

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan adalah terjemahan dari kata *stakeholder* yang dapat diartikan sebagai segenap pihak yang terkait dengan isu dan permasalahan yang sedang diangkat (Tandiontong, 2016). Dalam hal ini, *stakeholder* adalah pihak-pihak yang terkait dengan audit, seperti pemilik saham, manajemen, pemerintah, bank. Dalam hal ini juga *stakeholder* juga dapat dimaknai dengan pemangku kepentingan. Jika dalam pengambilan keputusan akan ada beberapa unsur yang harus diperhatikan, seperti laporan hasil audit.

Menurut Tandiontong (2016), mengelompokkan *stakeholder* beberapa kelompok, yakni:

a. *Stakeholder* utama

Stakeholder utama adalah *stakeholder* yang memiliki kaitan kepentingan secara langsung dengan suatu kebijakan, program, dan proyek. Mereka haruslah ditempatkan sebagai penentu utama dalam proses pengambilan keputusan.

b. *Stakeholder* pendukung (sekunder)

Stakeholder pendukung adalah *stakeholder* yang tidak memiliki kaitan kepentingan secara langsung terhadap suatu kebijakan, program, dan proyek, tetapi memiliki kepedulian (*concern*) dan keprihatinan sehingga

mereka turut bersuara dan berpengaruh terhadap sikap masyarakat dan keputusan legal pemerintah.

c. *Stakeholder* kunci

Stakeholder kunci adalah *stakeholder* yang memiliki kewenangan secara legal dalam hal pengambilan keputusan dalam hal ini dapat dikatakan sebagai unsur eksekutif sesuai levelnya, legislatif, dan instansi.

Tuntutan akan transparansi dan akuntabilitas yang semakin meningkat dari *stakeholder* mendorong manajemen perusahaan untuk lebih berhati-hati dalam melangkah dan dapat mempertanggungjawabkan aktivitasnya secara lebih akurat. Keakuratan dalam mempertanggungjawabkan aktivitas dalam suatu entitas bisa dinilai dari sisi kualitas audit, karena diharapkan auditor mampu mempertanggungjawabkan hasil audit kepada *stakeholder* atau pihak terkait. Teori pemangku kepentingan ini sangat relevan karena hal ini sangat berkaitan dengan tingkat kepercayaan *stakeholder* kepada entitas dan auditor.

2. Kualitas Audit

Kualitas adalah tingkat atau derajat baik buruknya mutu barang atau jasa. Lalu, pengukuran derajat baik atau buruknya mutu barang atau jasa harus dikaitkan dengan pemenuhan kriteria tertentu yang telah disepakati bersama. Menurut Pambudi (2018), audit adalah memberikan opini dalam bentuk laporan audit yang berkualitas dengan mempertahankan berbagai

kriteria kualitas audit tentang kewajaran laporan keuangan yang dibuat oleh manajemen.

Kualitas audit adalah seberapa baik audit mendeteksi dan melaporkan salah saji material dalam laporan keuangan (Ningtyas dan Aris, 2016). Auditor yang kompeten adalah auditor yang “mampu” menemukan adanya pelanggaran sedangkan auditor yang independen adalah auditor yang "mau" mengungkapkan pelanggaran tersebut (Singgih dan Bawono, 2010). Dari pengertian di atas, kita dapat menarik kesimpulan bahwa, kualitas audit jelas merupakan seberapa jauh auditor menemukan kesalahan, entah disengaja atau tidak, namun seberapa jauh pula auditor mendeteksi kecurangan yang kemungkinan terjadi.

Dalam prinsip-prinsip etika profesi Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) yang ditetapkan dalam kongres ke VIII IAI di Jakarta tahun 1998 memutuskan suatu pedoman, pedoman ini setidaknya mampu diejawantahkan oleh auditor dalam hal ini adalah auditor publik, yakni:

- a. Tanggung jawab profesi
- b. Kepentingan publik
- c. Integritas
- d. Objektivitas
- e. Kompetensi dan kehati-hatian profesional
- f. Kerahasiaan
- g. Perilaku profesional
- h. Standar teknis

Profesi akuntan khususnya akuntan publik, merupakan profesi yang berbasis pada kepercayaan. Profesi ini ada karena *stakeholder* mempunyai harapan bahwa akuntan di dalam memberikan jasanya kepada klien akan selalu menjunjung tinggi integritas, kejujuran, dan objektivitas. Berangkat dari sini juga maka sudah selayaknya tidak ada pihak-pihak yang merasa dirugikan.

