

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dari segi pemerintahan, negara Indonesia memiliki satu tujuan. Sebagaimana tercantum dalam Pembukaan UUD 1945, untuk memajukan kesejahteraan umum dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia dapat dicapai dengan melaksanakan pemerintahan yang baik dengan memimpin pembangunan di segala bidang, tentunya didukung oleh sumber pendanaan yang tepat. Salah satu sumber dana masyarakat berasal dari industri perpajakan. Perpajakan didasarkan pada Undang-Undang No. 28 Tahun 2007, perubahan ketiga atas Undang-undang No. 6 Tahun 1983 yang mengatur tentang peraturan dan tata cara perpajakan secara umum. Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pajak adalah iuran wajib kepada negara yang terutang oleh orang perseorangan atau badan sesuai dengan undang-undang tanpa menerima balas jasa secara langsung dan menggunakannya untuk kepentingan negara (Sumarsan, 2012, hal. 4).

Negara Indonesia tentunya ingin masyarakat memiliki kehidupan yang mumpuni, sejahtera, adil, dan makmur. Berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah untuk merealisasikan hal tersebut, salah satunya yaitu melalui pembangunan yang berkelanjutan dan berkesinambungan. Perencanaan pembangunan negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat ini tentunya akan memerlukan biaya yang sangat besar. Pembiayaan pembangunan tersebut dituangkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) yang berasal dari pendapatan dalam negeri dan pendapatan luar negeri

102,8 persen terhadap Perpres Nomor. 75 Tahun 2023. Penerimaan pajak tersebut berhasil melampaui target yang telah ditetapkan selama tiga tahun berturut-turut sejak tahun 2021. Capaian tersebut meningkat signifikan sebesar 8,9 persen dibandingkan realisasi tahun 2022 yang sebesar Rp1.716, 8 triliun. Peningkatan penerimaan pajak didukung kondisi ekonomi domestik yang terjaga dan adanya peningkatan kepatuhan wajib pajak sebagai dampak peningkatan aktivitas pengawasan, seperti pengawasan pasca pelaksanaan Program Pengungkapan Sukarela (PPS) (Kemenkeu.go.id, 2024).

Menurut Departemen Jenderal Pajak (DJP), masih banyak tantangan kedepan yang diantaranya memenuhi target anggaran pendapatan dan belanja negara, khususnya penerimaan pajak. Direktorat Jenderal Pajak sebagai instansi pemerintah berupaya meningkatkan penerimaan negara dengan mengoptimalkan perluasan dan peningkatan pemungutan pajak. Upaya peningkatan penerimaan melalui sektor perpajakan harus dilakukan dengan berbagai cara adalah meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam pelaporan pajak. Pembangunan daerah memerlukan kerjasama antara masyarakat, aparat dan pemerintah agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Pada dasarnya kerjasama dapat dilakukan oleh masyarakat dengan pemerintah.

Peran aktif warga negara dalam kepatuhan pajak akan memberikan kontribusi bagi kesejahteraan masyarakat. Ditjen pajak mengidentifikasi langkah lain untuk memaksimalkan penerimaan pajak, kemudian meminta peran masyarakat dalam pemungutan pajak yaitu mencapai hasil yang optimal. Wajib pajak dikatakan patuh jika memenuhi semua kewajiban perpajakannya. (Pebrina & Hidayatulloh, 2020), kepatuhan pajak adalah pelaksanaan

kewajiban perpajakan wajib pajak sesuai dengan Undang-Undang dalam rangka pelaksanaan perpajakan yang berlaku di suatu negara. Kepatuhan wajib pajak meliputi kepatuhan wajib pajak pada saat pendaftaran, kepatuhan pada saat mengajukan SPT, kepatuhan perhitungan, pelaporan dan pembayaran pajak yang terutang dan kepatuhan dalam pelaporan dan pembayaran kewajiban pajak. Salah satu hal yang dapat menjadi inti dari kepatuhan dan kesadaran pajak adalah sosialisasi peraturan perpajakan, baik melalui penyuluhan, pengaduan maupun pesan-pesan etis. Papan pengumuman atau membuka website peraturan perpajakan yang dapat diakses oleh wajib pajak setiap saat.

Kepatuhan wajib pajak menjadi semakin penting dengan adanya perubahan sistem pemungutan pajak yang diterapkan oleh pemerintah pada tahun 1983. Perubahan ini dilakukan untuk menggantikan sistem pemungutan pajak yang semula merupakan *Official assessment system* menjadi *self assessment system*. *Official self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar, sedangkan *self assessment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memberi hak, kepercayaan dan tanggung jawab kepada wajib pajak untuk menilai sendiri, menghitung, membayar dan melaporkan pajak yang terutang (Sumarsan, 2012) Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh pengetahuan dan pemahaman wajib pajak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin meningkatkan kemudahan wajib pajak dalam membayar kewajibannya, tarif pajak yang berlaku adil sesuai dengan keadaan perekonomian negara menjadikan wajib pajak mengerti dan patuh membayar kewajiban perpajakan dan sanksi perpajakan.

