

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pajak ialah sumber utama penerimaan negara yang punya peran penting dalam membiayai pembangunan nasional serta penyediaan layanan publik bagi masyarakat (Savitri *et al.*, 2025). Pajak juga memberikan kontribusi yang besar pada pendapatan negara hingga jadi komponen utama dalam pembiayaan negara. Selain itu, pajak memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian dan pembangunan nasional, hingga keberhasilan pengelolaan pajak cukup tergantung kepada tingkatan kepatuhan wajib pajak (Haryadi & Hidayah, 2025). Sebab itulah, maksimalisasi penerimaan pajak jadi hal yang cukup krusial untuk diperhatikan oleh pemerintah guna menjaga stabilitas fiskal dan mendukung pembangunan nasional secara berkelanjutan.

Sejalan dengan pentingnya peran pajak dalam penerimaan negara, pelaksanaan sistem perpajakan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya yang berkaitan dengan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak jadi aspek krusial menentukan keberhasilan penerimaan pajak, karena sistem perpajakan di Indonesia menganut *self assessment system* yang memberi kepercayaan ke wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melapor sendiri kewajiban pajaknya (Haryadi & Hidayah, 2025). Meskipun banyak usaha sudah dilaksanakan pemerintah, kepatuhan wajib pajak di Indonesia tergolong belum optimal. Ini terlihat dari rasio kepatuhan yang belum mencapai seluruh wajib pajak terdata serta masih

rendahnya tingkat kepatuhan dibandingkan dengan potensi yang ada (Sonny *et al.*, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwasanya masih terdapat kesenjangan antar jumlah wajib pajak yang ada dengan yang melapor pajaknya. Dengan demikian, kondisi ini mengindikasikan bahwasanya kepatuhan wajib pajak masih jadi masalah yang perlu mendapat perhatian lebih, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut mengenai aspek yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Permasalahan kepatuhan tersebut menjadi makin penting ketika dikaitkan dengan wajib pajak orang pribadi sebagai salah satu penyumbang utama penerimaan pajak. WPOP punya karakteristik yang beragam, baik dari tingkat pendidikan, pemahaman perpajakan, maupun literasi digital, hingga tingkat kepatuhan yang dihasilkan juga cenderung bervariasi (Sonny *et al.*, 2025). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwasanya kepatuhan wajib pajak orang pribadi tidak sekedar diberi pengaruh aspek administratif, tapi juga oleh aspek pemahaman serta perilaku wajib pajak itu sendiri. Sebab itulah, diperlukan analisis yang lebih spesifik pada tingkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi berdasarkan data yang tersedia.

Untuk memperkuat gambaran mengenai kondisi kepatuhan WPOP di Indonesia, berikut disajikan data tingkat kepatuhan dalam beberapa tahun terakhir.

**Tabel 1. 1**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Indonesia**

No.	Tahun	WP OP Terdata	WP Wajib SPT	SPT Tahunan PPH	Rasio Kepatuhan
1.	2019	45.927.569	18.334.683	13.394.502	73,06%
2.	2020	49.845.432	19.006.794	14.755.255	77,63%
3.	2021	66.351.573	19.002.585	15.976.387	84,07%
4.	2022	70.291.585	19.075.197	16.622.943	87,14%
5.	2023	73.961.818	19.182.071	16.682.564	86,97%

Sumber : Laporan Tahunan DJP Tahun 2023

Berlandaskan data pada tabel tersebut, tingkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Namun, peningkatan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kepatuhan secara keseluruhan karena masih terdapat selisih antara jumlah wajib pajak terdata serta yang melapor SPT tahunan. Meskipun data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada tingkat nasional menunjukkan kecenderungan meningkat, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan situasi pada tingkat kantor pelayanan pajak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat potensi kepatuhan yang belum tergali secara optimal sehingga kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih menjadi perhatian pemerintah.

