

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semua perusahaan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) wajib untuk mempublikasikan laporan keuangannya yang sudah di audit oleh pihak auditor yang independen. Laporan keuangan adalah hasil dari kinerja manajemen dalam mengelola perusahaan selama periode tertentu. Pengguna laporan keuangan terdiri dari kalangan internal dan eksternal perusahaan (Solikhah et al.,2017). Pihak-pihak tersebut antara lain adalah pihak eksternal perusahaan yang terdiri dari pemegang saham, investor, kreditor, pemerintah, masyarakat umum, dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan. Sedangkan, pihak internal pemakai laporan keuangan yaitu dewan direksi, pihak manajemen, dan karyawan di perusahaan. Laporan keuangan akan bermanfaat bagi penggunaannya apabila memenuhi empat karakteristik kualitatif yaitu relevan, dapat dipahami, andal, dan dapat dibandingkan (Ambarwulan, 2014).

Laporan keuangan berfungsi untuk memberikan informasi atas kinerja perusahaan kepada pihak yang berkepentingan seperti investor, karyawan, kreditor pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, suatu laporan keuangan harus menunjukkan keadaan perusahaan yang sebenarnya agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan yang tepat (Pawitri & Yadnyana, 2015). Untuk dapat menjamin kewajaran dan keandalan laporan keuangan maka dibutuhkan peran akuntan publik. Jasa akuntan publik sangat dipercaya oleh manajemen perusahaan dan pihak eksternal perusahaan untuk memeriksa laporan keuangan. Di Indonesia telah banyak kantor akuntan publik yang beroperasi, hal ini

menunjukkan bahwa jasa akuntan publik sangat diperlukan. Laporan keuangan harus dibuat dan disajikan untuk umum dalam jangka waktu yang wajar dari penutupan perusahaan keuangan akhir tahun, jika menunda penyajian laporan keuangan tersebut maka kegunaan dari laporan keuangan tersebut akan berkurang (IAI, 2012 dalam Rahayu, 2016). Oleh karena itu, ketepatan waktu penyampaian laporan keuangan sangatlah penting. Semakin cepat disampaikan, informasi yang terkandung di dalamnya makin bermanfaat dan para pengguna laporan keuangan dapat mengambil keputusan yang lebih baik, baik dari segi kualitas maupun waktu.

Standar Profesional Akuntan Publik IAPI menyatakan audit atas laporan keuangan oleh auditor independen bertujuan untuk menyatakan pendapat atas kewajaran dalam suatu hal yang material, posisi keuangan, hasil usaha, serta arus kas yang sesuai dengan standar akuntansi keuangan di Indonesia (Standar Publik, 2016). Laporan keuangan merupakan sarana bagi auditor untuk menyatakan pendapatnya, atau apabila keadaan mengharuskan untuk menyatakan tidak memberikan pendapat. Baik dalam hal auditor menyatakan pendapat maupun menyatakan tidak memberikan pendapat, ia harus menyatakan apakah auditnya telah dilaksanakan berdasarkan standar audit yang telah ditetapkan Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). Dalam melaksanakan audit laporan keuangan sebuah entitas, independensi sangatlah diperlukan. Etika dan independensi auditor merupakan salah satu faktor yang sangat penting dan mendasar bagi auditor dalam melaksanakan suatu perikatan audit (IAPI, 2016).

Independen berarti akuntan publik tidak memihak dan mudah dipengaruhi agar dapat memberikan pendapat yang sebenar-benarnya atas laporan keuangan klien,

dikarenakan terdapat tanggung jawab profesi akuntan publik dalam melindungi kepentingan publik bukan hanya terbatas pada kepentingan klien (Aripoerwo et al., 2014). Kewajiban rotasi auditor telah diatur oleh pemerintah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia PP (Peraturan Pemerintah nomor 20, 2015), tentang Praktik Akuntan Publik. Rotasi wajib auditor ini diyakini dapat membantu meningkatkan persaingan di pasar audit sehingga mendorong KAP non *big four* untuk tumbuh dan berkembang seiring rotasi wajib menempatkannya pada level dan kesempatan yang sama dengan perusahaan *big four*, audit dilakukan untuk memberikan keyakinan kepada *shareholder* atau prinsipal atas laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan (Rahman, 2018).

