Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

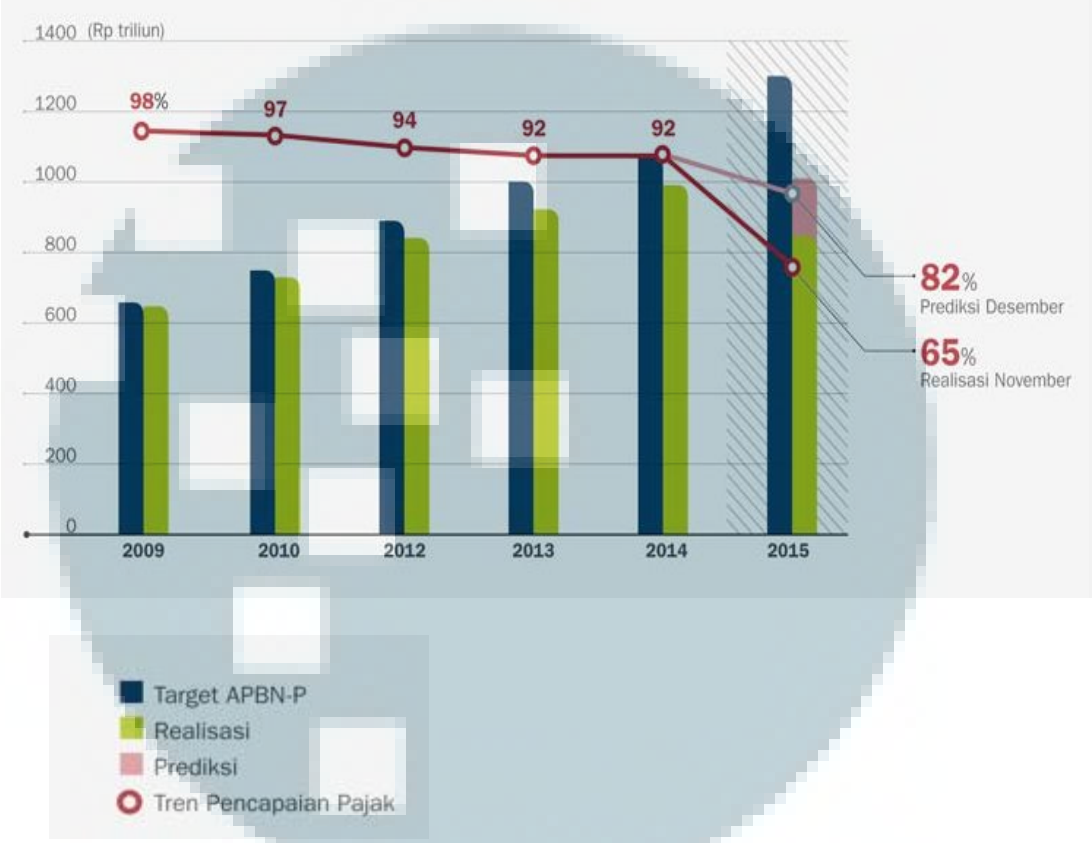
Sumber pendapatan suatu negara salah satunya adalah pajak, di Indonesia sendiri pajak adalah salah satu pendapatan terbesar. Karena pemerintah membutuhkan pendapatan untuk menjalankan kegiatan pemerintahan dan pembangunan Negara. Pembangunan Negara terwujud dalam berbagai fasilitas umum yang dapat digunakan oleh masyarakat. Bentuk fasilitas umum terwujud dalam pembangunan rumah sakit, jembatan, jalan, dan taman umum. Pendapatan Negara juga dapat digunakan untuk kepentingan umum lainya seperti subsidi. Selain untuk fasilitas umum pendapatan Negara juga dipakai untuk menggaji pegawai negeri, dan orang-orang yang bekerja untuk Negara. Oleh karena itu pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit dalam operasional pemerintahanya.