Dalam pembahasan kali ini, maka sudah barang tentu kualitas audit merupakan faktor yang tergolong penting dalam menilai hasil audit dari auditor. Pemangku kepentingan atau *stakeholder* memiliki wewenang dalam bagaimana pengambilan keputusan berjalannya sebuah entitas. Karena bagaimanapun *stakeholder* juga memiliki kepentingan dalam mengupayakan entitas yang profesional sesuai apa yang diharapkan.

3. Independensi

Menurut Menurut Tubagus dkk (2018), ada 2 dimensi independen, yakni:

a. Independence in fact.

Independence in fact adalah kemampuan auditor untuk menghindari konflik kepentingan dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan hasil audit, terbebas dari campur tangan dari pihak entitas (klien), kemudian posisi dari auditor yang tidak memiliki hubungan baik secara kekeluargaan, hubungan bisnis dan lainnya. Maka, independensi adalah hal yang melekat dengan auditor. KAP akan

menilai auditor atau tim audit untuk sebuah entitas (klien) dengan beberapa kriteria, termasuk adanya hubungan dengan pihak klien.

b. *Independence in appearance.*

Independence in appearance adalah bebas dari campur tangan pihak manapun dalam melakukan perumusan dan menyatakan pendapat terhadap objek audit, bentuk pelaporan yang menghindari bahasa dan istilah-istilah yang paradoks baik secara sengaja maupun tidak, kemudian keikutsertaan auditor dalam hal atau pekerjaan lain yang dapat menimbulkan kecurigaan dengan tugas dan profesi auditor, akan mengakibatkan pencapaian kinerja auditor semakin tinggi.

Dari sini kita mampu mendefinisikan independensi adalah salah satu bentuk profesionalitas auditor, karena auditor memang sudah sewajarnya untuk tidak memihak kepada siapapun agar nantinya tidak ada kecanggungan dalam memberikan sebuah opini atas laporan keuangan yang diaudit. Independensi dapat dimaknai dengan suatu sikap mentalitas yang harus dimiliki auditor untuk tidak memihak dalam melakukan audit. Dalam penilaian untuk memilih auditor masuk ke dalam tim yang akan mengaudit klien, maka penilaian ini sudah mencakup berbagai bidang dengan mempertimbangkan hubungan antara auditor dengan klien, jam terbang klien, dan keahlian klien dibidang tertentu untuk menyelesaikan sebuah perkara dalam proses auditing.

Menurut Peraturan Pemerintah nomor 20 tahun 2015 tentang Praktik Akuntan Publik, pemberian jasa audit atas informasi keuangan historis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) huruf a terhadap suatu entitas oleh seorang Akuntan Publik dibatasi paling lama untuk 5 (lima) tahun buku berturut-turut.. Selain untuk menjaga integritas auditor, KAP boleh saja memberikan jasa audit atas laporan keuangan namun tim perikatan yang dirombak atau diganti. Hal ini tentu cukup memberikan kesan positif terhadap independensi auditor dimata publik dalam hal ini adalah *stakeholder* yang memiliki hubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan suatu entitas.

4. Pengalaman Kerja

Menurut Nurjanah dan Kartika (2016), pengalaman kerja dapat diartikan bahwa dalam melaksanakan audit, auditor harus memiliki keahlian tentang audit dan penelitian teknis auditing dalam melaksanakan auditing dengan tujuan agar dalam pemberian opini atau pendapat, auditor tidak merasa canggung atau ragu. Adapun, menurut Ningtyas dan Aris (2016), jika seorang auditor berpengalaman maka:

- a. Auditor menjadi sadar terhadap lebih banyak kekeliruan.
- b. Auditor memiliki kesalahan pengertian yang lebih sedikit terhadap kekeliruan.
- c. Auditor menjadi sadar mengenai kekeliruan yang tidak lazim.

