

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pajak merupakan sumber pendapatan negara terbesar bagi Indonesia. Pendapatan ini yang kemudian digunakan untuk membiayai pengeluaran negara, seperti pembangunan, pembayaran utang negara, hingga menjalankan program-program pemerintah yang manfaatnya diterima oleh masyarakat. Menurut data Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah) yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik penerimaan pajak pada tahun 2021 telah menyumbang 76,95% dari total penerimaan negara keseluruhan. Keberadaan pajak jelas sangat penting karena digunakan untuk menggerakkan roda perekonomian negara.

Pajak memiliki sifat mengikat yang didasarkan oleh undang-undang dimana keikutsertaan masyarakat dalam berkontribusi melalui pajak telah dijelaskan bahwa hal tersebut tidak memperoleh balas jasa secara langsung namun dialokasikan untuk kegiatan kenegaraan. Selain itu, pemungutan pajak menjadi pengabdian wajib pajak guna ikut serta bersama menjalankan kewajiban perpajakan untuk membiayai kepentingan umum yang akhirnya memberikan kesejahteraan bagi masyarakat dan pembangunan nasional.

Wajib pajak yang tidak mematuhi aturan perpajakan mengakibatkan kurangnya penerimaan negara. Ketika pendapatan yang diterima berupa pajak berkurang, maka pembangunan di negara akan terhambat. Berbagai upaya telah dilakukan untuk memberikan kesadaran para wajib pajak agar dapat patuh

membayar pajak. Saat ini pemerintah telah menerapkan tax amnesty dengan tujuan agar para wajib pajak mau membayar pajak di dalam negeri. Patuh membayar pajak dapat ditunjukkan dengan perilaku memenuhi kewajiban perpajakan sebagai kontribusi terhadap pembangunan negara yang harapannya dapat dipenuhi dan diberikan secara sukarela.

Sistem pemungutan pajak menggunakan *self assessment system* mulai diberlakukan pada 1 Januari 1984 dengan berdasarkan pada UU No. 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. *Self assessment system* merupakan sistem pemungutan pajak yang menjadikan masyarakat dapat menghitung, menyetorkan, dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang yang dibayarkan. Sistem ini mengharuskan masyarakat untuk turut berpartisipasi pada negara secara mandiri untuk pemenuhan kewajiban perpajakannya. Tingkat pemahaman dan kepatuhan pajak yang tinggi adalah aspek paling penting dalam penerapan sistem self assessment. Pemahaman mengenai aturan perpajakan dan bagaimana sanksinya harus dipahami oleh wajib pajak secara benar dalam implementasi sistem self assessment, namun wajib pajak memiliki keterbatasan dalam memahami aturan hukum dan tata cara perpajakan dan wajib pajak juga memiliki keterbatasan dalam memahami aturan perpajakan yang dinilai rumit. Persepsi inilah yang masih ada dalam benak masyarakat dan menjadi alasan enggan membayar pajak.

Dalam hal penyampaian surat pemberitahuan tahunan, kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih di bawah target. Realisasi SPT pada tahun 2017 sampai dengan 2021 baik WP Badan, WP OP Non Karyawan, maupun WP OP

Karyawan setiap tahunnya masih terjadi selisih yang besar antara wajib SPT dan realisasi SPT.

**Tabel 1. 1**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahun 2017-2020**

<b>Uraian</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>Wajib Pajak Terdaftar</b>				
<b>Wajib SPT</b>	19.006.794	18.334.683	17.653.046	16.598.887
a. Badan	1.482.500	1.472.217	1.451.512	1.188.488
b. Orang Pribadi Karyawan	14.172.999	13.819.918	13.748.881	13.446.068
c. Orang Pribadi Non Karyawan	3.351.295	3.042.548	2.452.653	1.964.331
<b>SPT Tahunan PPh</b>	14.755.255	13.394.502	12.551.448	12.047.967
a. Badan	891.877	963.814	854.354	774.188
b. Orang Pribadi Karyawan	12.105.833	10.120.426	9.875.321	10.065.056
c. Orang Pribadi Non Karyawan	1.757.545	230.262	1.821.769	1.208.723
<b>Rasio Kepatuhan</b>	77,63%	73,06%	71,10%	72,58%
a. Badan	60,16%	65,74%	58,86%	65,14%
b. Orang Pribadi Karyawan	85,41%	73,23%	71,83%	74,86%
c. Orang Pribadi Non Karyawan	52,44%	75,93%	74,82%	61,53%

