

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam tatanan pemerintahan Negara Indonesia, tujuan memajukan kesejahteraan umum bagi seluruh rakyat tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Tujuan ini diwujudkan melalui pelaksanaan pembangunan di berbagai bidang yang didukung oleh sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu sumber pembiayaan utama negara adalah sektor pajak, yang memiliki peranan sangat penting dalam kelangsungan perekonomian dan pembangunan nasional. Pajak tidak hanya menjadi sumber utama penerimaan negara, tetapi juga mencerminkan kemampuan negara dalam membiayai pembangunan secara mandiri tanpa bergantung pada utang luar negeri (Mukhlis, 2019).

Pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara Indonesia, bahkan menjadi yang terbesar dibandingkan sumber-sumber lainnya. Pajak adalah iuran yang dipaksakan pemerintahan suatu negara dalam periode tertentu kepada wajib pajak yang bersifat wajib dan harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada negara dan bentuk balas jasanya tidak langsung. Menurut (Kansil et al., 2024), pajak yang dibayarkan masyarakat digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, termasuk pembangunan infrastruktur dan fasilitas publik di daerah terpencil, yang secara langsung meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pemerataan pembangunan. Pembangunan ini nantinya bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Dari tahun

ke tahun, penerimaan negara dari sektor pajak terus mengalami peningkatan. Pentingnya peranan pajak dalam pembangunan membutuhkan peningkatan dalam penerimaan pajak, hal ini dapat terwujud apabila kepatuhan wajib pajak meningkat (Rahayu & Mildawati, 2020).

Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia masih menjadi tantangan yang signifikan bagi otoritas pajak. Wajib pajak baik perorangan atau perusahaan merupakan mayoritas pembayar pajak, namun tingkat partisipasi aktif mereka dalam pelaporan dan pembayaran pajak masih tergolong rendah. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (2023), dari 67 juta WPOP yang sudah memiliki NIK, baru sekitar 41 juta yang tercatat memiliki NPWP, dan dari jumlah tersebut, hanya sebagian yang benar-benar aktif menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Hal ini memperlihatkan adanya ketimpangan antara jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) potensial dengan yang benar – benar patuh. Sedikitnya jumlah WP terdaftar tentu saja menjadi penyebab sedikitnya penerimaan negara dari sektor WPOP tersebut (Kussuari & Boenjamin, 2019). Ketidakpatuhan juga masih menjadi hambatan utama dalam mengoptimalkan penerimaan pajak negara.

Ada banyak faktor penyebab rendahnya jumlah wajib pajak pada wajib membayar pajak orang pribadi. Faktor tersebut antara lain kurangnya pengetahuan mengenai pajak, layanan yang kurang memadai, dan denda yang rendah (Zahrani & Mildawati, 2019). Hal ini akan mengakibatkan penghindaran pajak, yang merupakan pelanggaran undang – undang perpajakan. Sejumlah langkah diambil untuk menyelesaikan permasalahan tersebut adalah mencakup peningkatan

pengetahuan terhadap peraturan perundang – undangan perpajakan, peningkatan kualitas pelayanan pajak dengan mempermudah pilihan pembayaran bagi wajib pajak, serta peningkatan sanksi agar mencegah wajib pajak untuk melakukan tindakan pelanggaran peraturan perundang – undangan perpajakan.

Untuk menilai tingkat kepatuhan formal Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban pelaporan, salah satu indikator utama yang dapat dianalisis adalah realisasi penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan dibandingkan dengan target yang ditetapkan. Kepatuhan formal ini mencerminkan sejauh mana Wajib Pajak, khususnya Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan, memenuhi kewajiban administratif untuk melaporkan penghasilannya secara berkala kepada otoritas perpajakan. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) melalui Kantor Wilayah Jawa Tengah I secara rutin memantau capaian realisasi penyampaian SPT setiap tahunnya untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan dan pelayanan yang telah dilaksanakan. Data dalam Tabel 1.1 berikut menunjukkan perkembangan realisasi penyampaian SPT Tahunan di Kanwil DJP Jawa Tengah I selama periode 2021 hingga 2023.

