

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara hukum yang menetapkan pajak. Pajak mempunyai peran yang sangat penting dalam penerimaan negara. Pajak merupakan penerimaan terbesar didunia sampai dengan dekade 2010an, yaitu mencangkum kurang lebih 2/3 dari penerimaan negara menurut Nugroho dan Zulaikha (2012). Di Indonesia, pemerintah memerlukan dana untuk membiayai pembelanjaan Negara yang semakin lama semakin bertambah. Untuk membiayai pengeluaran negara, Indonesia memerlukan sumber dana sebagai penerimaan negara. Negara menggunakan penerimaan pajak untuk membiayai pelayanan publik dan pembangunan nasional. Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan salah satu yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan sumber daya dari alam mempunyai umur yang relatif terbatas, pada saatnya akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini berbeda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang semakin meningkat setiap tahunnya menurut Widayati dan Nurlis (2010) dalam Nugroho dan Zulaikha (2012). Penerimaan pajak diharapkan dapat terus meningkat agar

pembangunan negara dapat berjalan dengan lancar. Bila setiap wajib pajak sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak, tentunya penerimaan negara atas pajak akan terus meningkat, bukan berkurang, sebab jumlah wajib pajak potensial cenderung semakin bertambah setiap tahun. Besarnya penerimaan negara dari sektor pajak bisa dilihat dari besarnya presentasi penerimaan dari sektor lainnya. Direktorat Jendral Pajak (DJP) sejak bulan Januari 1984 telah menempuh langkah-langkah strategis dalam upaya untuk meningkatkan penerimaan negara. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, baik sektor internal maupun sektor eksternal. Salah satu sumber penerimaan negara dari sektor internal adalah pajak sedangkan sektor dari eksternal yaitu pinjaman dari luar negeri. Dalam upaya untuk mengurangi ketergantungan sumber penerimaan eksternal, pemerintah terus berusaha untuk memaksimalkan penerimaan internal. Penerimaan negara yang dikumpulkan tersebut dapat diperoleh dari segenap potensi sumber daya yang berasal dari dalam negeri tanpa harus bergantung dengan bantuan atau pinjaman dari luar negeri. Usaha memaksimalkan penerimaan pajak tidak dapat hanya mengandalkan peran dari Ditjen Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri. Penerimaan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi suatu negara karena pertumbuhan ekonomi akan meningkatkan pendapatan masyarakat sehingga masyarakat mempunyai kemampuan secara finansial untuk membayar pajak. Selain itu, besarnya pemungutan pajak, penambahan wajib pajak dan optimalisasi penggalan sumber pajak melalui objek pajak juga berperan

dalam meningkatkan penerimaan dari pajak. Sektor pajak memegang peranan yang sangat penting dalam perkembangan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Pembaharuan pajak ini meliputi pembaharuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan dan perubahan *system* pemungutan pajak. Indonesia yang menerapkan *Self Assessment System* sejak tahun 1983, yang sebelumnya memakai *Official Assessment System*. Perubahan *Official Assessment System* menjadi *Self Assessment System* dianggap sebagai reformasi yang besar karena *Official Assessment System* tidak melibatkan keaktifan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan sedangkan *Self Assessment System* melibatkan peran keaktifan wajib pajak dalam penentuan besarnya pajak yang terutang dan melaporkan secara teratur jumlah pajak yang terutang dan yang telah dibayar sebagaimana ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. *Self Assessment* juga memberikan kepercayaan wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, membayar dan melaporkan kewajiban perpajakan sendiri. Pemerintah beberapa kali telah melakukan reformasi undang-undang perpajakan, terutama pajak penghasilan telah mengalami reformasi undang-undang dari tahun 1982, 2000, dan yang terakhir tahun 2008. Pada tahun 2010 pemerintah juga kembali mereformasi undang-undang Pajak Pertambahan Nilai (PPN). Selain itu, pemerintah juga melakukan perubahan peraturan perpajakan dibawah undang-undang agar memudahkan wajib pajak dalam memenuhi ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Menurut Suandy 2000,h,75

