

BAB I

PEDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban warga negara. Membayar pajak merupakan kewajiban warga negara. Pajak merupakan salah satu wujud peran serta warga negara dalam membangun negara dan membantu perekonomian negara. Dengan membayar pajak warga negara akan mempunyai rasa tanggung jawab dan meningkatkan kesadaran masyarakat.

Perkembangan suatu negara juga dapat diukur dari kemandirian negara tersebut dalam melaksanakan dan membiayai pembangunan sendiri. Dalam membiayai pembangunan, pajak mempunyai kontribusi besar terhadap penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dana yang terdapat dalam APBN merupakan penerimaan negara baik dari penerimaan pajak, penerimaan bukan pajak ataupun penerimaan dari luar negeri. Dalam hal ini unsur yang sangat berpotensi dan berkontribusi ialah pajak. Pajak bisa disebut iuran rakyat kepada pemerintah tanpa mendapat imbalan secara langsung. Bisa di katakan bagi Indonesia, bahwa pajak merupakan penerimaan negara yang paling besar dalam unsur APBN dibanding dari penerimaan lainnya. Untuk itu pemerintah selalu berupaya melakukan optimalisasi dibidang penerimaan pajak (Renova Manalu,2022). Dalam sejarahnya, pada tahun 1984 Indonesia menganut sistem pajak *self assessment system* dimana sistem ini di ubah dari *official assessment system* yang artinya pemungutan bukan sepenuhnya

dilakukan oleh pemerintah namun pemerintah memberikan kepercayaan guna mengkalkulasi, memperhitungkan, membayar, serta melapor besarnya pajak yang terutang selaras bersama waktu yang sudah ditetapkan di aturan perundangan perpajakan. Dalam hal ini, Direktorat Jendral Pajak (DJP) diwajibkan untuk bertanggung jawab dalam hal pelayanan, pengawasan, pembinaan, dan penerapan sanksi pajak. Hal ini upaya yang dilakukan oleh fiskus untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pada isi informasi APBN 2021 tertulis bahwa pendapatan negara dari sektor perpajakan mencapai 1.444,5 T, pendapatan dari sektor bukan pajak 298,2 T dan pendapatan dari sektor hibah 0,9 T. Hal ini menyatakan bahwa pajak sumber yang paling besar dalam penerimaan negara.

Salah satu sumber penerimaan negara terbesar berasal dari penerimaan pajak penghasilan, penerimaan pajak penghasilan ini diharapkan bisa terus meningkat dengan seiring pertumbuhan ekonomi, pembangunan infrastruktur. Untuk itu pemerintah terus menyempurnakan, melakukan perubahan, dan penyederhanaan Undang-Undang perpajakan yang berlaku saat ini dan terus memberikan pelayanan perpajakan secara prima kepada masyarakat. Kebijakan ini yang di berlakukan pemerintah, bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya sehingga penerimaan pajak diharapkan dapat meningkat. Setiap wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan, maupun Bentuk Usaha Tetap (BUT) yang sudah memenuhi syarat subjektif dan objektif wajib membayar atau menyetorkan pajaknya ke kas negara sebagaimana yang

sudah di atur di dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar di negara Indonesia. Bahkan menurut pemerintah pendapatan dari pajak menjadi kunci keberhasilan dalam pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Ada tiga jenis sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu *official system*, *self assesment system*, dan *withholding system*. *Official system* yaitu jumlah pajak yang ditetapkan oleh pemerintah dan harus dibayarkan oleh wajib pajak, sedangkan *self assesment system* yaitu sebuah sistem yang digunakan oleh wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan wajib pajak yang terhutang dengan sistem prosedur diawali dengan daftar, lapor, kemudian membayar pajak ke petugas dan petugas akan mencetak Surat Tanda Terima Setoran (STTS), lalu *withholding system* yaitu melakukan perhitungan, pemotongan, pemungutan, dan menyetorkan pajak yang dipungutnya yang dilakukan oleh pihak ketiga. Dengan demikian pentingnya upaya pemerintah dalam mengelola pajak menjadi sebuah prioritas (Sakinah, 2018).

Menurut Rahayu (2018) kepatuhan wajib pajak merupakan suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan wajib pajak yang tercermin dalam situasi a) Wajib pajak paham mengenai ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan; b) Mengisi formulir perpajakan secara lengkap dan jelas; c) Menghitung jumlah hutang pajak secara benar dan terinci; d) Membayar hutang pajak dengan tepat waktu. Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu kinerja wajib pajak yang diawasi oleh (DJP).