Tabel 1. 1
Realisasi Penyampaian SPT Tahunan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Tengah I Tahun 2021 – 2023

Tahun	2021	2022	2023
Realisasi	574.192	799.716	625.983
Target	791.447	775.211	674.993
Persen	72,55%	103,16%	92,74%

Sumber : Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) Jawa Tengah I (www.pajak.go.id)

Data ini terbagi menjadi 3 kelompok yang terdiri dari Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan. Berdasarkan Tabel 1.1, data menunjukkan realisasi penyampaian SPT Tahunan Tahun Pajak 2022 mengalami kenaikan sebesar 225.524 (dalam miliar rupiah) dari tahun 2021. Tetapi pada Tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 173.733 (dalam miliar rupiah). Data ini menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dapat meningkat secara signifikan dalam waktu singkat, namun juga rentan mengalami penurunan. Faktor – faktor seperti Kualitas Pelayanan Pajak, Kebijakan Insentif, Sanksi Perpajakan, Sosialisasi, Pemahaman Perpajakan berperan penting dalam fluktuasi (kenaikan atau penurunan) tersebut. Konsistensi dalam pelayanan dan pendekatan kepada Wajib Pajak, khususnya kelompok Orang Pribadi, sangat dibutuhkan agar kepatuhan dapat terus meningkat dan lebih stabil kedepannya.

KPP Semarang Barat dipilih sebagai objek penelitian karena melayani enam kecamatan dengan karakteristik yang cukup beragam di Kota Semarang, sehingga dapat memberikan gambaran yang luas mengenai kepatuhan wajib pajak orang pribadi di wilayah perkotaan. Selain itu, struktur organisasi dan layanan yang lengkap di KPP Semarang Barat memudahkan pengamatan terhadap pengaruh kualitas layanan, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan. Fenomena menarik di KPP ini, yaitu jumlah wajib pajak terdaftar yang terus meningkat namun

tingkat kepatuhannya menurun, juga menjadi alasan utama pemilihan lokasi penelitian ini

Tabel 1. 2

WPOP Lapor dan Bayar KPP Pratama Semarang Barat

Keterangan	2021	2022	2023
WPOP	115.297	124.829	131.746
WPOP BAYAR	10.885	11.450	10.219
WPOP LAPOR	51.170	55.682	38.110

Sumber : *KPP Pratama Semarang Barat*

Terdapat teori yang melandasi penelitian ini. *Theory of Planned Behavior* (TPB), Teori Perilaku Terencana (*Theory of Planned Behavior*) adalah pengembangan dari Teori Tindakan Beralasan (*Theory of Reasoned Action*) yang dikembangkan oleh Ajzen (1991). Teori ini menjelaskan bahwa perilaku kepatuhan pajak dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku.

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, KPP Pratama Semarang Barat mengalami fenomena yang menarik dalam tiga tahun terakhir. Jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, yaitu dari 115.297 pada tahun 2021 menjadi 124.829 pada tahun 2022, dan mencapai 131.746 pada tahun 2023. Peningkatan ini mencerminkan pertumbuhan basis wajib pajak sebesar 8,27% pada tahun 2022 dan 5,54% pada tahun 2023 (DGT Performance Report, 2023).

Namun demikian, peningkatan jumlah WPOP tidak diikuti oleh peningkatan tingkat kepatuhan dalam aspek pembayaran dan pelaporan pajak. Data

menunjukkan bahwa WPOP yang melakukan pembayaran mengalami fluktuasi, dimana terjadi peningkatan dari 10.885 pada tahun 2021 menjadi 11.450 pada tahun 2022, namun kemudian menurun drastis menjadi 10.219 pada tahun 2023. Penurunan ini mencapai 10,75% dibandingkan tahun sebelumnya.

Yang lebih mengkhawatirkan adalah kondisi pelaporan pajak. Angka pelaporan pajak mengalami penurunan yang cukup signifikan. Jika pada tahun 2021 ada 51.170 orang yang melaporkan pajaknya, angka ini sempat naik menjadi 55.682 pada tahun 2022. Namun, pada tahun 2023 terjadi penurunan drastis menjadi hanya 38.110 orang. Ini berarti ada penurunan hingga 31,56% dibandingkan tahun sebelumnya - suatu penurunan yang cukup mengkhawatirkan dalam hal kepatuhan pelaporan pajak (Susena et al., 2025). Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara bertambahnya jumlah wajib pajak dengan tingkat kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan, baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan.

Fenomena kesenjangan antara peningkatan jumlah wajib pajak dengan penurunan kepatuhan dapat dijelaskan melalui perspektif *Theory of Planned Behavior (TPB)*. Teori ini mencakup sikap, norma subjektif, kontrol perilaku yang dipersepsikan, niat, dan kepatuhan wajib pajak dalam menjelaskan perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penurunan kepatuhan pembayaran dan pelaporan pajak dapat terjadi ketika wajib pajak memiliki sikap negatif terhadap sistem perpajakan, rendahnya tekanan dari norma subjektif (*subjective norms*) di lingkungan sosial mereka, atau persepsi bahwa mereka tidak memiliki kontrol perilaku yang cukup (*perceived behavioral control*) untuk memenuhi kewajiban

