

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak adalah sumber terbesar penerimaan negara pada anggaran pendapatan dan pengeluaran belanja negara (APBN). Hasil pungutan pajak digunakan untuk mendanai kebutuhan negara dalam kegiatan pemerintah yang dipergunakan untuk meningkatkan sarana dan prasarana publik (Winasari, 2020). Dari pemerintah pusat hingga pemerintahan daerah pajak masih menjadi sumber utama belanja pemerintah. Dengan berlaku otonomi pada setiap daerah, maka pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengatur dan menjalankan aturan penerimaan dan pengeluaran. Penerimaan dari pajak daerah dapat dilihat pada Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang merupakan salah satu dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Sedangkan berdasarkan UU no 28 tahun 2019, pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan dan juga penguasaan kendaraan bermotor. Penerimaan terbesar PAD sangat dipengaruhi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor.

Pajak merupakan kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh pribadi atau badan yang sifatnya memaksa berdasarkan Undang-undang dan tidak mendapatkan imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan negara dengan tujuan sebagai kepentingan kesejahteraan atau memakmurkan rakyat (Mindan dan Ardini, 2022). Dengan demikian, pajak merupakan bagian dari kewajiban hukum tetapi juga merupakan alat penting

untuk mencapai visi pembangunan. Peran pajak juga sangat penting dalam pembangunan masyarakat yang adil, sejahtera, serta berkelanjutan. Dan juga sebagai pendukung berbagai lapisan masyarakat untuk kehidupan yang lebih baik lagi. Oleh sebab itu, perlu untuk lebih meningkatkan kepatuhan kepada wajib pajak, meminimalisir penghindaran, dan memaksimalkan potensi pendapatan pajak.

Pengertian dari wajib pajak adalah orang pribadi atau badan yang harus memenuhi kewajibannya memenuhi pemungutan dan pemotongan pajak, sesuai dengan ketentuan Undang-undang dan peraturan perpajakan yang berlaku saat ini. Sedangkan pengertian dari kepatuhan pajak merupakan tindakan dari wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya. Pada wajib pajak kendaraan kepatuhan wajib pajak meliputi pembayaran pajak tahunan, lima tahunan sampai dengan melaporkan dan membayar tunggakan pajak kendaraan bermotor. Kepatuhan juga menjadi kunci utama menghasilkan penerimaan pajak dalam suatu daerah, yang nantinya akan dimanfaatkan sesuai dengan pembangunan sosial dan kemaslahatan masyarakat disuatu daerah.

Ada dua fungsi pajak yaitu, fungsi *Budgetair* sebagai (sumber keuangan negara) dan yang kedua fungsi *Regularend* sebagai (pengatur). Fungsi *Budgetair* adalah salah satu yang menjadi sumber penerimaan pemerintah sebagai pendanaan dari pengeluaran pemerintah seperti pembangunan ataupun hal lainnya. Pemerintah berusaha untuk memaksimalkan penerimaan untuk kas negara. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan cara ekstensifikasi ataupun intensifikasi pemungutan pajak dengan penyempurnaan peraturan berbagai perpajakan. Fungsi *Regularend* adalah pajak sebagai alat pengatur dan pelaksana kebijakan pemerintah pada kegiatan sosial

dan ekonomi agar dapat mencapai tujuan dibidang keuangan. Sebagai salah satu contohnya, yaitu penerapan pajak yang digunakan sebagai pengatur pajak dikenakan pada kendaraan bermotor berdasarkan kapasitas mesin dan spesifikasi lainnya (Winasari, 2020).

Subjek kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau institusi yang memiliki kendaraan bermotor. Sedangkan objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atas kendaraan bermotor. Besarnya pajak kendaraan bermotor dihitung berdasarkan beberapa klasifikasi seperti, wajib pajak memiliki kendaraan bermotor yang pertama akan dikenakan tarif terendah dari 1% sampai 2%, untuk wajib pajak memiliki kendaraan bermotor yang lebih dari satu maka yang kedua dan seterusnya dapat dikenakan terkecil 2% dan yang paling besarnya adalah 10%, pada pajak kendaraan bermotor seperti kendaraan angkutan umum maupun pemadam kebakaran dan lainnya dikenakan tarif terendah 0,5% dan yang tertinggi 1%, sedangkan kendaraan bermotor seperti kendaraan besar atau alat berat akan dikenakan paling rendah 0,1% dan yang paling tinggi 2%. Pajak kendaraan bermotor akan dikenakan masa pajak setiap satu tahunan secara berturut-turut dihitung sejak terdaftarnya kendaraan bermotor tersebut dan pajaknya akan dibayar dimuka (Winasari, 2020).

