

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan sumber penerimaan pemerintah yang digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan. Dalam tiga dekade ini, pengelolaan pajak di negara kita berkembang sangat dinamis. Ini terlihat dari pengembangan yang dimulai sejak dilakukannya reformasi perpajakan (*tax reform*) pada tahun 1983. Melalui perubahan seperti organisasi, sistem, sarana dan prasarana kerja, peraturan maupun pegawai yang mengelola pajak, telah memberikan kontribusi yang meningkat bagi penerimaan negara. Pajak telah berperan strategis bagi keuangan Negara yang tercantum di dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun, yang peranannya sekitar 70% hingga 75%. Tabel berikut menjelaskan mengenai peran pajak terhadap total penerimaan negara.

Tabel 1 Presentase Penerimaan Pajak dalam Penerimaan Negara (dalam Triliun)

Tahun	Penerimaan Pajak	Total Penerimaan Negara	Presentase (%)
2010	723,307	992,249	72
2011	837,874	1,169,346	71
2012	1,016,237	1,357,380	74
2013	1,192,994	1,525,190	78

Sumber : Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa pajak menjadi salah satu sektor pendapatan terpenting bagi suatu negara, di mana peran pajak mencapai

presentase yang cukup besar terhadap total penerimaan negara. Ketergantungan negara terhadap pajak tidak dapat dihindarkan, karena sesuai prinsip *demokrasi* dimana konsep pemerintahan “*dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat*”, menjadikan kontribusi rakyat terhadap negara semakin besar, kontribusi tersebut melalui pembayaran pajak yang telah diatur di dalam undang-undang. Bagi negara maju, kebutuhan akan pajak semakin besar karena negara tidak dapat bergantung terhadap pinjaman, sehingga dapat kita simpulkan bahwa untuk menjadi negara maju suatu negara harus mampu mengelola pajaknya dengan efektif dan efisien, guna kepentingan pembangunan nasional.

Pajak bersifat dinamis dan mengikuti perkembangan kehidupan sosial dan ekonomi negara serta masyarakatnya. Tuntutan akan peningkatan penerimaan, perbaikan dan perubahan mendasar dalam segala aspek perpajakan menjadi alasan dilakukannya reformasi perpajakan dari waktu ke waktu, yang berupa penyempurnaan terhadap kebijakan perpajakan dan sistem administrasi perpajakan, agar basis pajak dapat semakin diperluas, sehingga potensi penerimaan pajak yang tersedia dapat dipungut secara optimal dengan menjunjung asas keadilan sosial dan memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Reformasi perpajakan yang dilakukan oleh suatu negara merupakan suatu cara untuk memperbaiki dan meningkatkan perekonomian global melalui pajak untuk menuju keadaan perpajakan yang lebih baik. Menurut Abimanyu yang dikutip Kariyoto (2011:24), sistem penerimaan negara yang mengurus masalah pajak perlu direformasi dengan alasan utama :

1. Ketika hukum dan kebijakan pajak menciptakan potensi peningkatan penerimaan pajak, jumlah aktual pajak yang mengalir ke kas negara tergantung pada efisiensi dan efektifitas administrasi penerimaan negara.
2. Kualitas administrasi penerimaan pajak mempengaruhi iklim investasi dan pengembangan sektor swasta.
3. Administrasi perpajakan secara rutin kerap muncul dalam daftar teratas organisasi dengan kasus korupsi tertinggi.
4. Reformasi perpajakan diperlukan untuk memungkinkan sistem perpajakan mengikuti perkembangan terbaru dalam aktivitas bisnis dan pola penghindaran pajak yang semakin canggih.

Upaya memperbaiki dan meningkatkan perekonomian global melalui reformasi sebagai salah satu cara untuk menyempurnakan sebuah sistem yang dituntut untuk selalu berbenah dan beradaptasi dengan segala bentuk aktifitas khususnya aktifitas perpajakan. Tanpa reformasi, sistem perpajakan yang telah dibuat tidak akan berjalan efektif dalam perkembangannya, yang mengakibatkan kegagalan perekonomian global. Menurut Bank Dunia (*World Bank*) yang dikutip Gunadi (2008:3) suatu sistem perpajakan (*tax system*) yang kurang baik dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti:

1. Ketidacukupan penerimaan.
2. Distorsi yang mengurangi kesejahteraan dan pertumbuhan ekonomi.
3. Ketidakadilan dalam pemerataan beban pajak baik horizontal maupun vertical.
4. Kompleksitas administrasi.

