

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat melakukan kegiatannya, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu perusahaan akan terjadi tindakan *fraud*. *Fraud* (kecurangan) yang dilakukan oleh orang yang ada di dalam organisasi untuk mengambil keuntungan bagi dirinya sendiri atau sekelompok golongan tertentu. Hal ini senada dengan yang diungkapkan oleh Amin Widjaja (2012:1) yang mendefinisikan *fraud* sebagai pemahaman umum dan mencakup berbagai cara yang dapat digunakan oleh kecerdikan manusia, yang digunakan dengan cara kekerasan oleh seseorang, untuk mendapatkan suatu keuntungan dari orang lain melalui perbuatan yang tidak benar. Menurut Sukanto (2009), *fraud* merupakan penipuan yang sengaja dilakukan yang menimbulkan kerugian pihak lain dan memberikan keuntungan bagi pelaku kecurangan dan atau kelompoknya.

Kecurangan atau yang sering dikenal dengan istilah *fraud* merupakan hal yang sekarang banyak dibicarakan di Indonesia. *Fraud* juga dapat dilihat sebagai kekeliruan yang disengaja, menyembunyian, atau kebenaran yang disalahgunakan untuk tujuan penipuan atau manipulasi yang merugikan keuangan individu atau organisasi yang juga mencakup penggelapan, pencurian, atau upaya apapun untuk mencuri atau secara tidak sah memperoleh dan menyalahgunakan atau membahayakan aset organisasi (Oyinlola, 2010)

Menurut Amin Widjadja (2012:59) Pencegahan kecurangan (*fraud*) merupakan upaya terintegrasi yang dapat menekan terjadinya faktor penyebab *fraud*. Salah satu cara untuk mencegah *fraud* adalah melalui audit internal. Menurut Amin Widjadja (2012:65) audit internal memainkan peranan penting dalam memantau aktivitas untuk memastikan bahwa program dan

pencegahan *fraud* telah berjalan efektif. Aktivitas audit internal ini dapat mencegah dan mengatasi terjadinya *fraud*.

Audit internal adalah auditor yang bekerja di perusahaan (perusahaan negara ataupun perusahaan swasta) yang tugas pokoknya menentukan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak untuk dipatuhi, penjagaan terhadap kekayaan organisasi, efisiensi dan efektivitas prosedur kegiatan organisasi, serta kendala informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian organisasi (Mulyadi, 2017:48), lain halnya dengan Agoes (2012:238) internal audit (pemeriksaan intern) adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku.

Penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang diatur dalam PP No.60 tahun 2008. Pemerintah mewajibkan setiap instansi pemerintah untuk membangun pengendalian. Pengendalian internal dapat membantu pemerintah untuk meminimalisir terjadinya kelemahan, kesalahan dan risiko kecurangan. Sistem pengendalian internal organisasi yang lemah dapat mengidentifikasi tindak efisiennya operasi pemerintah dan seterusnya menjadi peluang terjadinya *fraud*.

Internal auditor memiliki peran penting di dalam perusahaan karena internal auditor bertindak sebagai penilai independen untuk menelaah operasional perusahaan dengan mengukur dan mengevaluasi kecukupan kontrol serta efisiensi dan efektivitas kerja perusahaan (Sawyer, 2012). Audit internal membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, melalui suatu pendekatan yang sistematis dan teratur untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas pengelolaan risiko, pengendalian, dan proses governance. Sedangkan Menurut Widjaja (2012:65), audit internal

memainkan peranan penting dalam memantau aktivitas untuk memastikan bahwa program dan pencegahan *fraud* telah berjalan efektif. Aktivitas audit internal ini dapat mencegah dan mengatasi terjadinya *fraud*.

Selain auditor internal, *whistleblowing system* juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*). Dengan adanya penyelenggaraan *whistleblowing system*, maka akan timbul keengganan untuk melakukan pelanggaran dan semakin meningkatnya kesediaan untuk melaporkan terjadinya pelanggaran, karena semakin meningkatnya kepercayaan terhadap sistem pelaporan yang efektif untuk mencegah kecurangan (KNKG, 2008:2).

*Whistleblowing system* merupakan salah satu metode untuk mendorong penegakan etika perusahaan dan mendorong perilaku etis karyawan, atau sebagai salah satu sarana pencegahan tindakan yang tidak beretika dan perilaku curang yang berdampak merugikan bagi perusahaan (Yunus, 2010). Oleh karena itu, penyelenggaraan *whistleblowing system* perlu digalakkan di setiap organisasi, baik di sektor swasta maupun sektor publik (KNKG, 2008).

