

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Undang-undang No.5 tahun 2011 tentang Akuntan Publik, akuntan publik adalah seseorang yang telah memperoleh izin untuk memberikan jasa asurans, yang meliputi jasa audit atas informasi keuangan historis, jasa reviu atas informasi keuangan historis, dan jasa asurans lain. Kualitas audit memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepercayaan terhadap laporan keuangan. Jasa audit yang dilakukan oleh auditor independen bertujuan untuk memastikan bahwa laporan keuangan yang disajikan oleh perusahaan dapat dipercaya dan bebas dari salah saji material. Keberadaan audit membantu menciptakan transparansi dan akuntabilitas, yang sangat dibutuhkan oleh para pemangku kepentingan dalam pengambilan keputusan ekonomi. Pelaksanaan audit yang baik menjadi salah satu fondasi penting dalam menjaga integritas pelaporan keuangan suatu entitas.

Keandalan informasi yang dihasilkan melalui proses audit sangat bergantung pada mutu pelaksanaan audit itu sendiri. Kualitas audit menjadi elemen yang krusial untuk memastikan bahwa laporan keuangan disusun secara wajar dan bebas dari kesalahan material. Audit yang berkualitas tinggi memberikan keyakinan lebih kepada pengguna laporan, terutama di tengah kompleksitas regulasi seperti Standar Pelaporan Keuangan Internasional (IFRS). Tuntutan globalisasi juga mendorong auditor untuk memiliki kompetensi dan etika profesional yang tinggi agar mampu memenuhi ekspektasi terhadap transparansi dan akuntabilitas.

Semakin tinggi kualitas audit, semakin besar pula kredibilitas laporan keuangan sebagai dasar pengambilan keputusan (Wiyono, 2023).

Perhatian terhadap kualitas audit semakin meningkat seiring maraknya kasus penipuan laporan keuangan yang terjadi di berbagai negara, termasuk Indonesia. Masalah kecurangan hingga saat ini merupakan salah satu fenomena yang terjadi di negara berkembang maupun negara maju (Masjhur, 2023). Salah satu contoh yang mencuat adalah skandal pemalsuan laporan keuangan Wanaartha Life pada tahun 2023. Perusahaan ini gagal memenuhi kewajiban pembayaran kepada pelanggan, dengan nilai penggelapan dana mencapai Rp17 triliun. Kantor Akuntan Publik (KAP) Kosasih, Nurdiyaman, Mulyadi, Tjahjo & Rekan yang merupakan anggota Crowe Horwath International, bertanggung jawab atas audit laporan keuangan tahunan Wanaartha Life dari tahun 2014 hingga 2019. Auditor pada kasus ini tidak berhasil menemukan indikasi manipulasi laporan keuangan (OJK, 2023). Sanksi yang dikenakan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menegaskan betapa pentingnya kualitas audit dalam mencegah dan mendeteksi kecurangan keuangan.

Fenomena serupa juga tercermin dari pembekuan izin akuntan publik oleh otoritas. Pembekuan tersebut sering kali menjadi sinyal adanya masalah dalam pelaksanaan audit dan sekaligus menjadi peringatan bagi para akuntan publik untuk terus meningkatkan kualitas audit melalui pelatihan, pengawasan ketat, dan penerapan standar etika secara konsisten. Tuntutan terhadap akuntabilitas dan kepercayaan publik menjadikan audit berkualitas tinggi sebagai instrumen penting dalam menjamin validitas informasi keuangan. Berdasarkan data dari Kementerian

Keuangan Republik Indonesia per Maret 2025, beberapa akuntan publik telah dikenakan sanksi pembekuan izin, seperti ditampilkan pada Tabel 1.1. Daftar ini menunjukkan bahwa pengawasan terhadap profesi auditor semakin ketat, seiring dengan meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas audit.

Tabel 1. 1 Daftar Nama Akuntan Publik yang Dikenakan Sanksi Pembekuan di Indonesia Per Maret 2025.

Nama	No. Reg	No. Sanksi	Tgl. Sanksi
Rusli	AP.0572	6/KM.1/2024	03/01/2024
Agung Dwi Pramono	AP.1643	455/KM.1/PPPK/2024	20/07/2024
Iskandar Pane	AP.0397	549/KM.1/2024	02/09/2024
Danny Sughandi SP	AP.0993	783/KM.1/2024	31/12/2024
Sukarmin	AP.1265	34/KM.1/2025	21/01/2025

Dengan adanya kasus-kasus manipulasi dan kecurangan tersebut membuat profesi akuntan publik mendapatkan perhatian khusus dari masyarakat. Auditor memiliki tanggung jawab untuk menilai kewajaran laporan keuangan secara independen. Sejumlah kasus menunjukkan bahwa auditor gagal mendeteksi permasalahan, yang mengindikasikan rendahnya penerapan sikap skeptisisme profesional. Sikap skeptis sendiri merupakan fondasi dasar dalam menjalankan proses audit yang efektif.