Auditor sebagai pihak eksternal yang independen bertugas menilai laporan keuangan telah disajikan sesuai kenyataan, tanpa adanya manipulasi, sehingga keputusan yang dibuat oleh para *shareholder* tepat dan tidak merugikan investor itu sendiri (Augustyvena, 2017). Auditor diharuskan memiliki kemampuan yang kompeten serta memiliki sikap independen. Namun terkadang yang terjadi tidak sesuai dengan yang diharapkan. Manajemen cenderung menuntut auditor melakukan perikatan sesuai keinginan perusahaan, selain itu lamanya masa perikatan yang terjalin antara klien dan auditor seringkali dapat menimbulkan hubungan yang istimewa sehingga bisa mempengaruhi independensi auditor tersebut (Harahap, 2015 dalam Salsabila, 2015).

Isu pergantian auditor merupakan salah satu isu yang masih banyak diperdebatkan dan masih menjadi topik bahasan oleh para akuntan, akademisi, dan pihak lain yang berkepentingan. Isu independensi sering digunakan sebagai alasan

untuk melakukan pergantian auditor khususnya yang tidak regular. Hal inilah yang menyebabkan banyak pihak yang pro kontra terhadap kebijakan pemerintah yang mewajibkan perusahaan untuk melakukan pergantian auditor (Ratnawati, 2013).

Salah satu cara untuk menjaga independensi auditor dan menjaga kepercayaan publik adalah dengan melakukan pergantian auditor. Hal ini dilakukan untuk membatasi hubungan kerja antara KAP dengan klien. Pergantian auditor dapat bersifat *mandatory* (wajib) dan *voluntary* (sukarela). Pergantian auditor secara *mandatory* (wajib) merupakan pergantian auditor yang dilakukan didalam regulasi yang telah dilakukan oleh pemerintah (Lestari, 2012 dalam Latifah, 2013). Pergantian auditor secara *mandatory* (wajib) sesuai dengan peraturan yang terkait dengan rotasi auditor dinyatakan dalamperaturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor (Peraturan Menteri Keuangan 17/PMK.01, 2008) yang mengatur mengenai jasa audit umum pada satu klien yang sama maksimal dilakukan selama 6 (enam) tahun buku secara berturut-turut oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang sama dan maksimal 3 (tiga) tahun oleh akuntan publik yang sama.

KAP dan akuntan publik baru dapat menerima penugasan kembali dari klien sebelumnya setelah 1 (satu) periode buku tidak tidak mengaudit laporan keuangan klien tersebut. Peraturan ini kemudian diperbaharui dengan dikeluarkannya peraturan pemerintah Peraturan Presiden nomor 20, (2015), yang berlaku sejak tanggal 6 April 2015. Peraturan tersebut menyebutkan mengenai perusahaan jika telah menggunakan jasa audit umum dari suatu KAP (Kantor Akuntan Publik) tidak perlu melakukan pergantian KAP, tetapi perusahaan wajib mengganti akuntan publik setelah masa berikatan maksimal 5 (lima) tahun berturut-turut.

Perusahaan dapat kembali berikatan dengan akuntan publik yang sama setelah akuntan publik tersebut tidak memberikan jasa audit terhadap laporan keuangan yang dimiliki perusahaan selama 2 (dua) periode buku berturut-turut. Peraturan ini kemudian diperbaharui lagi dengan dikeluarkannya peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Peraturan Akuntan Publik No.13/POJK.0317, 2017), tentang penggunaan jasa akuntan publik dan kantor akuntan publik dalam kegiatan jasa keuangan pada satu klien yang sama maksimal dilakukan selama 5 (lima) tahun buku berturut-turut oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) yang sama dengan maksimal 3 (tiga) tahun oleh akuntan publik yang sama. KAP dan akuntan publik baru dapat menerima penugasan kembali dari klien sebelumnya setelah 2 (dua) periode buku tidak mengaudit laporan keuangan klien tersebut.

Pergantian auditor secara *voluntary* (sukarela) memiliki dua kemungkinan yaitu mengundurkan diri dari sebuah penugasan atau klien melakukan pemecatan terhadap auditor. Dari kedua kemungkinan yang terjadi ini, perhatian utama tertuju pada alasan mengapa peristiwa itu terjadi dan kemana klien akan berpindah. Sedangkan auditor adalah perpindahan auditor atau Kantor Akuntan Publik yang dilakukan oleh perusahaan klien (Muthia, 2019).