dalam Sapriyati dan Hidayati (2008) latar belakang terjadinya reformasi perpajakan karena undang-undang pajak yang berlaku saat itu (tahun 1983 dan sebelumnya), merupakan peninggalan kolonial Belanda yang tidak sesuai lagi dengan perkembangan jaman dan tidak berdasarkan pada Pancasila. Tujuan utama reformasi pajak menurut mantan menteri keuangan Republik Indonesia, Radius Prawiro pada sidang DPR tanggal 5 Oktober 1983 adalah untuk lebih menegakkan kemandirian masyarakat Indonesia dalam membiayai pembangunan nasional dengan lebih mencurahkan lagi segenap kemampuan kita sendiri, menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Sapriyati dan Hidayati (2008). Selain itu, reformasi tersebut salah satunya bertujuan untuk lebih memudahkan dan menyederhanakan perhitungan pajak, dan pembebanan pajak yang menyesuaikan dengan kondisi wajib pajak. Reformasi dalam perpajakan terus dilakukan pemerintah yang meliputi perumusan dan pembuatan peraturan perundang-undangan dan penyempurnaan administrasi yang memudahkan pelayanan bagi wajib pajak. Sistem penghitungan sendiri ini juga merupakan bentuk dari upaya pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas dari individu-individu yang tergolong dalam Warga Negara Indonesia dan memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftarkan diri di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang selanjutnya akan mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak. Selama ini banyak pajak yang masih beranggapan negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apabila saat dilakukan penelitian dan pemeriksaan pajak banyak berpendapat bahwa

aparatus pajak pun hanya bisa berkuasa padahal kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini yang merupakan penyebab rendahnya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Perubahan Undang-Undang Pajak tersebut dilakukan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip perpajakan yang dianut secara universal, yaitu keadilan, kemudahan/efisien administrasi dan produktivitas penerimaan Negara menurut Casavera (2009) dalam Muyassaroh (2009) dalam Rustiyaningsih (2011). Tujuan dan arah penyempurnaan undang-undang tersebut adalah lebih meningkatkan keadilan pengenaan pajak, lebih memberikan kemudahan kepada wajib pajak dan menunjang kebijaksanaan pemerintah dalam rangka meningkatkan investasi langsung di Indonesia, baik penanaman modal asing maupun penanaman modal dalam negeri di bidang usaha-usaha dan daerah tertentu yang mendapat prioritas. Usaha untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak, mempunyai banyak kendala, antara lain tingkat kesadaran wajib pajak yang masih rendah, wajib pajak membayar pajak yang lebih rendah dari yang seharusnya, dan juga kendala dari wajib pajak dalam menyelenggarakan pembukuan dengan benar dan lengkap. Reformasi pajak yang sebenarnya lebih diarahkan pada upaya untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam hal pembayaran pajak. Wajib pajak patuh bukan berarti wajib pajak yang membayar dalam nominal besar melainkan wajib pajak yang mengerti dan mematuhi hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan serta telah memenuhi kriteria-kriteria tertentu. Pemerintahpun telah berusaha keras untuk meningkatkan

penerimaan negara dari sektor pajak. Menurut Supriyati dan Hidayati (2008) penerimaan pajak periode tahun 1969-1993 sebesar 146,46 triliun, periode tahun 1994-2000 sebesar 520,65 triliun, dan pada periode tahun 2001-2003 sebesar 778,112 triliun. Selain itu, peningkatan kinerja perpajakan juga dapat dilihat dari hasil tahun 2003 yang mana sumber dana dari sektor pajak mempunyai peranan yang cukup tinggi yaitu mencapai 75% menurut Abimanyu (2004) dalam Sapriyati dan Hidayati (2008).

Kenyataan yang ada di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan wajib Pajak masih rendah, hal ini terlihat belum pada optimalnya penerimaan pajak (*tax group*) dan *tax ratio* Indonesia masih terendah di Kawasan ASEAN yaitu sebesar 11,6 untuk tahun 2005 yang dihitung dari jumlah seluruh pajak dibandingkan PDB menurut Napitupulu (2005) dalam Sapriyati dan Hidayati (2008). Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak ini mendorong pihak DJP untuk melakukan upaya yang sungguh-sungguh dan berkesinambungan. Pandangan wajib pajak terhadap petugas pajak yang cenderung negatif juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak mereka. Wajib pajak menilai bahwa pajak yang dibayarkan tidak semuanya masuk ke kas pemerintah. Hal ini muncul karena masyarakat pada umumnya melihat pemberitaan di media masa dan elektronik mengenai para petugas pajak seperti Gayus Tambunan dan Dhana Widyatmika yang tersandung berbagai masalah dan oknum petugas pajak lainnya yang diketahui menyelewengkan pajak yang dibayar oleh wajib pajak untuk kepentingan pribadinya. Kualitas

dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini dapat menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan indeks persepsi korupsi (Corruption Perception Indeks/ CPI 2011) yang dirilis Transparency International menyebutkan bahwa Indonesia masih merupakan salah satu dari kelompok negara terkorup di dunia. Hal ini akan menimbulkan rasa ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah dan juga terhadap pajak yang dibayarkan yang pada akhirnya menyebabkan masyarakat enggan untuk melaporkan dan membayar pajak.

