

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pajak memiliki peran yang sangat krusial dalam struktur anggaran negara. Tanpa penerimaan pajak, pembangunan nasional dan operasional pemerintah tidak dapat berjalan secara berkelanjutan (Khalida et al., 2025). Peningkatan penerimaan pajak memungkinkan pemerintah memperluas pembangunan infrastruktur serta penyediaan fasilitas publik bagi masyarakat (Sanda et al., 2022). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), pajak diartikan sebagai kontribusi wajib kepada negara yang terutang bagi individu maupun badan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, bersifat paksa tanpa kompensasi langsung, dan dialokasikan demi kepentingan umum guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat secara maksimal (Ridwan, 2025).

Pemerintah pusat mengelola pajak sebagai sumber utama Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Sementara itu, Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) sangat bergantung pada kemampuan daerah dalam mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Khalimi & Prawira, 2022). Pajak daerah berperan penting sebagai sumber pendanaan pembangunan dan pelayanan publik di tingkat daerah (Manangin et al., 2023). Oleh karena itu, tingkat kemandirian daerah dapat dilihat dari capaian PAD, sehingga pemerintah daerah perlu merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkannya (Zulfikar et al., 2023).

Di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat, pajak daerah menjadi salah satu sumber pendapatan utama yang berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat serta pembiayaan pelayanan publik dan pembangunan berkelanjutan. Gambar berikut menunjukkan fluktuasi penerimaan pajak daerah di Kabupaten Majalengka selama periode 2021-2024:



Gambar 1.1 Jumlah Pendapatan Pajak Daerah di Kabupaten Majalengka Periode 2021-2024

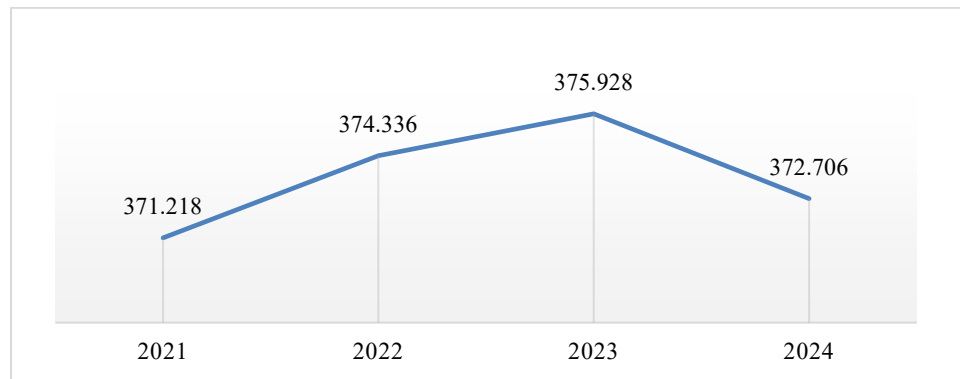
(Sumber: opendata.jabarprov.go.id)

Grafik tersebut menunjukkan fluktuasi pendapatan pajak daerah di Kabupaten Majalengka selama periode 2021-2024. Pada tahun 2021, pendapatan tercatat sebesar Rp143.392.442.998 dan meningkat pada tahun 2022 menjadi Rp156.753.789.153. Selanjutnya, pada tahun 2023 terjadi sedikit penurunan menjadi Rp155.232.982.485, sebelum kembali meningkat pada tahun 2024 menjadi Rp167.149.926.758. Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan tren peningkatan meskipun disertai fluktuasi, yang mengindikasikan bahwa potensi PAD masih dapat dioptimalkan.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu komponen utama dalam penerimaan pajak daerah karena kontribusinya yang signifikan (Nursyadana et al., 2021). Peningkatan kebutuhan transportasi mendorong bertambahnya jumlah kendaraan bermotor, sehingga kewajiban pembayaran pajak juga meningkat (Sur & Machfiroh, 2023). Kondisi ini menjadi peluang bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan penerimaan pajak kendaraan bermotor (Togatorop, 2025). Selain itu, kendaraan bermotor telah menjadi kebutuhan penting dalam aktivitas sehari-hari, sehingga banyak masyarakat memiliki lebih dari satu kendaraan (Tumewu et al., 2023).

