

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran adalah fasilitas penyedia makan dan minuman yang dipungut bayaran, yang mencakup juga rumah makan, kafetaria, kantin, warung, bar, dan sejenisnya termasuk jasa boga atau katering. Pajak Restoran dipungut pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Menurut Perda DKI Jakarta Nomor 11 tahun 2011, pajak Restoran adalah pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. pajak restoran merupakan sebuah pajak yang termasuk ke dalam pajak daerah yang sudah dijelaskan dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Tarif pajak restoran ditetapkan 10 persen diterapkan setelah biaya pelayanan yang juga dibebankan kepada konsumen atau pokok pajak restoran yang terhutang dihitung dengan cara mengalikan tarif pajak yaitu 10 persen dengan dasar pengenaan pajak itulah menjadi jumlah pembayaran yang diterima atau yang seharusnya diterima. Tarif pajak restoran ini tidak dibebankan kepada pemilik restoran melainkan dilakukan pemungutan kepada konsumen atau pembeli di restoran tersebut karena telah mendapatkan layanan yang telah disediakan oleh restoran tersebut. Pembayaran dan pelaporan pajak restoran ini dapat dilakukan secara langsung yaitu mendatangi Kantor Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah yang berwenang dengan membawa bukti bayar dari bank, Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD), Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD), dan Rekap Omset per bulan

sesuai dengan bulan yang dilaporkan atau saat ini sudah dapat dilakukan secara online melalui pajakonline.jakarta.go.id. pada tahun 2022 terdapat 12.010 objek pajak atau restoran yang terdata pada bapenda dengan jumlah target realisasi sejumlah Rp. 3.395.306.334.845 di mana Unit Pelayanan Pemungutan Pajak daerah Kebayoran Baru berhasil menjadi salah satu sumber pendapatan dana terbesar dengan nominal Rp. 369.617.765.050.

Pajak di Indonesia dimulai sejak diberlakukannya “*huistaks*” pada tahun 1816. *Huistaks* itu sendiri adalah pajak yang dikenakan kepada warga negara yang mendiami suatu tempat atau daerah tertentu di muka bumi. Semula, pajak bukan merupakan pungutan wajib melainkan suatu bentuk sumbangan sukarela masyarakat setempat kepada raja atau kerajaan yang mengurus kepentingan daerah, melindungi daerah dari serangan musuh, mendanai tenaga kerja, dan sebagainya. Di Indonesia, pada mulanya pajak adalah suatu bentuk upeti atau pemberian cuma-cuma dari rakyat kepada seorang raja atau penguasa tanpa ada timbal balik dari kerajaan. Namun seiring berjalannya waktu, fungsi upeti berubah, di mana upeti yang sebelumnya dipersembahkan kepada raja oleh rakyat untuk kepentingan sepihak, tetapi mulai mengarah pada kepentingan rakyat itu sendiri. Dalam perkembangannya, ketentuan yang semula bebas dan agak memaksa diubah menjadi aturan yang lebih baik dengan memperhatikan unsur keadilan. Maka dibuatlah aturan pemungutan pajak yang juga didukung oleh rakyat untuk kepentingan rakyat itu sendiri. Berikut adalah beberapa undang-undang atau dasar hukum pemungutan pajak di Indonesia, antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1985 Tentang Bea Materai.

- b. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.
- c. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2000 Tentang Penghasilan.
- e. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2000 Tentang Pajak Pertambahan Nilai atas Barang dan Jasa dan Penjualan atas Barang Mewah.
- f. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 Tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa.
- g. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2000 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.
- h. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 Tentang Pengadilan Pajak.

