

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pajak dalam roda pemerintahan negara Republik Indonesia berperan sebagai roda penggerak utama pemerintahan karena di antara sumber anggaran pendapatan negara yang lain pajak menjadi sumber pendapatan terbesar dalam membiayai program dan kebijakan pemerintah yang mampu mempengaruhi perekonomian negara. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 17 Tahun 2003 dalam materi Kelola Keuangan Negara, menetapkan yaitu program dan kebijakan pemerintah didanai dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Anggaran belanja ini terdiri dari anggaran pendapatan, anggaran belanja, dan anggaran pembiayaan. Pendapatan negara terdiri dari terima masukan pajak, terima masukan bukan pajak, dan pemberian hadiah yang tidak perlu dibayar lagi dari dalam negara atau asing. Dihimpun melalui Badan Pusat Statistik (BPS) yang dikutip melalui portal berita GoodStats data realisasi pendapatan negara tahun 2022-2024 menunjukkan penerimaan negara Indonesia masih sangat bergantung pada sektor pajak yakni tercatat mencapai angka lebih dari 70% dari seluruh jumlah pendapatan negara dengan rinci 80,41% pada tahun 2023 dan 82.42% pada tahun 2024 (Sholeh, 2025).

Berdasarkan proyeksi Menteri Keuangan Republik Indonesia 2024 Sri Mulyani menekankan pada 2024 banyaknya agenda pembangunan negara dapat diciptakan dengan APBN yang sehat dengan sumbangan APBN sebesar 80,2% bersumber dari pendapatan pajak. Melihat dominasi persentase pajak sebagai

sumber pendapatan negara tidak heran jika negara Indonesia sangat mengandalkan kesadaran masyarakat dalam kepatuhan pajak (Keuangan, 2024).

Peran aktif masyarakat dalam membayar pajak memiliki urgensi tinggi dan bersifat wajib, sebagaimana diatur dalam aturan perundang-undangan. Peran aktif tersebut sejalan dengan pengertian pajak sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah, didalamnya menyatakan bahwa, “pajak merupakan iuran wajib yang dibebankan kepada individu atau badan berlandaskan undang-undang, bersifat memaksa, tanpa balasan langsung dan digunakan membiayai kepentingan daerah demi kesejahteraan masyarakat”. Oleh karena itu, kesadaran pribadi dan kepatuhan pribadi dalam menuntaskan kewajiban pajaknya menjadi elemen krusial dalam mendukung pembangunan dan pelayanan publik di tingkat lokal.

Sifat pajak yang tidak mendapatkan kontraprestasi secara langsung harapannya dapat dipenuhi dan dilaksanakan secara sukarela dengan mengandalkan kesadaran pribadi sebagai bentuk pengabdian dan kontribusi terhadap pembangunan negara. Kepatuhan masyarakat wajib pajak dengan menilai, membayar, dan melakukan lapor mandiri nominal pajak yang terutang kepada negara merupakan sistem yang membentuk masyarakat mandiri serta sadar atas kewajiban perpajakannya. Menurut Sundah & Toly, (2014) sistem yang mengandalkan kepatuhan wajib pajak disebut *Self Assessment System* sebagaimana berlaku sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Sistem ini memberikan kuasa bagi

wajib pajak menuntaskan kewajiban perpajakannya tanpa wajib menunggu penilaian langsung dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Setelah diterapkannya sistem mandiri ini pemerintah berharap meningkatkan kepatuhan pajak bagi wajib pajak, meminimalisir intervensi Direktorat Jenderal Pajak (DJP), dan memperbaiki iklim investasi.

Keterbatasan akal dan kemampuan manusia berpengaruh pada ciptaannya di mana tidak ada sistem yang sempurna. Menurut Mardhiah (2019) kunci keberhasilan *Self Assessment System* terletak pada tingkat pemahaman dan kepatuhan pajak yang tinggi. Kepatuhan dapat terjadi apabila didorong kepercayaan bahwa tindakan tersebut menimbulkan manfaat untuk individu atas ketentuan dan keputusan pajak yang sesuai. Kepercayaan terhadap aturan diterapkan dan putusan pajak yang sah, mengenai perihal adalah undang – undang jika individu memahami aturan, merasa adanya keadilan, serta adanya pengawasan dan sanksi yang efektif. Jika kepatuhan pajak tinggi, *self-assessment system* dapat berjalan dengan efektif, mengurangi beban administrasi pemerintah, dan meningkatkan penerimaan pajak. Sebaliknya, jika kepatuhan rendah, sistem ini dapat menyebabkan peningkatan penghindaran pajak dan kesalahan dalam pelaporan pajak. Dengan demikian, sistem ini tidak berjalan jika wajib pajak terbatas dalam memahami tata cara dan undang-undang perpajakan sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakannya. Keadaan ini dapat membentuk persepsi “rumit membayar pajak” dalam batin masyarakat dan menjadi alasan tidak patuh pajak.