Seorang karyawan perusahaan tidak hanya bekerja sebagai pekerja di perusahaan, tetapi juga dapat bekerja sebagai pencegah dan pendeteksi kecurangan dengan cara melaporkan penyimpangan atau permasalahan yang terjadi di perusahaan perusahaan tersebut. laporan ini dapat dibuat langsung ke pihak perusahaan tanpa harus menyebutkan namanya. Namun, banyak juga karyawan yang tidak berani mengajukan pelaporan untuk melaporkan pelanggaran tersebut. Jika ini terjadi, dapat dilakukan melalui cara lain, yaitu melalui penerapan *whistleblowing system* yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Oleh sebab itu, untuk melakukan pengendalian internal maka perusahaan dapat berinisiatif membuat sebuah *whistleblowing system*. Sistem ini disusun sebagai salah satu upaya untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan kejahatan di internal perusahaan. Sistem ini

disediakan agar para karyawan atau orang diluar perusahaan dapat melaporkan kejahatan yang terjadi di internal perusahaan. Pembuatan *whistleblowing system* ini bertujuan untuk mencegah kerugian yang diderita perusahaan, serta untuk menyelamatkan usaha mereka. Sistem yang dibangun ini kemudian disesuaikan ke dalam aturan perusahaan masing-masing, sehingga diharapkan sistem ini akan memberikan manfaat bagi peningkatan pelaksanaan *corporate governance* (Semendawai, dkk. 2011:69).

kasus *fraud* perbankan terjadi di Bank Pengkreditan Rakyat (BPR). Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan Bank Umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Nelson (2016) menyatakan bahwa 80% BPR tutup karena adanya kasus *fraud*.

Kasus pertama yang terkait dengan *fraud* yaitu kasus Tindak Pidana Perbankan yang dilakukan komisaris BPR Multi Artha Mas Sejahtera dengan nilai Rp 6,280 miliar yang digunakan untuk kepentingan pribadi. Modus operandi yang dilakukan komisaris PT. BPR MAMS adalah dengan pencatatan palsu dalam pembukuan atau dalam proses laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank dan/atau dengan sengaja menyebabkan tidak dilakukannya pencatatan dalam pembukuan atau dalam laporan maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening PT. BPR Multi Artha Mas Sejahtera Bekasi. PT. BPR MAMS menyadari bahwa belum maksimalnya perusahaan dalam mengelola sistem pencegahan kecurangan. Padahal PT. BPR MAMS sendiri telah memiliki sistem pencegahan kecurangan seperti *whistleblowing system* yang memang sudah cukup lama diterapkan di dalam perusahaan namun belum optimal penggunaannya. BPR tersebut telah dicabut izin usahanya oleh OJK sejak tanggal 26 Agustus 2016 (Ojk.go.id).

Kasus kedua yang terkait dengan *fraud* yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengungkapkan kasus Tindak Pidana Perbankan yang dilakukan Direktur Utama BPR KS Bali Agung Sedana terkait pemberian kredit kepada 54 debitur dengan nilai Rp 24,225 miliar yang tidak sesuai prosedur. Modus yang dilakukan Direktur Utama sekaligus pemegang saham PT.BPR KS BAS adalah dengan memerintakan pegawai BPR untuk memproses pemberian kredit kepada 54 debitur dengan total nilai sebesar Rp 24,225 miliar pada periode Maret 2014 sampai dengan Desember 2014, yang prosesnya tidak sesuai dengan prosedur sehingga menyebabkan pencatatan palsu dan tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan Bank terhadap ketentuan perbankan. OJK menjelaskan bahwa BPR KS Bali Agung lalai dalam pemeriksaan internal sehingga mengakibatkan terjadinya *fraud*. OJK melalui Keputusan Dewan Komisiner (KDK) Nomor KEP-202/D.03/2017 tentang pencabutan izin usaha PT Bank Perkreditan Rakyat KS Bali Agung Sedana, mencabut izin usaha PT Bank Perkreditan Rakyat KS Bali Agung sedana, yang beralamat di jalan Raya kerobokan Nomor 15Z, Kuta, Badung Bali terhitung sejak 3 November 2017. ([www.balispot.com](http://www.balispot.com))