Sumber : Laporan Tahunan DJP 2020

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa realisasi SPT pada tahun 2017 sampai dengan 2021 baik WP Badan, WP OP Non Karyawan, maupun WP OP Karyawan setiap tahunnya masih terjadi selisih yang besar antara wajib SPT dan realisasi SPT. Dimana selisih tersebut memiliki sifat yang fluktuatif dan cenderung mengalami penurunan. Artinya jika ditinjau secara keseluruhan melalui selisih realisasi SPT dan wajib SPT, kepatuhan formal Wajib Pajak setiap tahunnya selalu mengalami perkembangan. Meskipun demikian, data diatas menggambarkan bahwa masih banyak wajib pajak yang enggan melaporkan SPT nya untuk menaati aturan perpajakan.

Menurut laporan OECD yang dipublikasikan pada laporan *Revenue Statistics in Asia Pasific 2022*, rasio pajak Indonesia menjadi sorotan karena berada jauh di bawah rata-rata rasio pajak negara lain yang tergabung dalam OECD (*Organization of Economic Co-operation and Development*). Pada tahun 2020 rasio pajak Indonesia yang tercatat pada OECD adalah sebesar 10,1%, sedangkan rata-rata rasio pajak terhadap PDB di 28 negara Asia dan Pasifik yang tercakup dalam laporan ini adalah 19,1%. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai 3 negaraterendah rasio penerimaan pajak diatas negara Bhutan dan Laos. Menurut ekonom senior OECD, Andrea Goldstein yang dikutip dari CNN Indonesia (2021) permasalahan di Indonesia cukup serius karena rasio pajaknya lebih rendah dibandingkan sesama negara berkembang lainnya. Rendahnya rasio pajak di Indonesia menunjukkan masih minimnya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban *self-assessment* nya atau dengan kata lain rendahnya tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Ini adalah permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia saat ini, karena proporsi pajak yang masih rendah dibandingkan dengan negara-negara tetangga dan rata-rata global.

Hal itu menimbulkan fenomena, karena bagi wajib pajak yang tidak patuh atau melanggar peraturan perundang-undangan perpajakan akan dikenakan sanksi. Bagi wajib pajak yang tidak patuh dalam penyampaian SPT akan dikenakan sanksi administrasi berupa denda sebagaimana telah diatur dalam pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP).

Dengan banyaknya jumlah wajib pajak yang tidak menyetorkan SPT, maka mereka sadar atau tidak sadar akan dikenai sanksi perpajakan.

Mangoting (2013) menjelaskan bahwa kepatuhan pajak yaitu kemampuan dan kemauan masyarakat yang wajib membayar pajak untuk mematuhi undang-undang perpajakan, menyatakan pendapatan yang benar di setiap tahun, dan bayar jumlah pajak tepat waktu. Sementara itu, Pratama (2017) mengungkapkan kepatuhan bagi yang memiliki kewajiban membayar pajak merupakan kesediaan dalam rangka melaksanakan kewajiban perpajakan mereka tanpa perlu mengadakan proses pemeriksaan, investigasi secara cermat, teguran, ataupun ancaman serta menerapkan sanksi hukum ataupun administrasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Upaya pencapaian tujuan pajak tidak selalu lancar karena dipengaruhi oleh kesadaran, pengetahuan, dan pendidikan dalam menaati kewajiban perpajakannya (Youngky Aziz Purnady:2020). Kenyataannya, wajib pajak memiliki kecenderungan dapat meloloskan diri dari kewajibannya membayar pajak bahkan hingga tindakan melawan pajak. Menurut peraturan Menteri Keuangan Nomor 74/PMK.03/2012 bahwa tolok ukur seseorang dikatakan patuh pada pajak adalah “tepat waktu dalam menyampaikan SPT, dan tidak mempunyai tunggakan pajak terutang untuk semua jenis pajak, kecuali sudah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak”. Kepatuhan wajib pajak merupakan manifestasi dari tingkat kedisiplinan para wajib pajak dalam memenuhi semua tanggung jawab perpajakan mereka, memanfaatkan hak-hak perpajakan yang dimiliki, dan melaporkan jumlah

