

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam menjalankan roda kehidupan suatu negara, pemerintah membutuhkan dana relatif tinggi yang digunakan untuk membiayai pembangunan nasional serta untuk mensejahterakan rakyatnya. Sumber penerimaan negara berasal dari berbagai sektor, diantaranya ialah berasal dari sektor internal maupun eksternal. Penerimaan negara yang diperoleh dari sektor internal ialah migas, pajak, non-pajak, sedangkan untuk sektor eksternal diperoleh dari pinjaman luar negeri. Pemerintah Indonesia terus melakukan upaya untuk dapat meningkatkan penerimaan negara melalui sektor internal guna mengurangi ketergantungan terkait pinjaman luar negeri, salah satunya dengan memaksimalkan pemungutan pajak.

Pajak memiliki dua fungsi, yaitu *budgetair* dan *regulerend*. Fungsi *budgetair* adalah pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran, sedangkan fungsi *regulerend* adalah pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pemerintah dalam bidang sosial dan ekonomi (Mardiasmo, 2013:1-2). Sebagai sumber keuangan negara, pajak bertujuan untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam kas negara yang digunakan oleh pemerintah untuk membiayai pengeluaran umum. Menurut Undang-

undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Pajak memiliki kontribusi yang cukup tinggi dalam menopang penerimaan internal negara terkait APBN. Pajak terus menunjukkan eksistensinya dalam menopang penerimaan negara, pemasukan dari sektor pajak digunakan untuk pembangunan negara terkait dengan perbaikan infrastruktur seperti jalan, jembatan, jalan tol, pelabuhan, dll, dan juga digunakan untuk subsidi pemerintah terkait pelayanan seperti pendidikan, kesehatan, perumahan rakyat, dan untuk mendanai pertahanan dan keamanan hidup bernegara.

Penerimaan perpajakan dalam APBN 2017 ditetapkan sebesar Rp1.498,9 triliun atau meningkat rata-rata sebesar 11,3%. Pajak Penghasilan (PPh) dalam APBN 2017 memberikan kontribusi terbesar terhadap penerimaan perpajakan yaitu sebesar 52,6%, sedangkan penerimaan perpajakan dalam APBN 2018 ditetapkan sebesar Rp1.618,1 triliun, dan pajak penghasilan juga masih sebagai penyumbang terbesar dalam penerimaan pajak yaitu sebesar 52,9%. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain perbaikan pertumbuhan perekonomian dan

hasil kebijakan tax amnesty berupa penambahan basis pajak.

([www.anggaran.depkeu.go.id](http://www.anggaran.depkeu.go.id))

Begitu besarnya peran pajak dalam menopang APBN serta dalam membiayai pengeluaran umum, maka dibutuhkan usaha-usaha untuk dapat meningkatkan dan memaksimalkan penerimaan negara dari sektor internal khususnya perpajakan. Pemerintah selaku regulator yang dalam hal ini merupakan tugas dari Direktorat Jenderal Pajak terus melakukan berbagai upaya untuk dapat memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak, yaitu dengan usaha *ekstensifikasi* dan *intensifikasi* pajak. Hardiningsih dan Yulianawati (2011) mengatakan bahwa usaha *ekstensifikasi* dilakukan dengan menggali atau memperluas obyek pajak baru melalui perubahan Undang-Undang yang berlaku, sedangkan usaha *intensifikasi* dilakukan melalui perbaikan kualitas pengumpulan di lapangan tanpa harus merubah Undang-Undang yang berlaku.

Usaha memaksimalkan penerimaan pajak bukan hanya menjadi tugas dari Dirjen Pajak dan para aparatur pajak, akan tetapi juga dibutuhkan peran aktif dari para wajib pajak itu sendiri untuk patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Menurut Falsafah Undang-Undang Perpajakan, membayar pajak bukan hanya merupakan kewajiban, akan tetapi juga merupakan hak dari setiap warga negara untuk ikut serta berpartisipasi dalam membiayai pembangunan nasional.