Tabel 1.1
Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan PPh Orang Pribadi Karyawan
2018-2022

Tahun	Wajib Pajak Terdaftar Wajib Pajak SPT	SPT Tahunan PPh	Rasio Kepatuhan (%)
2018	13.748.881	9.875.321	71,83
2019	13.819.918	10.120.426	73,23
2020	14.172.999	12.105.833	85,41
2021	13.279.644	13.110.613	98,73
2022	13.842.704	12.971.323	93,71

Sumber : Laporan Tahunan DJP 2022

Berdasarkan rincian tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah wajib pajak yang terdaftar setiap tahunnya tidak diimbangi dengan pelaporan SPT Tahunan PPh. Tabel diatas memang menjelaskan bahwa tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat dalam tiga tahun terakhir pada tahun 2019-2021, yaitu pada tahun 2020 naik sebanyak 12,18% dari 73,23% menjadi 85,41%, tahun 2021 naik sebanyak 13,3% menjadi 98,73% dan mengalami penurunan sebanyak 5,02% pada tahun 2022 menjadi 93,71%. Akan tetapi pada tahun 2022 mengalami penurunan dalam pelaporan SPT Tahunan. Pencapaian penerimaan pajak yang mana pajak diperoleh secara keseluruhan gabungan dari pajak dalam negeri dan pajak perdagangan internasional sesuai peraturan menteri keuangan. Berikut ini merupakan tabel data dari jumlah pencapaian target dan realisasi penerimaan pajak Penghasilan Orang Pribadi Tahun 2018-2022:

Tabel 1.2
Jumlah Pencapaian Target dan Realisasi Penerimaan Pajak PPh Orang
Pribadi Tahun 2018-2022

Tahun	Target (miliar Rp)	Realisasi (miliar Rp)	Pencapaian (%)
2018	164.932,93	134.910,23	81,80
2019	145.756,38	148.502,31	101,88
2020	134.592,46	139.351,27	103,54
2021	133.804,87	146.035,69	109,14
2022	161.331,86	172.657,57	107,02

Sumber: Laporan Tahunan DJP 2022

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa jumlah pencapaian meningkat dalam empat tahun terakhir pada tahun 2018-2021 dan mengalami penurunan pada tahun 2022 dari 109,14% menjadi 107,02%. Faktor yang menyebabkan turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dari tahun ke tahun dalam menyampaikan SPT Tahunan diakibatkan oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu karena rendahnya pendapatan wajib pajak sehingga penghasilannya dibawah penghasilan kena pajak (PKP) dan juga rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak serta kurangnya pengetahuan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam pelaporan SPT secara *offline* maupun online. Namun tetap saja belum memenuhi target yang ditentukan tercermin dari presentase rasio kepatuhan belum tercapai 100%. Hal ini mengakibatkan tingkat wajib pajak yang terdaftar apabila dibandingkan dengan penerimaan pajak masih perlu diperhatikan oleh pemerintah.

Fenomena kepatuhan pajak menjadi salah satu masalah yang sering terjadi di negara maju maupun Negara berkembang. Direktorat Jendral (Ditjen) Pajak Kementerian Keuangan (Kemenkeu) mencatat bahwa ada 11.277.713 surat pemberitahuan (SPT) Tahunan pajak penghasilan (PPh) tahun pajak 2020 yang telah dilaporkan. Dari total SPT Tahunan PPh tersebut berasal dari wajib pajak orang pribadi dan wajib pajak badan, yang dijelaskan secara rinci wajib pajak orang pribadi sebanyak 10.958.636 dan wajib pajak badan sebanyak 319.077. dari total pelaporan tersebut sebanyak 10.831.363 SPT Tahunan pajak tahun 2020 dilaporkan secara online melalui laman *e-filing*, sementara sisanya sebanyak 446.349 secara *offline* atau melapor melalui kantor pelayanan pajak (KPP). Namun, pencapaian tersebut dibawah target Ditjen Pajak yakni 15 juta SPT Tahunan 2020 yang melapor. Rasio kepatuhan yang ditargetnya Ditjen Pajak yaitu berada di level 80% dari total 19 juta wajib pajak. Menurut Direktur Eksekutif Pratama-Kreston Tax Research Institute (TRI) menjelaskan bahwa realisasi laporan SPT Tahunan PPh tahun 2020 masih belum mencapai target otoritas karna ada beberapa faktor yaitu faktor ekonomi, psikologi, dan sosiologi (Amalia Rahma, 2023).

