

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tujuan pembangunan ekonomi diarahkan untuk membangun perekonomian nasional yang tangguh dan mandiri sehingga kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia dapat ditingkatkan secara adil dan merata. Oleh karena itu, pembangunan ekonomi perlu difokuskan pada peningkatan pendapatan nasional. Hal ini dilakukan, untuk menjalankan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan, yang memerlukan sebagian besar dana yang berasal dari pendapatan negara. Dalam hal ini, pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan penerimaan pajak negara, yang menjadi penyumbang dana terbesar negara.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan terbesar bagi negara, termasuk Indonesia yang menyumbang porsi signifikan yaitu sekitar 80% dari total APBN (Damayanti et al., 2020). Berkat kontribusinya yang signifikan dan efisien, pajak merupakan sumber pendanaan yang vital bagi negara. Negara dapat membiayai layanan publik dan kebutuhan pembangunan lainnya. Meskipun masyarakat tidak selalu langsung mendapatkan keuntungan dari pajak, keberadaan pajak pada akhirnya memiliki dampak positif, terutama dalam membantu pemerintah mengurangi beban pendanaan negara.

Di sisi lain, pemerintah menghadapi kesulitan dalam memaksimalkan pemungutan pajak dan meningkatkan kesadaran pajak. Pemenuhan kewajiban pajak orang pribadi di Indonesia masih relative rendah. Salah satu kasus nyata yang

terjadi di Indonesia adalah tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan di wilayah Papua dan Maluku, dari total sekitar 400.000 ASN yang wajib melapor, hanya sekitar 200.000 yang telah melaporkan SPT Tahunannya, atau setara dengan 54% kepatuhan (Antara News Papua, 2025). Artinya, hampir setengah ASN di wilayah tersebut belum memenuhi kewajiban pelaporan, meskipun statusnya sebagai aparatur negara. Fenomena serupa juga terjadi di Kabupaten Ponorogo, di mana tercatat 580 ASN/PNS belum melaporkan SPT Tahun Pajak 2023 (Merdeka.com, 2025). Rendahnya persentase pelaporan ini menunjukkan bahwa status sebagai PNS atau PPPK tidak otomatis menjamin kepatuhan pajak, sehingga faktor internal seperti pengetahuan dan kesadaran pajak tetap menjadi aspek penting yang perlu diteliti.

Kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan merupakan faktor yang penting, karena kegagalan dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara simultan dapat menimbulkan upaya penghindaran pajak yang berakibat pada berkurangnya setoran dana pajak ke kas negara dan pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak (Adawiyah et al., 2023). Ada dua kategori faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yaitu faktor internal dan eksternal (Michaelia & Suparmun, 2021). Variabel internal adalah variabel yang berasal dari dalam diri wajib pajak, seperti sikap, kesadaran, dan karakter yang mendukung pemenuhan kewajiban perpajakan. Di sisi lain, faktor eksternal mencakup hal-hal yang berada di luar kendali wajib pajak, seperti keadaan sosial, kondisi lingkungan, dan hukum atau sistem yang berlaku. Berikut ini target dan Realisasi Penerimaan Negara dari sektor pajak tahun 2020-2024:

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2020	1.198,8	1.072,1	89,4%
2021	1.229,6	1.278,6	100,19%
2022	1.485,1	1.716,8	115,6%
2023	1.818,3	1.869,2	102,8%
2024	1.988,9	1.932,4	97,20%

Sumber: GoodStats. (2024, 11 Januari). Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak 5 Tahun Terakhir.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, data penerimaan pajak tahun 2020 hingga 2024, terlihat bahwa penerimaan negara dari sektor pajak terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Namun, tidak semua tahun berhasil memenuhi target yang ditetapkan pemerintah. Pada tahun 2020, realisasi penerimaan pajak mencapai Rp1.072,1 triliun atau 89,45% dari target yang ditetapkan, menurun akibat dampak pandemi COVID-19 terhadap aktivitas ekonomi. Namun, pada tahun 2021, penerimaan kembali pulih dengan realisasi sebesar Rp1.278,6 triliun atau 100,19% dari target, yang mencerminkan pemulihan ekonomi nasional. Tahun 2022 mencatat capaian yang sangat baik, dengan realisasi penerimaan mencapai Rp1.716,8 triliun atau 115,6% dari target. Tren positif ini terus berlanjut hingga tahun 2023 dengan realisasi sebesar Rp1.869,2 triliun atau 108,8% dari target. Sementara itu, pada tahun 2024, meskipun penerimaan pajak meningkat menjadi Rp1.932,4 triliun, namun angka tersebut baru setara dengan 97,2% dari target yang ditetapkan, menunjukkan sedikit penurunan dari tahun sebelumnya.