Perubahan sistem pemungutan pajak dari *Official Assesment System* yaitu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah

(fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak, menjadi *Self Assesment System* yaitu suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang (Mardiasmo, 2013:7). *Self Assesment System* memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk mendaftar, menghitung, memperhitungkan, membayar, dan melaporkan sendiri kewajiban perpajakannya. Kebijakan pemerintah mengenai perubahan sistem pemungutan pajak tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Jumlah wajib pajak dari tahun-ketahun terus mengalami peningkatan, akan tetapi tingginya peningkatan jumlah wajib pajak tersebut tidak sebanding lurus dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya, ketika kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajaknya meningkat tentu akan berimplikasi dengan peningkatan jumlah penerimaan pajak yang digunakan oleh pemerintah untuk mendanai pengeluaran umum dan kesejahteraan rakyat.

Dewasa ini Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) semakin menunjukkan eksistensinya dan mampu menghasilkan keuntungan yang relatif tinggi dan yang tak kalah pentingnya juga mampu bersaing di era globalisasi seperti sekarang ini, akan tetapi belum sejalan dengan tingkat kepatuhannya dalam menjalankan kewajiban sebagai subyek pajak. Banyak ditemukan wajib pajak UMKM yang mangkir dari kewajiban perpajakannya, oleh sebab itu sejak 26 Juni 2013 Dirjen Pajak

menerbitkan Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 dan efektif berlaku pada 1 Juli 2013 mengenai Pajak Penghasilan dari usaha yang diterima atau diperoleh wajib pajak yang memiliki peredaran bruto tertentu.

Peraturan Pemerintah No 46 Tahun 2013 tersebut ditujukan bagi wajib pajak orang pribadi dan badan tidak termasuk bentuk usaha tetap yang menerima penghasilan dari usaha, serta tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas, dengan peredaran bruto tertentu yang tidak melebihi Rp 4,8M dalam satu tahun pajak. Pemberlakuan peraturan tersebut merupakan salah satu usaha *ekstensifikasi* yang dilakukan oleh Dirjen Pajak untuk menggali dan memperluas obyek pajak baru. PP No 46 tahun 2013 ini merupakan PPh final yang dapat diangsur dengan masa angsuran maksimal 15 bulan berikutnya, dan untuk tarif yang dikenakan ialah 1% dari total peredaran bruto usaha (omzet).

Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak (*Tax Compliance*) dalam membayar pajak menjadi salah satu penyebab belum optimalnya penerimaan pajak di Indonesia (Melando dan Waluyo, 2013). Rendahnya tingkat kepatuhan dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya ialah kurangnya pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan oleh wajib pajak, rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, sanksi perpajakan, dan penerapan sistem pembayaran pajak online atau yang disebut dengan *E-Billing* Pajak yang belum banyak diketahui dan dimengerti oleh wajib pajak.

Tingkat pencapaian keberhasilan penerimaan negara dari sektor pajak tidak luput dari peran wajib pajak dalam mengetahui dan memahami peraturan perpajakan. Widiyanto (2014) mengatakan bahwa pengetahuan pajak merupakan proses perubahan sikap dan tata perilaku seorang wajib pajak ataupun kelompok wajib pajak dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Tingkat pengetahuan dan pemahaman mengenai ketentuan umum dan tata cara perpajakan oleh masyarakat yang rendah, merupakan salah satu faktor penghambat yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, hal tersebut bukan tanpa alasan, karena minimnya sosialisasi dari pihak aparat pajak untuk dapat memberikan pengetahuan kepada wajib pajak terkait dengan peraturan dan sistem perpajakan yang sedang berlaku di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan oleh Fahluzy dan Agustina (2014) menemukan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam membayar pajak UMKM (studi kasus pada wajib pajak UMKM kategori orang pribadi yang memiliki usaha bebas yang terdaftar di KPP Pratama Kendal). Namun dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Hardiningsih dan Yulianawati (2011), menunjukkan bahwa pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, serta dalam penelitian Akbar (2015) menemukan bahwa pemahaman wajib pajak terkait peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Studi kasus pada UMKM di Kota Malang).