Kualitas audit menjadi perhatian dalam penelitian ini, karena audit memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan keandalan dan integritas

informasi keuangan yang disajikan oleh perusahaan. Proses kualitas audit mencakup langkah-langkah untuk memastikan bahwa standar umum *auditing* telah diterapkan secara konsisten, mematuhi prosedur pengendalian kualitas, dan mencapai hasil audit yang berkualitas (Pitria, 2024). Melalui audit yang berkualitas memungkinkan pemangku kepentingan, seperti pemegang saham, kreditor, dan regulator dapat mempercayai laporan keuangan, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan ekonomi dan bisnis. Kualitas audit yang dilakukan oleh auditor sangat penting untuk memastikan bahwa laporan keuangan bebas dari kesalahan material dan menyajikan pandangan yang benar dan wajar mengenai posisi keuangan perusahaan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji berbagai aspek yang memengaruhi kualitas audit. Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas audit telah banyak dilakukan sebelumnya namun masih terdapat beberapa celah yang belum banyak dijelajahi secara mendalam. Sebagian besar masih berfokus pada variabel yang bersifat struktural seperti Independensi (Basuki et al., 2020; Evia et al., 2022; Hidayat, 2024; Ismiati & Sari, 2025; Lestari & Ardiami, 2024; Pitria, 2024; Rifoaffa et al., 2020; Virginia Asmoro Putri & Witono, 2025; Wiyono, 2023; Ziah & Kuntadi, 2023), *Audit Fee/Audit Tenure* (Ardiansyah et al., 2024; Chartady et al., 2024; Farid & Baradja, 2022; Kholik Muhammad & Cris Kuntadi, 2024; Nabila & Pohan, 2025; Syahputra et al., 2024; Putri Virginia & Witono, 2025; Wijaya et al., 2024), Integritas (Ibrahim et al., 2022; Masjhur, 2023; Tiara et al., 2020) dan Komite Audit (Ardiansyah et al., 2024; Dewi & Eriandani, 2022; Effendi, 2024; Kholik Muhammad & Cris Kuntadi, 2024). Penelitian-

penelitian tersebut cenderung melihat kualitas audit dari sudut pandang kebijakan atau faktor institusional, dan belum banyak yang mengangkat secara bersamaan faktor-faktor internal yang melekat pada individu auditor itu sendiri. Aspek personal auditor, seperti sikap skeptis yang mereka terapkan saat melakukan audit, tekanan beban kerja yang dihadapi, pengalaman kerja yang telah mereka lalui, serta kompetensi teknis yang mereka miliki, ternyata juga sangat memengaruhi kualitas audit dalam praktiknya.

Terdapat beberapa penelitian yang mengkaji faktor-faktor individual auditor, namun belum ada yang mengangkat faktor-faktor tersebut secara bersamaan. Salah satu variabel yang telah banyak diteliti adalah sikap skeptisisme profesional. Beberapa penelitian seperti Hidayat (2024), Koswara et al (2023), Mawardi & Renaldi (2021), dan Santoso et al (2020) mengkaji pengaruh sikap skeptis terhadap kualitas audit dan menemukan bahwa sikap skeptis auditor berkontribusi positif terhadap kemampuan mendeteksi kesalahan material dalam laporan keuangan.

Beban kerja juga menjadi variabel yang banyak mendapat perhatian dalam penelitian terkait kualitas audit. Penelitian oleh Alfhedo et al. (2023), Basuki et al. (2020), dan Masjhur (2023) menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menurunkan ketelitian auditor dalam mendeteksi kesalahan, karena tekanan waktu dan tugas yang berlebihan dapat memengaruhi kualitas penilaian auditor. Pengalaman kerja auditor turut menjadi fokus dalam beberapa penelitian yang berkaitan dengan kualitas audit. Biki & Ariawan (2022), Ramadhan & Abubakar Arif (2023), serta Sadiyah & Rasmini (2023) menemukan bahwa auditor dengan

pengalaman kerja yang lebih banyak cenderung menghasilkan audit yang lebih teliti dan akurat, karena mereka memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap risiko dan prosedur audit.