Di beberapa daerah, termasuk Kabupaten Majalengka, jumlah kendaraan bermotor terus mengalami peningkatan setiap tahun. Gambar

berikut menunjukkan perkembangan jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka selama periode 2021–2024:

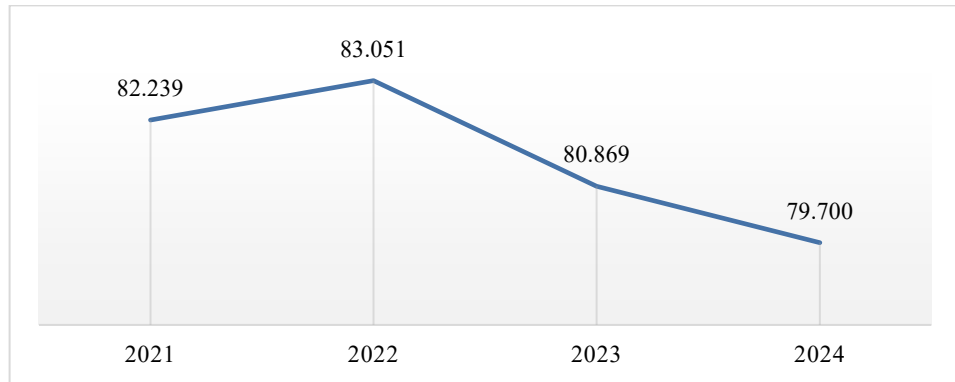


Gambar 1.2 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka Periode 2021-2024

(Sumber: opendata.jabarprov.go.id)

Data grafik menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka meningkat dari 371.218 unit pada tahun 2021 menjadi 374.336 unit pada 2022, dan kembali naik menjadi 375.928 unit pada 2023. Namun, pada tahun 2024 jumlah tersebut sedikit menurun menjadi 372.706 unit. Secara umum, peningkatan jumlah kendaraan bermotor memperbesar potensi penerimaan pajak daerah karena bertambahnya objek pajak. Namun, potensi tersebut tidak otomatis meningkatkan penerimaan apabila kepatuhan wajib pajak masih rendah. Keterlambatan pembayaran dan adanya tunggakan pajak menjadi faktor yang menghambat optimalisasi penerimaan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah kendaraan harus diimbangi dengan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

Tingkat ketidakpatuhan tersebut dapat dilihat dari jumlah Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU), yaitu kendaraan yang belum memenuhi kewajiban pembayaran pajak atau perpanjangan dokumen sesuai ketentuan. Tingginya jumlah KTMDU mencerminkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Berikut gambar yang menunjukkan data KTMDU di Kabupaten Majalengka:



Gambar 1.3 Jumlah Kendaraan yang Tidak Melakukan Daftar Ulang di Kabupaten Majalengka Periode 2021-2024

(Sumber: opendata.jabarprov.go.id)

Berdasarkan data tersebut, persentase ketidakpatuhan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka cenderung menurun, meskipun sempat meningkat pada tahun 2022. Tingkat ketidakpatuhan tercatat sebesar 22,15% pada tahun 2021, naik menjadi 22,19% pada tahun 2022, kemudian menurun menjadi 21,51% pada tahun 2023 dan 21,37% pada tahun 2024. Meskipun jumlah kendaraan bermotor terus bertambah, tingkat ketidakpatuhan masih berada pada kisaran 21-22%. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan potensi pajak belum sepenuhnya diikuti oleh kepatuhan wajib pajak, sehingga diperlukan langkah kebijakan yang lebih efektif dan terukur.

Ketidakpatuhan wajib pajak masih menjadi kendala dalam pencapaian target penerimaan pajak kendaraan bermotor. Kondisi ini menghambat optimalisasi pendapatan daerah dan menyebabkan realisasi penerimaan belum mencapai target. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Majalengka.

Pengetahuan perpajakan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemahaman terhadap aturan, prosedur pembayaran, serta manfaat pajak dapat mendorong kepatuhan (Burdah & Saodah, 2025). Pengetahuan yang baik juga meningkatkan kepercayaan terhadap otoritas pajak, karena sistem yang ada dianggap jelas dan mudah

dipahami (Utami, 2024). Namun, rendahnya pemahaman masyarakat sering dipengaruhi oleh faktor budaya. Sebagian masyarakat masih memandang pajak sebagai beban, bukan kewajiban, akibat terbatasnya pemahaman mengenai manfaat pajak bagi kepentingan publik. Persepsi ini berdampak pada rendahnya kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Sebaliknya, masyarakat dengan pemahaman yang baik cenderung lebih patuh karena memandang pajak sebagai kewajiban yang harus dipenuhi (Itqoni & Budi, 2025).