Dalam proses pembangunan suatu negara, kesadaran warga negara untuk memenuhi serta melaksanakan hak dan kewajiban selaku subyek pajak akan berimplikasi terhadap keberhasilan pembangunan nasional. Hal tersebut tentu bukan tanpa alasan, negara membutuhkan dana untuk dapat menyelenggarakan suatu pemerintahan serta untuk memakmurkan dan mensejahterakan rakyatnya. Kesadaran wajib pajak merupakan perilaku wajib pajak berupa pandangan atau perasaan yang melibatkan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran disertai kecenderungan untuk bertindak sesuai peraturan yang diberlakukan oleh sistem dan ketentuan pajak. Kesadaran dalam diri para wajib pajak mengenai fungsi pajak dalam membiayai pengeluaran umum akan berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya, sesuai dengan asas dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Penelitian yang dilakukan oleh Dewinta dan Syafruddin (2012) menemukan bahwa kesadaran perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Jogjakarta, artinya semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak terkait hak dan kewajibannya selaku subyek pajak maka akan semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya untuk melaksanakan kewajiban perpajakan secara suka rela tanpa adanya paksaan. Penelitian yang dilakukan oleh Rohmawati dan Rasmini (2012) menemukan bahwa kesadaran perpajakan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama

Denpasar Barat. Namun hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Sari (2011), menemukan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak (studi kasus pada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Klaten).

Tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban membayar dan melaporkan pajak, tidak terlepas dari peran aktif dari aparatur pajak. Aparatur pajak selaku pihak yang diberikan amanah oleh Dirjen Pajak sudah sepatutnya dapat memberikan pelayanan yang optimal, sehingga dapat memberi kepuasan kepada masyarakat selaku subyek pajak yang dikenai kewajiban perpajakan. Sikap ramah dari aparatur pajak kepada wajib pajak akan berimplikasi terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Paldan dan Hanousek (dikutip dari Jaya dan Jati, 2016), tingkat kemauan wajib pajak untuk membayar pajak, sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan oleh fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, maka akan semakin tinggi tingkat kepatuhan seorang wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Faktor kualitas pelayanan fiskus merupakan salah satu hal terpenting dalam menunjang keberhasilan tingkat penerimaan negara dari sektor pajak, oleh sebab itu, upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal terus dilakukan oleh Dirjen Pajak dan aparatur pajak, agar tingkat kepatuhan wajib pajak dapat meningkat.



Penelitian yang dilakukan oleh Susmita dan Supadmi (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Denpasar Timur. Penelitian yang dilakukan Jaya dan Jati (2016) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar. Namun hasil penelitian yang berbeda dikemukakan oleh Andinata (2015), dalam hasil penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak (studi kasus pada KPP Pratama Surabaya). Dalam penelitian Akbar (2015) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Studi kasus pada UMKM di Kota Malang).

Usaha untuk meningkatkan dan mengoptimalkan penerimaan negara melalui sektor perpajakan terus dilakukan oleh Dirjen Pajak, salah satunya ialah dengan menerapkan modernisasi perpajakan. Modernisasi sistem perpajakan dilakukan untuk memberikan fasilitas yang memadai kepada wajib pajak agar dapat memberikan kemudahan dalam membayar dan melaporkan kewajiban pajaknya. Salah satu modernisasi yang dilakukan oleh Dirjen Pajak ialah pembayaran pajak secara online atau dikenal dengan istilah *E-Billing* Pajak.

*E-Billing* menurut Direktorat Jenderal Pajak (DJP) adalah sistem bayar pajak *online* (elektronik) dengan cara membuat kode *billing* (*ID*

*billing*) terlebih dahulu. *E-Billing* terintegrasi dengan aplikasi hitung PPh, PPN, E-Faktur, dan *E-Filling* di dalam satu aplikasi sehingga akan memudahkan wajib pajak agar tidak memasukkan data yang sama berulang kali yang akan menyita waktu. *E-Billing* juga berguna untuk menghindari antrian saat pembayaran di kantor pos maupun bank persepsi. Adanya pemberlakuan sistem bayar *online* yang baru yang diterapkan oleh Dirjen Pajak tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan serta dapat menciptakan kepuasan tersendiri dalam diri wajib pajak, sehingga dapat mempengaruhi peningkatan kepatuhan wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani dan Noviani (2016) menemukan bahwa penerapan *e-billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan perpajakan (studi kasus pada pengusaha kena pajak badan yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Utara), artinya apabila semakin baik persepsi atas keunggulan penerapan *e-billing*, maka dapat meningkatkan kepatuhan perpajakan Pengusaha Kena Pajak Badan. Hasil penelitian Husnurrosyidah dan Suhadi (2017) yang menemukan bahwa *e-billing* berpengaruh terhadap kepatuhan pajak pada BMT se-Kabupaten Kudus. Namun hasil penelitian yang berbeda diungkapkan oleh Mentari (2016) yang menemukan bahwa penerapan *e-billing* tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Penanaman Modal Asing Enam, Jakarta.

