

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.3.1 *Fraud* (Kecurangan)

Fraud atau kecurangan adalah perbuatan tidak jujur yang dengan sengaja dilakukan untuk kepentingan pribadi atau kelompok yang berdampak pada kerugian di banyak pihak (Dari *et al*, 2021). *Fraud* dapat diistilahkan sebagai kecurangan yang mengandung makna suatu penyimpangan dan perbuatan melanggar hukum (*illegal act*), yang dilakukan dengan sengaja untuk tujuan tertentu misalnya menipu atau memberikan gambaran keliru (*mislead*) kepada pihak-pihak lain yang dilakukan oleh orang-orang, baik dari maupun dari luar organisasi (Anto *et al*, 2020). Kecurangan dirancang untuk memanfaatkan peluang-peluang secara langsung maupun tidak langsung merugikan pihak lain.

Kecurangan bisa terjadi dimanapun dan kapan saja, tetapi kecurangan mudah dihentikan atau bahkan dicegah. Kecurangan dapat merugikan banyak pihak terutama masyarakat yang sudah menyerahkan kepercayaan penuh kepada pemerintah untuk mengelola keuangan. Kecurangan (*fraud*) adalah perbuatan menghalalkan segala cara dengan tidak jujur seperti menipu, menyembunyikan, menggelapkan, atau menyalahgunakan kepercayaan demi keuntungan diri sendiri. Kecurangan bisa dalam bentuk uang, barang/jasa, dan tidak membayar jasa, yang dilakukan oleh satu individu atau lebih dari pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola, pegawai, atau pihak ketiga (SPKN, 2017).

Kecurangan merupakan tindakan yang disengaja dan dilakukan secara sadar oleh pelaku, sedangkan kekeliruan (*human error*) merupakan perbuatan keliru yang tidak disengaja dilakukan oleh pelaku (Badjuri *et al*, 2019). Tindakan curang merupakan kegiatan yang melawan hukum untuk keuntungan pribadi dan kelompoknya dan berdampak pada kerugian

bagi orang lain dan masyarakat. Kemampuan auditor melakukan deteksi atas kecurangan yang akan terjadi, sedang terjadi dan telah terjadi dapat menunjukkan kualitas kinerja dalam melaksanakan penugasan profesionalnya. Dalam hal ini, auditor perlu memahami tentang teori kecurangan dan tindakan-tindakan kecurangan yang biasa dilakukan oleh pelaku *fraud*. Auditor perlu untuk mengerti dan memahami kecurangan, jenis, karakteristik, serta cara mendeteksinya.

Sejalan dengan definisi di atas, dapat dinyatakan *fraud* adalah suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja dengan melakukan manipulasi informasi laporan keuangan perusahaan kepada pihak yang penting perusahaan tersebut. *Fraud* bertujuan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih bagi pihak yang melakukan *fraud*.

2.3.2 Mendeteksi Kecurangan

Kecurangan (*fraud*) ialah keinginan yang muncul dari dalam diri seseorang ataupun dipengaruhi orang lain yang dikerjakan secara terencana melalui penyalahgunaan kepercayaan, penyembunyian, manipulasi dan penggelapan untuk mendapatkan uang, barang, atau jasa. Dari tindakan ini seseorang dapat menghasilkan keuntungan melalui cara yang tidak dibenarkan (Haikal, 2017).

Kemampuan mendeteksi *fraud* merupakan salah satu wujud kualitas diri seorang auditor. Namun terdapat masalah dimana auditor memiliki keterbatasan dalam mendeteksi *fraud* yang akan berdampak pada kegagalan audit (Indriyani dan Luqman, 2021). Keterbatasan yang dimiliki auditor antara lain dipengaruhi beberapa faktor seperti pengalaman audit, skeptisme profesional (Arbaiti, 2018), dan tekanan waktu (*time pressure*) (Badjuri, 2019).