Fenomena tersebut juga tercermin pada tingkat Kantor Pelayanan Pajak (KPP), termasuk KPP Pratama Semarang Tengah sebagai lokasi penelitian ini. Berdasarkan Laporan Kinerja KPP Pratama Semarang Tengah Tahun 2024, peningkatan kepatuhan penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan merupakan salah satu

indikator kinerja utama yang terus dipantau melalui berbagai upaya pelayanan, edukasi, dan pengawasan. Selain itu, berdasarkan publikasi Direktorat Jenderal Pajak, KPP Pratama Semarang Tengah tetap membuka layanan asistensi pelaporan SPT Tahunan pada tanggal 30–31 Maret 2024 untuk membantu wajib pajak yang mengalami kendala dalam pelaporan. Tercatat sebanyak 8.511 SPT Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak 2023 telah dilaporkan oleh wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah sejak 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2024, dengan 450 SPT Tahunan dilaporkan pada hari terakhir batas waktu pelaporan. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun layanan perpajakan digital telah dikembangkan untuk mempermudah pelaporan SPT Tahunan, pada praktiknya sebagian wajib pajak masih memerlukan asistensi secara langsung dari petugas pajak. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas digitalisasi perpajakan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih perlu dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, diperlukan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah. Temuan tersebut juga selaras dengan kajian terdahulu yang mengatakan bahwasanya tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum optimal serta belum mencapai potensi yang seharusnya (Sonny *et al.*, 2025).

Sebuah usaha yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak ialah lewat digitalisasi sistem pajak. Digitalisasi ini dilaksanakan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk

mempermudah proses laporan, pembayaran, serta melakukan peningkatan kualitas layanan perpajakan kepada wajib pajak (Savitri *et al.*, 2025). Seiring dengan perkembangan teknologi, pemerintah terus melakukan modernisasi sistem pajak lewat berbagai layanan elektronik semacam e-filing, e-billing, hingga pengembangan *Coretax* sebagai sistem administrasi perpajakan terintegrasi yang menggabungkan seluruh layanan perpajakan dalam satu platform digital (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2026). Dengan adanya transformasi tersebut, sistem perpajakan hendaknya jadi lebih efisien, terbuka, serta mudah diakses oleh wajib pajak.

Meskipun berbagai layanan perpajakan digital telah dikembangkan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, serta meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan, efektivitas implementasinya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak masih menjadi perhatian (Muttiwijaya *et al.*, 2025). Hal tersebut terlihat dari masih adanya kebutuhan pendampingan secara langsung kepada wajib pajak dalam proses pelaporan SPT Tahunan, termasuk di KPP Pratama Semarang Tengah sebagaimana telah diuraikan sebelumnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan teknologi yang disediakan belum tentu secara langsung mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, sehingga pengaruh digitalisasi perpajakan masih memerlukan pembuktian empiris. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi perpajakan di Indonesia adalah penerapan *Coretax Administration System* yang mulai diimplementasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai bagian dari modernisasi administrasi perpajakan. Sistem ini dikembangkan untuk mengintegrasikan berbagai

layanan perpajakan, mulai dari pendaftaran, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga layanan administrasi lainnya dalam satu platform. Namun, pada tahap awal implementasinya Direktorat Jenderal Pajak masih melaksanakan praimplementasi, penyempurnaan sistem, serta menyediakan pendampingan dan panduan kepada wajib pajak sebagai bagian dari proses adaptasi terhadap sistem yang baru. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi *Coretax Administration System* masih memerlukan penyesuaian baik dari sisi sistem maupun pengguna, sehingga efektivitas penerapannya dalam mendukung peningkatan kepatuhan wajib pajak masih menjadi isu yang perlu dibuktikan secara empiris. Ketidakpastian tersebut mendorong munculnya berbagai kajian yang menguji pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa kajian memperlihatkan bahwasanya digitalisasi perpajakan berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak sebab bisa memberi kemudahan serta melakukan peningkatan kualitas layanan perpajakan (Mandasari, 2024). Hasil serupa juga ditemukan dalam kajian lain yang mengatakan bahwasanya digitalisasi perpajakan bisa meningkatkan efisiensi serta kemudahan dalam memenuhi kewajiban pajak (Savitri *et al.*, 2025). Namun, terdapat kajian yang memperlihatkan bahwasanya digitalisasi pajak tidak berdampak signifikan pada kepatuhan wajib pajak, yang disebabkan rendahnya pemanfaatan sistem serta kendala teknis yang dihadapi oleh wajib pajak (Ristiyana *et al.*, 2024). Perbedaan hasil kajian tersebut memperlihatkan bahwasanya digitalisasi pajak belum sepenuhnya bisa menambah kepatuhan wajib pajak. Sebab itulah,

diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengkaji dengan lebih dalam mengenai efektivitas digitalisasi pajak untuk melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Selain aspek teknologi dalam sistem perpajakan, tingkat pemahaman wajib pajak juga jadi aspek krusial yang mempengaruhi kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Pemanfaatan sistem perpajakan berbasis digital belum sepenuhnya berjalan optimal, yang antara lain disebabkan oleh keterbatasan pemahaman serta literasi wajib pajak pada sistem tersebut (Mandasari, 2024). Sebab itulah, pengetahuan pajak jadi aspek krusial yang perlu diperhatikan dalam melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak mencerminkan sejauh apa wajib pajak mengerti aturan, prosedur, serta kewajiban pajak yang harus dipenuhi dalam sistem perpajakan yang berlaku.

Beberapa kajian memperlihatkan bahwasanya pengetahuan pajak berdampak positif pada kepatuhan wajib pajak. Wajib pajak yang mempunyai pengetahuan memadai terkait ketentuan perpajakan umumnya lebih sanggup menjalankan tanggung jawab perpajakannya dengan benar serta sesuai prosedur (Sinuhaji *et al.*, 2024). Temuan selaras juga memperlihatkan bahwasanya pemahaman perpajakan yang memadai bisa mendorong kesadaran serta ketaatan wajib pajak dalam melaksanakan tanggung jawabnya (Mandasari, 2024). Akan tetapi, studi lainnya memperlihatkan temuan berbeda, yakni pengetahuan pajak malah memberi dampak negatif pada kepatuhan wajib pajak (Sonny *et al.*, 2025). Ketidaksamaan temuan kajian

tersebut memperlihatkan bahwa pengaruh pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak masih belum memperlihatkan konsistensi, hingga dibutuhkan kajian lanjutan guna menelaah keterkaitan tersebut secara lebih komprehensif.

Di samping digitalisasi serta pemahaman pajak, unsur lain yang turut memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas dan sistem perpajakan. Kepercayaan wajib pajak menjadi semakin penting seiring dengan transformasi digital perpajakan yang mendorong pemanfaatan layanan perpajakan berbasis teknologi, termasuk melalui implementasi *Coretax Administration System*. Namun, keberhasilan transformasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh keyakinan wajib pajak bahwa sistem perpajakan dikelola secara transparan, adil, akuntabel, dan mampu memberikan pelayanan yang andal.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, masih adanya kebutuhan pendampingan secara langsung kepada wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan di KPP Pratama Semarang Tengah serta proses penyempurnaan implementasi *Coretax Administration System* menunjukkan bahwa adaptasi terhadap sistem perpajakan digital masih terus berlangsung. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak dan sistem perpajakan menjadi faktor yang dapat memengaruhi kesediaan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Selain itu, berbagai fenomena seperti persepsi kurangnya transparansi, kasus penyimpangan oleh oknum aparat pajak, serta ketidakjelasan dalam

pengelolaan dan pemanfaatan penerimaan pajak juga berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap otoritas perpajakan (Fahri Kurniawan, n.d.). Oleh karena itu, kepercayaan wajib pajak dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena diduga mampu menjelaskan bagaimana digitalisasi perpajakan dan pengetahuan pajak memengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Beberapa kajian memperlihatkan bahwasanya kepercayaan punya peran krusial untuk melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak. Kepercayaan pada otoritas pajak terbukti bisa mendorong kepatuhan wajib pajak, karena makin tinggi tingkat kepercayaan, maka makin besar pula kesediaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya (Prastiwi *et al.*, 2024). Selain itu, kajian lain juga memperlihatkan bahwasanya kepercayaan wajib pajak jadi aspek kunci menciptakan kepatuhan sukarela dalam sistem perpajakan (Haryadi & Hidayah, 2025).