Keinginan untuk menyempurnakan sistem perpajakan yang telah berjalan, disebabkan reformasi menuntut perubahan menuju paradigma baru yang dianggap ideal, karena adanya perubahan kehidupan di segala bidang termasuk politik, ekonomi, dan sosial. Reformasi sistem perpajakan yang ideal diharapkan dapat menunjang negara dalam memenuhi kebutuhan akan pajak. Lessons yang dikutip

Gunadi (2008:4) mengemukakan bahwa pembaruan atau perbaikan perpajakan pada umumnya diarahkan untuk dapat mencapai beberapa sasaran, seperti:

1. Menghasilkan penerimaan dalam jumlah yang cukup, stabil, fleksibel, dan berkelanjutan;
2. Mengurangi beban inefisiensi dan *excess burden* dari perpajakan atau meningkatkan efisiensi ekonomi (optimalisasi alokasi sumber daya dan mendukung pertumbuhan ekonomi);
3. Memperingan beban kelompok kurang mampu dan mendesain struktur pajak menjadi lebih adil baik secara horizontal maupun vertikal; dan
4. Memperkuat administrasi perpajakan dan meminimalisasi biaya administrasi dan kepatuhan.

Reformasi perpajakan di Indonesia merupakan salah satu program pemerintah untuk meningkatkan kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Hal ini dilakukan dengan pembenahan pegawai perpajakan guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam rangka memahami, menguasai, dan melaksanakan peraturan perpajakan yang berlaku. Selain itu juga membenahi baik menyangkut prosedur, tata kerja, disiplin, maupun mental *fiskus*. Bagi DJP juga menekankan pada peningkatan pelayanan kepada Wajib pajak, agar dapat mendorong kepatuhan Wajib pajak yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja *fiskus* (pegawai pajak) dalam peningkatan pajak. Beberapa permasalahan yang dihadapi Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada masa sebelum dilakukannya reformasi perpajakan meliputi:

1. Kesulitan untuk mengetahui besarnya potensi pajak.
2. Persepsi masyarakat tentang pajak cenderung negatif.

Masyarakat mempertanyakan ke mana uang pajak dialirkan, karena pihak-pihak yang telah membayar pajak tidak merasakan manfaat membayar pajak.

3. Dilihat dari sisi pemenuhan kewajiban perpajakan, tingkat kepatuhan masih rendah dan Direktorat Jenderal pajak (DJP) belum mempunyai metodologi penggalihan potensi pajak yang baku, sehingga upaya eksten dan intensifikasi perpajakan menjadi terkendala.
4. Organisasi dan jumlah pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang sangat besar dengan manajemen SDM yang secara umum belum baik menyangkut : *career path, reward and punishment*, sistem mutasi dan promosi, maupun pendidikan dan pelatihan menyebabkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Direktorat Jenderal Pajak (DJP) masih rendah.

Kebijakan reformasi sangat erat kaitannya dengan administrasi, tujuan administrasi sendiri menurut Kusdi (2009:228) adalah mengelola berbagai upaya perubahan di dalam organisasi sesuai dengan kondisi-kondisi dan karakteristik-karakteristik perubahan yang harus dilakukan. DJP dalam mengimplementasikan peran administrasi dalam reformasi perpajakan telah melakukan perubahan dalam berbagai aspek. Perubahan tersebut melalui perubahan *struktur, prosedur, strategi, dan budaya organisasi*.