Dengan demikian, setelah mempertimbangkan semua hal, dapat dikatakan peningkatan penerimaan pajak selama lima tahun terakhir merupakan indikasi seberapa baik reformasi dan kebijakan pajak pemerintah telah berjalan. Kendala

utama yang masih ada adalah rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, yang sangat penting untuk memaksimalkan penerimaan pajak di masa mendatang. Oleh karena itu, inisiatif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak perlu dipertahankan.

Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Pajak (DJP) di bawah naungan Kementerian Keuangan terus melakukan berbagai pembaruan, baik dari sisi peraturan maupun sistem administrasi. Salah satu langkah strategis yang dilakukan adalah dengan memberlakukan peraturan perundang-undangan perpajakan yang mengikuti perkembangan zaman dengan kondisi saat ini. Pembaruan sistem administrasi perpajakan juga terus dikembangkan, antara lain melalui digitalisasi layanan, sistem *self-assessment*, dan peningkatan kualitas pelayanan perpajakan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan sistem perpajakan yang lebih efisien, transparan, dan membantu agar wajib pajak lebih patuh. Selain itu, pengembangan sistem organisasi perpajakan juga menjadi fokus utama dalam upaya ini. Direktorat Jenderal Pajak berkomitmen untuk terus mengembangkan sistem internal yang ada, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat.

Meskipun pemerintah telah berupaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP), hal tersebut masih menjadi tantangan yang serius. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri & Setiawan (2017), ditemukan bahwa faktor-faktor internal seperti pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Aprilia et al. (2022), yang menyatakan bahwa wajib pajak dengan tingkat pemahaman yang tinggi terhadap

kewajiban perpajakannya cenderung menunjukkan perilaku patuh terhadap regulasi perpajakan. Penerapan peraturan perpajakan yang tepat dan penyempurnaan sistem administrasi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak. Dengan demikian, Direktorat Jenderal Pajak berupaya untuk menciptakan lingkungan perpajakan yang lebih baik, yang pada gilirannya akan mendukung pembangunan ekonomi nasional.

Sejak tahun 2002, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) telah meluncurkan program reformasi administrasi perpajakan yang dikenal sebagai program modernisasi. Program ini mencakup perbaikan proses bisnis serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melalui sistem digital seperti *e-filing*, *e-SPT*, *e-billing*, dan *e-registration*. Tujuan dari sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi administrasi, memperluas basis data perpajakan, serta memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak. Hasil penelitian oleh Nurul Zuhri (2023) menunjukkan bahwa penerapan *e-filing* dan *e-billing* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak di Semarang.

Namun demikian, implementasi sistem perpajakan digital yang canggih tidak akan berjalan optimal tanpa partisipasi aktif dari wajib pajak. Penelitian Hama (2023) dari COMSERVA mengungkapkan bahwa efektivitas *e-filing* secara signifikan meningkatkan kepatuhan WP OP di Sidoarjo Utara, tetapi literasi digital tidak memoderasi pengaruh kesadaran pajak terhadap kepatuhan. Temuan serupa diperkuat oleh Triansyah & Putra (2025), yang menyatakan bahwa literasi pajak memberikan pengaruh signifikan, sementara literasi digital mendukung efektivitas sistem perpajakan online.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan sistem digital seperti *e-filing* dan *e-billing* memang membantu wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Sistem ini menjadi lebih efektif ketika para wajib pajak sudah memiliki pengetahuan yang cukup tentang pajak itu sendiri. Selain itu, Azzahra & Krishantoro (2024) juga menemukan bahwa digitalisasi dalam pelaporan dan pembayaran pajak membuat prosesnya jauh lebih mudah dan efisien. Kemudahan inilah yang kemudian mendorong kepatuhan wajib pajak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Di sisi lain, Triansyah & Rahmat Putra (2025) menekankan pentingnya literasi digital. Menurut mereka, wajib pajak yang lebih paham teknologi cenderung lebih patuh, karena tidak kesulitan saat mengakses dan menggunakan sistem perpajakan online. Dari sini bisa dilihat bahwa digitalisasi bukan hanya soal efisiensi, tapi juga soal bagaimana meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam hal perpajakan.