perpajakan. Skeptisisme membayar pajak adalah pandangan wajib pajak yang cenderung meragukan pembayaran pajak, yang dapat dijelaskan melalui Theory of Planned Behavior (Suardana & Maradona, 2021). Penelitian menunjukkan hubungan antara sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dipersepsi wajib pajak dengan intensi berperilaku dan kepatuhan wajib pajak membayar pajak penghasilan. Kondisi di KPP Pratama Semarang Barat mengindikasikan bahwa meskipun jumlah wajib pajak bertambah, komponen - komponen dalam TPB belum terbentuk secara optimal sehingga tidak menghasilkan niat yang kuat untuk berperilaku patuh dalam pembayaran dan pelaporan pajak.

Peningkatan Kualitas Pelayanan merupakan usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peningkatan tersebut diharapkan bisa menolong wajib pajak menjadi lebih nyaman dan puas dengan posisinya sebagai wajib pajak serta meningkatkan jumlah masyarakat yang wajib membayar pajaknya. Menurut (Siwi, 2020) kualitas pelayanan pajak adalah nilai berdasarkan persepsi yang diakui masyarakat, apakah merasa puas atau tidak puas mengenai pelayanan perpajakan yang diberikan.

Jika pelayanan yang diterima sesuai bahkan lebih dari harapan wajib pajak maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan atau diterima kurang maka pelayanan dapat dikatakan tidak berkualitas. (Juliantari et al, 2021) menyatakan bahwa pelayanan perpajakan dapat diartikan sebagai pelayanan yang diberikan Kementerian Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan perpajakan termasuk dalam pelayanan publik karena disediakan oleh

instansi pemerintah, ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan bukan untuk mencari keuntungan.

Keramahan pegawai pajak dan kemudahan sistem informasi pajak termasuk dalam pelayanan pajak. Pelayanan pajak yang baik akan memberikan kemudahan bagi wajib pajak, sehingga mereka lebih terdorong untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak, khususnya wajib pajak orang pribadi (WPOP), sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak; semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak (Wardani & Andriani, 2025). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, proses administrasi yang mudah, dan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak secara signifikan.

Faktor yang juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah Sanksi Perpajakan. (Azhari, 2023) menyatakan bahwa sanksi adalah hukuman negatif bagi orang yang melanggar aturan perpajakan dengan cara membayar sanksi. Sanksi Perpajakan mempunyai peranan penting terhadap kepatuhan wajib pajak. Penerapan Sanksi Pajak bukan sekedar untuk membuat negara mendapatkan keuntungan dari wajib pajak, karena sanksi perpajakan menjadi jaminan bahwa ketentuan peraturan undang – undang perpajakan akan ditaati dan dipatuhi. Sanksi yang diterima berupa sanksi administrasi seperti denda bunga atau kenaikan jumlah pajak terutang nya dan sanksi pidana berupa kurungan atau penjara atas tindak pelanggaran pajak (Jihin et al., 2021).

Namun, pengetahuan wajib pajak akan sanksi pajak masih sangat minim sehingga pemerintah perlu berperan aktif untuk mensosialisasikan dengan baik mengenai peraturan dan sanksi dalam perpajakan serta mempertegas sanksi-sanksi dalam perpajakan (pajakku.com, 2019). Sanksi pajak dapat menjadi faktor tingkat kepatuhan pajak jika Sanksi yang berlaku membuat para wajib pajak keberatan jika mendapatkan Sanksi tersebut. Sebaliknya, Sanksi bisa menjadi tidak berlaku atau tidak memberikan pengaruh apapun jika Sanksi yang dirasakan wajib pajak tidak berpengaruh pada wajib pajak.

Pemahaman Perpajakan juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman pajak adalah pengetahuan dan pemikiran wajib pajak atas kewajiban perpajakannya untuk memberikan kontribusi kepada negara dalam memenuhi keperluan pembiayaan dan pembangunan nasional guna tercapainya keadilan dan kemakmuran (Solichah et al., 2019). Pemahaman Perpajakan yang dimiliki oleh Wajib Pajak harus meliputi pengetahuan mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pemahaman mengenai sistem perpajakan di Indonesia dan pemahaman mengenai fungsi perpajakan (Mulyati & Ismanto, 2021). Pemahaman mengenai perpajakan juga memiliki dampak penting terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Semakin tinggi tingkat pemahaman pajak yang dimiliki oleh wajib pajak, maka akan membuat wajib pajak semakin patuh terhadap kepatuhan wajib pajak. Wajib Pajak akan meningkat seiring bertambahnya pemahaman pajak seseorang karena dengan pemahaman pajak yang tinggi para wajib pajak sadar akan kewajibannya dan tahun akan akibatnya jika tidak memenuhi kewajibannya (Hertati, 2021).