Dalam perkembangannya, Badan Pendapatan Provinsi Daerah Provinsi DKI Jakarta telah dibentuk pada 11 September 1952 yang pada saat itu bernama Kantor Urusan Pajak. Sesuai dengan perkembangan jaman nama tersebut sudah beberapa kali berubah sesuai dengan kondisi saat itu. Sampai dengan tahun 1966 unit kerja yang menangani pendapatan di DKI Jakarta bernama Urusan Pendapatan dan Pajak sebagai salah satu bagian dari Direktorat Keuangan DKI Jakarta. Sesuai dengan ketentuan pasal 49 undang-undang nomor 5 tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah, yang menetapkan bahwa pembentukan, susunan organisasi dan formasi Badan Daerah ditetapkan dengan Peraturan Daerah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan Menteri Dalam Negeri, maka dikeluarkan Peraturan Daerah nomor 5 tahun 1983 tanggal 6 Oktober 1983 tentang pembentukan, susunan organisasi dan tata kerja

Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta yang sekaligus merubah status dan sebutan dari Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta menjadi Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 84 tahun 1995 tentang pedoman organisasi dan tata kerja Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta, maka Peraturan Daerah nomor 5 tahun 1983 diganti dengan Peraturan Daerah nomor 9 tahun 1995 tentang organisasi dan tata kerja Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Untuk menindak lanjuti Peraturan Daerah nomor 9 tahun 1995 tersebut, Gubernur Provinsi DKI Jakarta telah mengeluarkan Keputusan Nomor 1926 tahun 1996 tentang rincian tugas, wewenang dan tanggung jawab seksi-seksi dan subbagian di lingkungan Badan Pendapatan Daerah DKI Jakarta. Diberlakukannya Undang-undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagai akibat dari semakin luasnya cakupan pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah secara otomatis merubah kondisi organisasi perangkat daerah termasuk Badan Pendapatan Daerah. Peraturan Daerah yang berlaku di DKI Jakarta pun mengalami perubahan. Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta resmi memperkenalkan branding baru sejak dikeluarkannya sistem pajak online di DKI Jakarta, di mana branding baru tersebut bertajuk "MUDAH, RAMAH, NYAMAN". Mudah memiliki sebuah pengertian sebagai pelayanan yang mudah diakses, persyaratan mudah dimengerti, dan kemudahan mendapat informasi. Ramah memiliki 3 indikator utama yaitu 5S (Senyum, Salam,

Sapa, Sopan, Santun), Komunikatif dan juga Solutif. Sedangkan nyaman berarti diarahkan kepada sarana dan prasarana yang terstandarisasi dan juga terintegrasi.¹

Pertumbuhan pendapatan asli daerah selalu bergantung pada besarnya dana alokasi umum untuk membiayai penyelenggaraan urusan otonomi, daerah banyak yang merumuskan pajak dan retribusi daerah yang tidak sesuai dengan tingkat efisiensi, kemudahan investasi dan mobilisasi penduduk. Menurut Philipus M. Hadjon (1995) dalam Himawan (2014) menyatakan kerangka teori hukum, menempatkan fungsi perda tentang pajak dan retribusi dalam penyelenggaraan daerah pada fungsi anggaran, fungsi pengaturan, dan fungsi distribusi.² namun Terdapat beberapa alasan kenapa orang tidak mau membayarkan pajaknya yaitu:

1. Faktor ketidakpercayaan, seperti kurang percaya dengan perundang-undangan di perpajakan.
2. Masih banyak yang kurang percaya dengan petugas pajak.
3. Masih ada masyarakat yang mencoba untuk tidak membayar pajak.
4. Praktik membayar pajak belum menjadi budaya.
5. Pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) yang dinilai rumit.

Pajak daerah adalah bentuk pembayaran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung yang dapat dipaksakan dan

¹ Bapenda. Sejarah Bapenda. Diakses pada 18 Maret 2023, <https://bprd.jakarta.go.id>

² Himawan Estu Bagijo, *Pajak dan Retribusi Daerah Sebagai Sumber Pendapatan Daerah (Studi Kasus di Kabupaten/Kota dan Pemerintah Propinsi di Jawa Timur)*, Volumer XVI No. 1 Tahun 2014

digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah, pajak daerah dibagi lagi menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten atau kota.³

1. Pajak Provinsi terdiri atas

- a. Pajak Kendaraan Bermotor
- b. Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- d. Pajak air Permukaan
- e. Pajak Rokok

2. Pajak Kabupaten atau Kota

- a. Pajak Hotel
- b. Pajak Restoran
- c. Pajak Hiburan
- d. Pajak Reklame
- e. Pajak Penerangan Jalan
- f. Pajak Mineral Bahan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Walet
- j. Pajak Bumi dan Bangunan
- k. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)