Selain itu, tingkat pendidikan juga memengaruhi pengetahuan perpajakan masyarakat. Di Kabupaten Majalengka, rata-rata penduduk hanya menempuh pendidikan terakhir dari menengah ke bawah, yang dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, seperti motivasi dan keterbatasan akses pendidikan. Kondisi ini berpotensi membatasi pemahaman masyarakat terkait kewajiban pajak kendaraan bermotor. Tabel berikut menyajikan data tingkat pendidikan masyarakat di Kabupaten Majalengka selama periode 2021–2024:

Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan Terakhir	2021	2022	2023	2024
Tidak/Belum Sekolah	242.291	246.432	248.780	253.620
Belum Tamat SD/Sederajat	112.548	113.050	116.470	117.950
Tamat SD/Sederajat	517.937	512.806	507.270	500.730
SLTP/Sederajat	221.001	221.001	229.480	235.280
SLTA/Sederajat	180.310	106.094	198.700	206.000
DIPLOMA I/II	4.193	4.044	3.909	3.781
AKADEMI/DIPLOMA III/S. MUDA	8.341	8.567	8.733	8.873
DIPLOMA IV/STRATA I	35.428	37.647	3.948	41.270
STRATA II	1.721	1.811	1.883	1.974
STRATA III	84	93	95	95
Total	1.323.854	1.251.545	1.319.268	1.369.573

(Sumber: opendata.jabarprov.go.id)

Rendahnya tingkat pendidikan di Kabupaten Majalengka berpotensi membatasi pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan, sehingga menghambat pemahaman dan pelaksanaan kewajiban pajak. Wajib pajak cenderung lebih patuh apabila memiliki pemahaman yang

memadai mengenai sistem, ketentuan, serta sanksi perpajakan (Apriliyani, 2022).

Selain pengetahuan, kesadaran wajib pajak juga berperan dalam mendorong kepatuhan secara sukarela. Kesadaran mencerminkan dorongan internal untuk memenuhi kewajiban perpajakan tanpa paksaan (Ramadhani & Umainah, 2023). Wajib pajak yang memiliki kesadaran tinggi cenderung lebih disiplin, seperti membayar pajak tepat waktu dan menghindari keterlambatan (Burdah & Saodah, 2025). Sebaliknya, rendahnya kesadaran dapat memicu ketidakpatuhan, seperti keterlambatan pembayaran dan munculnya sanksi denda (Rogate Herawati Siahaan et al., 2025). Di Kabupaten Majalengka, kondisi ini tercermin dari masih adanya wajib pajak yang kurang aktif dalam memenuhi kewajiban pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut didukung oleh data jumlah denda pajak kendaraan bermotor selama periode 2021–2024, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar 1.4 Jumlah Denda Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kabupaten Majalengka Periode 2021-2024

(Sumber: opendata.jabarprov.go.id)

Grafik tersebut menunjukkan perkembangan jumlah denda pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka selama periode 2021-2024. Nilainya meningkat dari Rp2.201.599.800 pada tahun 2021 menjadi Rp4.565.497.200 pada tahun 2022, lalu mencapai Rp5.400.679.630 pada tahun 2023. Pada tahun 2024 terjadi sedikit penurunan menjadi Rp5.103.843.600, namun masih jauh lebih tinggi dibandingkan awal periode pengamatan. Peningkatan denda ini mencerminkan masih

rendahnya kepatuhan wajib pajak, khususnya kecenderungan menunda pembayaran hingga dikenakan sanksi administratif.

Peningkatan kepatuhan wajib pajak dapat didorong melalui kualitas pelayanan publik di bidang perpajakan. Pelayanan yang baik, mudah, dan sesuai prosedur berpotensi meningkatkan kepuasan serta mendorong pemenuhan kewajiban pajak. Kepatuhan wajib pajak juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan kemudahan layanan yang diterima. Semakin baik pelayanan, semakin tinggi tingkat kepatuhan, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkannya (Atarwaman, 2022).

Di Kabupaten Majalengka, tingginya ketidakpatuhan wajib pajak kendaraan bermotor menunjukkan adanya permasalahan dalam pelaksanaan kewajiban perpajakan. Kondisi ini berpotensi menghambat optimalisasi PAD, mengganggu administrasi lalu lintas, serta membatasi pendanaan pembangunan daerah. Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan wajib pajak menjadi faktor penting dalam mendukung pembangunan daerah secara berkelanjutan (Apriliyani, 2022).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Apriliyani (2022) menemukan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, karena pemahaman yang baik membantu wajib pajak mengenali hak dan kewajibannya. Namun, Burdah & Saodah (2025) menunjukkan hasil sebaliknya, yaitu pengetahuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengetahuan saja belum cukup mendorong kepatuhan tanpa didukung faktor lain, seperti kesadaran, kondisi ekonomi, kemudahan prosedur, dan kepercayaan terhadap otoritas pajak. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya kesenjangan empiris mengenai peran pengetahuan perpajakan, sehingga diperlukan penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan variabel pendukung seperti kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan.