pajak yang harus dibayarkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (Dyan & Venusita:2013).

Salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam masyarakat adalah pengetahuan perpajakan. Menurut Ibrahim et al. (2015), pengetahuan perpajakan mencakup tingkat sensitivitas dan kesadaran wajib pajak terhadap undang-undang perpajakan. Beberapa penelitian terkait kepatuhan pembayaran pajak juga menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Rodríguez (2018) menyimpulkan bahwa pengetahuan yang baik mengenai peraturan pajak dapat berdampak positif pada kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut hasil penelitian Dyan & Venusita (2013), pengetahuan perpajakan juga dapat membangkitkan inisiatif para wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran pajak. Pengetahuan perpajakan juga meningkatkan pemahaman para wajib pajak tentang peraturan-peraturan perpajakan, meningkatkan kesadaran terhadap aturan-aturan tersebut, serta mempengaruhi persepsi mereka terhadap efektivitas mekanisme perpajakan. Selain itu, pengetahuan perpajakan juga mempengaruhi kualitas pelaporan dari wajib pajak dan kesiapan mereka dalam melaksanakan proses pembayaran pajak. Le et al. (2020) dan Pratama (2017) memperoleh hasil temuan bahwa kepatuhan untuk membayar pajak mampu dipengaruhi oleh faktor pengetahuan pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saad (2014) menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pajak warga negara di Selandia Baru dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan pajak mereka. Dalam penelitian tersebut, ditemukan

bahwa masyarakat memiliki pengetahuan pajak yang rendah karena kompleksitas aturan-aturan perpajakan yang ada di negara tersebut, yang pada akhirnya menyebabkan kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak.

Terdapat perbedaan dalam hasil penelitian terkait pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan membayar pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Areo et al. (2020) menyoroti bahwa ada gap dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan dalam proses pembayaran pajak oleh pelaku usaha kecil dan menengah. Pelaku usaha tidak hanya menghadapi kesulitan dalam memahami hukum pajak, tetapi juga menunjukkan tingkat pengetahuan yang rendah mengenai tarif pajak dan konsep dasar perpajakan. Selain faktor pengetahuan perpajakan, tingkat pengetahuan juga memiliki pengaruh terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak.

Tingkat pengetahuan seseorang yang lebih tinggi, pada umumnya memiliki kesadaran yang tinggi terhadap kepatuhan membayar pajak. Dengan pengetahuan yang tinggi dapat menjadikan seseorang kaya akan informasi terutama tentang pajak dan banyak mempelajari seluk beluk pajak. Le et al. (2020) menemukan bahwa yang bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam pemenuhan tanggung jawab perpajakan ialah wawasan wajib pajak mengenai pajak itu sendiri. Namun, ada hasil penelitian lain yang menyebutkan bahwa derajat pengetahuan tidak dapat mempengaruhi kepatuhan seseorang membayar pajak.

Berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat. Menurut Setiyoningrum (2014), sosialisasi perpajakan merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh Ditjen Pajak untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat, terutama kepada Wajib Pajak, agar mereka dapat mengetahui segala hal mengenai peraturan dan prosedur perpajakan melalui metode yang tepat. Pengetahuan masyarakat umum tentang pajak diperoleh dari upaya pemerintah sendiri yang secara terus-menerus memberikan informasi tentang perpajakan, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat pembayaran pajak (Purba, 2016).