Dari tabel dibawah dapat diperoleh informasi bahwa tiga dari lima perusahaan melakukan pergantian auditor secara *voluntary* (sukarela). Yaitu PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (PT ICBP), PT Multi Bintang Indonesia (PT MLBI) dan PT Sekar Bumi Tbk (PT SKBM). Dimana setiap tahun dari tahun 2013-2017 berganti auditor setiap tahunnya. Oleh sebab itu dapat kita liat perbedaan dari 5 perusahaan berikut ini :

Tabel 1.1 Auditor dan KAP Dibeberapa Perusahaan yang terdaftar di BEI

No	NAMA PERUSAHAAN	TAHUN	AUDITOR	KAP
1	PT. ICBP	2013	Drs. David Sungkoro,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2014	Feniwati Chendana,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2015	Hambali Hadi Purnomo	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2016	Drs. David Sungkoro,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2017	Indrajuawana Komal Widjaja	Purwantonno,Suherman dan Surja
2	PT. MLBI	2013	Alexander Adrianto Tjahyadi,SE.,CPA	Siddharta, Widjaja dan Rekan
		2014	Dra.Tohana Widjaja,MBA,CPA	Siddharta, Widjaja dan Rekan
		2015	Marten Hoedemaker	Osman Bin Satrio
		2016	Eny Indria W	Satrio Bing Eny dan Rekan
		2017	Xenia Ayubudhi	Satrio Bing Eny dan Rekan
3	PT. ROTI	2014	Drs. David Sungkoro,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2015	Drs. David Sungkoro,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2016	Drs. David Sungkoro,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
		2017	Feniwati Chendana,CPA	Purwantonno,Suherman dan Surja
4	PT. SKBM	2013	Drs. Eddy Sutahjo,AK.MM	Supoyo,Sudtjahyo ,Subyantara dan Rekan
		2014	Riki Afriandi	Arayanto ,Amir Yusuf,Mawar Dan Saptoto
		2015	Hi Heriyadi,CPA	Paul Hadiwinata, Hidajat,Arsono, Suharli dan Rekan
		2016	Arief Setyadi,CPA	Paul Hadiwinata, Hidajat,Arsono, Suharli dan Rekan
		2017	Arief Setyadi,CPA	Paul Hadiwinata, Hidajat,Arsono, Suharli dan Rekan
5	PT. IIKP	2013	Asep Rahmansyah,SE.,CA, CPA	Asep Rahmansyah dan Rekan
		2014	Asep Rahmansyah,SE.,CA, CPA	Asep Rianita Mansyur dan Suharyono
		2015	Asep Rahmansyah,SE.,CA, CPA	Asep Rianita Mansyur dan Suharyono
		2016	Drs. Budiman Soedarno AK,CA, CPA	Budiman,Wawan,Pamudji dan Rekan
		2017	Drs. Dody Hapsoro,CPA,CA	Herman Dody Tanumiharja dan Rekan

Sumber: dari data diolah & www.idx.co.id.

Berdasarkan data yang diperoleh dari www.idx.co.id. PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (PT ICBP), merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang berbagai jenis makanan dan minuman yang bermarkas di Jakarta, dalam kurun waktu 5 tahun telah melakukan pergantian auditor sebanyak 4 kali. Pada tahun 2013, PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (PT ICBP) menggunakan auditor Drs. David Sungkoro,CPA. Kemudian pada tahun 2014 PT ICBP berpindah kepada auditor Feniawati Chendana,CPA. Tahun 2015 berpindah lagi kepada auditor Hambali Hadi Purnomo, selanjutnya pada tahun 2016 auditornya Drs. David Sungkoro,CPA dan pada tahun 2017 PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk (PT ICBP), melakukan perpindahan auditor lagi ke Indrajuwana Komal Widjaja. Selanjutnya adalah PT Multi Bintang Indonesia (PT MLBI). Perusahaan ini merupakan, perusahaan yang bergerak dibidang minuman yang juga melakukan pergantian auditor sebanyak 4 kali dalam kurun waktu 5 tahun. Tahun 2013 menggunakan Alexander Adriyanto Tjahyadi,SE,CPA. Pada tahun 2014 berpindah ke auditor Dra. Totlana Widjaja, MBA,CPA. Tahun 2015 PT Multi Bintang Indonesia (PT MLBI) berpindah lagi ke auditor Marten Hoedemaker. Dan selanjutnya pada tahun 2016 berganti auditor dengan Eny Indriya W serta pada tahun 2017 PT Multi Bintang Indonesia (PT MLBI) melakukan pergantian lagi ke auditor Xenia Ayubudhi.