Selain pengetahuan, kesadaran wajib pajak juga dinilai sebagai faktor penting dalam mendorong kepatuhan. Handayani et al. (2025)

menyatakan bahwa kesadaran berpengaruh positif terhadap kepatuhan, ditunjukkan melalui perilaku membayar pajak tepat waktu dan menghindari tunggakan. Sebaliknya, Ardini (2024), menemukan bahwa kesadaran tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa secara empiris peran kesadaran masih belum konsisten, meskipun secara teoritis dianggap penting. Hal ini mengindikasikan adanya faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi kepatuhan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji kembali pengaruh kesadaran dengan mempertimbangkan karakteristik responden dan konteks wilayah, termasuk di Kabupaten Majalengka.

Ketidakkonsistenan hasil penelitian juga terjadi pada variabel kualitas pelayanan. Subekti & Yuliana (2024), menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan melalui peningkatan kepuasan wajib pajak. Sebaliknya, Apriliyani (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan. Perbedaan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara perbaikan layanan dan respons perilaku wajib pajak. Dalam konteks Kabupaten Majalengka, kondisi ini menjadi relevan mengingat adanya berbagai inovasi pelayanan perpajakan yang bertujuan meningkatkan kemudahan dan kenyamanan wajib pajak. Oleh karena itu, penelitian lanjutan diperlukan untuk menguji kembali sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam konteks daerah dengan karakteristik yang spesifik.

Berdasarkan kesenjangan penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini relevan dilakukan karena adanya perbedaan hasil pada studi sebelumnya. Selain itu, penelitian ini mempertimbangkan konteks lokal Kabupaten Majalengka dalam upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Variasi temuan tersebut membuka peluang untuk memberikan kontribusi empiris dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak di tingkat daerah. Kabupaten Majalengka masih menghadapi permasalahan kepatuhan pajak kendaraan

bermotor, seperti tingginya tunggakan, keterbatasan penyebaran informasi perpajakan, serta kualitas pelayanan yang belum optimal meskipun telah dilakukan berbagai inovasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak sebagai dasar perumusan kebijakan yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka. Berdasarkan hal tersebut, judul penelitian yang diangkat adalah: **“Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Majalengka”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, penelitian ini mengidentifikasi beberapa permasalahan utama yang menghambat optimalisasi kepatuhan pajak. Permasalahan tersebut perlu dikaji secara mendalam, antara lain sebagai berikut:

1. Terjadi fluktuasi pada pendapatan pajak daerah, meskipun secara umum menunjukkan kecenderungan meningkat, namun tetap dipengaruhi oleh tingkat ketidakpatuhan wajib pajak.
2. Tingkat kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor masih relatif rendah, sebagaimana terlihat dari banyaknya kendaraan yang mengabaikan proses daftar ulang.
3. Tingginya jumlah denda atas pajak kendaraan bermotor yang masih relatif tinggi mengindikasikan bahwa terdapat wajib pajak yang terlambat melakukan pembayaran atau memiliki tunggakan pajak.
4. Pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan masih terbatas sehingga memengaruhi sikap dan perilaku wajib pajak saat menjalankan kewajiban perpajakannya.
5. Rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak menyebabkan terjadinya ketidakpatuhan dalam pembayaran pajak, yang pada akhirnya berdampak pada berkurangnya penerimaan pajak daerah.

6. Keterbatasan kualitas pelayanan operasional menjadi hambatan struktural yang menurunkan motivasi wajib pajak, sehingga upaya peningkatan kepatuhan pajak gagal mencapai titik optimal.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian dibatasi pada pengujian tiga variabel independen, yaitu pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak serta kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen berupa kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Variabel lain di luar ketiga variabel tersebut tidak analisis. Objek penelitian difokuskan pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat, dengan periode data tahun 2021-2024. Penelitian ini juga tidak mencakup wilayah lain maupun jenis pajak daerah selain pajak kendaraan bermotor.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka?
4. Apakah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka?

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan arah penelitian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka.
4. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, terutama yang berkaitan dengan pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak, dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik di bidang perpajakan serta menjadi sumber referensi tambahan bagi mahasiswa dan peneliti yang tertarik mengkaji topik kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka, mengenai pentingnya memenuhi kewajiban perpajakan. Dengan meningkatnya pemahaman tersebut, diharapkan masyarakat dapat lebih sadar dan disiplin dalam membayar pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

c. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah, khususnya instansi pengelola pajak kendaraan bermotor, dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan pajak daerah.

d. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, serta sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai struktur dan alur pembahasan dalam penelitian ini, sehingga memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi secara keseluruhan. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan fenomena dan urgensi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori yang relevan dengan penelitian, hasil penelitian terdahulu sebagai bahan perbandingan, kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antarvariabel, serta perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, serta teknik analisis

data. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 27.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang meliputi gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, serta hasil analisis data. Selain itu, bab ini juga membahas hasil penelitian secara mendalam dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait dan peneliti selanjutnya.

