

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang yang memiliki berbagai jenis perusahaan yang beraneka ragam. Terdapat perusahaan swasta maupun perusahaan milik negara atau yang biasa dikenal dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu instrumen negara yang mempunyai tujuan untuk mendukung keuangan negara dan memberikan pelayanan masyarakat yang tidak bisa diberikan oleh lembaga pemerintah lainnya yang ikut meramaikan persaingan usaha di bumi pertiwi ini.

BUMN sebagai pelaku ekonomi tidak bisa lepas dari kondisi globalisasi saat ini. Era globalisasi mempertajam persaingan diantara perusahaan sehingga perlu pemanfaatan penggunaan sumber daya secara optimal. Sebagai konsekuensi logis dari timbulnya persaingan yang tajam, ada tiga kemungkinan yaitu mundur, bertahan atau tetap tinggal atau bahkan semakin berkembang. Untuk itu perusahaan dituntut untuk lebih baik dalam menjalankan usahanya sehingga dapat bersaing. Dengan perusahaan yang selalu berkembang, manajemen tidak bisa mengawasi secara langsung kinerja perusahaan apakah sudah berjalan secara efektif, efisien, dan ekonomis.

Salah satu profesi yang dapat diberdayakan oleh manajemen untuk melakukan fungsi pengawasan ini adalah Auditor Internal. Audit internal adalah sebuah aktivitas

konsultasi dan keyakinan obyektif yang dikelola secara independen di dalam organisasi dan diarahkan oleh filosofi penambahan nilai untuk meningkatkan operasional perusahaan (Sawyer 2009:8). Keberadaan Audit Internal pada BUMN sudah diatur berdasarkan Undang-Undang RI No. 19 Tahun 2003 mengenai BUMN Pasal 67 yang menyebutkan bahwa pada setiap BUMN dibentuk Satuan Pengawasan Internal yang merupakan aparat pengawas internal perusahaan.

Auditor Internal bertanggung jawab atas seluruh pemeriksaan internal perusahaan yang dilakukannya. Sebagai seseorang yang bertanggung jawab atas pemeriksaan internal perusahaan, maka apabila masih ada penyimpangan dan buruknya kualitas perusahaan maka kinerja auditor dalam pemeriksaannya harus dipertanyakan. Kinerja auditor yang baik juga akan meminimalisir terjadinya kecurangan dan kesalahan dalam operasional perusahaan. Selain itu kinerja auditor internal yang baik akan menentukan kemajuan perusahaan karena dalam pemeriksaannya yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja perusahaan dengan memberikan rekomendasi. (Monika, 2018)

Kinerja auditor internal yang baik dapat diukur dengan standar kinerja auditor internal menurut *The Institute Of Internal Auditor* (2017:22) yaitu dapat mengelola aktivitas audit internal secara efektif, dapat mengevaluasi hasil audit, dapat mendokumentasi rencana penugasan audit, dan dapat menyampaikan hasil audit kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Kinerja auditor internal yang kurang baik tercermin pada perusahaan yang proses pencatatan yang belum akurat, kebijakan yang tidak tepat, serta lemahnya sistem pengawasan dan pengendalian intern.

Fenomena umum yang berkaitan dengan kinerja auditor internal yaitu masih buruknya kinerja pengawas internal pemerintah. Presiden Joko Widodo mengutarakan kekesalannya saat membuka Rakornas Pengawasan Intern Pemerintah di BPKP. Penyebabnya karena kinerja para pengawas ini yang masih jauh dari memuaskan. Jokowi mendapat laporan dari kepala BPKP Ardan Adiperdana tentang internal audit mereka. Hasilnya di level terburuk aparat pengawasan intern pemerintah, tercatat ada 85%. Level berikutnya masih cukup banyak sekitar 14%. Sedangkan di level 3, hanya ada 1%. Arti dari data itu menunjukkan para pengawas internal di kementerian ataupun pemerintah daerah belum bisa memberi jaminan kehadiran tata kelola pemerintahan yang baik. Ini termasuk soal pencegahan korupsi. Jokowi memberikan target lima tahun agar kondisi ini bisa di ubah. (detiknews,2015)