Fraud dapat dideteksi bukan hanya melalui proses audit oleh akuntan publik saja, tetapi secara lebih komprehensif melalui *fraud deterrence cycle* yang melibatkan manajemen, internal auditor, auditor eksternal dan auditor forensik. Analisis atas *corporate reporting value chain* mendukung pandangan bahwa auditor hanyalah salah satu bagian dalam mata rantai pelaporan

perusahaan (termasuk pelaporan keuangan) dan pencegahan dan pendeteksian fraud akan membutuhkan kerja sama dari para partisipan atau bagian-bagian lain dari mata rantai ini.

Deteksi kecurangan adalah salah satu tindakan untuk mengetahui bahwa hal itu terjadi, siapa pelakunya, siapa korbannya dan apa penyebabnya. Kunci pada pendeteksian *fraud* adalah untuk dapat melihat adanya ketidakberesan. Kemampuan mendeteksi kecurangan berarti proses menemukan atau menentukan suatu tindakan yang dapat mengakibatkan salah saji dalam pelaporan keuangan. Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi kecurangan adalah dengan melihat tanda, atau sinyal, suatu tindakan yang diduga menyebabkan atau potensial menimbulkan kecurangan. Secara garis besar, tanda-tanda yang digunakan untuk mengidkasikan kecurangan dibagi menjadi dua yaitu tanda-tanda kecurangan yang berasal dari dalam dan luar perusahaan. Tanda-tanda yang berasal dari dalam perusahaan meliputi penyimpangan pemakaian produksi yang ditunjukkan oleh beberapa laporan produksi yang telah diubah. Sedangkan tanda-tanda kecurangan yang berasal dari luar perusahaan meliputi kelebihan pembebanan jasa dan bahan, tagihan yang salah dikirimkan ke perusahaan yang salah akibat pemalsuan faktur, kekurangan bukti pendukung untuk suatu pembayaran barang dan jasa dan lainnya (Muzdalifah & Syamsu, 2020).

Association of Certified Fraud Examiner (ACFE) membagi tiga jenis mengenai hal-hal yang ditimbulkan oleh kecurangan, yaitu (Suryandari & Anik, 2017):

1. Penyalahgunaan aset (*Asset Misappropriation*)

Penyalahgunaan aset yaitu penyalahgunaan kas yang dilakukan dengan *skimming* dan *fraudulent disbursement* serta penyalahgunaan non kas yang dilakukan dengan penyalahgunaan (*misuse*) atau pencurian terhadap persediaan dan aset-aset lainnya.

2. Laporan keuangan yang dimanipulasi (*Fraudulent Statement*)

Laporan keuangan yang dimanipulasi yaitu tindakan yang dilakukan oleh pihak internal suatu perusahaan atau instansi pemerintah untuk menutupi kondisi keuangan yang

sebenarnya dengan melakukan rekayasa keuangan (*financial engineering*) dalam penyajian laporan keuangannya untuk memperoleh keuntungan atau mungkin dapat dianalogikan dengan istilah *window dressing*.

3. Korupsi (*Corruption*)

Jenis *fraud* ini yang paling sulit dideteksi menyangkut kerja sama dengan pihak lain seperti suap dan korupsi. *Fraud* Jenis ini sering kali tidak dapat dideteksi para pihak yang bekerja sama menikmati keuntungan (simbiosis mutualisme). Termasuk didalamnya adalah penyalahgunaan wewenang/konflik kepentingan (*conflict of interest*), penyuapan (*bribery*), penerimaan yang tidak sah/*illegal* (*illegal gratuities*), dan pemerasan secara ekonomi (*economic extortion*).

2.3.3 Beban Kerja

Beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh seseorang atas jabatan dan tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Selain itu, beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam jangka waktu tertentu (Badjuri *et al*, 2019). Beban kerja bagi auditor merupakan tugas dan tanggungjawab dalam melaksanakan penugasan profesionalnya. Salah satu beban kerja auditor adalah jumlah auditee dan jangka waktu audit yang sudah disepakati dengan auditee. Pengungkapan atas tindakan kecurangan memerlukan waktu yang cukup dan keahlian yang memadai dari auditor. Beban kerja yang besar akan mempengaruhi kinerja auditor.