Pemerintah daerah provinsi berusaha semaksimal mungkin meningkatkan pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan bermotor yang berkepemilikan orang pribadi maupun badan yang memiliki kendaraan roda dua maupun roda empat. Pajak kendaraan bermotor dapat dibayarkan melalui kantor Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT) ataupun melalui online. Kantor Samsat

Semarang I, Kantor Samsat Semarang II, dan Kantor Samsat Semarang III merupakan kantor yang bertugas untuk melakukan pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor untuk membayar pajak di Kota Semarang. Pada kenyataannya masih banyak masyarakat sebagai wajib pajak belum melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak. Faktor lain yang menyebabkan wajib pajak terlambat dalam membayar atau bahkan tidak membayar pajak adalah ketidak patuhan dari wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi hal yang penting, karena apabila wajib pajak tidak patuh maka akan timbul tindakan penghindaran pajak. Data capaian realisasi dari salah satu Kantor Samsat yang ada di Kota Semarang yaitu Samsat Semarang II sebagai berikut:

Tabel 1.1 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor

TAHUN	PAJAK KENDARAAN BERMOTOR		
	TARGET (Rp)	REALISASI (Rp)	%
2018	211.386.267.000	222.986.010.725	105,49
2019	242.550.000.000	244.844.852.475	100,49
2020	239.000.000.000	216.903.244.525	90,75
2021	284.350.000.000	247.369.521.000	99,61
2022	261.728.707.000	278.508.936.400	106.41
2023	282.938.496.000	271.343.003.000	95.93

Sumber : Samsat Semarang II

Berdasarkan dari Tabel 1 tersebut diatas dijelaskan bahwa dari tahun 2018 sampai 2023 meunjukkan bahwa capaian realisasi pajak kendaraan bermotor di salah

satu Kantor Samsat yang ada di Kota Semarang. Pada Samsat Semarang II belum semuanya tercapai sepenuhnya seperti pada tahun 2020 yang masih 90,75%, pada tahun 2021 capaian 99,61% , dan tahun 2023 capaian 95,93%, sedangkan pada tahun 2018, 2019, dan 2022 capaian sudah diatas 100% (seratus persen). Hal tersebut dapat disebabkan oleh kurang patuhnya wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian, pemerintah yaitu pihak yang berwajib diharapkan dapat terus berupaya meningkatkan para wajib pajak akan pentingnya membayar pajak agar tidak terjadi penurunan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Pengetahuan wajib pajak menjadi suatu informasi paling dasar bagi wajib pajak yang digunakan untuk bertindak, mengatur strategi pajak dan mengambil keputusan yang tepat dalam menerima hak dan juga melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak dalam menjalankan peraturan perpajakan. Dengan adanya pengetahuan wajib pajak maka dapat memberikan kemudahan wajib pajak kendaraan bermotor dalam membayar pajak hingga tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat (Winasari, 2020).

Kualitas pengetahuan yang semakin baik dapat memberikan sikap memenuhi kewajiban dengan baik melalui sistem perpajakan pada suatu negara yang akan dianggap adil. Berdasarkan pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh wajib pajak, bahwa pajak yang dibayarkan merupakan wujud dari gotong royong secara nasional untuk dapat menghimpun dana yang selanjutnya akan digunakan untuk kepentingan pembiayaan nasional dan pembangunan yang akan

dinikmati oleh seluruh masyarakat bahkan bagi wajib pajak itu sendiri (Rizal, 2019).

Masyarakat sebagai wajib pajak masih belum melaksanakan kewajibannya dalam membayar kewajiban perpajakan. Kepatuhan juga dapat dilihat dari kesungguhan dalam membayar dan melaporkan pajak. Faktor lain yang menyebabkan tidak patuhnya wajib pajak adalah ketidaktahuan atas pentingnya membayar pajak dan penggunaan hasil dari pungutan pajak. Pengetahuan pajak merupakan informasi pajak yang dapat digunakan oleh wajib pajak untuk menempuh arah strategi tertentu dengan melaksanakan hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak, dan apabila pengetahuan serta pemahaman perpajakan yang dimiliki wajib pajak semakin tinggi, maka akan mempermudah wajib pajak mengikuti dan menjalankan peraturan yang berkaitan dengan perpajakan (Arfamini dan Susanto, 2021).

Pemahaman dasar bagi wajib pajak mengenai tata cara yang berdasarkan undang-undang perpajakan yang baik dan benar dapat diperoleh dengan melalui pendidikan formal maupun informal yang dapat memberikan informasi untuk meningkatkan pengetahuan perpajakan. Pengetahuan wajib pajak merupakan suatu hal paling mendasar yang wajib diketahui (Winasari, 2020). Sebab semakin banyak pengetahuan perpajakan yang sudah didapat, maka akan mempengaruhi tingkat kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor dengan tepat sesuai masa pajaknya.

