

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang sampai saat ini terus melakukan pembangunan nasional dalam berbagai bidang. Pelayanan publik, penegakkan hukum yang adil, dan penjagaan keamanan dan ketertiban negara adalah hal yang diupayakan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakatnya. Realisasi upaya tersebut pastinya akan membutuhkan banyak dana. Dalam hal ini, Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk membiayai pengeluaran pemerintah, yang seiring berjalannya waktu akan semakin meningkat.

Dana tersebut dikumpulkan dari segala sumber yang dimiliki negara, sumber daya alam, dan iuran wajib masyarakat yang biasanya disebut dengan pajak. Menurut Isnanto (2021), Pendapatan Negara merupakan hak Pemerintah Pusat sebagai penambah kekayaan bersih yang berasal dari Perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak dan Hibah. Pendapatan negara tersebut menjadi sumber pendanaan pembangunan serta menjadi cerminan kemandirian bangsa dalam membiayai pembangunan dengan sumber penerimaan dalam negeri sebagai sumber utamanya.

Pajak dapat diartikan sebagai sesuatu yang dipungut oleh negara dari warga negaranya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di negara tersebut. Pajak juga dapat diartikan sebagai suatu kewajiban yang dimiliki setiap warga negara yang memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan

undang-undang untuk menyetor sejumlah uang ke kas negara. Pajak sendiri merupakan suatu tindakan yang bersifat memaksa kemudian pembayarannya atau wajib pajaknya tidak menerima imbalan secara langsung. Saat ini, kurang lebih 70 persen APBN Indonesia bersumber dari penerimaan pajak, sehingga bisa dikatakan pajak merupakan sumber penerimaan negara yang paling memungkinkan bagi Indonesia. Menurut Astrina dan Septiani (2019), yang menyatakan bahwa Pajak merupakan instrumen pemerintah yang berperan dalam sistem perekonomian karena sumber penerimaan terbesar negara adalah dari sektor pajak. Pajak berperan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperluas kegiatan ekonomi di berbagai sektor.

Tabel di bawah ini merupakan tabel terkait dengan sumber penerimaan negara dan dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1. 1
Sumber Penerimaan Negara

Sumber Penerimaan Negara	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)			
	2020	2021	2022	2023
I. Penerimaan	Rp 1.628.950,53	Rp 2.006.334,00	Rp 2.630.147,00	Rp 2.634.148,90
Penerimaan Perpajakan	Rp 1.285.136,32	Rp 1.547.841,10	Rp 2.034.552,50	Rp 2.118.348,00
Pajak Dalam Negeri	Rp 1.248.415,11	Rp 1.474.145,70	Rp 1.943.654,90	Rp 2.045.450,00
Pajak Penghasilan	Rp 594.033,33	Rp 696.676,60	Rp 998.213,80	Rp 1.040.798,40
PPnBM	Rp 450.328,06	Rp 551.900,50	Rp 687.609,50	Rp 742.264,50
Pajak Bumi dan Bangunan	Rp 20.953,61	Rp 18.924,80	Rp 23.264,70	Rp 25.462,70
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	-	-	-	-
Cukai	Rp 176.309,31	Rp 195.517,80	Rp 226.880,80	Rp 227.210,00
Pajak Lainnya	Rp 6.790,79	Rp 11.126,00	Rp 7.686,10	Rp 9.714,40

Pajak Perdagangan Internasional	Rp 36.721,21	Rp 73.695,40	Rp 90.897,60	Rp 72.898,00
Bea Masuk	Rp 32.443,50	Rp 39.122,70	Rp 51.077,70	Rp 53.094,00
Pajak Ekspor	Rp 4.277,71	Rp 34.572,70	Rp 39.819,90	Rp 19.804,00
Penerimaan Bukan Pajak	Rp 343.814,21	Rp 458.493,00	Rp 595.594,50	Rp 515.800,90
Penerimaan Sumber Daya Alam	Rp 97.225,07	Rp 149.489,40	Rp 268.770,80	Rp 223.312,10
Pendapatan dari Kekayaan Negara yang Dipisahkan	Rp 66.080,54	Rp 30.496,80	Rp 40.597,10	Rp 81.535,80
Penerimaan Bukan Pajak Lainnya	Rp 111.200,27	Rp 152.504,00	Rp 196.324,30	Rp 131.493,60
Pendapatan Badan Layanan Umum	Rp 69.308,33	Rp 126.002,80	Rp 89.902,30	Rp 79.459,40
II. Hibah	Rp 18.832,82	Rp 5.013,00	Rp 5.696,10	Rp 3.100,00
Jumlah	Rp 1.647.783,34	Rp 2.011.347,10	Rp 2.635.843,10	Rp 2.637.248,90