Fenomena umum lainnya yang berkaitan dengan kinerja auditor internal yaitu seperti fenomena yang terjadi pada PT. Pertamina Energi Trading Ltd (PETRAL) yaitu ketidak mampuan bagian audit internal dalam menemukan temuan-temuan yang menyebabkan biaya tinggi (*high cost*) akibat pembelian minyak dan BBM sebagai indikator utama terjadinya ketidak optimalan manajemen dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Kinerja Audit Internal PT. Pertamina Energi Trading Ltd (PETRAL) diperparah dengan kegagalan memeriksa kerugian negara selama masa periode kegiatan 2012-2015.

Hal ini disinyalir selain memang profesionalisme auditor internal di dalam perusahaan menurun, tidak adanya loyalitas terhadap organisasi, belum lagi tekanan untuk selalu membuat kondisi keuangan seolah baik baik saja dari para pemegang kepentingan semakin menyudutkan kinerja auditor internal. Karena apabila dilihat dari fenomena diatas sudah seharusnya fungsi auditor internal dapat menemukan kerugian-kerugian akibat dari penyimpangan-penyimpangan yang telah dilakukan. (<http://nasional.kontan.co.id>)

Selain itu fenomena-fenomena khusus kinerja auditor internal pada BUMN di Kota Bandung yaitu yang terjadi pada PT.Pindad dan PT.KAI.

Fenomena khusus yang berkaitan dengan lemahnya kinerja auditor internal yang terjadi pada PT.Pindad yaitu adanya surat laporan yang masuk ke Polrestabes, dijelaskan ada keterlibatan oknum karyawan PT.Pindad dengan laporan hilangnya 3 pucuk senjata laras pendek jenis revolver kaliber 38 milik PT Pindad, namun tidak ada atau tidak mencantumkan nama pelapornya, yang juga telah diturunkannya auditor interal untuk mendalami kasus ini. Dalam laporan tersebut disebutkan kalau senpi yang hilang itu jenisnya revolver kaliber 38. Hal tersebut menunjukkan lemahnya kinerja auditor internal dalam mencegah kecurangan di perusahaan dimana auditor internal diturunkan setelah terjadi kasus kecurangan, bukan mencegah terjadinya kecurangan di perusahaan. (<http://news.detik.com>)

Kemudian fenomena khusus yang berkaitan dengan lemahnya kinerja auditor internal yang terjadi pada PT.KAI yaitu korupsi yang dilakukan pejabat BUMN itu sendiri, mantan Kepala Daerah Operasi IV Semarang PT KAI Arif Wahyudi

melakukan korupsi pengadaan genset. Kasus korupsi pengadaan genset yang dilakukan Arif Wahyudi tersebut merugikan negara sekitar Rp.3 miliar. Jaksa penuntut Umum Lucky Afgani mengemukakan terdakwa dinyatakan bersalah telah melakukan tindak pidana korupsi, dengan menyalahgunakan jabatan untuk kepentingan pribadi. (Bisnis.com)

Berdasarkan penelitian terdahulu, berikut ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja auditor :