Pengetahuan pajak adalah kemampuan dari seseorang wajib pajak dalam memahami peraturan yang berkaitan dengan pajak, baik itu dari tarif pajak berdasarkan undang-undang yang berlaku maupun manfaat yang didapat dari pajak (Winasari, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Mindan, 2022) bahwa pengetahuan pajak dapat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Hal itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dewi dkk., 2020) yang menjelaskan bahwa variabel pengetahuan pajak berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan suatu layanan yang diberikan. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau oleh wajib pajak sesuai dengan yang diinginkan maka kualitas pelayanan yang diterima melampaui harapan dari wajib pajak itu sendiri dipersepsikan baik dan juga memuaskan. Saat ini muncul paradigma baru dimasyarakat yaitu adalah akuntabilitas pelayanan publik atas keinginan masyarakat akan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Contoh indikator akuntabilitas pelayanan publik yaitu fasilitas fisik yang berhubungan dengan daya tarik fasilitas fisik yang ada seperti fasilitas dan perlengkapan material yang digunakan kantor Samsat, keinginan dan kesiapan para pegawai Samsat untuk membantu para wajib pajak dan merespon permintaan wajib pajak serta membantu informasi kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan dengan baik, komitmen dalam merealisasikan konsep yang berorientasi kepada wajib pajak dengan menerapkan standar kualitas kinerja

pelayanan yang memberikan contoh perilaku teladan kepada wajib pajak pada saat pembayarakan pajak (Aswati dkk., 2018).

Berdasarkan PP nomor 71 Tahun 2010 menerangkan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Akuntabilitas berhubungan dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada kekeuasaan yang lebih tinggi dalam birokrasi. Para manajer publik diharapkan bisa melakukan perubahan dari sebuah ketaatan pasif menjadi yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan harapan publik. Akuntabilitas publik merupakan kewajiban dari pihak pemegang amanah (*agent*) untuk dapat memberikan pertanggungjawaban, menyajikan melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang telah menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki kewenangan atas pertanggungjawaban tersebut (Kushartiningsih dan Riharjo, 2021)

Akuntabilitas pelayanan publik adalah bagian dari kemampuan dalam melayani wajib pajak untuk memenuhi segala kebutuhan dan keperluan secara transparan serta terbuka. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan penuh tanggung jawan, baik kepada publik yang menerima pelayanan maupun atasan dari pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah (Nadia, 2019). Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Eva dkk., 2023) akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Alasan tidak berpengaruh adalah ketidak percayanya masyarakat atas petugas pajak, keterangan ini diungkapkan langsung dari Dirjen Pajak. Hasil penelitian tersebut bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jati (2018) yang menyatakan akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan didalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010, transparansi memberikan informasi atas keuangan yang terbuka serta jujur untuk masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka atas pertanggungjawaban pemerintah dalam mengelola sumber daya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Transparansi memiliki tiga aspek kritis yaitu kebijakan terbuka pada pengawasan, akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, dan berlakunya prinsip *check and balance* (lembaga eksekutif dan legislatif) (Kushartiningsih dan Riharjo, 2021).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sebagai salah satu instansi pemerintah harus mengikuti perubahan orientasi tersebut untuk memperbaiki citra dan juga kualitas pelayanan. Jika digambarkan dalam fenomena yang terjadi hingga saat ini yaitu wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Seperti contohnya keluhan-keluhan di Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT), diantaranya harus menunggu diruang tunggu Samsat dan mereka harus rela antri, keluhan perbedaan tarif yang kurang disosialisasikan terlebih dahulu kepada wajib pajak, dan kurangnya loket pelayanan yang mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama. Upaya untuk lebih

mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah sudah menjalankan beberapa strategi yang dilakukan salah satunya adalah e-samsat (Elektronik sistem administrasi manunggal satu atap). Seiring dengan era revolusi industri ini internet telah menjadi bagian penting yang berperan dalam penyebaran berbagai informasi dan administrasi pajak kendaraan bermotor. Dengan mengandalkan sistem layanan e-samsat diespektasikan subjek pajak bisa lebih termotivasi untuk pajak karena kemudahan sistem pembayaran secara daring lewat media elektronik sehingga nantinya perolehan pajak kendaraan bermotor sebuah wilayah bisa bertambah (Winasari, 2020). Layanan e-samsat merupakan salah satu sarana penyetoran pajak secara daring yang bisa dilakukan melalui ATM bank maupun online banking yang sudah ditetapkan dari samsat tertentu. E-Samsat itu adalah usaha yang dilakukan oleh Koorlantas Polri mauoun lemabaga terkait demi memaksimalkan tingkatan ketaatan serta mempermudah subjek pajak untuk menyetorkan pajak yang ditanggung. Dari permasalahan diatas peran petugas seharusnya lebih ditingkatkan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat lebih mengerti akan kemudahan yang diberikan. Saat ini masih banyak masyarakat yang lebih memilih membayar pajak kendaraan beermotor secara langsung melalui loket karena dianggap lebih jelas dan jika terjadi kesalahan merupakan tanggung jawab dari petugas pelayanan ataupun kualitas internet dari wajib pajak itu sendiri yang masih belum mendukung (Yuniar, 2018).