Sumber : Kementerian Keuangan

Tabel 1.1 menyimpulkan bahwa sumber penerimaan negara dengan pendapatan tertinggi didominasi oleh penerimaan pajak. Pada Tabel 1.1 di sisi sumber penerimaan negara kolom perpajakan menunjukkan pendapatan yang setiap tahunnya mengalami peningkatan. Pada tahun 2024 penerimaan negara dari perpajakan sebesar Rp Rp 2.309.859,80 dan dari penerimaan bukan pajak senilai Rp 492.003,10 sisanya dari hibah sejumlah Rp 430,60 . Hal ini menggambarkan betapa besarnya sumber penerimaan negara dari perpajakan.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah salah satu strategi untuk meningkatkan penerimaan perpajakan. Upaya untuk memperbesar penerimaan pajak tidak dapat mengandalkan Dirjen Pajak juga petugas pajak saja, tetapi juga dibutuhkan peran aktif wajib pajak itu sendiri. Perubahan perpajakan dari *Office Assesment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan penuh kepada wajib

pajak untuk mendaftar, menghitung dan membayar serta melaporkan kewajiban perpajakannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) sendiri. Hal tersebut menjadikan kebenaran pembayaran wajib pajak bergantung pada kepatuhan dari wajib pajak.

Kepatuhan pajak adalah wajib pajak mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, atau pun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi. Pebrina dan Hidayatulloh (2020) menyatakan bahwa Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan menyetorkan kembali SPT, kepatuhan dalam menghitung, melaporkan, dan membayar pajak terutang, serta kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran tunggakan pajak.

Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP) mengatur lebih lanjut tentang pelaporan pajak. Wajib Pajak harus membantu dalam menghitung jumlah yang dipakai untuk dasar pengenaan pajak dengan mengisi dan memasukkan SPT. SPT adalah cara untuk melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang terutang. Salah satu tujuan dari Surat Pemberitahuan (SPT) adalah untuk mengawasi penerimaan pajak, dan agar pengawasan penerimaan pajak menjadi efektif, SPT harus ditingkatkan. Kepatuhan penyampaian SPT dapat diukur dengan melihat apakah SPT telah dikirimkan oleh wajib pajak. Pengisian SPT harus benar, jelas, dilengkapi dengan lampiran, dan dikirim tepat waktu. Menurut Antin (2021), Penyampaian SPT ini berfungsi sebagai pengukur tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

Persentase penyampaian SPT yang lebih tinggi menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak lebih tinggi.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) RI No. 9/PMK.03/2018 Pasal 9A Ayat 1, Wajib Pajak Orang Pribadi harus menyampaikan SPT paling lama 3 bulan setelah akhir Bagian Tahun Pajak. Ini berarti bahwa Wajib Pajak harus mengisi SPT dengan tepat waktu, benar dan jujur sesuai dengan yang ditentukan Undang-Undang Pajak Penghasilan dan melaporkannya ke Kantor Pelayanan Pajak sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan. Dalam aturan Undang-Undang Perpajakan, seluruh Wajib Pajak diwajibkan untuk melakukan pelaporan seluruh jumlah pajak yang sudah ditetapkan secara teratur (Thavinia Ponto et al., 2022).