Kepercayaan wajib pajak juga berperan dalam menerapkan bagaimana aspek lain, seperti digitalisasi dan pengetahuan perpajakan, bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kajian memperlihatkan bahwasanya kepercayaan bisa menguatkan korelasi antar aspek ini dengan kepatuhan wajib pajak (Dewani & Setiyawati, 2025). Hal ini memperlihatkan bahwasanya kepercayaan tidak sekedar berperan sebagai aspek langsung, tapi juga aspek penghubung dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pada kajian ini, kepercayaan yang dimaksud difokuskan pada kepercayaan wajib pajak pada otoritas pajak serta sistem perpajakan. Dengan demikian, kepercayaan wajib pajak menjadi aspek

krusial yang perlu diperhatikan dalam melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta relevan untuk dikaji lebih lanjut kaitannya dengan aspek-aspek lain yang memengaruhinya.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat diketahui bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih belum optimal meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya melalui digitalisasi sistem perpajakan. Selain itu, pengetahuan perpajakan yang dimiliki wajib pajak belum tentu secara langsung mampu meningkatkan kepatuhan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang turut berperan dalam memengaruhi kepatuhan wajib pajak, salah satunya adalah kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas dan sistem perpajakan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, serta menguji peran kepercayaan wajib pajak sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut. Penelitian ini difokuskan pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Tengah dengan mempertimbangkan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak masih perlu ditingkatkan, seiring dengan berkembangnya digitalisasi perpajakan dan pentingnya membangun kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas dan sistem perpajakan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kontribusi pemasukan negara yang maksimal sangat ditentukan oleh derajat ketaatan wajib pajak. Akan tetapi, tingkat ketaatan wajib pajak masih belum maksimal serta dipengaruhi oleh beragam aspek yang berhubungan

dengan mekanisme perpajakan serta perilaku wajib pajak (Haryadi & Hidayah, 2025). Keadaan tersebut memperlihatkan bahwa diperlukan kajian lebih mendalam memahami aspek yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, terkhusus pada wajib pajak orang pribadi.

Merujuk pada latar belakang yang sudah dijelaskan, rumusan masalah kajian ini berkenaan dengan dampak digitalisasi perpajakan serta pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak, dengan kepercayaan wajib pajak sebagai aspek yang berperan dalam korelasi tersebut, yang dirumuskan:

1. Apakah digitalisasi perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah kepercayaan wajib pajak berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kepercayaan wajib pajak berperan dalam memaparkan korelasi antara digitalisasi perpajakan serta pengetahuan pajak pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan**

Studi ini bermaksud untuk mendapatkan bukti empiris mengenai dampak modernisasi perpajakan, pengetahuan perpajakan, serta keyakinan wajib pajak terhadap ketaatan wajib pajak individu, mengingat hasil studi terdahulu memperlihatkan

temuan yang masih beragam terkait keterkaitan antar variabel tersebut. Sehubungan dengan hal tersebut, tujuan kajian ini ialah:

1. Untuk menganalisis pengaruh digitalisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis pengaruh tingkat kepercayaan wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menganalisis peran kepercayaan wajib pajak dalam keterkaitan antara digitalisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

### **1.3.2. Kegunaan**

Berdasarkan tujuan di atas, maka manfaat yang dikehendaki kajian ini ialah:

#### **1) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terkhusus di sektor perpajakan, serta jadi rujukan untuk kajian berikutnya berkaitan dengan digitalisasi perpajakan, pengetahuan pajak, kepercayaan wajib pajak, dan kepatuhan wajib pajak.