Kasus ketiga adalah PT Sekar Bumi Tbk (PT SKBM). Merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dalam bidang usaha pengelolaan hasil perikanan, hasil bumi dan peternakan. PT Sekar Bumi Tbk (PT SKBM) juga ditahun 2013-2016 melakukan pergantian auditor secara Voluntary (sukarela). Pada tahun 2013 PT Sekar Bumi Tbk (PT SKBM) menggunakan auditor Drs. Eddy Sutahjo AK,MM. Pada tahun 2014 PT

SKBM berpindah ke auditor Riki Afriandi. Pada tahun 2015 PT Sekar Bumi Tbk (PT SKBM) Berpindah ke auditor Heriyadi, CPA dan pada tahun 2016 serta 2017 dengan auditor Arief Setyadi, CPA.

Faktor-faktor yang menyebabkan perusahaan melakukan *auditor switching* secara *voluntary* sangat menarik untuk diteliti. Sampai saat ini alasan dan faktor yang bisa menyebabkan terjadinya pergantian auditor secara sukarela masih menjadi pertanyaan berbagai pihak. Sementara itu, fakta atau alasan *auditor switching* tidak pernah diungkapkan dalam laporan keuangan (Hendriques, 2017). Akibatnya muncul pertanyaan mengapa perusahaan melakukan auditor secara *voluntary* dan bertentangan dengan peraturan rotasi audit yang telah ditentukan oleh pemerintah. Hal ini juga dapat menimbulkan kecurigaan dari pada *stakeholder* kepada perusahaan yang melakukan *auditor switching*. Dua faktor yang mempengaruhi perusahaan berganti KAP adalah faktor klien yaitu: kesulitan keuangan, manajemen yang gagal, perubahan *Ownership*, *Initial Public Offering* (IPO) dan faktor auditor, yaitu: *fee* audit dan kualitas audit.

Faktor pertama yang dapat mempengaruhi *auditor switching* yaitu pergantian manajemen. Pergantian manajemen adalah pergantian direksi perusahaan yang dapat disebabkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) atau dewan direksi tersebut melakukan pengunduran diri. Pergantian manajemen dilakukan dengan melihat keadaan perusahaan dimana manajemen saat ini ternyata tidak mampu mengorganisasikan perusahaan dengan baik (Augustyvena, 2017). Pergantian manajemen baru biasanya akan mengakibatkan perubahan kebijakan dalam perusahaan.

Hal ini akan mengakibatkan adanya pergantian auditor karena manajemen baru menginginkan KAP yang sesuai dengan kebijakan. Hasil penelitian yang dilakukan Kencana, (2018) dalam Ulya, (2019), menunjukkan bahwa pergantian manajemen berpengaruh terhadap *auditor switching* dan didukung dengan hasil dari penelitian Adli & Suryani (2019), mengenai pergantian manajemen terhadap *auditor switching* menunjukkan bahwa pergantian manajemen berpengaruh terhadap *auditor switching*. Sedangkan hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yohana dan Hasanudin (2016) dalam Adli & Suryani (2019), mengatakan bahwa pergantian manajemen tidak berpengaruh terhadap *auditor swiching* dan didukung oleh Bima (2018), bahwa pergantian manajemen tidak berpengaruh terhadap *auditor switching*.

Faktor kedua yang mempengaruhi *auditor switching* yaitu kualitas audit. Kualitas audit sebagai kemungkinan (*joint probability*) dimana seorang auditor akan menemukan dan melaporkan pelanggaran yang ada dalam sistem akuntansi kliennya. Kemungkinan dimana auditor akan menemukan salah saji tergantung pada kualitas pemahaman auditor (kompetensi) sementara tindakan melaporkan salah saji tergantung pada Independensi (Kusharyanti, 2012 dalam Sulistiani et al., 2018).

Dalam memilih jasa kantor akuntan publik mana yang akan dipakai, tentunya terdapat kriteria-kriteria yang dimiliki oleh perusahaan, diantaranya termasuk salah satu kriteria penting adalah kualitas audit. Perusahaan yang besar cenderung memilih menggunakan jasa audit dari KAP yang besar pula. KAP yang besar diidentikkan dengan kualitas audit yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan KAP yang kecil, dapat dikatakan demikian karena KAP yang lebih besar tentunya memiliki sumber daya yang lebih ahli. Karena KAP tersebut tidak memberikan kualitas yang tinggi, KAP

tersebut tentunya akan kehilangan kepercayaan kliennya (Anthony, 2015 dalam Yatulusna, 2015). Jika perusahaan telah menggunakan jasa KAP yang bereputasi baik, perusahaan cenderung tidak melakukan perpindahan KAP karena KAP yang telah digunakan dianggap mampu mendukung perkembangan perusahaan dan mempunyai kualitas audit yang tinggi. KAP yang besar diidentikkan dengan kualitas audit yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan KAP yang kecil, dapat dikatakan demikian karena KAP yang lebih besar tentunya memiliki sumber daya yang lebih ahli penelitian yang Penelitian yang dilakukan sejalan dengan yang dilakukan oleh Stephanie (2017), membuktikan bahwa kualitas audit tidak berpengaruh terhadap *auditor switching*. Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sabeni (2014), menunjukkan bahwa kualitas audit berpengaruh signifikan terhadap *auditor switching*