- d. Hal-hal yang terkait dengan penyebab kekeliruan departemen tempat terjadinya kekeliruan dan pelanggaran serta tujuan pengendalian internal menjadi relatif lebih menonjol.

Semakin lama seorang auditor, maka auditor dapat mengembangkan kemampuannya dalam menjalankan audit hingga memberikan opini audit yang berkualitas. Menurut Agusti dan Pertiwi (2013), elemen dalam pengalaman auditor ini adalah:

- a. Kepekaan auditor dalam mendeteksi adanya kekeliruan.
- b. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas audit.
- c. Kemampuan dalam menggolongkan kekeliruan.
- d. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan tugas audit.

Jadi, dapat diejawantahkan bahwasannya semakin tinggi pengalaman auditor, maka dapat juga memberikan opini yang berkualitas juga, karena auditor dapat belajar dari pengalaman yang sudah terjadi pada saat mengaudit laporan keuangan sebelumnya. Dalam prosesnya pihak pemangku kepentingan atau *stakeholder* tidak akan pernah merasa dirugikan dengan hadirnya profesionalitas yang tunjukkan oleh auditor itu sendiri.

5. *Due Professional Care*

Menurut Singgih dan Bawono (2010), *due professional care* dapat diartikan sebagai kemahiran profesional yang cermat dan seksama dalam menganalisa laporan keuangan. Menurut PSA No. 4 SPAP (2001), kecermatan dan keseksamaan dalam penggunaan kemahiran profesional

menuntut auditor untuk melaksanakan skeptisme profesional, yaitu suatu sikap auditor yang berpikir kritis terhadap bukti audit dengan selalu mempertanyakan dan melakukan evaluasi terhadap bukti audit tersebut.

Penggunaan kemahiran profesional dengan cermat dan seksama dilakukan auditor untuk mendapatkan keyakinan bahwasanya laporan keuangan bebas dari salah saji material, baik yang disebabkan oleh kekeliruan atau yang tidak disengaja maupun kecurangan yang disengaja. Dalam hal ini perlu adanya rasa yang harus dimiliki auditor adalah kecurigaan. Karena dengan curiga secara profesional pula auditor mampu menelaah apa yang dinilai. Dengan ini, kecermatan dan ketelitian nantinya diperlukan analisis laporan keuangan yang lebih mendalam untuk memberikan opini audit. Dengan kemahiran yang dimiliki oleh auditor dalam mengaudit laporan keuangan suatu entitas, maka auditor mampu dalam menganalisa lebih mendalam serangkaian atau yang terjadi dalam laporan keuangan untuk bagaimana mempengaruhi kualitas audit nantinya.

6. Akuntabilitas

Menurut Benawan dkk (2018), akuntabilitas adalah kewajiban suatu instansi untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal). Menurut Aziz (2018), akuntabilitas menggunakan tiga indikator yaitu: motivasi, pengabdian pada profesi, dan kewajiban sosial.

Jika memang akuntabilitas ini dapat dimiliki oleh seorang auditor, maka auditor juga akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelaporan audit. Kualitas audit akan mampu bagaimana melihat atau menilai seberapa jauh auditor tersebut dalam menganalisis dan memecahkan sebuah persoalan yang muncul.

7. Kompetensi

Menurut Yuniartha (2013), kompetensi adalah aspek-aspek pribadi dari seorang yang memungkinkan auditor untuk dapat mencapai kinerja yang maksimal. Dalam Kusharyanti (2003), disebutkan ada 5 pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang auditor, yaitu:

- a. Pengetahuan tentang pengauditan umum,
- b. Pengetahuan tentang area fungsional,
- c. Pengetahuan mengenai isu-isu akuntansi yang terbaru,
- d. Pengetahuan tentang industri khusus, dan
- e. Pengetahuan tentang bisnis umum serta penyelesaian masalah.

Maka dapat ditarik benang merahnya adalah kompetensi wajib dimiliki atau sudah melekat dalam diri auditor. Disini juga titik baliknya dalam mengelola hingga pada pelaporan audit laporan keuangan.