1. Profesionalisme yang diteliti oleh Adi Ridhwan (2018), Hamidah Eka Putri (2018), Dian Rizkiana (2017), Syifa Amalia Nur Fazrina (2017)
2. Komitmen Organisasi yang diteliti oleh Adi Ridhwan (2018), Hamidah Eka Putri (2018), Muhamad Ichsan Rauf (2018), Restu Aditya Z (2018)
3. Kompetensi yang diteliti oleh Muhamad Ichsan Rauf (2018), Rio Herliansyah (2018), Imam Suryono (2016)
4. Konflik Peran yang diteliti oleh Ayi Helmi Purnama (2018) , Maria Theresia (2018) , I Gusti Ayu Shinta Meitasari (2018), Devy Kusuma Cendana dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana (2018), Zaenal Fanani (2008), Lidya Agustina (2009), Rheny Afriana Hanif (2013)
5. Ambiguitas Peran yang diteliti oleh Ayi Helmi Purnama (2018), Maria Theresia (2018) , I Gusti Ayu Shinta Meitasari (2018), Devy Kusuma Cendana dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana (2018), Zaenal Fanani (2008), Lidya Agustina (2009), Rheny Afriana Hanif (2013)

**Tabel 1.1**  
**Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja auditor berdasarkan penelitian**  
**terdahulu**

No	Nama	Tahun	Profesionalisme	Komitmen Organisasi	Kompetensi	Konflik Peran	Ambiguitas Peran
1	Zaenal Fanani	2008	-	-	-	√	X
2	Lidya Agustina	2009	-	-	-	√	√
3	Rheny Afriana Hanif	2013	-	-	-	√	X
4	Imam Suryono	2016	-	-	√	-	-
5	Syifa Amalia Nur Fazrina	2017	√	-	-	-	-
6	Dian Rizkiana	2017	√	-	-	-	-
7	I Gusti Ayu Shinta Meitasari	2018	-	-	-	√	√
8	Hamidah Eka Putri	2018	√	√	-	-	-
9	Adhi Ridhwan	2018	√	√	-	-	-
10	Muhamad Ichsan Rauf	2018	-	√	√	-	-

11	Aditya Restu Z	2018	-	√	-	-	-
12	Rio Herliansyah	2018	-	-	√	-	-
13	Ayi Helmi Purnama	2018	-	-	-	√	√
14	Maria Theresia	2018	-	-	-	√	√
15	Devy Kusuma Cendana & I Gusti Ngurah Agung Suaryana	2018	-	-	-	√	√

Keterangan : Tanda x = tidak berpengaruh

Tanda √ = berpengaruh

Tanda - = tidak diteliti

Beberapa penelitian telah meneliti mengenai kinerja auditor yang dipengaruhi oleh konflik peran dan ambiguitas peran tetapi hasilnya masih menunjukkan inkonsistensi. Hasil penelitian Fanani dkk. (2008), Agustina (2009), Rheny Afriana (2013), I Gusti Ayu Shinta Meitasari (2018), Ayi Helmi Purnama (2018), Maria Theresia (2018) serta Devi Kusuma Cendana & I Gusti Ngurah Agung Suaryana

(2018) mengungkapkan bahwa konflik peran berpengaruh pada kinerja auditor, karena konflik peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja, dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu seperti timbulnya ketegangan kerja, banyak terjadi perpindahan kerja, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor. Namun, penelitian Widyastuti dan Sumiati (2011), Santoso (2012), serta Gunawan dan Ramdan (2012) mengungkapkan bahwa konflik peran tidak berpengaruh pada kinerja auditor. Agustina (2009), I Gusti Ayu Shinta Meitasari (2018), Ayi Helmi Purnama (2018), Maria Theresia (2018) serta Devy Kusuma Cendana dan I Gusti Ngurah Agung Suaryana (2018) mengungkapkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap kinerja auditor karena dengan adanya ambiguitas peran dalam suatu kantor atau perusahaan, dapat membuat kinerja auditor menjadi kurang optimal dalam menangani kliennya, sehingga dapat menurunkan kinerja seorang auditor. Sementara Fanani dkk. (2008), Maulana dkk. (2012), serta Rheny Afriana (2013) mengungkapkan bahwa ambiguitas peran tidak berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Konflik Peran (*Role Conflict*) adalah suatu konflik yang timbul karena mekanisme pengendalian birokratis organisasi tidak sesuai dengan norma, aturan, etika, dan kemandirian profesional. Efek potensial dari konflik peran sangat rawan, baik bagi individu maupun organisasi dalam pengertian konsekuensi emosional seperti tekanan tinggi yang berhubungan dengan pekerjaan, kepuasan kerja, dan kinerja yang lebih rendah didasarkan pada pendapat Fanani (dalam Devi Kusuma Cendana & I Gusti Ngurah Agung Suaryana, 2018).