Penerimaan Negara dari sektor perpajakan diperoleh dari pendapatan pajak dalam negeri dan pendapatan pajak perdagangan internasional. Sedangkan penerimaan Negara dari bukan pajak diperoleh dari penerimaan sumber daya alam, pendapatan laba Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) lainnya, dan pendapatan Badan Layanan Umum (BLU).

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

Gambar 1.1

Penerimaan Pajak 2015



Sumber: Dirjen Pajak, BPS

Tren penerimaan pajak terus menurun sejak 2009. Bahkan, akan semakin merosot pada tahun ini. Menurut sumber Dirjen Pajak BPS ada 4 penyebab tidak tercapainya target pajak:

1. Harga minyak merosot.
2. Penurunan konsumsi dalam negeri.
3. Pembatalan penerapan bukti potong atas bunga deposito.
4. Pembatalan penerapan PPN jasa jalan tol dan bea materai.

Perolehan pajak hingga November 2015, baru mencapai 65% dari target Rp 1.294 triliun. Pada akhir tahun, penerimaan diperkirakan hanya 82%. Selain karena target terlalu tinggi, ini dipengaruhi oleh kelesuan ekonomi dan tertundanya implementasi sejumlah kebijakan.

Penerimaan pajak 2015 dipastikan meleset dari target. Menteri Keuangan Bambang Brodjonegoro mengatakan, realisasi penerimaan per November hanya 65% dari target Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) Perubahan sebesar Rp 1.294 triliun. Ketika tutup anggaran 31 Desember, diperkirakan penerimaan pajak hanya Rp. 1.061,3 triliun atau 82%.

Rendahnya penerimaan pajak disebabkan beberapa kebijakan yang diusulkan pada awal tahun urung diimplementasikan, antara lain pengenaan pajak pertambahan nilai, jasa tol bea materai, serta bukti potong bunga deposito. Padahal, menurut perhitungan DJP, penerapan kebijakan tersebut akan menambah pemasukan sekitar Rp 152 triliun. Kebijakan lain yang tertunda adalah pengenaan PPh Pasal 22 apartemen dan PPnBM (pajak barang mewah) hunian mewah.

Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh wajib pajak orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak medapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara atau pembelanjaan negara yang tujuannya untuk kemakmuran rakyat. Jenis-jenis penerimaan pajak yang ditetapkan dapat berasal dari Pajak Penghasilan (PPh) dari sektor migas dan non migas, Pajak Pertambahan nilai (PPn), Pajak Penjualan atas

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), penerimaan cukai, maupun pajak-pajak lainnya.

Usaha untuk memaksimalkan penerimaan pajak tidak hanya mengandalkan peran dari DJP maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari wajib pajak itu sendiri. Perpajakan di Indonesia menggunakan sistem *Self Assessment*, yang artinya memberikan kepercayaan kepada wajib pajak untuk menghitung, menyetor, dan melaporkan besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dan wajib pajak dituntut untuk aktif memenuhi kewajiban perpajakannya mulai dari mendaftarkan diri, mengisi SPT dengan jujur, baik dan benar sampai dengan melunasi pajak terutang. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan pajak.

Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentu diharapkan penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung bertambah setiap tahun (Nugroho, 2012). Menurut kamus umum Bahasa Indonesia kesadaran adalah tahu, mengerti dan merasa. Kesadaran untuk mematuhi ketentuan hukum pajak yang berlaku tentu menyangkut faktor-faktor apakah ketentuan tersebut telah diketahui, diakui, dihargai, dan ditaati. Bila seseorang hanya mengetahui berarti kesadaran wajib pajak tersebut masih

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

rendah. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak mengetahui, memahami, dan melaksanakan ketentuan perpajakan dengan benar dan sukarela.

Wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas lebih rentan terhadap pelanggaran pajak daripada wajib pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas. Hal tersebut dikarenakan mereka melakukan pembukuan atau pencatatan sendiri atas usaha mereka. Pembukuan atau pencatatan yang dilakukan dapat dilaksanakan sendiri maupun mempekerjakan orang yang ahli dalam akuntansi. Namun kebanyakan dari pelaku kegiatan usaha dan pekerjaan bebas tersebut beranggapan bahwa akan kurang efisien apabila mempekerjakan orang untuk melakukan pembukuan atau pencatatan, terutama dalam hal biaya. Karena mereka akan mengeluarkan uang tambahan untuk membayar gaji seorang akuntan tersebut yang nantinya pelaku kegiatan usaha dan pekerja bebas tersebut berpikir bahwa itu akan mengurangi pendapatan mereka. Dengan demikian, yang bersangkutan lebih memilih untuk menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan sendiri, sehingga menimbulkan kemungkinan kesalahan maupun ketidakjujuran dalam pelaporan pajaknya.

Pajak Penghasilan (PPh) adalah pajak yang dikenakan kepada orang pribadi atau badan atas penghasilan yang diterima atau diperoleh dalam suatu Tahun Pajak. Yang dimaksud dengan penghasilan adalah setiap tambahan kemampuan ekonomis yang diterima atau diperoleh Wajib Pajak

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

yang berasal dari Indonesia atau luar negeri yang dapat dipakai untuk konsumsi atau untuk menambah kekayaan Wajib Pajak. Dengan demikian penghasilan itu dapat berupa keuntungan usaha, gaji, honorarium, hadiah, dan lain-lain.

Dalam mendukung penerimaan pajak yang besar tersebut, harus didukung dengan kepatuhan wajib pajak terhadap kewajibannya. Kepatuhan menurutut Siregar *et al* (2012) adalah suatu sikap/prilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakanya dan menikmati semua hak perpajakanya sesuai dengan ketentuan peraturan perudangan yang berlaku. adanya kepatuhan adalah karena ada peraturan atau prosedur yang harus dilaksanakan dengan baik.

Di Indonesia sendiri tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Seperti berita yang dimuat oleh salah satu media online bahwa "Direktorat Jendral Pajak" (DJP) mencatat jumlah wajib pajak di Indonesia saat ini sebanyak 60 juta individu dan 5 juta badab usaha. Namun dari jumlah tersebut, hanya 23 juta Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dan 550 ribu badan usaha yang taat membayar pajak. Berarti ada 38 juta orang yang belum bayar pajak. Ini suatu ketidakadilan dibidang perpajakan," ujarnya di Kantor Pusat DJP, Selasa (13/10). Menurut Faud, jumlah masyarakat pemilik Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) saat ini sekitar 28 juta orang. Sementara yang patuh melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) baru sekitar 11 juta. Sementara untuk badan usaha, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat pada 2013 terdapat sekitar 20 juta perusahaan yang beroperasi di

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

Indonesia. Namun berdasarkan analisis DJP, baru sekitar 5 juta perusahaan yang wajib membayar pajak. "Tetapi saat ini yang bayar dan lapor ke kami itu baru 550 ribu perusahaan atau sekitar 11 persen, dan ini masalah," katanya. Ketidakpatuhan wajib pajak dan keterbatasan DJP untuk menagih dianggap Fuad sebagai penyebab tidak tercapainya target penerimaan pajak. Untuk itu, dibutuhkan dukungan seluruh instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik untuk menyinergikan sistemnya secara online dengan DJP. "Ada orang yang asetnya triliunan rupiah, selama ini hanya membayar pajak hanya Rp 8 juta per tahun. Kami kejar dan ternyata tanggungan pajaknya mencapai Rp 44 miliar," tutur Fuad (www.cnnindonesia.com, 2013).