³ Bapenda, Sumber-Sumber Pendapatan Asli Daerah, diakses pada 19 Maret, <https://bapenda.pesisirbaratkab.go.id/informasi/id/4/sumber-sumber-pendapatan-asli-daerah.html>

Tabel 1. 1 Data Realisasi Pajak Provinsi DKI Jakarta

Jenis Pajak	2020	2021	2022
Hotel	1.490.947.332.542.00	838.169.020.778	1.493.244.312.939
Hiburan	215.509.789.386.00	84.627.965.508	400.267.171.621
Restoran	1.937.518.658.713.55	2.134.376.892.390	3.395.306.334.845
Reklame	1.427.170.748.932.00	912.325.599.154	1.095.543.758.237
Air Tanah	146.536.069.836	55.860.337.618	48.439.270.190
BPHTB	8.939.239.198.586	5.399.300.932.800	6.353.866.059.761
PBB	17.694.403.986.040	9.355.107.181.208	8.253.701.449.031

Sumber: Bapenda Provinsi DKI Jakarta

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi negara di mana nantinya akan digunakan kembali untuk kepentingan bersama. Dari sudut pandang pemerintah pajak merupakan sumber utama penerimaan negara, tanpa pajak kegiatan yang akan dilakukan oleh negara akan mengalami kesulitan untuk dilaksanakan. Penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat penting dalam sepenuhnya menjalankan roda pemerintahan dan pembiayaan infrastruktur. pajak restoran merupakan sebuah pajak yang termasuk ke dalam pajak daerah yang sudah dijelaskan dalam UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.⁴ Sesuai dengan peraturan daerah DKI Jakarta No. 11 Tahun 2011 mengenai pajak restoran maka sumber pendapatan daerah dari pajak restoran dapat dipungut sesuai

⁴ Hutri Dwi Putri, *Kontribusi Pajak Air Tanah Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Pekanbaru*, Pekanbaru: Hutri Dwi Putri, 30 Juni 2022

dengan ketentuan yang telah diberlakukan, sehingga dapat meningkatkan pendapatan asli daerah mengenai pajak restoran. tarif pajak restoran telah ditetapkan sebesar 10% dengan objek pajak restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran di mana pelayanan tersebut meliputi pelayanan penjualan makanan atau minuman yang dikonsumsi oleh pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain.

Pajak restoran termasuk dalam kategori pajak daerah, tepatnya pajak kabupaten/kota, yang mendefinisikan Pajak Restoran sebagai pajak atas pelayanan yang disediakan oleh restoran. Meski pemajakannya sama-sama dari transaksi jual-beli, namun yang jadi pembeda dari PPN dan Restoran ini adalah dari segi pemungut pajaknya. Jika PPN itu dipungut oleh Pemerintah Pusat (Pempus) dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan Pajak Restoran dipungut oleh Pemerintah Daerah (Pemda). Objek Pajak Restoran adalah pelayanan yang disediakan oleh restoran dari pelayanan penjualan makanan/minuman yang dikonsumsi pembeli, baik dikonsumsi di tempat pelayanan maupun di tempat lain (dibawa pulang). Sedangkan Subjek Pajak Restoran artinya subjek yang dikenakan atau dipungut Pajak Restoran, yaitu pembeli dari layanan yang disediakan oleh restoran tersebut. Pajak Restoran ini sebetulnya tidak dibebankan kepada pemilik resto, akan tetapi dikenakan pada pembeli atau konsumennya. Pembeli makanan atau minuman membayar pajak restoran bersamaan pada saat melakukan pembayaran karena Pajak Restoran tersebut sudah tertera dalam struk pembelian.