Sifat pajak yang menjadi tanggung jawab masyarakat untuk wajib dilaksanakan seperti yang sudah dijelaskan tidak serta merta mendapat balas jasa

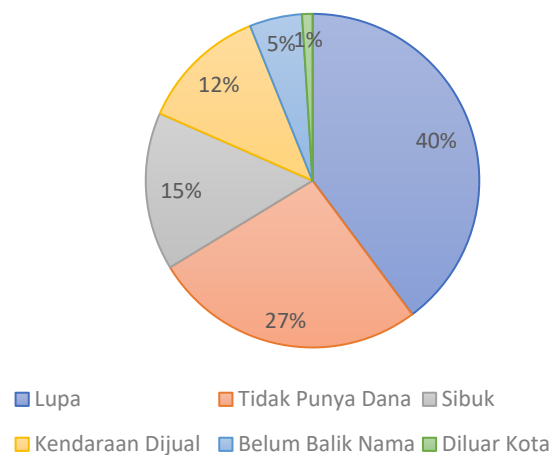
secara langsung namun dapat dirasakan melalui berbagai bidang kehidupan yang akhirnya memberikan kemakmuran bagi rakyat. Layanan publik yang masyarakat rasakan seperti perbaikan fasilitas bersama, peremajaan layanan transportasi, penyediaan air bersih, dan dana stimulus perekonomian lokal seperti usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) termasuk sedikit manfaat hasil pungutan pajak daerah. Semua daerah otonom Provinsi, Kabupaten atau kota berhak memungut Pajak Daerahnya sendiri. Pajak dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis berdasarkan otoritas yang melakukan pemungutan, yaitu pajak tingkat pusat dan pajak daerah. Menurut Katjong *et al.*, (2024) dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Kelola Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintahan Daerah terdapat tujuh objek pajak pemerintah provinsi, yaitu: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Alat Berat (PAB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok dan Opsen Pajak Mineral Bukan Logam serta Batuan (MBLB).

Pungutan pajak provinsi salah satunya yaitu pajak kendaraan bermotor (PKB). Kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor dibebankan kepada individu maupun entitas usaha yang tercatat sebagai pemilik sah kendaraan bermotor sesuai dengan undang-undang yang sah. Pungutan pajak dalam kuasa pajak provinsi seperti pajak kendaraan bermotor berkolaborasi dengan aparaturnya pemerintah kabupaten atau kota untuk dibantu proses administrasi jumlah setoran yang tercatat kemudian disetorkan ke kas provinsi sesuai masa pajak tersebut. Menurut (Linawati & Djaddang (2024) tinggi rendahnya penerimaan pajak tersebut

tergantung dari kepatuhan masyarakat dalam menjalankan kewajiban perpajakannya.

Di Kabupaten Semarang, pemasukan PKB menjadi salah satu sumber pendapatan daerah yang signifikan kontribusinya. Meskipun pemerintah telah berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban perpajakan melalui berbagai program, semestinya pemerintah mampu meningkatkan kepatuhan pajak yang ditujukan dari kenaikan persen realisasi pajak kendaraan bermotor dan optimalisasi pemungutan piutang pajak kendaraan bermotor. Berdasarkan pemaparan rencana kegiatan sinergitas tahun 2025 UPPD Samsat Kabupaten Semarang, upaya meningkatkan kepatuhan pajak masih menjadi salah satu tujuan. Hal ini dikarenakan terdapat jarak yang signifikan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dan yang benar-benar memenuhi kewajiban mereka. Berdasarkan data dari Aplikasi Piutang Bapenda Jawa Tengah yang menunjukkan bahwa hingga 31 Desember 2024, berdasarkan data dari Aplikasi Piutang Bapenda Jawa Tengah hingga 31 Desember 2024 sejumlah 119.092 objek pajak menunggak pajak dengan nilai tunggakan mencapai 78 milyar rupiah. Angka ini menandakan bahwa potensi penerimaan daerah masih belum tergali secara maksimal.

Berikut survei yang dilakukan UPPD Samsat Kabupaten Semarang kepada 200 responden menunjukkan alasan wajib pajak tidak membayar pajak kendaraan (Kabupaten Semarang, 2024).