Tabel 1.1

Tingkat Kepatuhan Menurut DJP

Jumlah Penduduk Indonesia Yang Bekerja: 93.780.000 jiwa				
Keterangan	WP Badan	WP Non-Karyawan	WP Karyawan	Total
WP Terdaftar Di DJP	2.472.632	5.239.385	22.332.086	30.044.130
WP Wajib SPT	1.184.816	2.054.732	14.920.292	18.159.840
WP Menyampaikan SPT	676.405	837.228	9.431.934	10/945.567
WP Membayar Pajak	375.569	612.881	181.573	1.172.018

Sumber: www.pajak.go.id, 2016

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh persepsi efektivitas sistem perpajakan. Sekarang ini dunia perpajakan sudah mulai berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan internet. Menurut Handayani dkk. (2012) melalui sistem perpajakan baru yang berbasis internet, wajib pajak dapat mendaftar dan mengakses data perpajakanya tanpa ada batas waktu dan tempat. Karena teknologi internet memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap perkembangan informasi dunia. Kini Direktorat Jendral Pajak melakukan perubahan dalam sistem perpajakannya untuk meningkatkan penerimaan pajak dari wajib pajak. Yaitu seperti penyampaian surat pemberitahuan dengan menggunakan elektronik (*E-SPT* dan *E-Filing*), pembayaran pajak melalui *e-banking*, peraturan-peraturan pajak terbaru yang dapat di *update* lebih mudah dan cepat melalui internet, dan pendaftaran NPWP bisa dilakukan melalui *E-Registration* di website pajak.

Dapat dikatakan persepsi efektivitas sistem perpajakan merupakan proses tanggapan secara langsung individu dari sistem perpajakan yang diterapkan sehingga menyebabkan pengukuran seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah tercapai akan sistem pajak yang modern sekarang ini. Dengan adanya sistem perpajakan yang telah diterapkan diharapkan efektif, sehingga dapat meningkatkan persepsi atas efektivitas sistem pajak tersebut dan mendukung kepatuhan wajib pajak terhadap pajak. Hal ini juga didukung dengan penelitian Utami Dkk. (2011) bahwa persepsi dan efektivitas sistem perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

Dalam Kepatuhan pajak juga tidak lepas dari kesadaran wajib pajak. Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai, dan menaati ketentuan perpajakan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memenuhi kewajiban pajaknya (Muliasari dan Setiawan, 2011). Menurut Arum (2012) Kesadaran merupakan unsur dalam diri manusia untuk memahami realitas dan bagaimana mereka bertindak atau bersikap terhadap ralitas. Kepatuhan perpajakan dapat diidentifikasi sebagai suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakan (Safri Nurmanto dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138)). Kesadaran yang dimiliki wajib pajak sangat penting untuk kelangsungan pemerintah. Wajib pajak yang sadar, akan mengerti pentingnya kepatuhan dalam pelaksanaan kewajibannya, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Ketika masyarakat memiliki kesadaran maka membayar pajak akan dilakukan secara sukarela bukan keterpaksaan. Hal ini juga didukung dengan penelitian Arum dan Zulaikha (2012) menemukan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan kepada kepatuhan pelaporan wajib pajak.

Kepatuhan pajak dipengaruhi oleh pelayanan fiskus. Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pelayanan merupakan fasilitas yang diberikan kepada seseorang. Dalam hal ini, pelayanan yang diterima oleh wajib pajak, ialah pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP). Pelayanan

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

fiskus kemudian diberikan dan diwujudkan ketika wajib pajak tidak mengerti akan pajaknya tersebut, sehingga petugas pajak dapat melakukan penyuluhan yang menyebabkan wajib pajak memiliki pemahaman tentang hak dan kewajiban yang dimiliki wajib pajak sendiri. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan rasa nyaman bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Hal ini juga didukung oleh penelitian Arum dan Zulaikha (2012) bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Ketentuan umum dan tata cara peraturan perpajakan telah diatur dalam Undang-Undang termasuk mengenai sanksi perpajakan. Sanksi adalah suatu tindakan berupa hukuman yang diberikan kepada orang yang melanggar peraturan. Peraturan atau Undang-Undang merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan sesuatu mengenai apa yang harus dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Sanksi pajak juga diperlukan dalam kepatuhan wajib pajak, salah satunya untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Sehingga membuat para pelanggar pajak jera ketika mereka telat membayar pajak atau tidak membayar pajak sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Sanksi pajak merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi, dengan kata

