

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Negara Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang terus meningkatkan kualitasnya di berbagai aspek bidang seperti pembangunan infrastruktur jalan, jembatan, pertanian pasar, maupun gedung. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat serta mencapai tujuan pembangunan nasional. Semakin meningkatnya kebutuhan pembiayaan negara membuat negara tidak hanya bergantung pada pembiayaan asing melainkan juga harus meningkatkan pendapatan negara yang berasal dari dalam negeri. Pendapatan tersebut dapat berupa penerimaan sektor pajak serta non pajak. Penerimaan yang berasal dari sektor non pajak ialah penerimaan yang berasal dari memanfaatkan SDA negara juga mengelola kekayaan negara. Penerimaan yang berasal dari sektor pajak ialah kontribusi wajib pada negara baik yang terutang pribadi ataupun badan yang bersifat memaksa dengan berdasarkan undang-undang yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung (Widyananda, 2021).

Di Indonesia, pajak dikelompokkan menjadi pajak pusat serta pajak daerah, tergantung dari lembaga yang memungutnya. Pajak pusat merupakan pajak-pajak yang secara langsung dikelola oleh pemerintah pusat, yang dalam hal ini di kelola oleh Direktorat Jendral Pajak. Berbeda dengan pajak pusat, pajak daerah merupakan pajak-

pajak yang dikelola pemerintah daerah itu sendiri baik dalam tingkat provinsi maupun kabupaten/kota.

Pajak ialah salah satu penerimaan negara yang nantinya akan digunakan sebagai alat pembangunan negara dan untuk kesejahteraan rakyat. Perwujudan penggunaan pajak ini yaitu dengan pembentukan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Demi menopang pembiayaan pembangunan di Indonesia, Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara ini tidak berjalan sendiri. Dalam upaya untuk mendukung keberhasilan pembangunan, diberlakukanlah otonomi daerah agar setiap daerah berhak dalam mengatur urusannya masing-masing. Dalam pelaksanaannya, otonomi daerah memberikan wewenang kepada daerah untuk dapat mengatur dan mengurus sendiri kepentingan masyarakat setempat. Adanya otonomi daerah ini membuat segala pembiayaan yang ada di daerah tidak hanya bergantung pada APBN, sehingga pemerintah daerah pun membentuk Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) (Wulandari dan Iryanie, 2018).

Dilansir dari web resmi Kementerian Keuangan, Direktorat Jendral Perimbangan Keuangan tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) adalah ketetapan peraturan daerah mengenai rencana keuangan dari pemerintah daerah untuk satu tahun kedepan. APBD terdiri atas tiga komponen utama yaitu Pendapatan Daerah, Belanja Daerah, dan Pembiayaan Daerah. Salah satu komponen dari Pendapatan Daerah yaitu Pendapatan Asli Daerah (PAD). Di dalam PAD ini terdapat komponen pajak daerah dan retribusi daerah yang dimana menjadi sumber utama pendapatan dari pemerintah itu sendiri yang tentunya berasal dari pajaknya. Pajak daerah merupakan salah satu

komponen yang terdapat dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memiliki prospek yang baik untuk dikembangkan terlebih masih belum optimalnya dalam pemungutan pajak daerah. Pajak daerah menjadi salah satu sumber pendapatan tertinggi dari jenis pendapatan yang lain untuk pendapatan asli daerah Provinsi Sulawesi Utara. Pajak daerah dibedakan menjadi Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota. Salah satu jenis pajak daerah yang memiliki potensi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah ialah pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat dilihat dari realisasi pendapatan pajak daerah Bapenda Provinsi Sulawesi Utara dari sektor PKB pada tahun 2019 ialah sebesar Rp. 364.467.162.889 dari target sebesar Rp. 342.313.356.301 yang artinya 106,47% melampaui target dan merupakan penyumbang terbesar pendapatan asli daerah Sulawesi Utara. Tahun 2020 ketika wabah virus *Covid-19* melanda Indonesia, angka pendapatan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Utara terjadi penurunan yang dimana realisasi pajak kendaraan bermotor pada tahun 2020 ialah sebesar Rp. 324.246.787.961 dari target penerimaannya ialah sebesar Rp. 360.131.877.000 yang artinya realisasinya hanya mencapai 90,04% dan tidak mencapai target. Meskipun demikian pada tahun 2021 terjadi kenaikan penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp. 354.980.611.514 dan jumlah tersebut sudah mencapai 90,62% dari target realisasi PKB tahun 2021.