Kompetensi teknis auditor menjadi aspek lain yang terbukti memengaruhi kualitas audit. Penelitian oleh Aprilia & Hidayah (2023), Ismiati & Sari (2025), serta Mawardi & Renaldi (2021) menunjukkan bahwa auditor dengan tingkat kompetensi yang lebih tinggi lebih cenderung menghasilkan audit yang berkualitas, karena mereka mampu menerapkan prosedur audit dengan lebih efektif dan sesuai standar. Meskipun masing-masing variabel tersebut telah banyak diteliti secara individual, masih sangat jarang ditemukan penelitian yang mengkaji keempat faktor internal ini dalam satu model penelitian yang utuh. Padahal keempatnya saling berkaitan dan secara simultan dapat memengaruhi kualitas audit yang dihasilkan auditor.

Penggabungan variabel-variabel ini sangat penting untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas audit. Penelitian ini berfokus pada upaya mengisi kekosongan kajian sebelumnya dengan menggabungkan empat variabel internal yang jarang dianalisis secara bersamaan dalam satu model. Fokus utamanya mencakup sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, dan kompetensi auditor. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan sudut pandang yang lebih menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi hasil audit. Selain itu, objek penelitian yang diambil juga menjadi pembeda penting, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada populasi auditor yang tersebar di berbagai wilayah atau instansi

pemerintah, sedangkan konteks kerja auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP) berskala besar seperti Big 10 memiliki tantangan dan tekanan yang berbeda.

Penelitian ini secara khusus mengambil lokasi pada salah satu KAP Big 10 di Jakarta, dengan harapan dapat memberikan gambaran yang lebih relevan terhadap praktik audit di lingkungan kerja yang lebih kompleks dan kompetitif. Pemilihan konteks ini juga sejalan dengan meningkatnya perhatian publik terhadap peran auditor dalam mendeteksi kecurangan, terutama setelah mencuatnya skandal Wanaartha Life yang turut menyeret nama salah satu KAP besar. Skandal tersebut menunjukkan bahwa masih ada celah dalam proses audit, khususnya yang berkaitan dengan rendahnya skeptisisme profesional dan lemahnya deteksi terhadap manipulasi laporan keuangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam upaya meningkatkan kualitas audit melalui penguatan aspek-aspek internal yang melekat pada auditor itu sendiri.

Pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana kualitas audit terbentuk memerlukan penelusuran terhadap faktor-faktor personal auditor yang memiliki peran signifikan dalam proses audit. Salah satu karakteristik mendasar tersebut adalah sikap skeptisisme profesional yang memainkan peran krusial dalam proses audit. Sikap ini mencerminkan pola pikir yang selalu mempertanyakan dan mengevaluasi secara kritis setiap bukti audit yang diperoleh. Dalam praktiknya, auditor dituntut untuk mampu mengumpulkan serta menilai bukti secara objektif, dengan mempertimbangkan kompetensi dan kecukupan dari bukti tersebut (Shahibah et al., 2020). Seorang auditor diharapkan tidak langsung menerima informasi yang disajikan oleh klien begitu saja. Kemampuan untuk meragukan,

mempertanyakan, dan menuntut pembuktian yang memadai atas informasi tersebut menjadi esensi dari sikap skeptis. Tingkat skeptisisme yang rendah dapat berdampak serius terhadap efektivitas audit, karena mengurangi kepekaan auditor terhadap kemungkinan adanya kecurangan, kesalahan material, atau tanda-tanda bahaya lain yang tersembunyi (Biki & Ariawan, 2022). Tanpa menerapkan skeptisisme profesional, seorang auditor hanya akan menemukan kesalahan saji yang disebabkan oleh kelalaian sedangkan banyak kecurangan yang ditutupi oleh pelaku sehingga dibutuhkan sikap skeptisisme profesional dalam auditor (Ziah & Kuntadi, 2023).

Faktor lain yang juga mempengaruhi kualitas audit adalah beban kerja yang ditanggung auditor. Beban Kerja merupakan satu hal yang harus diperhatikan untuk menghindari penyimpangan yang mungkin saja dapat terjadi (Wiyono, 2023). Auditor sering kali menghadapi jadwal yang ketat dan tekanan dari klien untuk menyelesaikan audit dengan cepat. Beban kerja yang tinggi dapat mengakibatkan auditor melakukan pekerjaannya secara terburu-buru atau mengurangi prosedur audit yang esensial, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas audit yang dihasilkan. Pengaruh beban kerja terhadap kualitas audit perlu dianalisis untuk memahami seberapa besar dampaknya terhadap auditor.