Kontribusi penerimaan pajak diperkirakan akan terus meningkat dari tahun ke tahun. Dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak, Ditjen pajak melakukan pembenahan sistem perpajakan menjadi *self assessment system*, namun dalam penerapan *self assessment system* tentu tidak selalu berjalan sebagaimana mestinya bagi wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Pada kenyataannya masih banyak ketidaksesuaian, penyimpangan, baik yang disengaja maupun tidak disengaja oleh wajib pajak. Penerapan *self assessment system* yang menuntut keterlibatan aktif wajib pajak dalam perpajakan membutuhkan tingkat kepatuhan wajib pajak yang tinggi. Jika semua wajib pajak sangat patuh, penerimaan pajak akan optimal dan dampaknya terhadap penerimaan pemerintah akan lebih besar.

Tabel I. 1
Penerimaan Pajak di KPP Pratama Pondok Aren

Tahun	Target	Realisasi	Presentase
2019	3.705.990.189.000	3.176.043.534.019	85.70%
2020	2.785.330.878.000	2.387.023.399.571	85.70%
2021	2.219.148.285.000	2.273.797.916.685	102.46%
2022	1.679.450.696.000	2.301.660.608.394	137.05%
2023	2.220.770.000.000	2.724.926.207.549	122.70%

Sumber: KPP Pratama Pondok Aren 2024

Dari tabel I.1 bisa kita lihat bahwa penerimaan pajak di KPP Pratama Pondok Aren tahun 2019-2023 mengalami kenaikan dan penurunan. Di tahun 2019 dan 2020 mengalami persentasenya yang sama lalu di tahun 2021-2022

mengalami kenaikan penerimaan pajak yang cukup tinggi tetapi di tahun 2023 penerimaan pajak mengalami penurunan tetapi tidak begitu jauh.

Penerimaan pajak yang baik bisa terjadi karena adanya sistem aplikasi yang memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak selain itu juga karena adanya kesadaran yg baik dari wajib pajak untuk taat membayar pajak. KPP Pratama Pondok Aren memiliki wilayah kerja yg cukup luas meliputi kecamatan pondok aren, Kecamatan Pamulang, Kecamatan Ciputat, dan Kecamatan Ciputat Timur. Dari jumlah wilayah kerja yg cukup luas bisa saja meningkatkan jumlah wajib pajak dan menjadi salah satu penyebab membaiknya penerimaan pajak di KPP Pratama Pondok Aren.

Tetapi meningkatnya jumlah penerimaan wajib pajak setiap tahunnya tidak menjamin bahwa kepatuhan wajib pajak ikut meningkat. Kepatuhan wajib pajak menjadi salah satu utama dalam perpajakan ketika wajib pajak tidak patuh dan menyebabkan kelalaian dalam membayar pajak sehingga bisa merugikan negara.

Kepatuhan wajib pajak dapat dijelaskan oleh *Theory Of Planned Behavior* yang dimana termasuk ke dalam *Grand Theory*. *Theory of Planned Behavior* adalah sebuah teori yang dikemukakan Icek Ajzen (1998) yang merupakan pengembangan atas *theory of reasoned action* yang dirancang untuk berhubungan perilaku individu. Ada 3 faktor yang pertama yaitu keyakinan perilaku. Wajib pajak sadar akan tanggung jawabnya dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan juga percaya akan pentingnya membayar pajak untuk mendukung pembangunan negara. Yang kedua keyakinan

normatif, keyakinan normatif adalah persetujuan atau ketidaksetujuan suatu keputusan yang dihasilkan dari pengaruh orang lain dan motivasi untuk menerima keputusan itu. Sehubungan dengan pajak, apakah layanan pajak yang diberikan oleh pegawai pajak atau fiskus menyediakan sistem perpajakan yang efektif dan efisien, untuk memberi dorongan kepada wajib pajak selama tahun pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Ketiga yaitu keyakinan pengontrol, khususnya keyakinan individu akan adanya hal-hal yang mendukung atau menghambat perilaku yang dapat berasal dari banyak hal yang berbeda.

Berikut dapat kita lihat data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren pada tahun 2019-2023.