Tabel 1. 2 Pertumbuhan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah DKI Jakarta

No	Tahun	Penerimaan PAD (Rp)
1	2020	57.561.000.000.000
2	2021	65.210.000.000.000
3	2022	67.300.000.000.000

Sumber: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dikatakan bahwa penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2020 hingga 2022 terus mengalami peningkatan walau pada tahun 2022 Provinsi DKI Jakarta tidak mencapai target yang pada awalnya ditargetkan menyentuh angka Rp. 77.8 triliun. Peningkatan target realisasi dari tahun ke tahun bisa disebabkan dengan adanya pengurangan PBB-P2 hingga adanya penghapusan sanksi administratif pajak daerah.⁵

Tabel 1. 3 Jumlah Objek Pajak Aktif Kecamatan Kebayoran Baru Tahun 2019-

No	Tahun	Jumlah Objek Pajak
1	2020	613
2	2021	749
3	2022	919

Sumber; UPPPD Kebayoran Baru

⁵ Hariani Aprilia, "Pendapatan DKI Jakarta 2022 Tak Capai Target", 7 Januari 2023, <https://www.pajak.com/pajak/pendapatan-dki-jakarta-2022-tak-capai-target/>

Berdasarkan tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah objek pajak aktif dari tahun 2020 hingga 2022 selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2020 terdapat 613 objek pajak aktif, selanjutnya pada tahun 2021 terdapat 749 objek pajak aktif dan pada tahun 2022 terdapat 919 objek pajak aktif. Objek pajak aktif selalu meningkat yang bisa disebabkan dengan adanya perkembangan teknologi dan sosialisasi dari pihak penagih.

Dari data yang di dapat dari Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Kabupaten Baru, realisasi pendapatan dari sektor pajak restoran yang diterima oleh kecamatan Kabupaten Baru dari tahun 2020 hingga tahun 2022 mengalami fluktuasi yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 4 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Restoran Kecamatan Kabupaten Baru

No	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1	2020	163.095.000.000	168.752.712.544	103,47
2	2021	187.648.000.000	208.971.220.512	111,36
3	2022	391.136.944.000	369.555.452.626	94,48

Sumber: UPPPD Kecamatan Kabupaten Baru

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber penerimaan daerah yang terdiri atas pajak daerah, retribusi daerah, pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan dan pendapatan lain-lain. Pajak restoran termasuk dalam komponen pajak daerah. Jika melihat dari banyaknya pusat hiburan serta pusat perbelanjaan di

Kebayoran Baru Jakarta Selatan, maka pajak restoran merupakan sektor potensial dalam peningkatan penerimaan daerah tersebut. Realisasi penerimaan pajak restoran yang tidak mencapai 100% menjadi penyebab dilakukan penelitian terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di UPPPD Kebayoran Baru Jakarta Selatan.

Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, pemerintah selalu meningkatkan inovasi dalam pelayanannya seperti salah satunya adalah dihidirkannya pelayanan pajak online atau *e-system (Electronic System)* dalam perpajakan pada bulan mei 2004 melalu keputusan Direktur Jendral Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004. Saat itu e-filling hanya dapat dilakukan melalui application service provider saja.⁶ seiring berkembangnya teknologi dan zaman, demi menjamin kenyamanan Wajib Pajak Direktorat Jendral Pajak melakukan transformasi digital pada tahun 2013 di mana pemerintah memperkenalkan metode pembayaran online melalui sistem *e-billing* sehingga Wajib Pajak dapat membayar pajak secara online melalui ATM namun pada saat itu masih ada keterbatasan jenis pajak yang dapat dibayarkan yaitu hanya Pajak Penghasilan (PPh)⁷. Sejalannya dengan waktu, pemerintah mulai mengembangkan sendiri sistem pembayarab berbasis e-billing yang lebih modern yaitu Surat Setoran Elektronik Pajak versi 1 yang kemudian dikembangkan dan disempurnakan menjadi SSE Pajak versi 2 dan versi 3. Terdapat beberapa kelebihan dari dihidirkannya sistem pajak online ini yaitu:

⁶ Kemenkeu, Tinjauan Ketentuan Atas Kewajiban e-Filling Dalam Penyampaian SPT Tahunan PPH Bagi ASN, diakses pada 20 Maret 2023, <https://jurnal.bppk.kemenkeu.go.id/snkn/article>.