Masa pelaporan SPT pajak penghasilan wajib orang pribadi telah berakhir. Pada tahun 2024 terdapat adanya stagnasi dan penurunan yang ditunjukkan oleh tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap SPT atau Surat Pemberitahuan Tahunan. Tingkat kepatuhan wajib pajak akan ditunjukkan pada table berikut

Tabel 1. 2
Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Menyampaikan SPT Tahunan

Uraian	2019	2020	2021	2022	2023
Target Kepatuhan Wajib Pajak	13.819.918	14.172.999	13.279.644	14.354.980	19.273.374
Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak	10.120.426	12.105.833	13.110.613	13.876.420	17.135.786
Rasio Kepatuhan menyampaikan SPT	73,23%	85,41%	98,73%	88,20%	83,20%

Menurut data Ditjen Pajak Kementerian Keuangan sampai tanggal 31 Maret

2024, 12,7 juta wajib pajak telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan

(PPh) tahun 2023. Namun, Jumlah pelaporan SPT yang diterima Ditjen Pajak meningkat setiap tahun, tetapi masih jauh dari target yang telah ditetapkan. Pada tahun ini, Ditjen Pajak menetapkan target wajib pajak untuk melaporkan SPT Tahunan 2023 sebanyak 19.273.374. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 6,57 juta Wajib Pajak masih belum melaporkan SPT Tahunan 2023. Akibatnya, hingga 31 Maret 2024, tingkat kepatuhan formal wajib pajak tahun 2023 baru mencapai 65,91%.

Salah satu Kantor Pelayanan Pajak yang terdapat di Jawa Tengah, Tepatnya di Kota Semarang adalah Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang memiliki jumlah wajib pajak yang terdiri dari 68.904 wajib pajak badan dan 587.442 wajib pajak orang pribadi. Menurut data dari Kantor Pajak Madya Semarang, potensi dan realisasi penerimaan pajak dari wajib pajak Orang pribadi mengalami fluktuasi dalam empat tahun terakhir. Adapun potensi dan realisasi penerimaan pajak Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Semarang dari tahun 2019-2023 akan ditunjukkan pada Tabel 1.3

Tabel 1. 3
Potensi dan Realisasi Penerimaan Pajak Kota Semarang

Tahun	Potensi Penerimaan Pajak (dalam rupiah)	Realisasi Penerimaan Pajak (dalam rupiah)	Presentase Realisasi Penerimaan Pajak
2020	75.645.323.800	45.167.006.818	60%
2021	81.323.954.079	60.745.987.132	74%
2022	98.903.741.309	90.396.324.783	91%
2023	105.678.905.431	93.657.906.524	88%

Sumber : KPP Kanwil I Jawa Tengah

Berdasarkan Tabel 1.3 tersebut dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2020-2023 potensi dan realisasi penerimaan pajak dari wajib pajak orang pribadi di Kantor Pajak Madya Semarang mengalami fluktuasi. Meskipun terdapat peningkatan penerimaan pajak tahun 2021 tetapi tidak menutup kemungkinan masih ada wajib pajak yang tidak mau memenuhi kewajibannya untuk membayarkan pajak. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan wajib pajak tersebut tidak melaksanakan kewajibannya membayar pajak yang mengakibatkan rasio kepatuhan wajib pajak orang pribadi mengalami fluktuasi.

Menurut Friscayuarisanti et all (2023), Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari diri wajib pajak sendiri dan berhubungan dengan karakteristik individu yang menjadi pemicu dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Berbeda dengan faktor internal, faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri wajib pajak, seperti situasi dan lingkungan di sekitar wajib pajak. Kedua faktor tersebut sangat penting dalam perpajakan terutama untuk meningkatkan kepatuhan pajak.

Wajib pajak diharapkan mempunyai pribadi dan lingkungan yang baik karena akan berdampak pada kepatuhan dalam melakukan kewajibannya. Salah satu faktor internal yang menjadi tolok ukur kepatuhan wajib pajak adalah pemahaman peraturan perpajakan atau Pengetahuan Pajak. Pengetahuan Pajak merupakan suatu proses dimana wajib pajak mengetahui tentang perpajakan dan mengaplikasikan pengetahuan tersebut untuk membayarkan pajaknya. Selain faktor internal, terdapat faktor eksternal juga yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib

pajak, contohnya adalah Norma subjective dan media social sebagai penyalur informasi perpajakan. Tingkat kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh orang lain dan kelompok lingkungan, atau yang disebut sebagai norma subjektif. Tingkat kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh media social yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tetapi banyak wajib pajak yang kurang bias memanfaatkan dan memaksimalkan hal tersebut.