Direktorat Jenderal Pajak selaku regulator telah mengatur tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan dalam Undang-Undang, termasuk sanksi perpajakan. Pemberlakuan sanksi merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh Dirjen Pajak guna meningkatkan penerimaan negara dari sektor internal. Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan di mana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang wajib pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat.

Sanksi dibutuhkan agar dapat memberikan pelajaran dan efek jera bagi para pelanggar pajak, sehingga adanya sanksi pajak yang tegas, para wajib pajak diharapkan mampu mematuhi hukum dan peraturan perpajakan yang berlaku. Nugroho (2006), wajib pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya. Penelitian yang dilakukan oleh Jaya dan Jati (2016) menemukan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak restoran di Dinas Pendapatan Kota Denpasar.

Hasil penelitian Akbar (2015) menemukan bahwa sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM (Studi kasus pada UMKM di Kota Malang). Namun hasil penelitian yang berbeda ditemukan oleh Andinata (2015) yang menemukan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam membayar pajak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, menunjukkan hasil yang tidak konsisten, sehingga menarik untuk dilakukan penelitian kembali. Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Akbar (2015) tentang pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap tingkat kepatuhan Wajib Pajak UMKM (Studi Kasus pada UMKM di Kota Malang). Berdasarkan pada penelitian sebelumnya, penulis ingin mengembangkan penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini, penulis menambah dua variabel independen yaitu kesadaran wajib pajak, dan penerapan *e-billing*. Perbedaan lain dalam penelitian ini yaitu apabila peneliti sebelumnya menggunakan lokasi penelitian di Kota Malang, maka dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di KPP Pratama Karanganyar. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN WAJIB PAJAK PELAKU UMKM DALAM MELAKSANAKAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN” (Studi Kasus pada Wajib Pajak yang Melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang Terdaftar di KPP Karanganyar).**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesudah diberlakukannya PP No 46 Tahun 2013?
2. Apakah Kesadaran berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesudah diberlakukannya PP No 46 Tahun 2013?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesudah diberlakukannya PP No 46 Tahun 2013 ?
4. Apakah Penerapan *E-billing* berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesudah diberlakukannya PP No 46 Tahun 2013 ?
5. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sesudah diberlakukannya PP No 46 Tahun 2013 ?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
2. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Kesadaran Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
3. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
4. Untuk Menguji dan Menganalisis Penerapan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).
5. Untuk Menguji dan Menganalisis Pengaruh Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang melakukan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

#### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang secara langsung terkait di dalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah :

a. Manfaat Akademik

Sebagai bahan referensi lebih lanjut dalam hal yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Selain itu juga untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai hal tersebut, serta diperolehnya manfaat dari pengalaman penelitian.

b. Manfaat Praktis

Sebagai kontribusi dalam usaha peningkatan kepatuhan wajib pajak dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan *E-Billing*, dan sanksi perpajakan, terutama bagi daerah lokasi penelitian.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Penulisan penelitian ini dikelompokkan menjadi lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab telaah pustaka, bab metode penelitian, bab pembahasan dan hasil penelitian, serta bab penutup.

Bab I merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegiatan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II merupakan telaah pustaka sebagai dasar berpijak dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

Bab III adalah metode penelitian yang mencakup variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

Bab IV berisi hasil penelitian mengenai pengaruh pengetahuan dan pemahaman terkait peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, penerapan *E-Billing*, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak pelaku UMKM. Hasil penelitian disampaikan secara verbal dengan kata-kata dan secara matematis dalam bentuk angka.

Bab V yaitu penutup, pada bagian ini berisi kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, dan saran yang diberikan pada pihak yang memerlukan.