Selain *self assessment*, strategi pemerintah dalam menekan angka ketidakpatuhan wajib pajak adalah dengan menerapkan sanksi perpajakan. Sanksi perpajakan akan dikenai bagi seluruh wajib pajak yang tidak taat undang-undang perpajakan. Sanksi perpajakan terbagi menjadi 2, yaitu sanksi administratif dan sanksi pidana. Wajib pajak yang melanggar dapat berupa denda, bunga, dan kenaikan pajak terutang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dilakukan disebut sanksi administratif. Sedangkan sanksi pidana berupa denda pidana, pidana kurungan dan pidana penjara dikenakan sesuai dengan tindak pelanggaran dan tindak kejahatan yang dilakukan wajib pajak terkait.

Menurut Pranata (2015), kualitas pelayanan dan penerapan sanksi perpajakan memiliki dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti jika kualitas pelayanan dan sanksi diterapkan dengan baik, kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Temuan penelitian Susmita (2016) juga



menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2019) juga menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Pendapat serupa juga diungkapkan oleh Agustini (2019), sanksi pajak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Meskipun demikian, terdapat penelitian yang menyimpulkan sebaliknya. Patmasari (2016) menyatakan bahwa sanksi perpajakan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Temuan ini didukung oleh penelitian Muhamad (2019) yang menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini difokuskan pada aspek perpajakan individu di Indonesia, khususnya pajak penghasilan, yang merupakan salah satu jenis pajak yang diterapkan di negara tersebut. Pajak penghasilan di Indonesia diatur dengan menggunakan sistem *self-assessment*, di mana terdapat dua jenis wajib pajak individu, yaitu wiraswasta dan karyawan. Wajib pajak individu yang merupakan wiraswasta bertanggung jawab untuk menghitung jumlah pajak yang harus mereka bayar dan melaporkannya kepada kantor pajak. Sebaliknya, bagi karyawan, pajak penghasilan dihitung dan dipotong langsung oleh pemberi kerja dari gaji atau upah mereka menggunakan sistem pemotongan pajak dan mereka wajib melaporkan pajak tahunan mereka ke negara atas penghasilan mereka dari karyawan dan penghasilan lain yang tidak sehubungan dengan pekerjaan sebagai karyawan.

Namun demikian, seringkali karyawan juga memperoleh penghasilan tambahan dari usaha pribadi mereka selain dari gaji atau upah yang mereka terima. Oleh karena itu, penting bagi semua karyawan untuk melaporkan pendapatan yang diterima dari pemberi kerja mereka, serta pendapatan tambahan yang mereka peroleh, guna menghitung total pajak penghasilan yang harus mereka bayarkan. Namun, karena kurangnya pelaporan dari pihak ketiga yang dapat mendeteksi pendapatan tambahan dari kegiatan bisnis tersebut, terdapat risiko bahwa wajib pajak tidak melaporkan seluruh pendapatannya dalam Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) mereka. Oleh karena itu, integritas dan kesadaran untuk membayar pajak dengan jujur sangat penting dalam proses pengumpulan pajak individu.

Bank Jateng merupakan bank milik pemerintah yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dimana karyawan di sektor keuangan ini seharusnya memiliki pemahaman yang lebih baik tentang peraturan perpajakan dan kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Sebagai karyawan bank, mereka memiliki akses dan keterlibatan langsung dalam transaksi keuangan dan perbankan, termasuk penghasilan yang diterima melalui gaji dan tunjangan lainnya. Hal ini membuat para pegawai memiliki potensi untuk memiliki sumber pendapatan tambahan atau aset yang dapat memengaruhi kewajiban perpajakan mereka. Berdasarkan data primer yang peneliti dapatkan dari pegawai Bank Jateng, setiap pada waktu penyampaian SPT tahunan masih ada karyawan yang tidak menyampaikan SPT tahunan tersebut yang selanjutnya mendapatkan teguran dari divisi *Human Capital*