Belum tercapainya target pelaporan pajak, itu artinya masih banyak masyarakat yang belum patuh untuk membayar pajak, baik wajib pajak orang pribadi maupun wajib pajak badan, sehingga sering kali menjadi kendala dalam upaya pengumpulan pajak. Menurut Nugraheni (2019) banyak wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (tax

evasion). Ada banyak hal yang diduga mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, baik dari pihak pemerintah maupun individu tiap wajib pajak. Diantaranya yakni, kurangnya pemahaman peraturan perpajakan pada masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dan lemahnya sanksi-sanki perpajakan. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Humas DJP Neilmaldrin Noor menyebutkan bahwa telah tercatat total wajib pajak yang wajib menyampaikan SPT Tahunan mencapai 17,35 juta wajib pajak, rasio kepatuhan formal per 30 april 2022 telah mencapai 68.46%. Hasil tersebut belum sesuai dengan ekspektasi Dirjen Pajak. Otoritas pajak sebelumnya telah menargetkan rasio kepatuhan formal ditahun ini mencapai 80% dengan jumlah SPT Tahunan yang diterima sebanyak 11,87 juta SPT (<https://pajak.go.id>).

Tabel 1.3
Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Semarang Selatan
Tahun 2018-2022

No	Tahun	Jumlah Terdaftar	Lapor	Rasio (%)
1.	2018	19.132	8.797	45,98
2.	2019	20.137	8.934	44,37
3.	2020	23.368	9.098	38,93
4.	2021	24.654	10.261	41,62
5.	2022	26.034	8.051	30,92

Sumber: KPP Pratama Semarang Selatan 2024

Tabel 1.3 diatas adalah tabel data kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Selatan tahun 2018-2022. Tabel ini menunjukkan bahwa data pelaporan SPT Tahunan pada KPP Semarang Selatan mengalami fluktuasi dalam 5 tahun terakhir. Adanya fenomena di atas, menandakan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah, khususnya pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) di KPP Pratama Semarang Selatan. Fakta ini dibuktikan pada tahun 2022 jumlah yang terdaftar sejumlah 26.034 Wajib Pajak dengan kuantitas data terlapor 8.051 dan tidak lapor sejumlah 17.983. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepatuhan perpajakan antara lain faktor internal berhubungan dengan karakteristik individu Wajib Pajak dan faktor eksternal yang timbul dari luar individu Wajib Pajak seperti situasi dan lingkungan (Muhamad, Asnawi, Pangayow, 2019).

Kepatuhan wajib pajak adalah rasa bersalah dan rasa malu, persepsi wajib pajak atas kewajaran dan keadilan beban pajak yang mereka tanggung, dan pengaruh kepuasan terhadap pelayanan pemerintah. Rama (2019) mendefinisikan kepatuhan wajib pajak sebagai kewajiban perpajakan wajib pajak dalam menetapkan sendiri kewajiban perpajakannya secara tepat dan melakukan pembayaran dan pelaporan pajak tepat waktu. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan menyebutkan bahwa kepatuhan wajib pajak yaitu kepatuhan untuk mendaftarkan diri, kepatuhan dalam perhitungan dan pembayaran pajak terutang, kepatuhan dalam pembayaran tunggakan pajak, dan kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT). Menurut Nugraheni (2019) banyak

wajib pajak beranggapan bila kewajiban membayar pajak merupakan suatu beban dan menjadi momok bagi mereka sehingga enggan membayar pajak atau cenderung melakukan penghindaran pajak (tax evasion). Ada banyak hal yang diduga mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, baik dari pihak pemerintah maupun individu tiap wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Dilihat dari kesungguhan dan keinginan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Kesadaran wajib pajak tersebut ditunjukkan dalam pemahaman wajib pajak dalam melakukan pembayaran ataupun melaporkan pajak. Adanya *self assessment system* membawa misi dan konsekuensi perubahan sikap (kesadaran) masyarakat dalam membayar dan melaporkan pajak secara sukarela (Dharma, 2018). Kesadaran wajib pajak ditunjukkan dari sikap positif dari wajib pajak dalam membayar pajaknya untuk membantu pembangunan infrastruktur Negara, karena pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintahan yang benar-benar digunakan dalam pembangunan Negara. Penelitian Ma'ruf & Supatminingsih (2019) serta Supriatiningsih & Jamil (2021) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Faktor selanjutnya yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi yaitu sanksi perpajakan. Sanksi pajak merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, karena fungsi pajak adalah sebagai alat untuk mengatur sekelompok orang untuk memenuhi aturan yang

telah ditetapkan. Sanksi pajak diperuntukan kepada wajib pajak yang melanggar peraturan perpajakan yang berlaku sekarang (Yuliansyah et al., 2019). Sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan akan dipatuhi (Juwita & Wasif, 2020).