Pengalaman kerja auditor turut menentukan ketajaman auditor dalam menjalankan prosedur audit dan mengenali risiko yang mungkin terjadi. Pengalaman seseorang ditunjukkan oleh fakta bahwa ia telah melakukan berbagai kegiatan atau berapa lama ia telah bekerja untuk memperoleh pengetahuan yang sebenarnya di samping pelatihan formal (Susilawati & Salsabilla, 2023). Auditor

yang lebih berpengalaman biasanya memiliki kemampuan yang lebih baik dalam memahami prosedur audit, mengenali risiko material dalam laporan keuangan, dan mengatasi tantangan yang muncul selama proses audit. Pengalaman kerja yang luas juga memungkinkan auditor untuk lebih efisien dalam melaksanakan tugasnya, sehingga menghasilkan audit yang lebih berkualitas.

Kompetensi auditor merupakan faktor penting lainnya yang turut menentukan tingkat kualitas audit. Kompetensi ini mencerminkan sejauh mana auditor memiliki keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan teknis yang dibutuhkan dalam melaksanakan proses audit secara efektif. Pengetahuan auditor diperoleh dari pendidikan formal, pembelajaran dari pengalaman dan pelatihan teknis yang diikuti sangat diperlukan untuk meningkatkan kompetensi audit sehingga dapat mencapai dan meningkatkan kualitas audit (Evia et al., 2022). Auditor yang memiliki kompetensi tinggi cenderung mampu menjalankan proses audit secara lebih tepat dan akurat. Pemahaman yang mendalam terhadap prinsip akuntansi, standar audit, serta regulasi yang berlaku akan meningkatkan ketepatan dalam menilai bukti dan mengidentifikasi risiko material. Kompetensi tidak hanya berdiri sendiri sebagai penentu kualitas audit, tetapi juga berperan sebagai fondasi yang memperkuat dimensi lain, seperti skeptisisme profesional, efektivitas dalam menangani beban kerja, dan pemanfaatan pengalaman kerja secara optimal.

Teori atribusi memberikan perspektif tambahan dalam memahami bagaimana auditor menilai situasi pekerjaan dan mengambil keputusan selama proses audit. Teori ini dikembangkan oleh Fritz Heider (1958) dan disempurnakan oleh Bernard Weiner (1985). Teori atribusi menjelaskan bahwa individu cenderung

menilai suatu peristiwa berdasarkan faktor internal seperti kemampuan, usaha, atau karakter pribadi, maupun faktor eksternal seperti tekanan lingkungan atau kendala situasional. Dalam praktik audit, atribusi ini memengaruhi bagaimana auditor menyikapi beban kerja tinggi, kompleksitas tugas, atau keterbatasan waktu. Auditor dapat menilai keberhasilan atau kegagalan audit sebagai akibat dari kurangnya kompetensi, ketidakseimbangan waktu, atau hambatan dari pihak klien. Penilaian subjektif ini pada akhirnya berdampak terhadap cara auditor merespons situasi, menyusun langkah pemeriksaan, dan menentukan kualitas audit yang dihasilkan. Teori atribusi membantu menjelaskan bahwa kualitas audit tidak hanya dipengaruhi oleh prosedur dan standar, tetapi juga oleh persepsi auditor terhadap tanggung jawab dan kondisi kerja yang dihadapi.

Kualitas audit merupakan aspek yang sangat penting dalam menjaga kredibilitas dan akuntabilitas laporan keuangan. Faktor-faktor internal auditor, seperti sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, dan kompetensi, memiliki pengaruh besar terhadap kualitas tersebut. Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas masing-masing variabel tersebut, namun masih diperlukan penelitian yang mengintegrasikan seluruh faktor tersebut secara bersamaan dalam satu model penelitian yang komprehensif, khususnya pada lingkup Kantor Akuntan Publik Big 10 yang memiliki dinamika kerja tersendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, dan kompetensi terhadap kualitas audit. Tujuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan praktik audit yang lebih efektif dan terpercaya di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Kualitas audit menjadi elemen penting dalam memastikan keandalan laporan keuangan yang disusun oleh entitas bisnis. Faktor internal auditor seperti sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, dan kompetensi diyakini memiliki kontribusi terhadap tercapainya audit yang berkualitas. Meskipun keempat variabel ini telah banyak diteliti, kajian yang menggabungkannya dalam satu model penelitian secara simultan masih terbatas, terutama pada auditor di Kantor Akuntan Publik (KAP) Big 10 di Jakarta yang menghadapi tekanan kerja tinggi.