Pihak yang terkait dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di Jawa tengah adalah Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) sebagai pengelola pendapatan, dilaksanakan di Kantor Administrasi Satu Atap (SAMSAT) melibatkan tiga

instansi pemerintahan, yaitu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, dan PT. Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Upaya Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan memanfaatkan modernisasi administrasi pembayaran pajak kendaraan. e-samsat memungkinkan penyetoran pajak secara online dengan pembayaran melalui di seluruh Indonesia. Dalam penggunaan e-samsat, pemahaman internet yang baik menjadi salah satu kunci meningkatkan minat dan kepatuhan wajib pajak dalam menggunakan aplikasi tersebut, sehingga pembayaran pajak kendaraan dapat dilakukan dengan mudah dan tepat waktu masa pajaknya (Yuniar, 2018).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Novia Herawati (2022) program e-samsat yang dijalankan pemerintah berdampak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sistem Administrasi Perpajakan Modern dapat mempersingkat waktu pelayanan, persyaratan dan prosedur yang diberikan sudah cukup jelas bagi yang bisa memahami penggunaan aplikasi tersebut. Akan tetap berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh (Hartati, 2020) yang menyatakan bahwa e-samsat tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut disebabkan wajib pajak lebih memilih pelayanan secara Samsat Offline karna kurangnya pemahaman internet yang dimiliki.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti hendak melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul :

“PENGARUH PENGETAHUAN PAJAK, AKUNTABILITAS
PELAYANAN PUBLIK DAN PENERAPAN E-SAMSAT TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK”

1.2 Perumusan Masalah

Pada latar belakang masalah di uraikan mengenai tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor terbilang rendah. Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan penelitian ini adalah bagaimana dapat meningkatnya kepatuhan wajib pajak melalui tingkat pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan, serta penerapan e-Samsat.

Mengacu pada uraian diatas maka pertanyaan penelitian pada wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah terdapat pengaruh akuntabilitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah terdapat pengaruh Penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

Dengan rumusan masalah ini penelitian akan fokus untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari variabel pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik, dan penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun tujuan khususnya adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pemahaman wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor
2. Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak
3. Untuk mengetahui penerapan e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor

Dengan mencapai tujuan-tujuan ini, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

1.3.2 Manfaat Penelitian

- Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya, sehingga menambah kajian ilmu pengetahuan apa saja yang dapat menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak dan terutama dapat menambah variabel-variabel lain yang berkaitan dengan pengaruh terjadinya ketidakpatuhan wajib pajak.

- Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menggunakan apa yang mereka pelajari di kuliah. Penulis dapat menambah analisis dan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan, akuntabilitas pelayanan dan penerapan e-SAMSAT terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Bagi Samsat

Dengan melakukan penelitian mengenai dampak pengetahuan, akuntabilitas pelayanan publik dan penerapan e-samsat terhadap pajak kendaraan bermotor, diharapkan Samsat Semarang II dapat menjadikan hal tersebut sebagai kriteria evaluasi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (WPKB). Serta Samsat dapat merancang strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran akan kewajiban perpajakan dan mendorong kepatuhan.

3. Bagi Wajib Pajak

Dengan melakukan penelitian mengenai pengaruh pengetahuan pajak, akuntabilitas pelayanan publik dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan wajib pajak semakin mengetahui pentingnya membayar pajak.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memahami serangkaian masalah secara keseluruhan dan memudahkan penulisan, berikut ini akan diuraikan secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini memuat penjelasan terkait latar belakang penelitian, rumusan masalah pada penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini memuat penjelasan terkait landasan teori, uraian hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat penjelasan terkait variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Pada bab ini memberikan penjelasan tentang hasil pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, proses pengujian hipotesis, dan kemudian menjelaskan temuan-temuan yang dihasilkan dari analisis data serta memberikan penjelasan tentang temuan tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini memuat simpulan, keterbatasan dan saran terhadap penelitian yang telah dilakukan.