Beban kerja (*workload*) merupakan salah satu aspek dalam meningkatkan produktivitas perusahaan dan kualitas jasa yang dihasilkan, beban kerja harus sesuai dengan kapasitasnya dan diperhatikan oleh setiap perusahaan agar kegiatan perusahaan berjalan efektif dan efisien serta jasa yang dihasilkan berkualitas. Proses audit yang dilakukan ketika ada tekanan *workload* akan menghasilkan kualitas audit yang rendah dibandingkan dengan beban kerja yang kurang

(Utari *et al*, 2021). karena seorang auditor tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan maksimal dan pekerjaan yang banyak tidak didukung dengan waktu yang cukup dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Sehingga auditor dalam melakukan tugasnya tidak bisa menghasilkan kualitas yang baik.

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dalam penelitian (Sastra, 2017) adalah sebagai berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja, seperti:

a. Tugas

Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja.

b. Organisasi kerja

Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

c. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja ini dapat memberikan beban tambahan yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja miniawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

2. Faktor Internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stressor, meliputi;

a. Faktor Somatic (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan dan sebagainya)

b. Faktor Psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan sebagainya)

Tuntutan waktu muncul ketika auditor diharuskan untuk menyelesaikan seluruh tugas-tugas audit dalam waktu yang tersedia sebelum batas waktu yang telah ditentukan. Beban kerja akan menyebabkan kelelahan dan *dysfunctional behavior* sehingga menurunkan kemampuannya dalam menemukan kecurangan. Tetapi jika beban kerja auditor tersebut rendah, auditor akan memiliki lebih banyak waktu untuk mengevaluasi bukti yang ditemukan, sehingga auditor semakin bisa meningkatkan kemampuannya dalam mendeteksi kecurangan.

2.3.4 Etika Profesi

Etika merupakan bentuk tanggungjawab dan perilaku terhormat auditor kepada publik, klien maupun sesama praktisi, bahkan jika harus mengorbankan kepentingan pribadi (Sari *et al*, 2018). Auditor yang mematuhi adanya aturan etika sebagai tanggungjawab terhadap publik, klien, maupun sesama praktisi akan memudahkannya dalam melakukan pendeteksian kecurangan. Etika Profesi merupakan nilai atau peraturan terhadap perilaku yang diterima dan diterapkan oleh profesi akuntan yang meliputi kecakapan profesional, tanggung jawab, kepribadian dan penafsiran, pelaksanaan kode etik dan penyempurnaan kode etik (Sari *et al*, 2018). Auditor harus memiliki komitmen untuk menjalankan jasa audit sesuai dengan kode etik. Kode etik adalah sebuah prinsip moral yang digunakan auditor untuk melakukan pengauditan dalam perusahaan (Suryani *et al*, 2015). Terdapat lima prinsip etika yang harus diterapkan auditor dalam melakukan tugas audit, yaitu (Sari *et al*, 2018):

1. Integritas, pada saat melakukan audit dalam perusahaan auditor harus jujur dan adil untuk menjaga hubungan profesional mereka
2. Objektivitas, pada saat melakukan audit dalam perusahaan auditor harus memberikan jasa profesionalnya tanpa ada pengaruh dari orang lain
3. Kompetensi dan Kehatihatian Profesional, pada saat melakukan audit dalam perusahaan auditor harus menjalankan tugasnya sesuai dengan standar profesi
4. Kerahasiaan, pada saat melakukan audit dalam perusahaan auditor harus menjaga rahasia

informasi perusahaan, kecuali auditor harus mengungkapkan informasi tersebut karena adanya kewajiban secara hukum

5. Perilaku Profesional, pada saat melakukan audit dalam perusahaan auditor tidak boleh membandingkan perusahaan yang sedang diaudit dengan perusahaan pesaingnya. Dengan adanya prinsip etika auditor akan bersikap lebih tertib dan tidak menyimpang dari prinsip etika.