Penelitian oleh Kadir et al. (2021) menunjukkan bahwa tanpa pemahaman mengenai manfaat pajak, kecil kemungkinan seseorang secara sukarela memenuhi kewajiban pajaknya. Demikian pula, N. P. Y. Y. Dewi et al. (2022) menekankan bahwa pengetahuan mengenai peraturan perpajakan merupakan hal mendasar yang harus dimiliki oleh setiap wajib pajak agar mampu menjalankan kewajiban dengan benar. Lebih lanjut, Riyanto & Ningsih (2021) serta Gabriella & Frederica (2024) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Kesadaran di sini tidak hanya berarti mengetahui, tetapi juga memahami serta bersedia menjalankan kewajiban secara sukarela sebagai bagian dari sistem *self-assessment* yang dianut di Indonesia. Dengan demikian, dalam konteks

reformasi dan digitalisasi sistem perpajakan, penelitian mengenai pengaruh pengetahuan dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan menjadi sangat penting. Terutama untuk menilai sejauh mana kesiapan wajib pajak dalam menyesuaikan diri dengan sistem administrasi perpajakan modern yang tengah diterapkan oleh pemerintah.

Dalam hal ini, salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap kewajiban perpajakan adalah tingkat pemahamannya (Azhari & Poerwati, 2023). Tanpa adanya pengetahuan tentang pajak dan manfaatnya tidak mungkin orang secara Ikhlas membayar pajak (Kadir et al., 2021). Pengetahuan peraturan perpajakan yang dimiliki oleh wajib pajak merupakan hal yang paling mendasar yang harus dimiliki oleh wajib pajak karena tanpa adanya pengetahuan tentang pajak, maka sulit bagi wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya (N. P. Y. Y. Dewi et al., 2022). Melalui penyuluhan dan iklan di media, pemerintah berupaya meningkatkan kesadaran wajib pajak agar masyarakat lebih mudah memahami dan memperoleh informasi perpajakan. Dengan demikian, diharapkan proses perpajakan dapat berjalan lebih efisien.

Selain pengetahuan wajib pajak, Kesadaran wajib pajak secara signifikan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (Riyanto & Ningsih, 2021). Pemahaman wajib pajak tentang perlunya pembayaran pajak tepat waktu memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepatuhan mereka. Kesadaran wajib pajak merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan dalam sistem pemungutan pajak yang menggunakan sistem penilaian independen untuk mendorong kepatuhan yang lebih besar terhadap kewajiban perpajakan. Karena Indonesia menganut sistem

pemungutan pajak *self assessment sytem* maka kesadaran dari wajib pajak menjadi faktor penting yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kepatuhan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Kesadaran wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana wajib pajak memahami, mengetahui serta menaati peraturan pajak secara akurat serta sukarela. Oleh karena itu, jika seseorang hanya mengetahui peraturan pajak tanpa memahami dan melaksanakannya, maka kesadarannya terhadap kewajiban perpajakannya bisa dianggap rendah (Gabriella & Frederica, 2024)