Kasus yang ketiga yang terkait dengan *fraud* yaitu peristiwa penggelapan di perusahaan daerah Bank Perkreditan Rakyat (PD BPR) Bank Buleleng 45. *Customer service* (CS) PD BPR Buleleng 45 menggelapkan uang nasabah sebesar Rp. 635,3 juta. Penggelapan uang nasabah tersebut terjadi pada 2017 lalu, tepatnya pada periode maret-juni. Kebocoran uang nasabah yang digelapkan tersangka baru terendus september 2017, setelah salah satu nasabah yang menanyakan kejanggalan karena saldo tabungannya berkurang tanpa ada penarikan uang. Direktur PD BPR Buleleng mengakui kurang menerapkan sistem pencegahan kecurangan ([www.artanews.com](http://www.artanews.com))

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang diduga mempengaruhi auditor dalam pencegahan *fraud* adalah sebagai berikut:

1. Audit Internal yang diteliti oleh Ida Bagus Dwika Maliawan, Edy Sujana, I Putu Gede Diatmika (2017).
2. Efektivitas Pengendalian Internal yang diteliti oleh Ida Bagus Dwika Maliawan, Edy Sujana, I Putu Gede Diatmika (2017), Karina Ghazalah Rahman (2020).
3. Peran Audit Internal yang diteliti oleh Karina Ghazalah Rahman (2020), Cut Ismi Wilda Fitri (2018), Dhela Inggita Chandrasari (2021), Trisna Wulandari (2017), Intan Tri Lestari, Hendra Gunawan, Pupung Purnama Sari (2016).
4. Budaya Organisasi yang diteliti oleh Cut Ismi Wilda Fitri (2018), Trisna Wulandari (2017).
5. Efektivitas *Whistleblowing* yang diteliti oleh Dhela Inggita Chandrasari (2021), Intan Tri Lestari, Hendra Gunawan, Pupung Purnama Sari (2016).
6. Kompetensi Sumber Daya Manusia yang diteliti oleh Ni Kadek Siska Agusyani, Edy Sujana, Made Arie Wahyuni (2016), I Made Hangga Hariawan, Ni Komanh Sumadi, Ni wayan Alit Erlinawati (2020).
7. *Whistleblowing System* yang diteliti oleh Ni Kadek Siska Agusyani, Edy Sujana, Made Arie Wahyuni (2016), Trisna Wulandari (2017), I Made Hangga Hariawan, Ni Komanh Sumadi, Ni wayan Alit Erlinawati (2020), Sri Fatmawati (2015).
8. Moralitas Individu yang diteliti oleh I Made Hangga Hariawan, Ni Komanh Sumadi, Ni wayan Alit Erlinawati (2020).
9. Efektivitas Audit Internal yang diteliti oleh Sri Fatmawati (2015).
10. Persepsi Karyawan yang diteliti Oleh Ni Putu Metta Gaurina, I Gusti Ayu Purnamawati, Anantawikrama Tungga Atmadja (2017).

**Tabel 1. 1**

**Faktor-faktor yang mempengaruhi Pencegahan Kecurangan (*Fraud*)**

Peneliti	Tahun	Audit internal	efektivitas Pengendalian Interen	Peran Audit Internal	Budaya Organisasi	efektivitas <i>Whistleblowing</i> system	Kompetensi Sumber Daya Manusia	<i>whistleblowing system</i>	Moralitas Individu	Efektivitas Audit Internal	Persepsi Karyawan
Sri Fatmawati	2015	-	-	-	-	-	-	√	-	√	-
Ni Kadek Siska Agusyani, Edy Sujana, Made Arie Wahyuni	2016	-	-	-	-	-	√	x	-	-	-
Intan Tri Lestari, Hendra Gunawan, Pupung Purnama Sari	2016	-	-	-	-	-	-	√	-	x	-
Ida Bagus Dwika Maliawan, Edy Sujana, I Putu Gede Diatmika	2017	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-
Trisna Wulandari	2017	-	-	√	√	-	-	√	-	-	-
Ni Putu Metta Gaurina, I Gusti Ayu Purnamawati, Anantawikrama Tungga Atmadja	2017	-	-	-	-	-	-	-	-	-	√
Cut Ismi Wilda Fitri	2018	-	-	√	√	-	-	-	-	-	-
Karina Ghazalah Rahman	2020	-	√	√	-	-	-	-	-	-	-
I Made Hangga Hariawan, Ni Komanh Sumadi, Ni wayan Alit Erlinawati	2020	-	-	-	-	-	x	√	√	-	-
Dhela Inggita Chandrasari	2021	-	-	√	-	√	-	-	-	-	-