Tabel I. 2
Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi
Di KPP Pratama Pondok Aren 2019-2023

Tahun Laporan	WPOP Wajib SPT	WPOP yang melaporkan SPT	Tingkat Kepatuhan (%)
2019	146.655	75.993	52%
2020	104.946	79.366	76%
2021	89.321	83.212	93%
2022	97.985	88.504	90%
2023	127.799	90.092	70%

Sumber: KPP Pratama Pondok Aren, 2024

Dari tabel I.2 yang menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren mengalami fluktuasi. Berdasarkan data

tingkat kepatuhan pada tahun 2019 memiliki persentase 52% lalu meningkat pada tahun 2020 sebesar 76% mengalami peningkatan lagi di tahun 2021 sebesar 93% lalu mengalami penurunan di tahun 2022 sebesar 90% dan pada tahun 2023 mengalami penurunan hingga 70%. Tentunya berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa terdapat kondisi yang menunjukkan masih kurangnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak di KPP Pratama Pondok Aren. Situasi pajak yang kurang baik tidak lepas dari masih rendahnya perkembangan dari kepatuhan wajib pajak. Hal ini disebabkan masih belum optimalnya pengendalian untuk menjangkau wajib pajak dalam pelaporan SPT, dan wajib pajak yang terdaftar tidak sepenuhnya melaporkan SPT. Oleh karena itu dalam pengelolaan sumber daya perpajakan dan pengumpulan penerimaan pajak harus ditingkatkan profesionalismenya agar dapat mencapai hasil yang maksimal. Dalam pelaksanaan meningkatkan kesadaran wajib pajak untuk patuh dan tunduk dalam membayar pajak, wajib pajak harus lebih mengutamakan kewajibannya dibandingkan haknya, sehingga pajak bersifat memaksa.

Upaya untuk memaksimalkan tingkat kepatuhan wajib pajak memerlukan upaya lebih dari DJP misal berupa inovasi-inovasi yang dapat menciptakan rasa tanggung jawab terhadap kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak merupakan isu penting di Indonesia karena jika wajib pajak tidak patuh maka akan menimbulkan kerugian yang besar bagi negara. Tentu saja keadaan ini disebabkan oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Faktor yang mempengaruhi wajib pajak yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari

wajib pajak itu sendiri dan berkaitan dengan karakteristik pribadi yang mengarah pada kepatuhan kewajiban perpajakannya. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar wajib pajak itu sendiri antara lain Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan dan Sanksi Perpajakan.

Kesadaran wajib pajak dapat berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Dimana kesadaran wajib pajak adalah keadaan wajib pajak bahwa mengetahui, memahami, dan menaati peraturan perpajakan dengan benar dan sukarela. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak, maka semakin baik pemahaman dan pemenuhan kewajiban perpajakannya, sehingga meningkatkan kemauan membayar pajak. Persepsi wajib pajak merupakan sikap wajib pajak yang yang memenuhi sepenuhnya dan siap memenuhi kewajiban perpajakannya, serta telah menyatakan seluruh penghasilannya tanpa menyembunyikan apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Dalam penelitian sebelumnya Muhammad Nur (2018) variabel kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak, tetapi pada penelitian Nodas Adriel Kandari¹, Prima Apriwenni² (2021) menghasilkan kesimpulan yang berbeda, dimana kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ifen Malihat Khusnul Khotimah¹, Jeni Susyanti², Arini Fitria Mustapita³ (2020), membuktikan bahwa kesadaran wajib pajak secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, kepatuhan wajib pajak dapat dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah kualitas pelayanan, kualitas pelayanan petugas pajak, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wajib pajak. Karena kantor pelayanan pajak memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dengan menciptakan suasana yang nyaman, santai dan memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk mengajukan pajaknya. Sedangkan kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi sumber modal untuk menarik minat wajib pajak. Kualitas pelayanan secara finansial lebih baik, sehingga kepatuhan wajib pajak meningkat. Kegagalan untuk memberikan kualitas layanan yang baik dapat mengakibatkan ketidakpatuhan, karena itulah alasan utama untuk meningkatkan layanan dari hari ke hari.

Pelayanan di bidang perpajakan dapat dipahami sebagai pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Jenderal Pajak kepada wajib pajak dalam rangka membantu wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelayanan pajak termasuk dalam pelayanan publik karena dijalankan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk kepentingan penegakan hukum serta tidak mencari keuntungan apapun. Pelayanan didefinisikan oleh Boediono (2003:60) dalam (Prihastini & Fidiana, 2019) sebagai suatu proses untuk membantu orang lain dalam beberapa cara dan dalam proses tersebut memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang berkualitas diartikan sebagai pelayanan sebagai pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan.