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

lain sanksi pajak merupakan alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan (Mardiasmo,2006 dalam Arum dan Zulaikha, 2012). Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh para wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Purnomo dalam Supadmi (2010) menemukan bahwa persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Arum dan Zulaikha (2012) sanksi pajak juga berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Dalam penelitian sebelumnya Arum dan Zulaikha (2012) melakukan pengujian pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha dan pekerjaan bebas di KPP Cilacap, yang menghasilkan kesimpulan ketiganya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, dan terdapat pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak yang secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menghasilkan variabel termasuk sebagai kolerasi yang kuat. Jadi dapat dinyatakan terdapat hubungan positif antara variabel kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus dan sanksi pajak dengan variabel kepatuhan wajib pajak.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Arum dan Zulaikha (2012). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah:

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

1. Penelitian ini menambahkan satu variabel independen untuk diteliti yaitu persepsi atas efektivitas sistem. Variabel persepsi atas efektivitas sistem perpajakan ini direplikasi dari penelitian Utami dkk. (2011). Sehingga variabel independen penelitian ini adalah persepsi atas efeitivitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak. Variabel independen sebelumnya adalah kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2015, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2012.
3. Penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Kosambi Tangerang, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di KPP Pratama Cilacap.
4. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang berasal dari 2 sumber yaitu variabel Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, Sanksi Pajak, dan Kepatuhan Wajib Pajak dari Rahmadian (2012), sedangkan Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan dari Handayani dkk. (2011). Sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan kuesioner Zulaikha (2012).

Berdasarkan pentingnya faktor-faktor yang dipandang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi serta latar belakang yang telah diuraikan, maka judul penelitian ini adalah sebagai berikut: **"Pengaruh Persepsi atas Efektivitas Sistem Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Empiris Pada KPP Pratama Kosambi Tangerang)".**

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini akan dilakukan pada wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kosambi tahun 2015. Penelitian yang dilakukan menggunakan satu variabel dependen dan empat variabel independen. Variabel dependen dari penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak orang pribadi usahawan. Sedangkan variabel independen dari penelitian ini adalah persepsi efektivitas sistem perpajakan, kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi pajak.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasikan oleh peneliti, yaitu:

1. Apakah persepsi atas efektivitas sistem perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah pelayanan fiskus berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah sanksi pajak berpengaruh terhadap kepatuahan wajib pajak orang pribadi?

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai:

1. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai adanya pengaruh persepsi efektivitas sistem perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai adanya pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai adanya pengaruh pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk mendapatkan bukti empiris mengenai adanya pengaruh sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Bagi wajib pajak

   Diharapkan untuk dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan.
2. Bagi KPP

   Sebagai pengingat untuk pelayanan dari petugas pajak agar dapat ditingkatkan kepada masyarakat sehingga masyarakat patuh dalam membayar pajak.

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

3. Bagi akademisi

   Sebagai tambahan referensi bagi peneliti lainnya yang berminat untuk mengkaji dalam bidang yang sama dengan pendekatan dan ruang lingkup yang berbeda.

4. Bagi penulis

   Menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, sanksi pajak, dan persepsi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian. Teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan persepsi pajak. Kemudian bab ini pun menguraikan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan serta perumusan hipotesanya.

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, alat pengukur data, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari penelitian yang diteliti, dengan mendeskripsikan penelitian dari data-data yang diperoleh dan diuji.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang simpulan, keterbatasan dan saran yang didasari oleh hasil penelitian.

Pengaruh persepsi..., Fisy Valiana, FB UMN, 2016