Direktorat Jenderal Ekosistem Digital Kementrian Komunikasi dan Digital (KOMDIGI) sebagai lembaga pemerintah yang berada di garis depan dalam transformasi digital nasional, memiliki peran penting dalam pengembangan teknologi dan juga mendukung budaya kepatuhan, termasuk dalam bidang perpajakan. Pegawai di lingkungan KOMDIGI yang berperan sebagai Wajib Pajak Orang Pribadi, diharapkan menjadi teladan dalam menjalankan kewajiban perpajakannya. Namun, keberhasilan sistem perpajakan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi atau sistem administrasi digital, tetapi juga oleh sejauh mana wajib pajak memahami hak dan kewajibannya. Penelitian oleh Putri & Setiawan (2017) menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal ini diperkuat oleh temuan Mardiyah (2022) yang menyatakan bahwa kesadaran dan pengetahuan pajak menjadi faktor utama yang mendorong perilaku patuh, terutama ketika didukung oleh pelayanan fiskus yang baik. Penelitian lain oleh Kartikasari & Yadnyana (2020) menekankan bahwa peningkatan pengetahuan dan kesadaran

perpajakan sangat berperan dalam mendorong kepatuhan wajib pajak sektor UMKM, yang bisa dibandingkan dengan kelompok wajib pajak pegawai di instansi pemerintah.

Berdasarkan temuan tersebut, upaya KOMDIGI untuk meningkatkan kepatuhan pajak tidak hanya dengan mengandalkan sistem yang sudah ada, tetapi juga harus diiringi dengan peningkatan pengetahuan pajak dan kesadaran pegawai. Mayoritas Wajib Pajak Orang Pribadi di KOMDIGI Jakarta adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang penghasilan utamanya berasal dari gaji dan tunjangan. Besaran pajak dari gaji yang diterima memang sudah otomatis dipotong dan disetor oleh bendahara, akan tapi kewajiban pajak mereka tidak berhenti sampai di situ saja. Apabila wajib pajak memiliki penghasilan lain di luar gaji, seperti honor atau bisnis, juga diwajibkan untuk membayar dan melaporkan pajaknya dalam SPT Tahunan bersamaan bareng dengan penghasilan utama dari pekerjaan. Dengan demikian, tingkat kepatuhan PNS/PPPK dapat dilihat dari kepatuhan mereka dalam melaporkan semua penghasilannya, tidak hanya gaji pokok (Dingun & Marjono, 2019). PNS/PPPK sebagai aparatur negara yang kerja di instansi yang jadi motor transformasi digital, pegawai KOMDIGI seharusnya bisa menjadi contoh yang baik dalam membayar dan melaporkan pajak secara jujur, agar dapat menjadi teladan untuk masyarakat.

Namun, fakta di lapangan masih menunjukkan adanya ASN maupun PPPK yang belum sepenuhnya patuh, misalnya tidak melaporkan penghasilan tambahan di luar gaji pokok. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pemotongan otomatis oleh bendahara belum cukup untuk menjamin kepatuhan, sehingga peningkatan

pengetahuan dan kesadaran menjadi sangat penting agar kewajiban perpajakan dapat dipenuhi secara menyeluruh. Di sisi lain, KOMDIGI sendiri merupakan instansi yang berperan besar dalam mendorong digitalisasi layanan publik, termasuk modernisasi sistem perpajakan seperti e-filing dan e-SPT. Oleh karena itu, penelitian mengenai kepatuhan pajak di lingkungan KOMDIGI memiliki urgensi tinggi, karena dapat menunjukkan sejauh mana transformasi digital benar-benar berdampak pada peningkatan literasi dan kepatuhan pajak di kalangan aparatur pemerintah.

Tabel 1. 2 Profil Direktorat Jenderal Ekosistem Digital Kementerian Komunikasi dan Digital

Aspek	Keterangan
Nama Lembaga	Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia (Komdigi)
Tugas Utama	Mengatur komunikasi dan teknologi informasi di Indonesia.
Fungsi Utama	Pengelolaan layanan komunikasi, pengembangan ekosistem digital, dan pemberdayaan masyarakat digital.
Direktorat Jenderal Ekosistem Digital	Mengelola kebijakan dan pengembangan ekosistem digital di Indonesia.
Tujuan	Meningkatkan kualitas komunikasi dan digital di Indonesia
Alamat Kantor Pusat	Jalan Medan Merdeka Barat No. 9, Jakarta Pusat 10110

Sumber: Wikipedia, Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia (Komdigi)