**Tabel 1.1 Data Kendaraan Bermotor di Sulawesi Utara (unit) tahun 2019-2021**

Kabupaten/Kota	2019	2020	2021
<b>Kabupaten</b>			
Bolaang Mongondow	49.534	51.918	56.094
Minahasa	93.729	98.434	107.383
Kepulauan Sangihe	28.333	29.023	29.031
Kepulauan Talaud	8.552	9.032	9.756
Minahasa Selatan	73.180	76.528	84.119
Minahasa Utara	71.468	74.135	74.949
Bolaang Mongondow Utara	13.650	15.089	16.667
Siau Tagulandang Biaro	-	-	-
Minahasa Tenggara	-	-	-
Bolaang Mongondow Selatan	11.163	12.364	13.250
Bolaang Mongondow Timur	16.365	17.656	19.156
<b>Kota</b>			
Kota Manado	498.222	505.944	507.128
Kota Bitung	121.308	126.495	132.758
Kota Tomohon	9.700	37.413	37.624
Kota Kotamobagu	57.046	59.593	64.054
JUMLAH TOTAL	1.052.250	1.113.624	1.151.969

Sumber: Badan Pusat Statistik (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Sulawesi Utara terjadi peningkatan dari tahun 2019 ke tahun 2021 sebesar 99.719 unit. Kota manado merupakan kota dengan pemilik kendaraan bermotor terbanyak se-kabupaten/kota. Dengan terus bertambahnya kendaraan bermotor di daerah tersebut menandakan kemampuan ekonomi masyarakat semakin meningkat. Faktor yang menyebabkan meningkatnya kepemilikan kendaraan bermotor ini ialah karena kendaraan bermotor merupakan sarana transportasi penunjang aktivitas juga perekonomian dari masyarakat sehingga kendaraan bermotor ini sudah menjadi kebutuhan yang utama. Penerimaan pajak dari Pajak Kendaraan Bermotor harus dioptimalkan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah. Optimal atau tidaknya juga tergantung dari tingkat kepatuhan wajib pajak tersebut dalam

melaksanakan kewajibannya, sehingga peran dari pemerintah untuk meningkatkan kesadaran dari masyarakat sekitar juga sangat diperlukan.

**Tabel 1.2 Target Penerimaan dan Realisasi PKB Tahun 2019-2021 di SAMSAT Manado**

Tahun	Target Penerimaan PKB	Realisasi	%	Selisih lebih/(kurang)
2019	Rp. 162.861.635.374	Rp. 169.443.147.669	104,04	Rp. 6.581.512.295
2020	Rp. 166.136.498.400	Rp. 147.290.522.656	88,66	Rp. (18.845.975.744)
2021	Rp. 173.971.346.000	Rp. 157.227.717.902	90,38	Rp. (16.743.628.098)

Sumber: Bapenda Sulawesi Utara (2022)

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa realisasi pajak kendaraan bermotor dari tahun ke tahun semakin menurun. Pada tahun 2019, realisasi pajak kendaraan bermotor mencapai 104,04% yang dimana berarti pada tahun tersebut realisasinya melampaui target. Berbeda dengan tahun 2019, realisasi tahun 2020 masih terbilang jauh dari target. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya kepatuhan dari masyarakat Kota Manado dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Pemerintah pun melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kepatuhan membayar dari wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Manado sehingga terjadi kenaikan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2021 yang dimana angka penerimaannya mencapai 90,36%. Meskipun belum mencapai target, namun dapat dikatakan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Manado mulai meningkat.

Menurut laman Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara pada tanggal 16 Desember 2019, didapati ratusan pemilik kendaraan bermotor yang belum menyelesaikan kewajibannya, diantaranya sebuah mobil Pajero Sport yang terparkir di salah satu pusat pembelanjaan di Manado. Mobil tersebut sudah menunggak pajaknya selama empat tahun dengan jumlah pajak sebesar Rp. 23.357.200. Petugas Bapenda secara langsung menempelkan stiker di kaca depan mobil tersebut agar pemilik mobil sadar akan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Petugas Bapenda terus melakukan razia tersebut di beberapa tempat keramaian dan jalan-jalan

di Kota Manado bahkan di beberapa perumahan mewah yang berada di kawasan Kota Manado. Razia tersebut sampai dengan saat ini masih tetap berlangsung, guna menyadarkan masyarakatnya untuk patuh dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Adanya razia tersebut juga menunjukkan jika masih ada wajib pajak yang tidak patuh dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang dalam hal ini membayarkan pajak kendaraan bermotor.