2.2 Penelitian Terdahulu

Keberadaan penelitian-penelitian sebelumnya berguna dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya tercantum dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Sumber	Pengukuran	Variabel Independen	Hasil
1	Pengaruh Beban Kerja, Pengalaman Audit Dan Tipe Kepribadian Terhadap Skeptisme Profesional Dan Kemampuan Auditor Dalam Mendeteksi Kecurangan (Studi Empiris pada KAP di Kota Medan, Padang dan Pekanbaru)	Faradina (2016)	JOM Fekon, Vol.3 No.1	SEM (Structural Equation Model) dengan program SmartPLS (Partial Lease Square)	Beban Kerja, Pengalaman Audit, Tipe Kepribadian, Skeptisme Profesional	Tidak berpengaruh, Berpengaruh positif, Tidak berpengaruh, Berpengaruh positif

No	Judul	Penulis	Sumber	Pengukuran	Variabel Independen	Hasil
2	Pengaruh Skeptisisme Profesional, Etika, Tipe Kepribadian, Kompensasi, Dan Pengalaman Pada Pendeteksian Kecurangan	Sari <i>et al</i> (2018)	E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 7.1: 29-56	Regresi Linier Berganda	Skeptisisme Profesional	Berpengaruh positif
					Etika	Berpengaruh positif
					Tipe Kepribadian	Tidak berpengaruh
					Kompensasi	Berpengaruh positif
					Pengalaman	Berpengaruh positif
3	Pengaruh Beban Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Auditor Dalam Mendeteksi Kecurangan Pada Kantor Akuntan Publik Di Kota Makassar	Maghfira <i>et al</i> (2022)	CESJ : <u>Center Of Economic Students Journal</u> Vol 5 No 1	Regresi Linier Berganda	Beban Kerja	Berpengaruh negatif
					Pengalaman Auditor	Berpengaruh positif
4	Pengaruh Beban Kerja Dan Pengalaman Audit Terhadap Kemampuan Auditor	Anto <i>et al</i> (2020)	JUMBO (Jurnal Manajemen, Bisnis dan	Regresi Linier Berganda	Beban Kerja	Berpengaruh positif
					Pengalaman Auditor	Berpengaruh positif

No	Judul	Penulis	Sumber	Pengukuran	Variabel Independen	Hasil
	Mendeteksi Kecurangan Pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Tenggara		Organisasi) Vol. 4, No.2, hal. 01-13			
5	Determinan kemampuan pemeriksa dalam mendeteksi fraud	Dari <i>et al</i> (2021)	Jurnal Akuntansi Aktual Volume 8 Nomor 2	Regresi Linier Berganda	Pengalaman pemeriksaan	Berpengaruh positif
					Red flags	Berpengaruh positif
					Tekanan anggaran	Tidak berpengaruh
					Waktu pemeriksaan	Tidak berpengaruh
					Beban kerja	Tidak berpengaruh
					Tipe kepribadian	Tidak berpengaruh
6	Pengaruh Pengalaman Audit, Skeptisme Profesional Dan Time Pressure Terhadap Kemampuan Auditor Mendeteksi Fraud	Indriyani dan Luqman (2021)	Jurnal Akuntansi dan Governance Vol. 1 No. 2 hal. 113 s/d 120	Regresi Linier Berganda	Pengalaman Audit	Berpengaruh positif
					Skeptisme Profesional	Berpengaruh positif
					Time Pressure	Berpengaruh negatif

No	Judul	Penulis	Sumber	Pengukuran	Variabel Independen	Hasil
7	Auditor Experience, Work Load, Personality Type, And Professional Auditor Skeptisism Against Auditors 'Ability In Detecting Fraud	Arifuddin <i>et al</i> (2020)	Talent Developm ent & Excellence 1878 Vol.12, No.2s, 2020, 1878-1890	Regresi Linier Berganda	Pengalaman Auditor	Berpengaruh positif
					Beban Kerja	Berpengaruh positif
					Tipe Kepribadian	Tidak berpengaruh
					Skeptisisme Profesional	Berpengaruh positif
8	Effect of Experience, Independence, Time Pressure of Personality And Ability To Detect Fraud With Auditor's Professional Skepticism As A Moderating Variable	Ningsih <i>et al</i> (2020)	Internation al Colloquiu m on Forensics Accountin g and Governanc e (ICFAG) Vol. 1 No. 1	Moderated Regression Analysis (MRA)	Pengalaman	Berpengaruh positif
					Kemandirian	Berpengaruh positif
					Tipe kepribadian	Tidak berpengaruh
					Tekanan waktu	Berpengaruh positif
9	Determinant of Accounting Students Detecting Fraud Ability	Annafi <i>et al</i> (2021)	Jurnal Dinamika Akuntansi Vol. 13,	Regresi Linier Berganda	Kompetensi	Berpengaruh positif
					Skeptisisme	Berpengaruh positif