Dari Tabel 1.2 di atas dapat diketahui bahwa Direktorat Jenderal Ekosistem Digital Kementerian Komunikasi dan Digital memiliki peran utama dalam mengatur dan mengelola komunikasi serta teknologi informasi di Indonesia. Oleh karena itu, penulis bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Kementerian tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak. Keduanya dipilih karena dinilai memiliki peran penting dalam mendorong kepatuhan wajib pajak orang pribadi, terutama dalam sistem perpajakan *self-assessment* yang berlaku di Indonesia. Pengetahuan pajak menunjukkan sejauh mana wajib pajak memahami hak dan kewajibannya, sedangkan kesadaran pajak berkaitan dengan kemauan untuk secara sukarela menjalankan kewajiban tersebut. Kedua variabel ini termasuk dalam faktor internal yang berasal dari diri sendiri dan diyakini dapat memengaruhi perilaku patuh terhadap aturan perpajakan.

Menurut *Attribution Theory*, pengetahuan dan kesadaran termasuk faktor internal yang membentuk perilaku seseorang dalam mengambil keputusan, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap pajak (Adhikara et al., 2022). Di sisi lain, pemerintah sebenarnya sudah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepatuhan, mulai dari pembaruan regulasi hingga digitalisasi sistem seperti *e-filing*, e-SPT, dan e-billing. Namun, pada kenyataannya, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WP OP) masih belum sepenuhnya memuaskan. Hal ini tercermin

dari realisasi penerimaan pajak tahun 2024 yang hanya mencapai 97,2% dari target yang ditetapkan, meskipun angkanya naik dibanding tahun sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa masih ada celah dari sisi kepatuhan, yang bisa jadi disebabkan oleh kurangnya pemahaman dan kesadaran dalam menjalankan kewajiban perpajakan.

Kondisi ini juga menjadi perhatian di lingkungan Direktorat Jenderal Ekosistem Digital KOMDIGI. Sebagai instansi pemerintah yang berada di garis depan transformasi digital nasional, para pegawai di instansi ini diharapkan bisa jadi contoh dalam urusan kepatuhan administrasi, termasuk soal kepatuhan pajak. Namun, kecanggihan sistem belum tentu sejalan dengan perilaku patuh apabila belum dibarengi dengan pemahaman dan kesadaran yang cukup dari para wajib pajaknya. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan kesadaran wajib pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan, khususnya di lingkungan pegawai KOMDIGI.

Mengacu pada permasalahan diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Direktorat Jenderal Ekosistem Digital KOMDIGI.
2. Menguji pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Direktorat Jenderal Ekosistem Digital KOMDIGI.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan dan pengetahuan secara teoritis mengenai pengaruh pengetahuan pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, khususnya dalam konteks sistem perpajakan self-assessment. Penelitian ini menggunakan pendekatan Teori Atribusi yang menempatkan pengetahuan dan kesadaran sebagai faktor internal yang berperan dalam membentuk perilaku kepatuhan.

b. Manfaat Praktis

Riset ini dilakukan dan diharapkan mempunyai manfaat yang diambil, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi Direktorat Jenderal Ekosistem Digital,

sehingga dapat mendorong peningkatan Motivasi pembayaran dan pelaporan Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi.

2. Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan Wajib Pajak tentang pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga dapat meningkatkan motivasi pembayaran dan pelaporan pajak oleh Wajib Pajak di Direktorat Jenderal Ekosistem Digital KOMDIGI.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini meliputi uraian berkenaan dengan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yakni penjelasan tentang pengertian pajak, fungsi pajak, jenis pajak, pengetahuan pajak, kesadaran wajib pajak, kepatuhan wajib pajak, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METEDOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan variabel-variabel yang diuji pada riset ini, data, dan sampel penelitian meliputi kriteria untuk menetapkan sampel penelitian, jenis, dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data beserta metode analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan dan menganalisis obyek riset beserta hasil data yang diolah, pengujian hipotesis, penjelasan yang merekomendasikan pengambilan keputusan dan analisis data, serta interpretasi hasil riset yang telah dilaksanakan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan atas hasil riset, keterbatasan-keterbatasan, serta saran yang dapat dipergunakan untuk riset berikutnya.