Gambar 1. 1 Alasan Tidak Bayar Pajak
Sumber: UPPD Samsat Kabupaten Semarang, 2024

Berdasarkan hasil survei yang divisualisasikan dalam bentuk diagram lingkaran, diperoleh gambaran mengenai faktor-faktor utama yang menyebabkan lupa atau tidak membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terutang oleh wajib pajak. Temuan ini menunjukkan bahwasanya permasalahan tidak membayar karena terlambat tidak hanya bersifat administratif, melainkan juga berkaitan erat dengan perilaku, kemampuan ekonomi, dan keterbatasan akses layanan.

Faktor lupa menjadi penyebab tertinggi keterlambatan, dengan persentase sebesar 39,8%. Temuan ini membuktikan masih rendahnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak terhadap tenggat waktu pembayaran. Penyebab kedua tertinggi adalah tidak memiliki dana untuk membayar pajak, dengan 26,5% yang mengindikasikan adanya hambatan ekonomi nyata di kalangan wajib pajak, dan menjadi catatan penting bagi pemerintah daerah untuk mengkaji skema insentif atau relaksasi bagi kelompok masyarakat tertentu. Selanjutnya, 15,3% responden mengaku sibuk, sehingga tidak sempat meluangkan waktu untuk datang ke tempat pembayaran pajak. Ini menunjukkan perlunya fleksibilitas waktu dan

pengembangan layanan digital yang lebih praktis untuk menyesuaikan dengan mobilitas masyarakat modern. Sebanyak 12,3% menyatakan bahwa kendaraan yang menjadi objek pajak telah dijual, namun belum dilakukan pembaruan data kepemilikan. Sementara itu, 5,1% responden belum melakukan balik nama, yang mengakibatkan tidak mengetahui atau tidak merasa bertanggung jawab terhadap kewajiban membayar pajak. Faktor terakhir, yakni berada di luar kota, hanya disebutkan oleh 1% responden. Meskipun kecil, hal ini tetap mencerminkan kebutuhan untuk memperluas jangkauan layanan daring atau lintas wilayah agar mobilitas penduduk tidak menjadi penghambat kewajiban perpajakan.

Berikutnya, data pembayaran pajak kendaraan bermotor 2019-2024 Kabupaten Semarang terbilang fluktuatif negatif yang terdapat penurunan atau perubahan yang tidak tetap dalam realisasi data masuk bayar pajak kendaraan bermotor dalam jangka periode waktu 5 tahun. Selama lima tahun terakhir, nominal total pembayaran pajak kendaraan bermotor yang membayar di Kantor Samsat Kabupaten Semarang mengalami fluktuasi. Di bawah ini merupakan data target dan realisasi atau penerimaan PKB di Kantor Samsat Kabupaten Semarang:

Tabel 1. 1
Target dan Realisasi PKB di Kabupaten Semarang

TAHUN	TARGET PKB	REALISASI PKB	PERSENTASE	EFEKTIVITAS
2019	Rp 159.314.000.000,00	Rp 169.052.047.250,00	106,11%	Sangat Efektif
2020	Rp 172.000.000.000,00	Rp 156.845.559.775,00	91,19%	Cukup Efektif
2021	Rp 177.305.000.000,00	Rp 168.204.250.000,00	94,87%	Cukup Efektif
2022	Rp 174.433.638.000,00	Rp 193.174.918.100,00	110,74%	Sangat Efektif
2023	Rp 195.590.391.000,00	Rp 191.191.819.000,00	97,75%	Cukup Efektif
2024	Rp 208.669.959.000,00	Rp 187.829.252.600,00	90,01%	Cukup Efektif

Sumber: Badan Pendapatan daerah Provinsi Jawa Tengah, 2024 (diolah peneliti, 2025)

Tabel 1. 2
Rasio Efektivitas Kemendagri

Efektivitas (%)	Kemampuan Keuangan
>100%	Sangat Efektif
100%	Efektif
90% - 99%	Cukup Efektif
75% - 89%	Kurang Efektif
<75%	Tidak efektif