Keterangan:

Tanda  $\surd$  = Berpengaruh Signifikan

Tanda x = Tidak Berpengaruh Signifikan

- = Tidak Diteliti

Berdasarkan ketiga fenomena di atas menandakan kasus *fraud* masih banyak terjadi di perusahaan BUMD terutama pada Bank Perkreditan Rakyat, yang menandakan masih kurangnya efektivitas audit internal di perusahaan tersebut sehingga masih memungkinkan terjadinya *fraud* yang dilakukan karyawan perusahaan itu sendiri. Menurut Hery (2010:64), audit internal perusahaan yang lemah dan tidak kompeten akan mengakibatkan pencegahan kecurangan dalam perusahaan tersebut tidak berjalan baik dan efektif. Namun sebaliknya audit internal yang kuat dan kompeten dapat mendorong pencegahan kecurangan dalam suatu perusahaan berjalan dengan baik dan efektif sehingga memungkinkan terjadinya kecurangan dapat diperkecil.

Pencegahan *fraud* dapat dicegah dengan cara menciptakan iklim yang jujur, keterbukaan dan saling membantu, proses rekrutmen yang jujur, pelatihan *fraud* awareness, lingkungan kerja yang positif, kode etik yang jelas, mudah dimengerti dan di taati dan program bantuan pegawai yang mendapatkan kesulitan (Amin Wijaya, 2012:33).

Pencegahan kecurangan merupakan upaya terintegrasi yang dapat menekan terjadinya faktor penyebab *fraud* (Amin Wijaya, 2012:33). Pencegahan kecurangan bisa dianalogikan dengan penyakit, yaitu lebih baik dicegah daripada mengobati. Jika menunggu terjadinya kecurangan baru ditangani itu artinya sudah ada kerugian yang terjadi dan telah dinikmati oleh pihak tertentu, bandingkan bila kita berhasil mencegahnya tentu kerugian belum semuanya beralih ke pelaku kecurangan (Fitrawansyah, 2014:16).

Menurut Albercht (2012:116) menyatakan sebagai berikut:



*“Having a good system of internal control is the single most effective tool in preventing and detecting fraud”*

Yang artinya bahwa:

*“Memiliki sistem kontrol internal yang baik adalah alat yang paling efektif dalam mencegah dan mendeteksi kecurangan.”*

Menurut Amrizal (2004), internal auditing bertujuan untuk membantu pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan memberikan analisis, penilaian, saran, dan komentar mengenai kegiatan yang diaudit serta menemukan penyimpangan, baik akibat dari *misstatement* yang disengaja (*fraud*) maupun yang tidak. Menurut laporan *“2002 Report to Nation on Occupational Fraud and Abuses”* menyatakan bahwa aktivitas internal auditor dapat menekan 35% terjadinya *fraud*. Disinilah salah satu pentingnya peran seorang internal auditor, dengan tugas dan wewenang yang dimiliki internal.

Turki Ahlisahrani (2019) penelitian tentang Pengaruh Profesionalisme Auditor Internal dan Tindakan *Whistleblowing System* Terhadap Pencegahan Kecurangan Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) Satuan Pengawasan Internal (SPI) Inspektorat Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme auditor internal, dan tindakan *whistleblowing system* PT PLN (Persero) Satuan Pengawas Internal (SPI) Inspektorat Jawa Barat. mempunyai pengaruh sebesar 70% terhadap peningkatan pencegahan kecurangan (*fraud*). Dilihat dari koefisien determinasi secara parsial profesionalisme auditor internal memberikan pengaruh terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*). sebesar 51,7%. Sedangkan tindakan *whistleblowing system* memberikan pengaruh terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*) 18,2%.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan Indah Tri Lestari, Hendra Gunawan, Pupung Purnamasari (2016) yaitu dengan judul Pengaruh Peran Audit Internal dan *Whistleblowing System* terhadap Pencegahan *Fraud* (Survey pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung, Jawa Barat). Adapun perbedaan tempat penelitiannya yang dilakukan peneliti yaitu pada Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Bandung sedangkan penelitian terdahulu dilaksanakan pada Bank Umum Syariah di Kota Bandung, lalu perbedaan selanjutnya yaitu pada waktu penelitian ini dilakukan pada 2022 sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2016. Serta penulis mengganti variabel Peran Audit Internal dengan Efektivitas Audit Internal sebagai variabel independen (X1). Penelitian sebelumnya secara keseluruhan menunjukkan bahwa Peran audit internal dan *whistleblowing system* berpengaruh terhadap pencegahan kecurangan berada pada kategori sedang. Maka dari itu penulis mengganti variabel peran audit internal untuk melihat pengaruh yang ditimbulkan terhadap pencegahan kecurangan dan memakai variabel *whistleblowing system* untuk melihat seberapa pengaruh variabel tersebut karena penelitian Ni Kadek Siska Agusyani, Edy Sujana, Made Arie Wahyuni (2016) tidak berpengaruh signifikan terhadap Pencegahan Kecurangan. Penulis akan melakukan penelitian dengan judul Efektivitas audit internal dan *whistleblowing system* terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*). Dari judul tersebut dapat dilihat bahwa terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen, variabel independen yang pertama yaitu efektivitas audit internal dan variabel independen yang kedua yaitu *whistleblowing system* serta variabel dependennya yaitu pencegahan kecurangan (*fraud*).