Reformasi administrasi yang telah dilakukan tersebut sebagai bentuk usaha DJP untuk mengamankan pendapatan negara dari sektor pajak, dan dalam

implementasinya diperlukan mekanisme administrasi yang lebih baik untuk mendukung reformasi sistem perpajakan yang dilakukan. Nasucha dalam Iqbal (2011:24) reformasi administrasi perpajakan tersebut menyangkut hal-hal berikut:

1. Perubahan pada *struktur organisasi*, diubah dari semula berdasarkan “jenis pajak” menjadi berdasarkan “fungsi”. Sebelum dilaksanakan modernisasi, struktur organisasi DJP dikelompokkan berdasarkan tiga jenis pajak yang dikelola yaitu Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi Bangunan (PBB). Melalui modernisasi, demi memberikan pelayanan yang lebih baik, struktur organisasi DJP disempurnakan menjadi struktur organisasi yang berbasis fungsi, yaitu berdasarkan fungsi pelayanan, fungsi pengawasan dan fungsi perencanaan. Akibat perubahan struktur berdasarkan fungsi ini seluruh kantor pajak di seluruh Indonesia dilebur menjadi satu. Semula terdapat Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pemeriksaan dan Penyidikan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan kemudian dilebur menjadi satu, yaitu Kantor Pelayanan Pajak yang dibedakan menurut jenis strata Wajib pajaknya yaitu KPP Pratama, KPP Madya dan KPP WP Besar. Sebelum dilakukan reformasi, struktur organisasi DJP bersifat struktural, sehingga terjadi penguasaan oleh jabatan tertentu sampai ke tingkat lapangan
2. Perubahan pada *prosedur organisasi* melalui sistem dan proses kerja diubah dari semula *manual* menjadi berdasarkan *system* dengan “*case management*” serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan

mengedapankan aspek pelayanan kepada Wajib Pajak (*customer oriented*).

3. Perubahan *strategi organisasi* melalui penanganan keluhan dan pengaduan, dengan membentuk unit khusus yang menangani keluhan dan pengaduan (*complaint centre*), serta meningkatkan pendekatan kepada wajib pajak baik secara teknis ataupun moral untuk mengetahui kondisi Wajib pajak.
4. Perubahan *budaya organisasi* dengan meningkatkan profesionalisme yang merupakan tuntutan semua pegawai serta penerapan *good governance*, antara lain dengan membuat Kode Etik Pegawai. Paradigma tersebut menjadi salah satu awal dari berjalannya reformasi pajak yang transparan dan akuntabilitas, guna kepentingan pembangunan nasional.

Kebutuhan akan administrasi yang modern dan sederhana menjadi sangat penting sebagai antisipasi luasnya pengenaan pajak, dalam hal ini menambah jenis penghasilan sebagai objek pajak. Persyaratan utama untuk keberhasilan reformasi perpajakan adalah penyesuaian administrasi pajak yang sejalan dengan laju perubahan sistem pajak. Administrasi perpajakan diperlukan untuk proses implementasi atas kebijakan reformasi pajak yang telah dibuat. Proses administrasi sebagai implementasi kebijakan, menjadikan administrasi merupakan elemen yang penting didalam kegiatan organisasi, semakin baik administrasi, maka kinerja organisasi semakin baik dalam hal ini DJP sebagai instansi pemerintah yang bertugas memungut pajak harus menerapkan standar

administrasi yang efektif, efisien, sederhana, dan akuntabilitas. Bird dan Jantscher seperti dikutip oleh Nasucha (2004:63) mengemukakan bahwa perubahan kebijakan perpajakan tanpa didukung perubahan administrasi perpajakan menjadi tak berarti

Usaha memperbaiki administrasi perpajakan menjadi lebih sempurna menjadi salah satu fokus DJP untuk memaksimalkan pelayanan bagi Wajib pajak. Dengan perbandingan yang ada dalam pengelolaan pajak di berbagai negara, utamanya negara-negara yang lebih maju, agar mudah diaplikasikan dan dilaksanakan maka disusun konsep perpajakan *ala* Indonesia, yakni disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada. Sebagai dasar dari konsep modernisasi administrasi perpajakan adalah "pelayanan prima" dan "pengawasan intensif" dengan pelaksanaan "*good governance*".