B. Penelitian Terdahulu

Selain penjelasan di atas, sebelumnya juga telah ada beberapa penelitian yang sudah memberikan pendapatnya. Adapun penelitian terdahulu merupakan telaah pustaka yang berasal dari penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang menjadi rujukan dari penelitian ini adalah yang dilakukan oleh:

1. Wiratama dan Budiarta (2015) dengan tujuan menganalisa sekaligus mendapatkan bukti empiris tentang pengaruh independensi, pengalaman kerja, *due professional care* dan akuntabilitas dan akuntabilitas terhadap kualitas audit. Adapun hasil penelitian ini adalah independensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit, pengalaman kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit, *due professional care* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit, dan akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit.
2. Agusti dan Pertiwi (2013) dengan tujuan menganalisa tentang pengaruh kompetensi, independensi dan profesionalisme terhadap kualitas audit. Adapun hasil penelitian ini adalah kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit, independensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit dan profesionalisme berpengaruh positif terhadap kualitas audit.
3. Ningtyas dan Aris (2016) dengan tujuan menganalisa tentang pengaruh independensi, kompetensi, pengalaman kerja dan *due professional care*

terhadap kualitas audit. Adapun hasil penelitian ini adalah adanya independensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit, kompetensi berpengaruh terhadap kualitas audit, pengalaman kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit dan *due professional care* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit.

4. Aziz Asmaul (2018) dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, kompetensi dan independensi terhadap kualitas audit. Adapun hasil penelitian adalah akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit, kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit dan independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit.
5. Febriyanti Reni (2014) dengan tujuan menguji dan memberikan bukti empiris tentang pengaruh independensi, *due professional care* dan akuntabilitas terhadap kualitas audit. Adapun hasil dari penelitian ini adalah independensi tidak berpengaruh terhadap kualitas audit, *due professional care* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit dan akuntabilitas tidak berpengaruh positif terhadap kualitas audit.
6. Ningsih dan Yaniartha (2013) dengan tujuan menganalisis pengaruh kompetensi, independensi dan *time budget pressure* terhadap kualitas audit. Adapun hasil dari penelitian ini adalah kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit, independensi berpengaruh

positif signifikan terhadap kualitas audit dan *time budget pressure* berpengaruh negatif signifikan terhadap kualitas audit.

7. Singgih dan Bawono (2010) dengan tujuan mengalisis pengaruh independensi, pengalaman kerja, *due professional care* dan akuntabilitas terhadap kualitas audit. Adapun hasil dari penelitian ini adalah independensi, *due professional care* dan akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit, sedangkan pengalaman kerja berpengaruh negatif terhadap kualitas audit.

C. Penurunan Hipotesis

1. Pengaruh independensi terhadap kualitas audit

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015) sikap Independen sangat ditekankan dalam memberikan opini terhadap laporan keuangan. Hubungan antara auditor dan klien juga merupakan hal yang sangat krusial, hal ini akan berdampak pada opini. Peraturan dalam menjaga independensi juga sudah secara gamblang menyebutkan untuk setidaknya menjaga hubungan antara auditor dan klien supaya ketika berjalannya proses auditing, auditor lebih leluasa dalam memberikan opini atas laporan keuangan sesuai dengan temuan yang ada.

Adapun, hal ini juga memiliki dampak yang bisa dikatakan positif maupun negatif. Positifnya adalah ketika KAP memberikan pelayanannya terlalu lama, maka rotasi tim perikatan akan berjalan pada internal KAP dan auditor juga lebih dalam mampu mengetahui informasi pada klien, sehingga klien tidak perlu menjelaskan atau memberikan informasi lagi

terkecuali apabila ada perubahan yang terjadi. Namun, bisa dikatakan negatif apabila KAP terlalu singkat dalam memberikan pelayanan audit kepada klien, karena auditor harus mengetahui terlebih dahulu informasi tentang klien dan ini memerlukan waktu bahkan memakan waktu yang cukup terlalu lama. Independensi dalam hal ini sangat berkaitan erat dengan kualitas audit. Semakin auditor menjunjung tinggi independensi dalam melaksanakan proses audit, maka semakin tinggi juga kualitas audit yang akan dihasilkan.