Alasan penulis melakukan penelitian di Bank Perkreditan Rakyat karena pada perusahaan yang kegiatannya utamanya bergerak dalam bidang lalu lintas pembayaran bagi masyarakat sebagai badan usaha milik daerah, maka pengelolaan harus berdasarkan pengelolaan yang sehat, maka peneliti tertarik untuk meneliti pada perusahaan BUMD pada Bank Perkreditan Rakyat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, penulis tertarik melakukan penelitian serta menyajikan dalam sebuah laporan skripsi dengan judul “**Pengaruh Efektivitas Audit Internal Dan *Whistleblowing System* Terhadap Pencegahan Kecurangan (*Fraud*)” (Survey pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Kabupaten Bandung)”.**

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, maka penulis menyebutkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurang baiknya *whistleblowing system* yang diterapkan perusahaan.
2. Masih kurang efektifnya audit internal karena kurangnya dukungan perusahaan untuk auditor internal dalam bertindak
3. Penyebab terjadinya kecurangan karena kurangnya pencegahan kecurangan dari perusahaan

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang dapat didefinisikan dan menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas audit internal pada BPR di Kabupaten Bandung
2. Bagaimana *whistleblowing system* pada BPR di Kabupaten Bandung
3. Bagaimana pencegahan kecurangan (*fraud*) pada BPR di Kabupaten Bandung
4. Seberapa besar pengaruh efektivitas audit internal terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*) pada BPR di Kabupaten Bandung

5. Seberapa besar pengaruh *whistleblowing system* terhadap pencegahan kecurangan (*farud*) pada BPR di Kabupaten Bandung

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas audit internal pada BPR di kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui *whistleblowing system* pada BPR di Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui pencegahan kecurangan (*fraud*) pada BPR di Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui besarnya pengaruh efektivitas audit internal terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*) pada BPR di Kabupaten Bandung
5. Untuk mengetahui besarnya pengaruh *whistleblowing system* terhadap pencegahan kecurangan (*fraud*) pada BPR di Kabupaten Bandung

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini tidak hanya digunakan oleh penulis saja, tetapi pihak-pihak yang berkepentingan terkait dengan Pengaruh Efektivitas Audit Internal dan *Whistlebloeing System* terhadap Pencegahan *Fraud* Bank Perkreditan Rakyat di Kabupaten Bandung.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan dan kemajuan di bidang akuntansi, khususnya pada bahasan audit.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Dari penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini disajikan untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman bagi penulis mengenai audit internal, *whistleblowing system* dan pencegahan kecurangan (*fraud*).

### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, hingga dapat membantu perusahaan untuk membuat kebijakan mengenai upaya dalam melakukan pencegahan kecurangan (*fraud*)

### 3. Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan juga dapat dijadikan sebagai alat pertimbangan, acuan, dan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan masalah ini

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Perkreditan Rakyat di Wilayah Kabupaten Bandung. Dalam pengumpulan data, peneliti mengambil data secara primer dengan mengunjungi langsung tempat penelitian dan menyebar kuisisioner pada responden sedangkan waktu penelitian ini dimulai dari tanggal disahkannya proposal penelitian hingga selesai.