Sistem administrasi perpajakan modern juga merangkul kemajuan teknologi terbaru dengan berbagai modul otomatisasi kantor serta berbagai pelayanan dengan basis e-Sistem seperti *e-Filing*, *e-Payment*, dan *e-Registration* yang diharapkan meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif ditunjang dengan penerapan kode etik pegawai Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang mengatur perilaku pegawai dalam melaksanakan tugas. Sehingga manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem modernisasi administrasi perpajakan bagi Wajib Pajak adalah *simplicity*, dimana alur pekerjaan lebih sederhana dengan bantuan *Account Representative*, dan *certainity* yaitu terdapat kepastian dalam melaksanakan peraturan perpajakan

Program reformasi administrasi perpajakan telah mendapat peran cukup penting dalam menentukan masa depan Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Apabila seluruh aspek reformasi dalam bidang *struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi* sudah berjalan dengan baik, maka pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dapat melakukan penilaian kinerja kepada para pegawai karena tujuan utama reformasi administrasi perpajakan yang telah dilakukan adalah sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja pada *fiskus* khususnya *fiskus* KPP Pratama Batu. Sesuai dengan misi dan visi menjadi model pelayan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat

Penilaian kinerja *fiskus* (pegawai pajak) khususnya setelah berlakunya reformasi administrasi perpajakan merupakan evaluasi kinerja *fiskus* dalam melaksanakan ketentuan perpajakan yang berlaku. Menurut Setiyati dan Amir yang dikutip Kariyoto (2011:66) untuk mengukur keberhasilan dari kinerja *fiskus* (pegawai pajak) dalam pemungutan pajak melalui :

1. *Cost of collection tax*, yaitu biaya yang dibutuhkan untuk memungut pajak.
Hal ini menjadi perhatian besar oleh pemerintah karena pemerintah memerlukan fasilitas untuk mendukung kerja para *fiskus* (pegawai pajak).
2. *Tax coverage ratio*, besarnya presentase penerimaan terhadap potensi pajak.
Jumlah Wajib pajak yang begitu banyak dengan kriteria berbagai usaha perlu dilakukan pendataan oleh *fiskus* (pegawai pajak) sehingga didapatkan nilai potensi pajak yang tepat.
3. *Tax gap*, yaitu besarnya nilai pajak yang belum sepenuhnya terbayar.
Dengan menetapkan potensi pajak yang tepat diharapkan *fiskus* (pegawai pajak) mampu memaksimalkan fasilitas dengan memungut pajak sesuai target penerimaan.
4. Tingkat pengembalian Surat Pemberitahuan (SPT), dan

Surat Pemberitahuan (SPT) adalah formulir yang digunakan oleh Wajib pajak untuk melaporkan penghasilannya, perlu dilakukan pengawasan dan penelitian agar Surat Pemberitahuan (SPT) dapat disampaikan sesuai waktu yang telah disepakati.

5. Besarnya tunggakan wajib pajak.

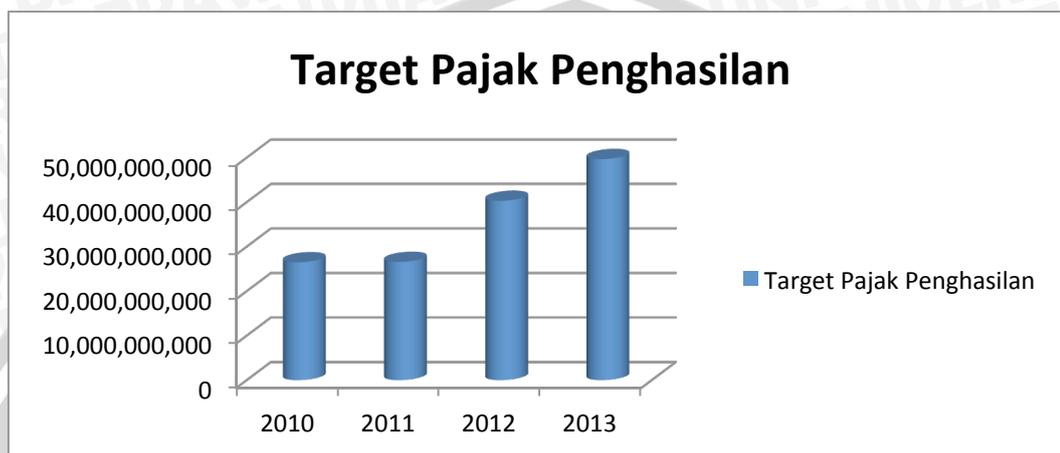
Hal ini menjadi sangat penting karena tunggakan Wajib pajak adalah pajak yang harus dibayar, yang disebabkan karena ketepatan *fiskus* (pegawai pajak) dalam mengawasi dan meneliti kondisi Wajib pajak dengan dukungan fasilitas yang diberikan.