Kualitas pelayanan perpajakan inilah yang menimbulkan minat wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya dan diharapkan petugas pelayanan perpajakan memiliki kompetensi yang berkaitan dengan segala permasalahan perpajakan di Indonesia. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan perpajakan oleh instansi pemerintah, diharapkan wajib pajak semakin memahami pentingnya pembayaran pajak bagi pembangunan negara. Tetapi jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, hal ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan tetapi juga mempengaruhi kepatuhan. Salah satu hasil penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, karena bagian yang baik cenderung patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya. Tetapi jika kualitas pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, hal ini tidak hanya mempengaruhi kepuasan tetapi juga mempengaruhi kepatuhan. Salah satu hasil penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan yang diberikan petugas pajak mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, karena bagian yang baik cenderung patuh dalam membayar kewajiban perpajakannya (Syafira & Nasution, 2021).

Dalam penelitian sebelumnya beberapa peneliti setuju bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, yang disimpulkan dalam Ni Putu Lisa Ernawatiningsih^{1*}, I Made Sudiartana² (2020), berbeda dengan penelitian Dwi Anggraeni Saputri¹, Ela Sulistia² (2019) yang hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dengan arah negatif terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan dalam penelitian Muhammad Fahmi¹,

Kurnia Krisna Hari² (2023) penelitiannya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Untuk meningkatkan sumber penerimaan pajak, pemerintah harus mengeluarkan beberapa peraturan dan undang-undang terkait sanksi perpajakan dengan harapan dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. (Pohan, 2017, hal. 169), sanksi perpajakan pada umumnya adalah segala peraturan perundang-undangan yang menyertai sanksi, yang dimaksudkan agar pelaksanaannya tertib dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Hakikat pengenaan sanksi perpajakan adalah untuk mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, karena dalam istilah hukum formal pajak mempunyai unsur paksaan.

Pada penelitian Ach. Risal Hidayat¹, M. Cholid Mawardi², Hariri³ (2024) mengatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sedangkan pada penelitian Vidyarto Nugroho¹ dan Livia Oktrina Tonni Soekianto² (2020) menyimpulkan bahwa sanksi denda memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya penelitian oleh Irma Sri Lestari Ritonga (2022), menghasilkan bahwa sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak dan sanksi perpajakan, berdasarkan undang-undang perpajakan yang berlaku, maka peneliti ingin melanjutkan penelitian dengan memilih judul **Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi** (Studi Kasus Wajib Pajak di KPP Pratama Pondok Aren).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren?
3. Bagaimana pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren?
4. Bagaimana pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren
3. Untuk mengetahui pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren
4. Untuk mengetahui pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Pondok Aren

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan. Diharapkan juga dapat meningkatkan pemahaman dibidang perpajakan bagi mahasiswa, praktis, dan pembaca lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Berharap hasil penelitian bermanfaat dan selain untuk menambah pengetahuan, sekaligus mendapatkan gambaran langung tentang kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak di KPP Pratama Pondok Aren tahun 2024.

b. Bagi Instansi Peneliti

Misi ini adalah untuk membantu memberikan solusi bagi pengelolaan pajak, sehingga dapat lebih meningkatkan efisiensi operasional secara optimal dan memberikan kepuasan untuk wajib pajak.

c. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan atau mengembangkan literature bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian di bidang atau masalah yang sama.

d. Bagi Wajib Pajak

Sebagai kontribusi bagi wajib pajak untuk lebih memahami perpajakan dan memberikan penilaian terhadap kinerja KPP Pratama Pondok Aren, serta pengetahuan akan pentingnya pajak bagi pembangunan dan kemakmuran negara.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini dibagi menjadi 5 bab, masing-masing bab dibagi menjadi sub-bab, untuk dapat memberikan gambaran mengenai penelitian ini penulis menuliskan sistematika penulisan yang dirinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan pertanyaan mendasar mengapa penelitian harus dilakukan, setelah itu masalah penelitian utama dikembangkan mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Setelah merumuskan masalah, kemudian membatasi masalah, menetapkan tujuan penelitian, telusuri manfaat penelitian dan di akhir bab 1 sistem penulisan skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup tinjauan pustaka dengan menggunakan teori-teori fundamental yang relevan dengan judul penelitian dan topik yang dipertanyakan. Termasuk kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, kepatuhan wajib pajak, kemudian melakukan penelitian terlebih dahulu, lalu membuat kerangka

konseptual atau kerangka pemikiran dan diakhiri dengan perumusan hipotesis yang nantinya akan diuji kebenarannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang menjelaskan tentang jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, data yang diperlukan serta teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian lebih rinci tentang uraian singkat KPP Pratama Pondok Aren, gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan lebih rinci yang akan disimpulkan kemudian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari rangkaian pembahasan, keterbatasan atau kendala penelitian, serta saran yang dapat dijadikan masukan dari berbagai pihak yang berkepentingan untuk penelitian selanjutnya.