Konflik peran biasanya timbul karena adanya ketidakcocokan permintaan yang ditujukan pada seseorang dari orang lain di dalam maupun luar organisasi. Konflik peran juga dapat muncul ketika auditor menerima beberapa perintah yang berbeda dan kesulitan untuk menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam waktu yang bersamaan. Seperti misalnya, tuntutan utama seorang auditor bersumber dari etika profesi akuntan sedangkan tuntutan lain bisa bersumber dari sistem pengendalian yang diterapkan dalam KAP (Lubis Ikhsan, 2011).

Faktor lain yang seringkali dihadapi oleh seorang auditor dalam menjalankan tugasnya adalah ambiguitas peran. Fanani (dalam Devi Kusuma Cendana & I Gusti Ngurah Agung Suaryana, 2018) mengemukakan bahwa Ambiguitas peran (*role ambiguity*) muncul karena tidak cukupnya informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan dengan cara yang memuaskan. Ambiguitas peran merupakan kesenjangan pemahaman, ketidakpastian, dan ketidakjelasan apa yang harus dilakukan seseorang dalam melakukan pekerjaannya. Ambiguitas peran dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja dan bisa menurunkan motivasi kerja karena mempunyai dampak negatif terhadap perilaku individu, seperti timbulnya ketegangan kerja, banyaknya terjadi perpindahan pekerjaan, penurunan kepuasan kerja sehingga dapat menurunkan kinerja auditor secara keseluruhan didasarkan pada pendapat Agustina (dalam Devi Kusuma Cendana & I Gusti Ngurah Agung Suaryana, 2018).

Govindarajan (1986) menyatakan bahwa perbedaan hasil penelitian tersebut dapat diselesaikan melalui pendekatan kontijensi. Hal ini dilakukan dengan

memasukkan variabel lain yang mungkin mempengaruhi konflik peran dan ambiguitas peran dengan kinerja auditor. Maka dari itu, pada penelitian ini ditambahkan variabel moderasi yaitu kecerdasan spiritual, yang diduga memiliki pengaruh antara konflik peran dan ambiguitas peran dengan kinerja auditor.

Kecerdasan Spiritual (SQ) adalah kecerdasan untuk menghadapi dan memecahkan persoalan makna kehidupan, nilai-nilai, dan keutuhan diri yaitu kecerdasan untuk menempatkan perilaku dan hidup kita dalam konteks makna yang lebih luas dan kaya, kecerdasan untuk menilai bahwa tindakan atau jalan hidup seseorang lebih bermakna dibandingkan dengan yang lain (Danah Zohar dan Ian Marshal, 2003: 4).

Kecerdasan spiritual menurut Khalil A Khavari didefinisikan sebagai fakultas dimensi non-material kita atau jiwa manusia. Ia menyebutnya sebagai intan yang belum terasah dan dimiliki oleh setiap insan. Kita harus mengenali seperti apa adanya, menggosoknya sehingga mengkilap dengan tekad yang besar, menggunakannya menuju kearifan, dan untuk mencapai kebahagiaan yang abadi. (Sukidi, 2004: 77).

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan spiritual adalah kemampuan potensial setiap manusia yang menjadikan ia dapat menyadari dan menentukan makna, nilai, moral, serta cinta terhadap kekuatan yang lebih besar dan sesama makhluk hidup, karena merasa sebagai bagian dari keseluruhan. Sehingga membuat manusia dapat menempatkan diri dan hidup lebih positif dengan penuh kebijaksanaan, kedamaian, dan kebahagiaan yang hakiki.