Sikap skeptisisme profesional dipandang sebagai karakter fundamental yang memungkinkan auditor tetap waspada, kritis, dan tidak mudah menerima informasi tanpa pembuktian yang memadai. Kondisi nyata di lapangan menunjukkan bahwa auditor seringkali dihadapkan pada beban kerja yang tinggi, seperti tenggat waktu yang ketat, tekanan dari klien, dan banyaknya penugasan audit. Tekanan ini berpotensi mengganggu fokus serta mengurangi ketelitian dalam menjalankan prosedur audit. Di sisi lain, pengalaman kerja menjadi bekal berharga yang membantu auditor memahami karakteristik klien, mengidentifikasi risiko, serta mengatasi kompleksitas transaksi. Kompetensi auditor mencakup pemahaman teknis, pengetahuan profesional, dan keterampilan praktis yang menjadi landasan dalam menjalankan audit secara efektif.

Variasi dalam tingkat kompetensi, pengalaman kerja, serta beban kerja yang dihadapi oleh masing-masing auditor menimbulkan pertanyaan mengenai seberapa besar pengaruh masing-masing faktor terhadap kualitas audit. Ketika keempat

variabel ini dikaji secara bersamaan, diperlukan pendekatan yang mampu menjelaskan hubungan antar variabel tersebut secara empiris, khususnya pada lingkungan kerja auditor yang memiliki tekanan tinggi. Keterbatasan studi terdahulu dalam mengintegrasikan keempat faktor ini menjadi alasan mendasar pentingnya dilakukan penelitian ini.

Oleh sebab tersebut, riset ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh sikap skeptisisme auditor terhadap kualitas audit?
2. Bagaimana beban kerja auditor mempengaruhi kualitas audit yang dihasilkan?
3. Bagaimana pengaruh pengalaman kerja auditor terhadap kualitas audit?
4. Bagaimana pengaruh kompetensi terhadap kualitas audit?
5. Bagaimana pengaruh sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, dan kompetensi secara simultan terhadap kualitas audit?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan

Dari perumusan masalah diatas penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh sikap skeptisisme profesional terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP) kategori Big 10 di Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP) kategori Big 10 di Jakarta.

3. Menganalisis pengaruh pengalaman kerja terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP) kategori Big 10 di Jakarta.
4. Menganalisis pengaruh kompetensi auditor terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP) kategori Big 10 di Jakarta.
5. Menganalisis pengaruh sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, dan kompetensi secara simultan terhadap kualitas audit pada Kantor Akuntan Publik (KAP) kategori Big 10 di Jakarta.

1.3.2. Manfaat Penelitian

1.3.2.1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini akan memperkaya ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan bidang akuntansi khususnya kualitas audit. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi akademisi dan peneliti lain untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas audit dalam konteks perusahaan dan industri yang berbeda. Penelitian ini memberikan wawasan lebih dalam mengenai bagaimana skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman profesional, dan kompetensi auditor mempengaruhi kualitas audit. Hal ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori yang membuktikan bahwa kualitas audit tidak hanya dipengaruhi oleh teknik audit tetapi juga faktor internal auditor. Dengan menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas audit, penelitian ini mengeksplorasi teori dan konsep yang relevan dengan profesi audit, khususnya yang berkaitan dengan sikap profesional dan faktor-faktor yang dapat meningkatkan atau menurunkan efektivitas proses audit.

1.3.2.2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi Kantor Akuntan Publik, khususnya dalam kategori Big 10, dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih strategis. Mengingat lingkungan kerja yang sarat tekanan dan ekspektasi tinggi, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal auditor yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas audit. Temuan ini dapat membantu manajemen KAP dalam merancang kebijakan pengembangan auditor melalui peningkatan kompetensi, pelatihan skeptisisme profesional, serta pengaturan beban kerja yang seimbang agar auditor dapat tetap bekerja optimal tanpa mengorbankan kualitas hasil audit.

1.4. Sistematika Penulisan

- BAB I Pendahuluan** terdiri dari latar belakang permasalahan skripsi, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.
- BAB II Tinjauan Pustaka** menerangkan landasan teori dan penelitian terdahulu mengenai sikap skeptisisme profesional, beban kerja, pengalaman kerja, kompetensi, kualitas audit, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.
- BAB III Metode Penelitian** berisi definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

BAB IV **Hasil dan Pembahasan** akan mengungkapkan deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil.

BAB V **Penutup** berisi kesimpulan dari hasil analisis data dan pembahasan, serta keterbatasan penelitian dan saran yang ditujukan kepada pihak lain.