Sumber: Keputusan Kemendagri No. 690.900.327 tahun 1996

Bersumber pada Tabel 1.2 target penerimaan PKB berdasarkan pengukuran efektivitas Keputusan Mendagri No. 690.900-32 tahun 1996 mengategorikan kemampuan keuangan daerah cukup efektif hingga sangat efektif. Fluktuasi penerimaan PKB selama lima tahun terakhir juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas program layanan. Meskipun pada tahun 2019 target melampaui realisasi sebesar 106,11% (sangat efektif), akan tetapi pada tahun 2020 dan 2021 penerimaan PKB mengalami penurunan yaitu sebesar 91,19% dan 93,84% yang berada diambang cukup efektif. Penurunan persentase efektivitas juga disebabkan melambungnya ekspektasi penerimaan (target) pada tahun 2020 dan 2021 tetapi pada kenyataannya penerimaan menurun setelah tahun 2019 dan menyebabkan pada tahun 2020 dan 2021 tidak memenuhi ekspektasi penerimaan. Begitu pun pada tahun 2022 walaupun mencapai realisasi sebesar 100,74% tetapi pada tahun berikutnya di 2023 kembali realisasi belum memenuhi target dengan angka pencapaian target 90,05% sehingga dikatakan dalam setoran PKB di Samsat Kabupaten Semarang dalam kategori cukup efektif.

Rasio pemahaman serta kepatuhan pajak yang tinggi merupakan aspek terpenting dalam mengoptimalkan penerimaan pajak. Pengetahuan dalam memahami aturan perpajakan dan efek dari tidak mematuhi peraturan pajak harus dipahami oleh seluruh wajib pajak. Sebuah studi berjudul “What Determines The Tax Compliance Intention Of Individual Taxpayers Receiving COVID-19-Related Benefits? Insights from Indonesia” pada tahun 2023 mengungkap faktor lain yang berpengaruh kepada masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya yaitu, pendekatan positif oleh pemerintah (institusi formal) melalui sosialisasi peningkatan formalitas pajak dan pengembangan inovasi layanan untuk wajib pajak (Saptono & Khozen, 2023).

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, terdiri dari Bapenda Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah, Jasa Raharja (Persero) dan Badan Usaha (BUMDES dan BPR BKK) dalam salah satu upaya meningkatkan kepatuhan pajak merilis inovasi layanan untuk wajib pajak yaitu Samsat Budiman atau Badan Usaha Digital Mandiri dan sistem administrasi modern E-Samsat Jawa Tengah. Layanan Samsat Budiman menjalankan fungsi untuk memberikan fungsi sebagai sarana membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan serta pengesahan STNK melalui sistem E-Samsat Budiman. Program ini merupakan bentuk inovasi layanan daring yang berbasis teknologi informasi *e-government* yang dilaksanakan seluruh badan usaha milik desa (BUMDES), BPR, dan BKK. Adapun E-Samsat Jawa Tengah adalah sistem layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengesahan STNK yang dapat diakses melalui ATM bank yang telah menjalin kerja sama secara nasional, contohnya Bank Daerah Jawa Tengah. Inovasi pelayanan

administrasi ini diterapkan di seluruh Kantor Samsat wilayah Jawa Tengah dengan harapan dapat memberikan proses yang lebih cepat dan efisien dibandingkan metode pembayaran konvensional. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah bersama Tim Pembina Samsat melihat sistem ini sebagai solusi yang memudahkan masyarakat dalam menunaikan kewajiban perpajakannya. Kemudahan akses ini diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada tujuan akhirnya berkontribusi positif untuk meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan (Kabupaten Semarang, 2024).

Layanan Samsat Budiman hadir sebagai inovasi layanan yang dirancang untuk mempercepat proses pembayaran pajak dan meningkatkan efisiensi dibandingkan layanan samsat konvensional, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Namun, pada keadaan saat ini belum bisa menggantikan pembayaran pajak secara konvensional di Samsat Induk. Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Semarang 2024 mencatat ada 192 BUMDes, diantaranya 19 BUMDes dan 1 BPR BKK yang terdaftar melayani Samsat Budiman dan hanya 14 BUMDes yang sudah terdata riwayat transaksi. Hal ini menunjukkan meskipun layanan ini telah diperkenalkan, masih terdapat kesenjangan ekspektasi mengenai efektivitas dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini menimbulkan pertanyaan mendalam tentang bagaimana masyarakat merasakan dan menanggapi layanan ini. Apakah mereka merasa terbantu atau justru sebaliknya, apakah masih ada kendala yang menghalangi mereka untuk memanfaatkan layanan ini secara optimal? Pertanyaan-pertanyaan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memahami makna subjektif dari pengalaman wajib pajak,

yang tidak dapat dijelaskan hanya dengan data kuantitatif.