No	Judul	Penulis	Sumber	Pengukuran	Variabel Independen	Hasil
			No. 1, pp. 1-9		Tipe kepribadian	Berpengaruh positif
					Jenis kelamin	Tidak berpengaruh
10	Professional Scepticism And Auditors Ability To Detect Fraud Based On Workload And Characteristics Of Auditors	Suryandari dan Anik (2017)	Scientific Research Journal (SCIRJ), Volume V, Issue IX, 109 ISSN 2201-2796	SEM Partial Least Square (PLS)	Beban kerja	Tidak berpengaruh
					Jenis kepribadian	Tidak berpengaruh
					Pengalaman auditor	Berpengaruh positif

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh beban kerja terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan

Beban kerja merupakan banyaknya jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu, dan berkaitan dengan *Theory of Planned Behavior* dimana beban kerja akan mempengaruhi sikap dan kemampuan auditor untuk mendeteksi fraud, ketika beban kerja auditor tinggi dan banyak tugas yang harus diselesaikannya mengakibatkan auditor tidak maksimal dalam melakukan pemeriksaan. Beban kerja (*workload*) merupakan semakin tinggi beban kerja yang dihasilkan maka akan membuat kemampuan dalam mendeteksi kecurangan semakin menurun dan akan berpengaruh terhadap

jasa yang dihasilkan maka beban kerja harus sesuai dengan kapasitasnya dan diperhatikan oleh setiap perusahaan agar kegiatan perusahaan berjalan efektif dan efisien serta jasa yang dihasilkan berkualitas.

Proses audit yang dilakukan ketika ada tekanan *workload* akan menghasilkan kualitas audit yang rendah dibandingkan dengan beban kerja yang kurang (Utari *et al*, 2021). Karena seorang auditor tidak dapat melakukan pekerjaannya dengan maksimal dan pekerjaan yang banyak tidak didukung dengan waktu yang cukup dalam mengerjakan pekerjaan tersebut. Sehingga auditor dalam melakukan tugasnya tidak bisa menghasilkan kualitas yang baik.

Persellin *et al*. (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *workload* yang dihadapi oleh auditor dapat dilihat dari jumlah klien yang ditangani oleh auditor, banyaknya jam kerja auditor serta terbatasnya waktu yang diamanatkan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. Peningkatan *workload* semakin terlihat seiring dengan memasuki busy season. Proses audit yang dilakukan ketika tekanan *workload* yang berlebihan akan menghasilkan kualitas audit yang lebih rendah. Maghfira *et al* (2022) yang menemukan bahwa beban kerja memberikan pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan. Anto *et al* (2020) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kemampuan auditor mendeteksi kecurangan.

Hasil penelitian sebelumnya mengindikasikan bahwa semakin meningkatnya beban kerja auditor akan menurunkan kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan atau kesalahan yang dilakukan manajemen karena kelelahan, sehingga mengakibatkan hasil audit yang rendah. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 H_1 : Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan

2.3.2 Pengaruh etika profesi terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan

Akuntan sebagai suatu profesi untuk memenuhi fungsi auditing harus tunduk pada kode etik profesi dan melaksanakan audit terhadap suatu laporan keuangan dengan cara tertentu. Selain itu akuntan wajib mendasarkan diri pada kode etik yang telah ditetapkan. Etik sebagai suatu prinsip moral dan perbuatan yang menjadi landasan bertindak seseorang sehingga apa yang dilakukannya dipandang oleh masyarakat sebagai perbuatan yang terpuji dan meningkatkan martabat dan kehormatan seseorang. Etik yang telah disepakati bersama oleh anggota suatu profesi disebut dengan kode etik profesi. Salah satu upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat dapat dilakukan dengan penerapan secara ketat terhadap kode etik yang sudah ditetapkan lembaga profesi. Sebenarnya kode etik akuntan sangat membantu para anggotanya dalam mencapai kualitas pekerjaan sebaik-baiknya.