**Gambar 1.1 Razia Kendaraan Bermotor di Manado**



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara (2019)

Menurut James *et al.* (2004) dalam Putra dan Jati (2017), pengertian kepatuhan pajak ialah wajib pajak memiliki kesediaan memenuhi kewajiban perpajakannya serta melaksanakan hak perpajakan dengan baik dan benar sesuai dengan peraturan yang

berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan dan atau ancaman dalam penerapan sanksi hukum maupun administrasi. Wajib pajak yang patuh akan kewajibannya ialah wajib pajak yang menganggap kepatuhan pajak merupakan suatu norma. Pemerintah Sulawesi Utara sampai dengan saat ini sudah melakukan banyak upaya dalam hal meningkatkan kepatuhan masyarakat sekitar dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Upaya-upaya yang telah dilakukan ialah melakukan *labeling* di tempat-tempat parkir keramaian untuk kendaraan-kendaraan yang menunggak pajaknya, operasi patuh *sweeping* yang bekerjasama dengan pihak kepolisian dan juga jasaraharja, dan yang terakhir pemerintah Sulawesi Utara menerbitkan kebijakan terkait pembebasan denda dan juga keringanan pengurangan pokok pajak kendaraan bermotor. Upaya-upaya tersebut pun bisa dikatakan berhasil jika dilihat dari Tabel 1.2, dimana pada akhirnya di tahun 2021 terjadi peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor, khususnya pada kota Manado. Dalam menyelesaikan kewajiban perpajakan dari wajib pajak, ada beberapa faktor yang tentunya mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajak dan yang pertama ialah kesadaran wajib pajak.

Kesadaran akan perpajakan ialah keadaan dimana seseorang mengetahui maupun mengerti hal terkait pajak tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Kesadaran itu sendiri merupakan sikap dari seseorang yang dengan sukarela untuk mentaati setiap peraturan juga sadar akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai wajib pajak. Semakin tinggi kesadaran dari masyarakat maka akan mendorong masyarakat banyak untuk memenuhi setiap kewajibannya yaitu untuk mendaftarkan melaporkan dan membayar

pajaknya (Putri dan Setiawan, 2017). Dilansir dari manadopost.id, pada tanggal 21 Juni 2021 total tunggakan pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Utara mencapai total Rp. 165.000.000 sehingga demi meningkatkan kepatuhan taat pajak, Badan Pendapatan Daerah Sulawesi Utara melaksanakan razia. Pemerintah terkait berharap dengan adanya razia tersebut dapat meningkatkan kesadaran wajib pajak akan kewajibannya dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kebijakan pemerintah akan pengurangan pokok dan pembebasan sanksi administrasi pajak. Wajib pajak yang tidak melakukan kewajiban perpajakannya akan mendapatkan konsekuensi yang berupa sanksi administrasi. Sanksi administrasi dapat berupa denda ataupun bunga yang harus dibayarkan wajib pajak yang tidak patuh. Namun adanya sanksi perpajakan pun masih tetap ada wajib pajak yang terus menunggak pembayarannya, sehingga pemerintah Sulawesi Utara mengeluarkan kebijakan yaitu pengurangan pokok dan pembebasan denda pajak kendaraan bermotor. Dengan adanya kebijakan tersebut, wajib pajak diharapkan tidak merasa terbebani dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan wajib pajak sekiranya dapat lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya mengingat telah dilakukan pembebasan atas sanksi perpajakan dan diberikan keringan pengurangan pokok pajak.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak ialah kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Kualitas pelayanan berperan besar terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak, maka dari itu pemerintah atau petugas pajak selaku pihak yang

berwenang harus selalu memperbarui dan meningkatkan kualitas pelayanan (Gustiari dan Suprasto, 2018). Kualitas pelayanan harus ditingkatkan demi menciptakan rasa nyaman dalam bertransaksi bagi tiap wajib pajak. Sampai dengan saat ini pemerintah Sulawesi Utara terus melakukan *update* terus-menerus dalam hal memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor secara *online*. Masyarakat yang ingin membayarkan pajak kendaraan bermotor namun tidak dapat melakukan pembayaran secara langsung di samsat terdaftar dapat melakukan pembayaran *online* melalui layanan *e-Samsat* yaitu aplikasi info pajak kendaraan bermotor Sulut yang dapat di *download* melalui *google playstore* atau dapat melakukan pembayaran melalui tokopedia (Koran Manado, 2022). Bukan hanya pembayaran secara *online*, pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *offline* juga sangat dipermudah, mulai dari dapat membayarkan melalui Indomaret atau Alfamart terdekat dan juga dapat mendatangi bank yang bekerja sama dengan Samsat Kota Manado. Menurut laman Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara, Kota Manado mendapatkan peringkat kelima dalam pelayanan publik tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor, oleh karena itu sangat menarik untuk meneliti variabel kualitas pelayanan tersebut.