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015), independensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Auditor yang independen akan memberikan opini atas laporan keuangan tanpa ada tekanan dari pihak manapun. Dalam hal ini juga, dapat dilihat bahwasannya independensi berpengaruh terhadap kualitas audit. Agusti dan Pertiwi (2013) juga menyatakan bahwa independensi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas audit. Semakin tinggi independensi auditor, maka akan semakin baik kualitas auditnya. Hal senada juga terdapat dalam penelitian Ningtyas dan Aris (2016), independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas audit. Menurut Ardini (2010), independensi juga berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit.

Berdasarkan penjelasan di atas maka hipotesis pertama menyatakan

H₁ : Independensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

2. Pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas audit

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015) pengalaman kerja adalah jam terbang auditor dalam karirnya. Pengalaman kerja setidaknya menambah wawasan atau pengalaman auditor dalam menghadapi permasalahan yang berbeda-beda dalam setiap entitas atau klien. Perlu adanya pengalaman atau jam terbang auditor untuk kualitas audit yang baik pula. Dalam dunia audit, jam terbang auditor juga harus mendapatkan izin dari praktik dalam profesi akuntan publik setidaknya 3 (tiga) tahun. Namun, jam terbang auditor juga tidak hanya tentang seberapa tahun auditor mengaudit, namun, sudah seberapa banyak klien yang sudah di tangani auditor.

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015), menyatakan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit. Menurut Dewi dan Sudana (2018), dalam penelitiannya juga menyatakan hal yang sama dengan pengalaman kerja auditor berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit. Pengalaman kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit (Ningtyas dan Aris (2016). Auditor memerlukan pengalaman kerja dalam memberikan opini sehingga auditor mampu mendeteksi secara detil kesalahan saji atau kesalahan dalam laporan keuangan. Keakuratan dan ketelitian sangat dibutuhkan dalam mendeteksi laporan keuangan agar mampu menilai laporan keuangan lebih mendalam. Dalam hal ini pengalaman kerja juga mempengaruhi kualitas audit.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis kedua menyatakan

H₂ : Pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

3. Pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas audit

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015) akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban pengelola kepada pemangku kepentingan. Auditor dalam hal ini juga diperlukan laporan pertanggungjawaban atas laporan audit yang diperiksanya. Akuntabilitas dibutuhkan dalam profesionalisme auditor dalam mempertanggungjawabkan kualitas audit kepada pemangku kepentingan untuk mewujudkan kualitas audit yang berintegritas. Bentuk laporan pertanggungjawaban auditor seperti mengungkapkan kecurangan dan melaporkan kegagalan atas temuan-temuan selama proses audit berjalan, maka auditor diharapkan memiliki prinsip akuntabilitas demi pemangku kepentingan dan auditor itu sendiri.

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015), akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kualitas audit. Hal serupa juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardini (2010) dan Dewi dan Sudana (2018). Kecermatan dalam menghadapi berbagai persoalan dan optimalisasi mengerjakan audit laporan keuangan akan menghasilkan kualitas audit yang semakin tinggi juga.

Menurut Badjuri (2011) dan Salsabila dan Prayudiawan (2011), akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit. Semakin tinggi akuntabilitas auditor, maka semakin tinggi juga kualitas audit yang dihasilkan oleh auditor.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis kedua menyatakan

H₃ : Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

4. Pengaruh *due professional care* terhadap kualitas audit

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015) *due professional care* merupakan hal inti ketika auditor menilai laporan keuangan dari salah satu laporan keuangan ataupun kesalahan dalam penyajian laporan keuangan, sehingga atas penilaian laporan keuangan dapat dipercaya oleh pemangku kepentingan. Skeptisme yang dimaksudkan adalah kecurigaan secara profesional. Profesional disini merupakan hal yang lumrah ketika auditor meminta klarifikasi atau wawancara terkait informasi penyajian laporan keuangan.