Hal ini menunjukkan bahwa sanksi perpajakan masih belum dapat membuat wajib pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sehingga hal tersebut memicu antusiasme peneliti untuk meneliti variabel tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak antara lain ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam rangka peningkatan pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan administrasi perpajakan. Perubahan dalam sistem administrasi perpajakan juga dibutuhkan untuk meningkatkan kemampuan Direktorat Jenderal Pajak dalam mengawasi pelaksanaan ketentuan perpajakan yang berlaku. Selanjutnya, faktor yang diduga mampu mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan perpajakan tiap individu. Jika wajib pajak mempunyai pengetahuan yang cukup tentang pengetahuan perpajakan maka wajib pajak akan lebih mudah dalam melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak yang taat.

Fenomena lain yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena ditemukan ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terdapat hasil yang beragam. Hasil penelitian Fitri dan Annisa (2023) menunjukkan bahwa kesadaran pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan pajak.

Hasil penelitian ini didasarkan pada penelitian Permatasari (2022) dan Astina dan Setiawan (2018) Juga memberikan hasil yang sama. Namun, hasilnya berbanding terbalik dengan penelitian Suharyono et al. (2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Sanksi perpajakan merupakan suatu jaminan bahwa perundang-undangan perpajakan harus dituruti/dipatuhi (Mardiasmo,2018). Hal ini didukung dengan hasil penelitian Nayong et al. (2020) yang menyatakan sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejalan dengan penelitian Mursalin (2020) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, hal ini ditunjukkan bahwa semakin tinggi sanksi perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi semakin baik. Berbeda dengan penelitian Ayu Mirah (2019) yang menyatakan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh negatif pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Selanjutnya Penelitian Putri & Agustin (2018) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan Oktadini et al., (2018) menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dari uraian diatas jelaslah bahwa kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan mempunyai peranan dalam mencapai tingkat kepatuhan wajib pajak. Kondisi tersebut memberikan motivasi penulis untuk melakukan

penelitian mengenai **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan, dan pengetahuan perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi Dharma (2018), Yuliansyah et al., (2019). Ketiga hal ini dapat memastikan kesetaraan dalam kepatuhan wajib pajak, membangun keyakinan masyarakat, dan memperbesar penerimaan pajak negara. Namun, hal tersebut harus dilakukan secara proporsional dan adil agar tidak menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak yang bersalah. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan upaya yang maksimal dalam menjalankan tugas yang diberikan sehingga berjalan lebih efektif dan menciptakan dampak positif bagi negara dan masyarakat. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat di ambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Wajib Pajak kurang akan kesadaran dalam membayar pajak sehingga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.
2. Masih minimnya pengetahuan wajib pajak tentang kepatuhan pajak
3. Kurang tegasnya sanksi perpajakan membuat wajib pajak tidak takut dalam melakukan penghindaran perpajakan
4. Pentingnya pemahaman bagi wajib pajak bahwa kesadaran, sanksi perpajakan dan pengetahuan perpajakan sangat berpengaruh terhadap kepatuhan pajak

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Selatan?
2. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Selatan?
3. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Semarang Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak
3. Untuk menganalisis adanya pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis bagi segenap pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharap mampu memeberikan manfaat, ilmu pengetahuan serta wawasan khususnya dibidang perpajakan terkait kesadaran, sanksi, beserta pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Semarang Selatan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana pelatihan dalam mengembangkan kemampuan dalam penelitian dan evaluasi di bidang akademik untuk pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan serta penerapan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dan untuk menambah pengetahuan penulis tentang kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Merupakan tambahan informasi bagi mahasiswa yang akan menyusun laporan akhir yang ada kaitanya dengan penulisan ini

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu bagi pembaca bahwa pentingnya pajak dalam negara dan dapat menjadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepatuhan dalam perpajakan, terutama dalam penelitian faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Sistematika Penulisan

Riset ini menggunakan sistematika penulisan yang mencakup lima bab utama saling berkaitan, yakni:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I meliputi uraian berkenaan dengan latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisikan landasan teori tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah dalam skripsi. Selain itu, juga terdiri atas riset yang telah dilaksanakan sebelumnya, kerangka pemikiran beserta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III memaparkan variabel-variabel yang diuji dalam riset ini, data dan sampel penelitian meliputi kriteria untuk menetapkan sampel penelitian, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data beserta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menguraikan dan menganalisis obyek riset ini beserta hasil data yang telah diolah, pengujian hipotesis, penjelasan yang merekomendasikan pengambilan keputusan dan analisis data, serta interpretasi hasil riset yang telah dilaksanakan.

BAB V PENUTUP

Bab V menguraikan kesimpulan atas hasil riset ini, keterbatasan-keterbatasan, serta saran yang dapat dipergunakan untuk riset kemudian hari.