Menurut Khotdijah et all (2021) yang menyatakan bahwa Pengetahuan Pajak atau pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin tinggi tingkat Pengetahuan Pajak maka semakin tinggi pula ketaatan wajib pajak orang pribadi untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Lazuardini et all (2018), yang menyimpulkan bahwa Pengetahuan Pajak mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Semakin besar dan tinggi tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan, maka semakin tinggi pula kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Raharjo et all (2020) menekankan pada penelitiannya bahwa, Jika wajib pajak memahami peraturan pajak, mereka akan lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Memahami peraturan pajak juga berarti mereka dapat menggunakannya untuk membayar pajak. Selain itu Wajib pajak diharapkan untuk selalu update peraturan perpajakan agar semakin besar tingkat Pengetahuan Pajak, karena melihat masih banyak wajib pajak yang kurang mengetahui kapan batas akhir waktu pelaporan SPT sehingga wajib pajak

dapat dengan tepat melaporkan SPT sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini *Theory of Planned Behavior*, Pengetahuan Pajak berkaitan erat dengan *control beliefs*. Pengetahuan tentang perpajakan digunakan untuk mensupport wajib pajak supaya memahami perpajakan, dengan adanya *Pengetahuan Pajak* maka wajib pajak akan mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Persepsi wajib pajak tentang seberapa besar pengaruh pengetahuan pajak mampu mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak akan menentukan seberapa kuat wajib pajak. Semakin banyak yang diketahui wajib pajak tentang perpajakan akan membuatnya lebih mudah untuk berperilaku dengan benar dan sesuai dengan undang-undang perpajakan, yang menghasilkan tingkat kepatuhan yang tinggi.

Menurut penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Karwur et al (2020), norma subjektif berpengaruh langsung terhadap kepatuhan wajib pajak. Norma subyektif adalah pandangan pihak lain berdasarkan norma-norma yang ada dan diyakini dalam suatu masyarakat. Hal ini ditekankan langsung oleh Rohmah et al (2018) yang menyatakan bahwa Persepsi individu terhadap tekanan sosial untuk berperilaku tertentu disebut norma subjektif. Seseorang akan berperilaku dengan cara tertentu jika orang lain melihatnya dengan baik. Anggota keluarga, teman, pasangan, dan bos adalah indikator subjektif. Sudirman et al (2020) menyatakan bahwa Norma subjektif dapat mempengaruhi perilaku seseorang untuk setuju atau menolak perspektif orang lain, jika perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang sesuai

dengan perspektif orang lain, maka perilaku tersebut akan terus dilakukan dalam masyarakat.

Berdasarkan *Theory of Planned Behavior* Individu akan memiliki keyakinan tentang harapan normatif orang lain saat hendak melakukan sesuatu, serta motivasi untuk memenuhi harapan tersebut (*normative beliefs*). Hal tersebut dapat dikaitkan dengan norma subjective. Pengaruh yang berasal dari keyakinan seseorang tentang apa yang dianggap harus dilakukan oleh orang lain serta keinginan mereka untuk memenuhi harapan tersebut dikenal sebagai norma subjektif. Dengan adanya norma subjektif atau pengaruh serta dorongan yang positif dari luar seseorang maka minat seseorang dalam membayar pajak semakin tinggi (Alvin, dalam Rohmah tahun 2018). Hal tersebut berkaitan sangat erat dengan *normative beliefs*.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Reza (2018) menunjukkan bahwa pesan dalam media social berpengaruh signifikan terhadap sikap wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Media massa dapat dianggap sebagai alat persuasif yang efektif untuk mengubah sikap seseorang. Oleh karena itu, penelitian yang memanfaatkan perspektif pemasaran dalam konteks media sosial sangat penting untuk menentukan peran media massa dalam mempengaruhi sikap wajib pajak. Instagram adalah salah satu media sosial yang banyak digunakan oleh kalangan muda saat ini. Ini memungkinkan pengguna untuk berbagi foto atau video yang diunggah dan mengikuti akun pengguna lain untuk melihat foto atau video yang diunggah oleh orang lain. Dengan Instagram memungkinkan bahwa

penyebaran informasi mengenai perpajakan dapat tersampaikan pada wajib pajak dan mendorong kesadaran wajib pajak akan kewajiban perpajakannya.