Etika merupakan bentuk tanggungjawab dan perilaku terhormat auditor kepada publik, klien maupun sesama praktisi, bahkan jika harus mengorbankan kepentingan pribadi (Sari *et al*, 2018). Auditor yang mematuhi adanya aturan etika sebagai tanggungjawab terhadap publik, klien, maupun sesama praktisi akan memudahkannya dalam melakukan pendeteksian kecurangan. Auditor harus memiliki komitmen untuk men-jalankan jasa audit sesuai dengan kode etik. Kode etik adalah sebuah prinsip moral yang digunakan auditor untuk melakukan pengauditan dalam perusahaan (Suryani *et al*, 2015).

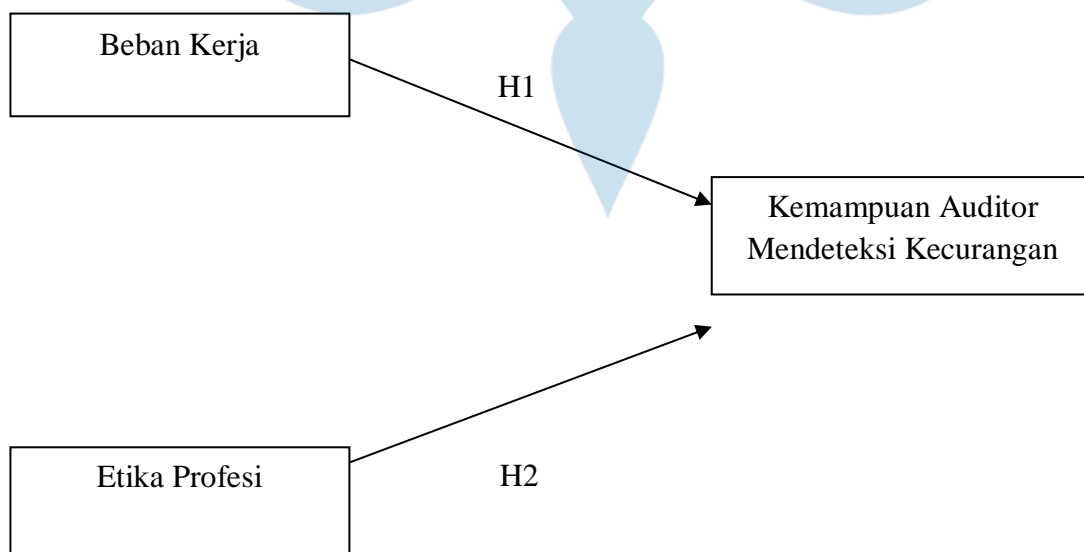
Ristalia (2015) menyatakan bahwa dalam hal etika, sebuah profesi harus memiliki komitmen moral yang tinggi yang dituangkan dalam bentuk aturan khusus. Aturan ini merupakan aturan main dalam menjalankan atau mengemban profesi tersebut yang biasa disebut sebagai kode etik. Auditor harus mentaati aturan etika dalam melaksanakan tugasnya untuk memudahkan auditor dalam mendeteksi kecurangan. Dalam Hal ini terlihat adanya pengaruh positif pada etika profesi terhadap pendeteksian *fraud*.

Penelitian yang diadakan oleh Okpianti (2016) menyatakan etika profesi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan baik secara langsung maupun melalui skeptisisme profesional auditor. Untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap profesi, pelaku profesi harus menjaga perilaku sesuai dengan etika yang berlaku sehingga dapat memenuhi standar mutu kerja yang telah ditetapkan. Khadilah *et al* (2015) menyatakan etika yang dimiliki auditor saat mengaudit laporan dapat mempengaruhi hasil audit menjadi lebih berkualitas. Sari *et al* (2018) yang menyatakan etika profesi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pendeteksian kecurangan. Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₂ : Etika profesi berpengaruh positif terhadap kemampuan auditor dalam mendeteksi kecurangan

2.4 Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian di atas dan guna mempermudah penelitian, berikut ini disajikan bagan kerangka teoritis penelitian :



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