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh I Gusti Ayu Shinta Meitasari (2018) dengan judul pengaruh konflik peran, ambiguitas peran terhadap kinerja auditor dengan kecerdasan spiritual sebagai variabel moderasi dengan beberapa perbedaan, yaitu :

1. Tempat penelitian penulis dilakukan di PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI di Kota Bandung sedangkan penelitian I Gusti Ayu Shinta Meitasari dilakukan di Kantor Akuntan Publik di Bali.
2. Sampel penelitian penulis dilakukan pada 46 auditor yang bekerja di PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI di Kota Bandung sedangkan penelitian I Gusti Ayu Shinta Meitasari dilakukan pada 89 auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik di Bali.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KONFLIK PERAN DAN AMBIGUITAS PERAN TERHADAP KINERJA AUDITOR INTERNAL DENGAN KECERDASAN SPIRITUAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI”** (Survey pada auditor internal yang bekerja di PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI di Kota Bandung).

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian, maka secara spesifik rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Konflik Peran Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
2. Bagaimana Ambiguitas Peran Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
3. Bagaimana Kecerdasan Spiritual Auditor internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
4. Bagaimana Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
5. Seberapa besar pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
6. Seberapa besar pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
7. Seberapa besar pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
8. Apakah Kecerdasan Spiritual memoderasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI.
9. Apakah Kecerdasan Spiritual memoderasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI

10. Apakah Kecerdasan Spiritual memoderasi pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis Konflik Peran Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
2. Untuk menganalisis Ambiguitas Peran Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
3. Untuk menganalisis Kecerdasan Spiritual Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
4. Untuk menganalisis Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
5. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
6. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
7. Untuk menganalisis besarnya pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.

8. Untuk menganalisis apakah Kecerdasan Spiritual memoderasi pengaruh Konflik Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
9. Untuk menganalisis apakah Kecerdasan Spiritual memoderasi pengaruh Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.
10. Untuk menganalisis apakah Kecerdasan Spiritual memoderasi pengaruh Konflik Peran & Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal pada PT.Bio Farma, PT.INTI. PT.Pindad, dan PT.KAI.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipercaya dan memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman dalam memperbanyak pengetahuan yang berhubungan dengan Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kecerdasan Spiritual dan Kinerja Auditor Internal. Selain itu juga penelitian ini diharapkan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas peran, Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Auditor Internal.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Ada pun manfaat atau kegunaan yang dapat diperoleh antara lain :

#### **1. Bagi Penulis :**

- a. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang dan untuk meraih gelar sarjana (S1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai metode penelitian yang menyangkut masalah Auditor Internal secara umum.
- c. Hasil penelitian ini juga melatih kemampuan teknis analitis yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan dalam melakukan pendekatan terhadap suatu masalah, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam berkaitan dengan masalah yang diteliti.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya :**

Hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan pemikiran dalam penelitian lebih lanjut serta dapat menjadi bahan referensi khususnya bagi pihak-pihak lain yang meneliti dengan kajian yang sama berkaitan dengan Pengaruh Konflik Peran dan Ambiguitas Peran terhadap Kinerja Auditor Internal dengan Kecerdasan Spiritual sebagai variabel pemoderasi.

### 3. Bagi Perusahaan :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai keadaan Konflik Peran, Ambiguitas Peran, Kecerdasan Spiritual dan Kinerja Auditor Internal.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menghimpun informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi kantor guna meningkatkan kinerja.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat memberikan kontribusi dalam proses penyelenggaraan perusahaan yang baik.

### 4. Bagi Pembaca :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para pembaca mengenai pengaruh Konflik Peran, Ambiguitas Peran dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Auditor Internal.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada PT.Bio Farma, PT.INTI, PT.Pindad, dan PT.KAI di Kota Bandung. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai objek yang akan diteliti, maka peneliti melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan yaitu bulan Januari 2019.