Theory of Planned Behavior menjelaskan bahwa sebelum melakukan sesuatu, seseorang akan memiliki keyakinan tentang hasil yang akan dihasilkan dari perilakunya. Berdasarkan keyakinan ini, orang tersebut akan membuat keputusan apakah akan melakukan sesuatu atau tidak (*behavioural beliefs*). Hal tersebut berkaitan dengan media sosial sebagai penyebar informasi perpajakan. Wajib pajak yang mengetahui informasi terkait perpajakan melalui media sosial akan terpengaruh untuk sadar akan pentingnya memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut akan membantu meningkatkan penerimaan negara dari sector pajak guna melaksanakan pembangunan negara.

Maka berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan sebelumnya, saya tertarik untuk meneliti penyebab dari tidak tercapainya target kepatuhan wajib pajak yang telah ditetapkan setiap tahunnya dan apakah pengaruh pengetahuan perpajakan, norma subjektif, dan media sosial akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

1.2 Rumusan Masalah

Pemerintah membutuhkan dana yang besar untuk membiayai pengeluaran pemerintah, yang seiring berjalannya waktu akan semakin meningkat. Dana ini dikumpulkan dari segala sumber yang dimiliki negara, sumber daya alam, dan iuran wajib masyarakat yang biasanya disebut dengan pajak. Peningkatan kepatuhan wajib pajak adalah salah satu strategi untuk meningkatkan penerimaan

perpajakan. Upaya untuk memperbesar penerimaan pajak tidak dapat mengandalkan Dirjen Pajak juga petugas pajak saja, tetapi juga dibutuhkan peran aktif wajib pajak itu sendiri. Perubahan perpajakan dari *Office Assesment* menjadi *Self Assessment*, memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung dan membayar serta melaporkan kewajiban perpajakannya melalui Surat Pemberitahuan (SPT) sendiri. Namun, Jumlah pelaporan SPT yang diterima Ditjen Pajak meningkat setiap tahun, tetapi masih jauh dari target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka dapat dirumuskan pokok masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Pengetahuan Pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang?
2. Apakah Norma Subjektif berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang?
3. Apakah media social berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang

2. Untuk menganalisis pengaruh Norma Subjektif terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang
3. Untuk menganalisis pengaruh media social perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kota Semarang

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan tujuan penelitian di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang akuntansi perpajakan khususnya tentang kesadaran dan kepatuhan wajib pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenaui pengaruh Pengetahuan Pajak, norma subjektif, dan media social terhadap kepatuhan wajib pajak.

- b. Bagi Instansi terkait

Sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah khususnya di bidang pajak dalam melakukan inovasi dan kebijakan yang baik serta terarah untuk bisa meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam me kewajiban perpajakannya.

- c. Bagi Universitas

Membantu peneliti masa depan memeriksa pengaruh kesadaran wajib pajak, subjektif norma dan media sosial pada tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk memberikan kejelasan mengenai isi dari masing-masing bab secara singkat. Adapun susunan dari penulisan skripsi ini dipaparkan dengan sistematika sebagai berikut :

Bab 1 Pendahuluan

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi tentang data pendukung yang relevan dengan penelitian, yakni landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis..

Bab III Metode Penelitian

Dalam bab ini berisi tentang definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis

Bab IV Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian meliputi penyajian data dan analisis data yang diperoleh selama penelitian yang merupakan jawaban dari pertanyaan dalam rumusan masalah dengan alternatif penyelesaian.

Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari pembahasan dan hasil selama penelitian serta saran yang akan diurutkan sesuai dengan kesimpulan yang didapatkan.