Pengukuran kinerja *fiskus* merupakan upaya dari menilai keberhasilan kebijakan reformasi administrasi perpajakan. Karena penilaian kerja merupakan analisis dan interpretasi keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan, khususnya kebijakan KPP Pratama Batu dalam menjalankan tugas mengamankan pendapatan negara di lingkungan Kota Batu.

Kota Batu sebagai salah satu kota wisata terbesar di Jawa timur, memiliki potensi pajak yang besar. KPP Pratama Batu sebagai institusi pemungut pajak yang bertugas memungut pajak di wilayah Batu, memiliki peran penting dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Peran tersebut dilakukan sebagai langkah *fiskus* (pegawai pajak) untuk memenuhi target penerimaan pajak setiap tahunnya.

Pertumbuhan ekonomi di Kota Batu, memiliki potensi luasnya pengenaan pajak atas kegiatan usaha pada setiap sektor bidang usaha, baik pajak daerah, maupun pajak-pajak lain yang diatur oleh pemerintah. Kondisi ekonomi Kota Batu yang masih memiliki potensi untuk tumbuh harus menjadi perhatian khusus oleh *fiskus* (pegawai pajak), dikarenakan Kota Batu akan menjadi salah satu tujuan *investor* setiap tahunnya. Investasi tersebut meliputi berbagai macam sektor bidang usaha terutama usaha pada sektor wisata, penginapan, dan restoran.

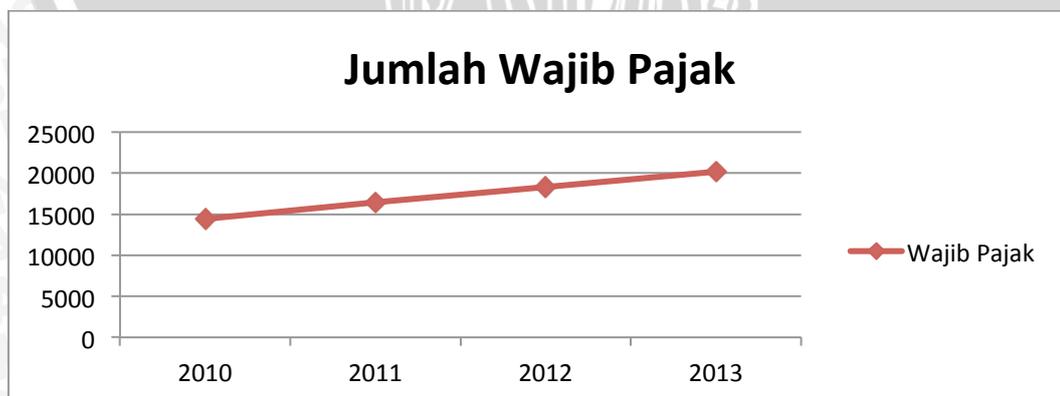
Pertumbuhan investasi yang meningkat berdampak pada meningkatnya potensi pajak sebagai akibat bertambahnya jumlah Wajib pajak di Kota Batu. Berikut target penerimaan pajak penghasilan KPP Pratama Batu :



Gambar 1. Peningkatan Target PPh KPP Pratama Batu Tahun 2010 - 2013

Sumber : KPP Pratama Batu

Peningkatan target penerimaan pajak mempengaruhi peningkatan jumlah Wajib pajak terdaftar dikarenakan telah terpenuhinya persyaratan subjektif dan objektif sebagai Wajib pajak. Berikut peningkatan Wajib pajak yang terdaftar mulai tahun 2010-2013.