Latar belakang penelitian ini didasari pada *research gap* yang ada dari penelitian terdahulu. Menurut penelitian (Nitasari et al., 2023) dan didukung oleh Setiadi & Wulandari (2023) serta (Azhari, 2023), pemahaman perpajakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Namun berbeda dengan penelitian (Sabet et al., 2020) yang memperoleh kesimpulan bahwa pemahaman perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Penelitian yang dilakukan Ramadhanty & Zulaikha (2020) dan didukung oleh (Sabet et al., 2020), (Syafira & Nasution, 2021), (Nitasari et al., 2023), serta (Azhari, 2023) memperoleh kesimpulan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Kemudian menurut penelitian Setiadi & Wulandari (2023) memperoleh hasil bahwa sanksi pajak berpengaruh secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan berdasarkan penelitian (Rusdi & Jayanto, 2020) menyimpulkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian yang dilakukan (Azhari, 2023) dan didukung oleh Ramadhanty & Zulaikha (2020), (Sabet et al., 2020), (Syafira & Nasution, 2021), serta Setiadi & Wulandari (2023), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpajakan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Berbeda dengan penelitian (Nitasari et al., 2023) yang memperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya

yaitu faktor yang digunakan adalah tingkat pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan kualitas pelayanan perpajakan. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, KPP Pratama Semarang Barat menunjukkan fenomena yang menarik. Meskipun jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) mengalami peningkatan setiap tahun, hal ini tidak diikuti dengan peningkatan signifikan pada tingkat kepatuhan, baik dalam hal pembayaran maupun pelaporan. Artinya, terdapat gap antara jumlah WPOP dan realisasi kepatuhan perpajakan.

Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa pertumbuhan jumlah wajib pajak belum sepenuhnya mencerminkan kesadaran atau kepatuhan yang optimal. Beberapa faktor yang diduga mempengaruhi kondisi ini antara lain adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak, efektivitas sanksi perpajakan, serta pemahaman wajib pajak terhadap sistem dan regulasi perpajakan yang berlaku. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk perilaku kepatuhan wajib pajak (Wulandari & Sinaga, 2023).

Berdasarkan fenomena dan *research gap* yang telah diidentifikasi, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan pajak berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat?

2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat?
3. Apakah pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat.
2. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat.
3. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan kepada penulis dan pembaca dalam bidang perpajakan terutama dalam hal Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Semarang Barat.

B. Manfaat Praktis :

1. Bagi Penulis :

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat dan juga sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan, pengetahuan, dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor - faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga menjadi pengalaman praktis dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam konteks nyata di lapangan.

2. Bagi Pemerintah (KPP dan DJP) :

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pemerintah, khususnya Direktorat Jenderal Pajak dan KPP Semarang Barat, dalam merumuskan dan menyempurnakan kebijakan perpajakan. Temuan dari penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pajak, memperbaiki sistem sanksi, serta merancang program edukasi perpajakan yang lebih tepat sasaran.

3. Bagi Wajib Pajak :

Penelitian ini dapat memberikan gambaran bahwa kepatuhan pajak tidak hanya dipengaruhi oleh sanksi, tetapi juga oleh kualitas layanan dan pemahaman yang dimiliki wajib pajak terhadap aturan perpajakan. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat menumbuhkan kesadaran bahwa pajak merupakan bagian dari tanggung jawab

bersama sebagai warga negara, serta mendorong wajib pajak untuk lebih proaktif dan patuh dalam memenuhi kewajibannya.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bagian yang bertujuan untuk mempermudah pembahasan dalam melakukan penelitian. Berikut uraian dari penelitian :

- **BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian pendahuluan ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah yang diangkat, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan.

- **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini berfokus pada landasan dan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran yang digunakan serta hipotesis yang diajukan. Penelitian ini melibatkan tinjauan terhadap kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, pemahaman perpajakan, dan tingkat kepatuhan wajib pajak.

- **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bagian ini memuat penjelasan mengenai definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data yang dilakukan serta metode analisis yang diterapkan.

- **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini mencakup penjelasan mengenai objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil penelitian. Fokus pembahasan penelitian ini adalah analisis hubungan antara kualitas pelayanan pajak, sanksi perpajakan, dan pemahaman perpajakan dengan tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Semarang Barat.

- **BAB V : PENUTUP**

Bagian ini berisi tentang Kesimpulan, keterbatasan, dan saran.