meskipun jumlahnya tidak banyak. Pegawai bank dianggap sebagai kelompok yang memiliki kualitas dan kepatuhan yang tinggi karena mereka bekerja di sektor keuangan yang diatur secara ketat. Oleh karena itu, mengamati kepatuhan pajak pegawai Bank Jateng dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan pajak. Penelitian ini dapat menggali data dan informasi terkait dengan kepatuhan pajak pegawai bank tersebut, serta menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepatuhan atau penghindaran pajak di kalangan mereka.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian serta fenomena sebelumnya yang menjelaskan adanya kajian empiris dan gap empiris, maka peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian untuk menguji pengaruh antara pengetahuan pajak, pengaruh sanksi pajak, dan pengaruh sosialisasi wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak pribadi. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada penggabungan pengetahuan, sanksi pajak, dan sosialisasi perpajakan sebagai variabel independen. Penyesuaian penggunaan indikator dalam penelitian dengan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Perolehan hasil penelitian ini juga mengungkap *gap theory* antar penelitian sebelumnya yang diperoleh di Indonesia ataupun di luar negeri.

Keberhasilan dalam mengumpulkan pajak secara efektif menjadi isu krusial dalam konteks keuangan pemerintah, mengingat pajak merupakan komponen yang signifikan dalam pendapatan pemerintah. Dengan menganalisis fenomena yang telah dipaparkan maka peneliti akan mengkaji ulang bagaimana pengaruh pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi

pajak pada pegawai di Bank Jateng Kantor Pusat yang telah masuk kriteria sebagai wajib pajak dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak, dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan (Studi pada Wajib Pajak Orang Pribadi yang Berprofesi Sebagai Pegawai di Bank Jateng)”**

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, masalah dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap sikap kepatuhan membayar pajak pada Pegawai Bank Jateng?
2. Apakah sanksi pajak berpengaruh pada sikap kepatuhan wajib pajak Pegawai Bank Jateng?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh pada sikap kepatuhan wajib pajak di Pegawai Bank Jateng?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji pengaruh pengetahuan pajak terhadap sikap kepatuhan wajib pajak di Pegawai Bank Jateng.
2. Untuk menguji pengaruh sanksi pajak terhadap sikap kepatuhan wajib pajak di Pegawai Bank Jateng.
3. Untuk menguji pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap sikap kepatuhan wajib pajak di Pegawai Bank Jateng.

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak dan sebagai bahan pertimbangan akademik bahwa pentingnya pengetahuan pajak bagi semua masyarakat Indonesia sehingga harapannya pengetahuan pajak dapat masuk dalam kurikulum wajib perguruan tinggi. Selain itu juga menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

#### 2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan.
- b. Untuk menambah koleksi pengetahuan mahasiswa lain serta sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.
- c. Sebagai penerapan ilmu dan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan yang ada di lapangan.

### 3. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui kesadaran wajib pajak, pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, sanksi pajak, dan upaya pelayanan fiskus dalam sosialisasi yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terutama wajib pajak orang pribadi.

#### **1.3.3 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi dalam lima bagian. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan penelitian. Berikut uraian dari penelitian.

##### **BABI: PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar penelitian mengenai kondisi ratio pajak Indonesia dibanding global, ratio penerimaan SPT yang dilaporkan wajib pajak orang pribadi, pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak, dan sosialisasi pajak. Selanjutnya menjelaskan tentang rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teoridalam analisis penelitian, serta terdapat pembahasan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam bab ini juga berisi kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

##### **BAB III: METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian seperti penjelasan variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

#### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang deskripsi objek yang terdapat dalam penelitian, analisis kumulatif, interpretasi hasil, serta argumentasi yang terdapat dalam hasil penelitian.

#### **BAB V: PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan, keterbatasan serta saran yang terdapat dalam penelitian.