Gambar 2. Peningkatan Jumlah Wajib Pajak Tahun 2010 - 2013

Sumber : KPP Pratama Batu

Peningkatan jumlah Wajib pajak di Kota Batu tersebut perlu menjadi perhatian, karena tugas dan tanggung jawab *fiskus* (pegawai pajak) menjadi semakin besar, sehingga sudah sewajarnya *fiskus* perlu meningkatkan kinerjanya. Meningkatnya kinerja perpajakan menjadikan reformasi administrasi perpajakan yang telah dilakukan berjalan sesuai dengan yang diharapkan pemerintah dan rakyat Indonesia. Fenomena tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk menjadikan Kota Batu sebagai wilayah kerja KPP Pratama Batu sebagai objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, reformasi administrasi perpajakan merupakan salah satu variabel yang menentukan perkembangan perpajakan di suatu negara, khususnya di Kota Batu sehingga perlu untuk diperbarui dan diperbaiki mengikuti kondisi dan pertumbuhan ekonomi yang terjadi. Pembaruan atau perbaikan melalui reformasi harus didukung oleh kinerja *fiskus* (pegawai pajak) sebagai pihak yang bertugas menjalankan sistem perpajakan. Peran *fiskus* (pegawai pajak) dituntut untuk dapat memaksimalkan sarana prasarana dan sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kinerja perpajakannya.

Proses reformasi administrasi yang didukung oleh kinerja *fiskus*, menjadikan sistem perpajakan berjalan dengan baik yang mendorong Wajib pajak untuk membayar kewajiban perpajakannya dan menghindarkan diri dari pegawai pajak yang mengambil keuntungan untuk kepentingan pribadi, sehingga dapat meningkatkan penerimaan pajak, karena sesuai dengan misi fiskal Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yaitu untuk menghimpun penerimaan dalam negeri dari

sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi. Kenyataan bahwa sebelum reformasi perpajakan, kinerja Direktorat Jenderal Pajak (DJP) dinilai belum optimal oleh banyak pihak yang ditandai dengan belum puasnya masyarakat dan pemerintah akan pelayanan perpajakan dan penerimaan pajak bahkan citra Direktorat Jenderal Pajak (DJP) bertambah buruk dengan kasus-kasus penyalahgunaan wewenang seperti praktek korupsi dan kolusi. Dengan menerapkan reformasi administrasi perpajakan secara menyeluruh, diharapkan kinerja *fiskus* (pegawai pajak) semakin meningkat. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk menulis, dengan judul **“Pengaruh Reformasi Administrasi Perpajakan Terhadap Kinerja *Fiskus* (Pegawai Pajak)”**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara parsial reformasi administrasi perpajakan yang terdiri dari variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap variabel kinerja *fiskus* (pegawai pajak)?
2. Apakah terdapat pengaruh signifikan secara simultan reformasi administrasi perpajakan yang terdiri dari variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap variabel kinerja *fiskus* (pegawai pajak)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara parsial reformasi administrasi perpajakan yang terdiri dari variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap variabel kinerja *fiskus* (pegawai pajak).
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan reformasi administrasi perpajakan yang terdiri dari variabel struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi, dan budaya organisasi terhadap variabel kinerja *fiskus* (pegawai pajak).

D. Kontribusi Penelitian

1. Aspek Praktis
 - a. Dari hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan dan bahan evaluasi bagi pihak yang berwenang
 - b. Menambah dan melengkapi referensi karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi penelitian selanjutnya
2. Aspek Akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang reformasi, perpajakan, dan kinerja perpajakan.

- b. Dipergunakan sebagai masukan ataupun referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi, Program Studi Perpajakan, dan juga bagi peneliti yang mengkaji masalah yang sama dan terkait di masa yang akan datang
- c. Sebagai sumbangan pemikiran yang akan berguna bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami isi penelitian sekaligus membangun interelasi dari sekian banyak permasalahan dan fokus yang sedang diteliti, maka sistematika pembahasan disusun dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini mendeskripsikan tentang latar belakang pemikiran yang menjadi dasar penelitian ini, sekaligus mengemukakan masalah yang dikaji, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dari peneliti ini.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang berbagai landasan teori dan konsep yang berhubungan dengan pokok permasalahan yang dibahas dan menjelaskan tentang pengertian – pengertian yang berkaitan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, meliputi jenis penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, dan variable serta penggunaan teknik analisis data.

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menampilkan hasil – hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang akan dihubungkan dengan teori yang mendukung.

BAB V. PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari ahsil penelitian serta berbagai saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak – pihak terkait dan merupakan penutup skripsi.