⁷ Klikpajak, “Mengenal Sejarah dan Sisi Keamanan Online Pajak”, diakses pada 20 maret 2023, <https://klikpajak.id/blog/online-pajak-sejarah-keamanan/>

1. Menyederhanakan dan mempermudah proses pengisian data dalam rangka pembayaran pajak Wajib Pajak
2. Menghindari adanya *human error* yang terjadi saat pembayaran pajak secara manual
3. Memungkinkan Wajib Pajak memonitor status pembayaran pajaknya setiap saat
4. Menghemat waktu dan tenaga yang dikeluarkan dalam melakukan pembayaran pajak
5. Lebih ramah lingkungan karena mengurangi penggunaan kertas pada sistem pembayaran pajak menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP)

Pajak online dianggap salah satu sistem yang paling aman karena sistem pajak online didukung dengan adanya sistem *electronic filing identification number* (e-FIN). Sistem perpajakan online dapat membebaskan Wajib Pajak dari kewajiban menyamtumkan tanda tangan dan sebagai gantinya sistem akan mengirimkan kode verifikasi yang harus dimasukkan oleh Wajib Pajak ketika akan melakukan transaksi secara online. Penerapan sistem pajak online merupakan bentuk pelayanan pajak yang berkualitas sehingga mampu mendorong para Wajib Pajak dalam memenuhi urusan perpajakannya. Wajib paja merupakan suatu faktir yang sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap pendapatan asli daerah untuk melaksanakan pembangunan berskala nasional dengan tujuan utama untuk menciptakan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat Indonesia. namun dalam sistem online ini masih banyak Wajib Pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajibannya dalam urusan perpajakan. Namun walau sudah mampu

dikatakan hampir sempurna, sistem pajak online memiliki masalah umum yang biasa muncul dalam penggunaannya yaitu seperti terjadinya kegagalan dalam hal registrasi, tidak dapatnya melakukan aktivasi, tidak dapat dirubahnya alamat email yang telah digunakan, dan sering kali terjadi permasalahan ketika melakukan login e-Billing.⁸ Berdasarkan penjelasan yang telah penulis uraikan, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan mengenai:

“Pengaruh Pelayanan Pajak Online Restoran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Unit Pelayanan Pemungutan Pajak Daerah Wilayah Kabupaten Baru Tahun 2022”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah ada, maka saya selaku penulis merumuskan permasalahan yaitu apakah Terdapat pengaruh sistem pelayanan pajak online terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam menuntaskan segala urusan perpajakannya.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk menemukan beberapa hal berikut:

1. Menganalisis pengaruh penerapan sistem pajak online restoran terhadap kepatuhan Wajib Pajak

⁸ Klikpajak, “Masalah Umum yang Biasa Muncul dalam Penggunaan Aplikasi Pajak Online”, diakses pada 20 maret 2023, <https://klikpajak.id/blog/masalah-dalam-menggunakan-aplikasi-pajak-online/>

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang ada, maka hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem pelayanan pajak *online* dan dapat menjadi acuan selanjutnya untuk para pembaca.

1.4.2 Manfaat Praktisi

Secara praktisi penelitian ini diharapkan bermanfaat yaitu:

1. Sebagai gambaran mengenai hal yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak sehingga diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memperbaiki segala upaya dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat membantu untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan *online* pajak dalam kepatuhan Wajib Pajak
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberi pengetahuan sekaligus pengalaman bagi penulis dalam merancang penelitian ini.
4. Penelitian ini juga berguna agar peneliti dapat memperoleh gelar S.AP

1.5 Sistematika Penulisan

1.5.1 BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang menjadi fokus dari penelitian ini. Bab ini juga menjelaskan mengenai rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan juga sistematika penulisan.

1.5.2 BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil dari penelitian terdahulu, kerangka pemikiran peneliti serta konsep-konsep yang akan digunakan sebagai landasan terkait permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

1.5.3 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan prosedur penulisan sistematis yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini berisi berbagai jenis informasi bagaimana cara penulis melakukan penelitian, penentuan sampel, pengumpulan data, dan juga teknik analisis data.

1.5.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penelitian sekaligus pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

1.5.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini berisi mengenai kesimpulan dari penelitian sekaligus pengujian yang telah dilakukan serta terdapat beberapa saran teoritis maupun praktisi.