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi *auditor switching* yaitu *financial distress*. Perusahaan yang mengalami *financial distress* biasanya mengalami ketidakpastian dalam bisnisnya, termasuk ketidakpastian mengenai kemampuan perusahaan dalam membayar biaya audit yang besar. Perusahaan yang mengalami *financial distress* akan mempengaruhi keinginan mereka untuk melakukan *auditor switching*. *Financial distress* merupakan faktor pendorong bagi perusahaan untuk mengganti KAP yang lama dengan KAP yang baru (Faradila et al., 2016).

Hal ini disebabkan karena biaya audit yang tinggi dibebankan kepada perusahaan sementara kondisi perusahaan sedang tidak stabil pada saat mengalami *financial distress*. Perusahaan lebih cenderung memilih untuk berpindah ke KAP yang baru yang bisa memberikan pelayanan audit dengan biaya yang tidak terlalu tinggi

sehingga masih bisa terjangkau oleh perusahaan (Manto, 2018). Hasil penelitian dilakukan oleh Aini & Yahya (2019), menunjukkan bahwa *financial distress* berpengaruh terhadap *auditor switching* serta didukung oleh penelitian dari Yunisara (2017), membuktikan bahwa *financial distress* memiliki pengaruh terhadap *auditor switching*. Sedangkan menurut (Astrini & Muid, 2013), *financial distress* tidak berpengaruh dan didukung dengan Faradila et al. (2016), membuktikan bahwa *financial distress* tidak memiliki pengaruh terhadap *auditor switching*.

Penelitian terhadap *auditor switching* telah banyak dilakukan akan tetapi dari sekian banyak penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan hasil yang dapat dilihat dari uraian latar belakang diatas, perbedaan pada periode penelitian serta ketidakkonsistenan hasil sehingga peneliti ingin meneliti kembali faktor-faktor yang mempengaruhi *auditor switching*. Penelitian ini merupakan modifikasi yang dilakukan oleh Manto (2018), pada perusahaan jasa real estate dan sub sektor properti yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia 2011-2016 dan penelitian yang dilakukan oleh Sabeni (2014), mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *auditor switching* secara *voluntary* di Bursa Efek Indonesia pada tahun 2008-2012. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu penelitian ini mengambil sektor manufaktur di Bursa Efek Indonesia pada Tahun 2015-2019 dengan variabel yang mempengaruhi *auditor switching* adalah pergantian manajemen, kualitas audit dan *financial distress*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Apakah pergantian manajemen berpengaruh terhadap *auditor switching*?

2. Apakah kualitas audit berpengaruh terhadap *auditor switching*?
3. Apakah *financial distress* berpengaruh terhadap *auditor switching*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah untuk menguji:

1. Pengaruh pergantian manajemen terhadap *auditor switching*.
2. Pengaruh kualitas audit terhadap *auditor switching*.
3. Pengaruh *financial distress* terhadap *auditor switching*.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Untuk memberi pengetahuan kepada peneliti tentang bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi *auditor switching* secara *voluntary*.

2. Bagi Auditor

Penelitian ini diharapkan mampu membantu auditor mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *auditor switching* secara *voluntary* sehingga auditor dapat bekerja secara optimal dalam menyampaikan laporan keuangan secara cepat kepada publik.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *auditor switching* secara *voluntary*

4. Bagi Investor

Memberikan informasi agar mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *auditor switching* sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan tersendiri dalam berinvestasi

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I :Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini menerangkan tentang dasar-dasar teori yang didapat dari literatur-literatur serta bahasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis. Dalam bab ini diterangkan pula kerangka pemikiran dan hipotesis yang akan diuji.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan definisi operasional dari variabel tersebut, serta populasi dan sampel, serta jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan juga metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : Hasil Analisis dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan tentang hasilnya.

BAB V : Penutup

Bab ini menyajikan kesimpulan akhir yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya dan saran-saran yang diberikan kepada berbagai pihak yang berkepentingan atas hasil penelitian.