Faktor terakhir yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak ialah kewajiban moral. Menurut Pratiwi dan Merkusiwati (2019), tinggi rendahnya kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kewajiban moral yang dimana kewajiban moral ini pajak diukur bukan dari individunya

namun sikap dan pendirian individu yang nantinya lebih menyentuh seorang individu untuk taat dan patuh dalam melaksanakan kewajibannya.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra dan Jati (2017) dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak, kewajiban moral, pengetahuan pajak serta persepsi tentang sanksi pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor di kantor bersama SAMSAT Tabanan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gustiari dan Suprasto (2018) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajiban moral dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas membuat peneliti menjadi tertarik untuk menganalisis pengaruh ke empat faktor tersebut terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Manado dalam melakukan kewajibannya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor khususnya dengan diberlakukan kebijakan pemberian keringanan pengurangan pokok dan pembebasan denda pajak kendaraan bermotor di Sulawesi Utara. Maka peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Kewajiban Moral, Kualitas Pelayanan, Pengurangan Pokok dan Pembebasan Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Manado)”.

## 1.2 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan ini terkait dengan Pajak Daerah yaitu Pajak Kendaraan Bermotor yang dimana penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sekaligus meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Objek penelitian ini tertuju kepada seluruh masyarakat Kota Manado yang membayarkan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Manado.

Variabel independen dalam penelitian ini ialah kewajiban moral, kualitas pelayanan, pengurangan pokok dan pembebasan sanksi pajak, dan kesadaran wajib pajak. Menurut Rismayanti (2021) indikator kewajiban moral ialah (1) Etika, (2) Perasaan bersalah, (3) Prinsip hidup. Variabel independen selanjutnya ialah kualitas pelayanan yang dimana menurut Hadi dan Mahmudah (2018) indikatornya ialah (1) Bukti fisik, (2) Keadaan, (3) Daya tanggap, (4) Jaminan, (5) Empati. Menurut Sartika *et al.*, (2021), indikator pengurangan pokok dan pembebasan sanksi pajak ialah (1) Wajib pajak memahami kebijakan pengurangan pokok dan pembebasan sanksi administrasi yang berlaku, (2) Wajib pajak merasakan manfaat dari kebijakan pengurangan pokok dan pembebasan sanksi administrasi yang berlaku, (3) Wajib pajak mengetahui tujuan dari kebijakan pengurangan pajak dan pembebasan sanksi administrasi yang berlaku, (4) Wajib pajak merasa terbantu dengan adanya kebijakan pengurangan pajak dan pembebasan sanksi administrasi yang berlaku, (5) Kebijakan pengurangan pajak dan pembebasan sanksi administrasi tidak merugikan wajib pajak. Menurut Herlina (2020) indikator dari kesadaran wajib pajak ialah (1) Memiliki

kesadaran akan manfaat atau fungsi dari pajak, (2) Melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (3) Memiliki pemahaman akan pentingnya manfaat pajak bagi pembiayaan negara.

Variabel dependen dalam penelitian ini ialah kepatuhan membayar. Menurut Juliantari *et al.*, (2021) indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan membayar ialah (1) Memenuhi kewajiban pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (2) Seluruh tunggakan yang menjadi kewajiban selalu bisa terpenuhi, (3) Membayar pajak sesuai dengan jangka waktu yang ditentukan, (4) Memenuhi persyaratan dalam membayarkan pajak

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat ditarik rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kewajiban moral berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah pengurangan pokok dan pembebasan sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis serta memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif kewajiban moral pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Untuk menganalisis serta memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menganalisis serta memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif pengurangan pokok dan pembebasan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menganalisis serta memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh positif kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan diberikan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu manfaat teoritis dan manfaat empiris.

##### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini ialah dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya sebagai tambahan informasi terkait kewajiban moral, kualitas

pelayanan, pengurangan pokok dan pembebasan sanksi pajak, kesadaran wajib pajak akan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

### **1.5.2 Manfaat Empiris**

Manfaat empiris yang dalam penelitian ini ditujukan untuk pemerintah dan juga masyarakat sekitar. Penjelasan dari masing – masing manfaat empiris ialah:

1. Bagi Pemerintah Sulawesi Utara

Hasil Penelitian ini dapat digunakan untuk mempertimbangkan setiap kebijakan yang terkait dengan peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak dengan *output* peningkatan Pendapatan Asli Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor.

2. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat agar lebih mengerti tentang pentingnya pajak dan sanksi yang ada sehingga masyarakat dapat lebih patuh dan tidak meremehkan sanksi yang ada.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika dalam penulisan penelitian ini ialah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi penguraian latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan dan tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan terkait dengan analisis pengaruh kewajiban moral, kualitas pelayanan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Manado.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

Dalam bab ini berisi penguraian landasan teori, pengembangan hipotesis, model penelitian, dan bagan alur berpikir.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan jenis penelitian, populasi dan sampel, metode atau teknik pengumpulan data, definisi operasional, pengukuran variabel terkait, jenis dan juga sumber data.

### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan gambaran umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian, implikasi dan rekomendasi