten sehingga pengalaman yang banyak akan mendukung kompetensi auditor. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki auditor akan meningkatkan hasil kinerja auditnya sebab semakin banyak pengetahuan yang dimiliki melalui pengalamannya. Pengalaman kerja diukur dengan lamanya auditor bekerja dan banyaknya tugas pemeriksaan yang dilakukan auditor. Pengalaman yang dimiliki seorang auditor akan mempengaruhi hasil audit yang semakin baik hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian Widiastuti (2016) dan Sukriyah et al. (2009). Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan Devi (2014) bahwa banyaknya pengalaman yang dimiliki auditor tidak akan mempengaruhi kualitas audit yang dihasilkan.

Integritas profesi merupakan sikap jujur dan adil, maka dari itu, seorang auditor harus memiliki sikap integritas yang tinggi, yaitu bersikap jujur, adil dan sebenar-benarnya dalam melakukan proses audit. Auditor harus mampu memberikan penilaian yang baik, dapat dipercaya, dan mampu menaati hukum yang berlaku. Menurut Boyton, dkk (2002) dalam Indriati (2011) berpendapat bahwa integritas adalah merupakan karakteristik personal yang tidak dapat dihindari dalam diri seorang akuntan publik. Sukriyah (2009) Integritas memiliki unsur jujur dan transparan, berani, bijaksana, dan bertanggung jawab.

Kelima unsur itu diperlukan untuk membangun kepercayaan dan menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang andal.

Penelitian ini di buat atas dasar penelitian yang dilakukan oleh Yohana Ariska Sihombing (2018) dengan judul Pengaruh Independensi, Objektivitas, Pengetahuan, Pengalaman Kerja, Integritas Terhadap Kualitas Audit yang dihasilkan pada kantor Inspektorat Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan serta fenomena yang terjadi, membuat penulis tertarik dengan permasalahan yang ada dan bermaksud untuk melakukan penelitian dan menyajikannya dalam sebuah laporan skripsi dengan judul **“Pengaruh Objektivitas,**

## **Independensi, Pengetahuan, Pengalaman Kerja dan Integritas Profesi, Terhadap Kualitas Pekerjaan Auditor (Studi Kasus Pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung)”.**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka diperlukan batasan ruang lingkup untuk mempermudah pembahasan. Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah yang akan menjadi pokok pembahasan, yaitu :

1. Seberapa besar pengaruh Objektivitas, Independensi, Pengetahuan, Pengalaman Kerja dan Integritas Profesi, secara simultan terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh independensi terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh objektivitas terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh pengetahuan terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung?
6. Seberapa besar pengaruh integritas terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas, penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui pengaruh Objektivitas, Independensi, Pengetahuan, Pengalaman Kerja dan Integritas Profesi auditor secara simultan terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh objektifitas auditor terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh independensi auditor terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan auditor terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh pengalaman kerja auditor terhadap kualitas pekerjaan auditor

pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.

6. Untuk mengetahui pengaruh integritas profesi auditor terhadap kualitas pekerjaan auditor pada Kantor Akuntan Publik se-Wilayah Kota Bandung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan juga dapat bermanfaat bagi mahasiswa lainnya sebagai referensi, dapat dilihat dari dua aspek yaitu aspekpraktis dan aspekteoritis yang selanjutnya akan dijabarkan lagi dapat bermanfaat untuk siapa sajakah manfaat dari penelitian ini, yaitu :

### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Manfaat penelitian berdasarkan aspek teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a.) Bertujuan untuk memperluas wawasan mengenai auditing.
- b.) Bertujuan untuk meningkatkan wawasan agar seimbang antara teori dengan praktek.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Manfaat penelitian berdasarkan aspek praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a.) Untuk Penulis

Bertujuan untuk meningkatkan wawasan dalam memahami teori serta konsep-konsep pemeriksaan eksternal yang dipelajari dalam suatu organisasi.

- b.) Untuk Perusahaan

Penulis berharap dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam berbagi opini atau masukan kepada pihak perusahaan dalam menjalankan proses pemeriksaan.

- c.) Untuk Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai salah satu referensi sebagai pelengkap dalam bahan studi bagi yang membutuhkan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam skripsi ini terdapat pembahasan yang terbagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini adalah bab paling awal yang menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang yang membahas fenomena sehingga membuat penulis tertarik untuk meneliti, perumusan masalah yang berkaitan dengan latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara teoritis

dan secara praktis, serta sistematika penulisan secara umum.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi penjelasan secara rinci perihal objektivitas, independensi, pengetahuan, pengalaman kerja dan integritas profesi terhadap kualitas pekerjaan auditor. Pada bab ini disertai penelitian terdahulu sebagai referensi teoritis, dan hipotesis penelitian sebagai acuan sementara dalam masalah penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini memberikan penjelasan tentang variabel, metode, pendekatan serta teknik dalam menganalisis data. Alat ukur data pada penelitian ini menggunakan hasil kuesioner.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan hasil dari penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini menyajikan beberapa kesimpulan dari hasil analisis penelitian yang berdasarkan masalah yang telah disusun pada rumusan masalah.