#### **2) Manfaat Praktis**

##### **a) Bagi Peneliti**

Penelitian ini hendaknya bisa menambah pengetahuan serta pemahaman peneliti mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b) Bagi Otoritas Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat jadi bahan pertimbangan bagi otoritas pajak, khususnya pada KPP Pratama Semarang Tengah, merumuskan kebijakan yang tepat untuk melakukan peningkatan kepatuhan wajib pajak lewat penguatan digitalisasi perpajakan, peningkatan pengetahuan perpajakan, serta pembangunan kepercayaan wajib pajak.

c) Bagi Wajib Pajak

Penelitian ini hendaknya bisa memberi pemahaman kepada wajib pajak mengenai pentingnya kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pajak serta aspek-aspek yang mempengaruhinya.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bermaksud untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian, terbagi dalam lima bab diantaranya:

##### **BAB I Pendahuluan**

Terdapat beberapa unsur dibahas yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan, serta sistematika penulisan. Latar belakang memaparkan konteks dan urgensi masalah penelitian. Untuk memastikan temuan yang akurat serta bisa diukur, pertanyaan kajian dikembangkan sebagai

fokus serta cakupan studi yang dapat dijadikan rumusan masalah. Tujuan serta kegunaan memaparkan apa yang akan dicapai dalam kajian, terutama dalam menganalisis korelasi antara variabel yang diteliti. Sistematika penulisan menyajikan susunan serta alur penulisan secara ringkas dan terstruktur.

## **BAB II Tinjauan Pustaka**

Bab ini membahas mengenai teori yang melandasi kajian ini, kajian sebelumnya serta kerangka konseptual dan hipotesis. Landasan teori berfokus pada konsep serta prinsip yang jadi dasar pemikiran pada kajian, yang dipakai untuk merumuskan hipotesis. Kajian terdahulu bisa dipakai untuk mengidentifikasi celah kajian yang bisa dikembangkan pada kajian ini. Kerangka konseptual serta hipotesis ialah bagian yang menghubungkan ide serta konsep dalam bentuk model analisis yang logis dan terukur.

## **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini memuat penjelasan mengenai populasi dan sampel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data. Metode kajian dipilih untuk menentukan variabel yang diteliti, alat ukur yang dipakai, serta jenis kajian yang sesuai dengan rumusan masalah. Populasi pada kajian ialah seluruh objek yang punya karakteristik yang relevan dengan tujuan kajian, sedangkan sampel ialah bagian dari populasi mewakili karakteristik tersebut. Definisi operasional variabel yang dipakai sendiri dari data primer dan data sekunder yang didapat lewat teknik pengumpulan data tertentu. Selanjutnya, analisis data

dilaksanakan memakai metode statistik untuk menguji hipotesis dan mengetahui korelasi antar variabel.

#### **BAB IV Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, statistika deskriptif, hasil analisis data dan interpretasi hasil serta pembahasan. Kajian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik objek kajian secara numerik. Hasil analisis data disajikan secara objektif untuk menghindari bias. Selanjutnya, dilaksanakan pembahasan dengan menginterpretasikan hasil kajian berlandaskan tingkat signifikansi statistik guna memahami korelasi antar variabel serta menarik kesimpulan yang relevan. Pada bagian pembahasan juga dikaji kesesuaian ataupun perbedaan temuan kajian dengan hasil kajian terdahulu.

#### **BAB V Penutup**

Bab ini memuat kesimpulan, keterbatasan kajian dan saran kepada pihak terkait, serta implikasi mengenai hasil kajian yang sudah dilaksanakan. Kesimpulan merangkum temuan utama kajian yang sudah didapat. Keterbatasan kajian diuraikan untuk memberi gambaran mengenai ruang lingkup kajian sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi kajian di masa mendatang. Selain itu, bab ini juga memaparkan implikasi hasil kajian hingga bisa dipakai banyak pihak yang berkepentingan.