Lebih lanjut, terdapat kesenjangan yang belum banyak diangkat dalam penelitian sebelumnya. Pertama, belum ada penelitian yang secara spesifik membahas efektivitas Samsat Budiman, mengingat studi terdahulu lebih banyak berfokus pada Samsat Online Nasional dan layanan konvensional lainnya. Kedua, meskipun berbagai inovasi telah diperkenalkan, namun peningkatan pendapatan pajak belum sepenuhnya mencerminkan peningkatan kesadaran dan kepatuhan masyarakat, terbukti dari masih tingginya angka ketidakpatuhan karena alasan perilaku seperti lupa dan sibuk. Ketiga, temuan yang tidak konsisten dalam literatur terdahulu terkait pengaruh inovasi layanan terhadap kepatuhan menjadi dasar penting untuk mengevaluasi lebih dalam konteks implementasi layanan Samsat Budiman di daerah.

Mempertimbangkan hal-hal tersebut, pendekatan kualitatif menjadi sangat relevan. Pendekatan ini mengharuskan peneliti untuk menembus lebih dalam makna dan pengalaman individu atau kelompok yang terlibat. Melalui wawancara intensif, eksplorasi dokumen tertulis dan observasi, peneliti dapat menangkap nuansa dan kompleksitas yang ada dalam interaksi antara wajib pajak dan layanan Samsat Budiman. Dengan demikian, penelitian ini tidak terbatas pada angka-angka statistik, namun juga fokus pada cerita dan pengalaman nyata yang dihadapi oleh masyarakat.

Bersumberkan pada latar belakang yang telah diuraikan dan melihat urgensi peran layanan Samsat dalam mendorong tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam tentang Samsat Budiman

melalui studi yang mengusung judul **“Efektivitas Layanan Samsat Budiman Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Semarang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menindaklanjuti uraian latar belakang di atas, selanjutnya peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Budiman dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Semarang?
2. Apa saja faktor pendukung dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Budiman di Kabupaten Semarang?
3. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Samsat Budiman di Kabupaten Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas penulis menentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk memberi bukti efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Budiman dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang.

3. Untuk mengetahui faktor penghambat layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang ditulis ini penulis berharap mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Instansi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah berdasarkan informasi empiris kepatuhan pajak kendaraan bermotor layanan Samsat Budiman di Kabupaten Semarang untuk membantu mengembangkan inovasi terbaru terhadap layanan Samsat Budiman guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, khususnya di Kabupaten Semarang

2. Bagi Instansi UPPD Samsat Kabupaten Semarang

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi membangun yang berguna bagi Kantor Samsat Kabupaten Semarang dalam menilai dan meningkatkan tingkat kepatuhan masyarakat dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya ilmu dan wawasan masyarakat tentang pajak khususnya pajak kendaraan bermotor, sehingga nanti di masa akan datang dapat meningkatkan kepedulian serta kepatuhan wajib pajak dalam mewujudkan kewajiban perpajakannya.

4. Bagi Akademisi

Hasil temuan penelitian ini diharapkan dapat menambah data literatur dan referensi ilmiah di bidang pajak serta menambah wawasan baru tentang pajak, sehingga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan perkembangan ilmu pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab pembahasan pokok untuk memudahkan dan menyajikan penjabaran lebih rinci dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berfungsi sebagai bagian awal yang menyampaikan informasi umum mengenai pokok persoalan yang diangkat dalam penelitian. Di dalamnya termuat uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari dilaksanakannya penelitian, serta sistematika penulisan yang memberikan gambaran alur pembahasan secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka penelitian berfungsi menguraikan landasan teori yang diimplementasikan dalam menjelaskan konsep yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan penelitian, teori dasar penelitian, hasil penelitian sebelumnya, kerangka pikir penelitian dan kerangka konsep penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian memuat uraian mengenai pendekatan yang dipilih untuk mengkaji topik yang diteliti. Menerangkan setiap definisi operasional dari variabel yang diteliti, cakupan populasi dan teknik penentuan sampel, jenis serta sumber data yang digunakan, metode pengumpulan data, hingga teknik penelaahan data yang diterapkan selama proses penelitian berlangsung.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab hasil dan pembahasan berisi deskripsi dan profil umum penelitian, informasi pelaksanaan penelitian, uraian mengenai hasil penelitian berupa wawancara/observasi/studi dokumentasi, dan interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Bab penutup dalam penelitian menyajikan rangkuman hasil temuan utama, mencakup kesimpulan dari proses penelitian yang telah dilakukan, serta memuat pengakuan atas keterbatasan dan kekurangan yang ada. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran yang dapat menjadi acuan untuk penelitian lanjutan dalam rangka mendukung pengembangan ilmu pengetahuan.