Kepatuhan pajak merupakan persoalan yang sudah biasa sejak dulu yang ada diperpajakan. Didalam negeri Rasio kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakannya dari tahun ke tahun masih menunjukkan presentasi yang tidak mengalami peningkatan. Hal ini didasarkan pada perbandingan jumlah Wajib Pajak yang memenuhi syarat patuh di Indonesia sedikit sekali jika dibandingkan dengan jumlah total wajib pajak yang terdaftar. Tingkat Kepatuhan wajib pajak dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, semakin tinggi juga tingkat keberhasilan penerimaan pajak. Salah satu kendala yang dapat menghambat pengumpulan pajak adalah kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*). Kepatuhan wajib pajak dapat didefinisikan sebagai salah satu sikap/perilaku seorang wajib pajak yang melaksanakan semua kewajiban perpajakan dan menikmati semua hak perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Titik tolak suatu kepatuhan

wajib pajak adalah tingkat pengetahuan dan pemahaman dalam kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyetor serta mengisi dan memasukkan Surat Pemberitahuan (SPT) wajib pajak sesuai peraturan perpajakan.

Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari wajib pajak merupakan faktor penting dalam pelaksanaan sistem tersebut. Hal ini menjadikan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak menjadi faktor yang sangat penting dalam hal untuk mencapai keberhasilan penerimaan negara. Perubahan tersebut dilakukan untuk menyesuaikan sistem perpajakan sesuai dengan tuntutan perubahan sistem perekonomian dan perkembangan dalam masyarakat di Indonesia. Tidak hanya itu, reformasi di bidang perpajakan ini juga bertujuan untuk menegakkan hukum di sektor perpajakan. Peningkatan kesadaran masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan kualitas layanan yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat serta pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan. Peningkatan kesadaran masyarakat dibidang perpajakan harus ditunjang dengan iklim yang mendukung peningkatan peran aktif masyarakat dalam melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan karena kesadaran wajib pajak diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Agar target pajak tercapai, perlu ditumbuhkan terus menerus kesadaran dan kepatuhan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Karena, kesadaran wajib timbul dari dalam diri wajib pajak sendiri.

Sedangkan kepatuhan perpajakan timbul kerana mengetahui adanya sanksi perpajakan. Meskipun demikian, dalam praktek sulit untuk membedakan apakah wajib pajak yang memenuhi kewajiban perpajakannya dimotivasi oleh kesadaran atau kepatuhan perpajakan. Kesadaran wajib pajak untuk membayar tepat waktu akan mempengaruhi tinggi rendahnya terhadap kepatuhan wajib pajak. Menurut kamus Indonesia (1982 : 847 dalam Musyarofah dan Purnomo (2008), kesadaran adalah keadaan tahu, keadaan mengerti dan merasa. Jadi kesadaran wajib pajak adalah sikap mengerti wajib pajak perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak. Menurut Soemitro, 1987 : 89 dalam Musyarofah dan Purnomo (2008), masyarakat yang memiliki kesadaran pajak tinggi akan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi. Dengan demikian masyarakat akan sukarela dan disiplin membayar pajak tanpa paksaan. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006 dalam Arum, Zulaikha, 2012).

Menurut Mardiasmo, 2002 dalam Musyarofah dan Purnomo (2008) Tanggung jawab atas kewajiban pelaksanaan pemungutan pajak sebagai pencerminan kewajiban perpajakan berada pada wajib pajak sendiri. Wajib pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung, membayar dan melaporkan sendiri terhutangnya dengan ketentuan perpajakan yang berlaku. Dengan menghitung dan membayar sendiri dan kewajiban perpajakan diharapkan kemungkinan kecil terjadi kesalahan oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam

menerapkan sanksi perpajakan. Salah satunya yaitu sanksi administrasi yang dapat berupa denda, bunga maupun kenaikan tarif pembayaran. Ketentuan Umum dari tata cara peraturan perpajakan yang telah diatur dalam Undang-Undang, tak terkecuali mengenai sanksi perpajakan. Sanksi diperlukan untuk memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak. Dengan demikian, diharapkan agar peraturan perpajakan dipatuhi oleh wajib pajak atau wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakan bila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikan dalam pelaksanaan undang-undang.

Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan perilaku patuh, karena bagaimana mungkin wajib pajak dinyatakan patuh apabila mereka tidak mengetahui peraturan perpajakan, artinya wajib pajak diwajibkan untuk menyerahkan SPT tepat waktu jika mereka tidak tahu kapan waktu jatuh tempo penyerahan SPT. Rendahnya kepatuhan wajib pajak penyebabnya antar lain pengetahuan sebagian besar wajib pajak tentang pajak, serta persepsi wajib pajak tentang pajak dan petugas pajak masih rendah menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Sapriyati dan Hidayati (2008). Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, selain itu juga ada yang diperoleh dari radio, televisi, majalah pajak, surat kabar, internet, buku perpajakan, konsultan pajak, seminar pajak, dan adapula yang diperoleh dari pelatihan pajak. Namun, frekuensi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak sering dilakukan. Bahkan, pengetahuan tentang pajak tidak secara komprehensif menyentuh dunia pendidikan. Oleh karena itu, pada tataran pendidikan mulai

pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi masih belum tersosialisasi pajak secara menyeluruh, kecuali mereka yang menempuh jurusan perpajakan. Kurangnya sosialisasi mungkin berdampak pada rendahnya kesadaran masyarakat yang pada akhirnya mungkin menyebabkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Selain itu, wajib pajak juga masih mempresepsikan pajak itu sebagai pungutan wajib bukan sebagai wujud peran serta mereka karena mereka belum melihat dampak nyata pajak bagi negara dan masyarakat, apalagi ditambah persepsi mereka terhadap aparat pajak. Selama ini banyak wajib pajak yang berpresepsi negatif pada aparat pajak yang terlihat pada rendahnya pelayanan pada wajib pajak, apalagi saat terjadi penelitian dan pemeriksaan pajak banyak yang berpendapat bahwa aparat pajakpun yang berkuasa. Kualitas dan profesionalisme aparat pajak telah menjadi pertanyaan besar. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak

Penelitian tentang kepatuhan Wajib Pajak telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Sapriyati dan Hidayati (2008) adalah:

1. Penelitian ini menggunakan variabel yang diduga dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu pengetahuan pajak dan menghilangkan variabel persepsi wajib pajak dari penelitian Sapriyati dan Hidayati (2008) yang menggunakan dua variabel independen yaitu pengetahuan dan persepsi wajib pajak. Penelitian ini juga menambah variabel independen kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak dari penelitian Arum dan Zulaikha

(2012). Untuk variabel dependen sama dengan penelitian Sapriyati dan Hidayati (2008) yaitu kepatuhan Wajib Pajak yang mengarah Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Orang Pribadi.

2. Penelitian ini menggunakan pengamatan pada objek wajib pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa sedangkan penelitian dari Sapriyati dan Hidayati (2008) menggunakan pengamatan pada objek wajib pajak badan di KPP Bandung Utara.

Berdasarkan Latar belakang yang telah diatas, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai tentang kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tigaraksa.

## **1.2 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang diajukan pada penelitian ini “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK, SANKSI PAJAK DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TIGARAKSA”. Dalam penelitian ini, variabel Kepatuhan Wajib Pajak yang digunakan variabel dependen. Sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah tiga variabel yaitu Kesadaran wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak. Objek penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Pajak

Pratama Tigaraksa khususnya Kecamatan Kelapa Dua pada periode 2011-2013.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kesadaran Wajib Pajak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
2. Apakah Sanksi Pajak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
3. Apakah Pengetahuan Pajak mempunyai pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?
4. Apakah Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
2. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh Sanksi Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
3. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai Pengetahuan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

4. Untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh secara simultan Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak dan Pengetahuan Pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah :

1. Bagi peneliti sebagai dasar untuk kelulusan Tugas Akhir.
2. Para Akademis dan para peneliti dapat digunakan sebagai informasi pengembangan untuk penelitian selanjutnya, serta sebagai penambah khasanah baca bagi mahasiswa.
3. Bagi Direktorat memberikan informasi dan referensi dalam menyusun kebijakan penhuluhan perpajakan yang tepat untuk meningkatkan kepatuhan perpajakan terutama dalam kaitannya dengan kesadaran wajib pajak, sanksi pajak dan pengetahuan pajak
4. Bagi Wajib Pajak diharapkan penelitian ini memberikan masukan untuk lebih memahami akan pentingnya dari kepatuhan wajib pajak.

### **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memperoleh gambaran secara mentyeluruh mengenai pembahasan yang akan dibahas nantinya, maka secara garis besar diuraikan sebagai berikut :

## BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematis penelitian

## BAB II: TELAAH LITERATUR

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang menjadi tujuan utama penelitian ini dan review penelitian terdahulu dan informasi lain yang akan membentuk kerangka teori yang berguna untuk menyusun penelitian ini seta konsep, unsu-unsur dan teori lainnya yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Metode penelitian diuraikan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, uji kualitas data, dan metode analisis data.

## BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Data diuraikan mengenai objek penelitian, statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

## BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dan saran diuraikan mengenai kesimpulan, keterbatasan, dan saran.