Menurut Wiratama dan Budiarta (2015), *due professional care* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit. Dalam penelitian lainnya yakni, Faturachman dan Nugraha (2015), menyebutkan juga bahwa *due professional care* berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit. Kecermatan mampu memberikan signifikansi kualitas audit, disinilah klien akan memberikan kepercayaan kepada auditor sehingga timbulah kepercayaan oleh pemangku kepentingan. Hal senada juga diungkapkan oleh Singgih dan Bawono (2010).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis kedua menyatakan

H₄ : *Due professional care* berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

5. Pengaruh kompetensi terhadap kualitas audit

Hubungan antara kompetensi dan kualitas audit sangat erat kaitannya. Dikarenakan bahwa auditor memang memiliki kemampuan dan keahlian dibidangnya. Ketika auditor yang berkompeten yang secara langsung berkecimpung dalam dunia audit, maka dalam pembahasan kali ini semakin menambah peluang untuk bagaimana dapat menambah kualitas hasil auditan atau menunjang hasil kualitas audit.

Menurut Ardini (2010) dan Nurjanah dan Kartika (2016), kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit. Hal serupa juga diungkapkan Aziz (2018) dalam penelitiannya di KAP Surabaya yang menyebutkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas audit.

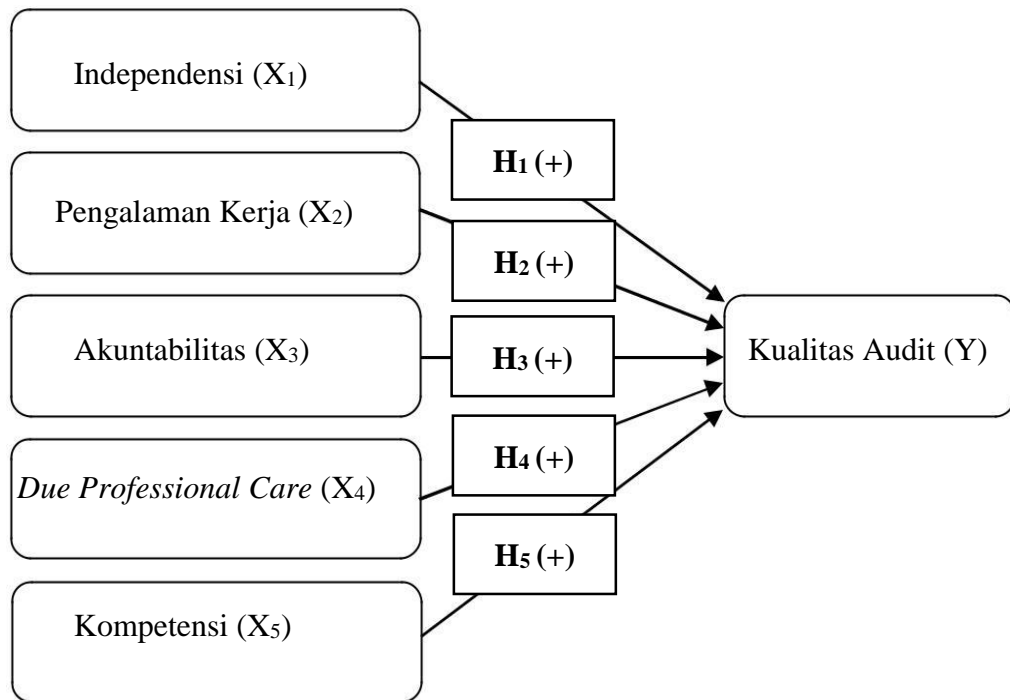
Senada dengan penelitian Agusti dan Pertiwi (2013), yang menyebutkan kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas audit. Hampir semua penelitian yang dilakukan sebelumnya memiliki hasil yang sama tentang kompetensi dengan kualitas audit. Ditambah lagi penelitian yang dilakukan oleh Ningtyas dan Aris (2016), juga menyatakan hal serupa, yakni kompetensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas audit.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka hipotesis kedua menyatakan

H₅ : Kompetensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

D. Model Penelitian

Berdasarkan kerangka teoritis dan hipotesis yang dibentuk maka menghasilkan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian