

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Selama pandemi corona, Direktorat Jenderal Pajak mengimbau seluruh wajib pajak untuk melaksanakan kewajiban pembayaran dan pelaporan pajak secara online karena seluruh kantor pelayanan pajak seluruh Indonesia tutup sementara waktu guna mencegah penyebaran virus Corona ini. Dalam mengurus pelaporan dan pembayaran melalui www.pajak.go.id atau Penyedia Jasa Aplikasi Perpajakan mitra Pajak seperti OnlinePajak. Guna mempermudah kepatuhan pajak selama masa pandemi ini, dalam mengurus pajak bisa dilakukan secara online melalui Online Pajak. Selain itu, tetap dapat membuat faktur pajak atas transaksi perusahaan selama bekerja di rumah dengan menggunakan fitur e- Faktur, maupun menghitung gaji karyawan di Online Pajak. Dalam penelitian ini, diperlukan pengujian apakah pelayanan pajak secara online bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak. Pemerintah memperpanjang batas waktu pemanfaatan insentif pajak bagi industri yang terkena dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) hingga akhir masa pajak Desember 2020 dari yang sebelumnya hanya berlaku sampai masa pajak September 2020. Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) nomor 86/PMK.03/2020. Perluasan insentif ini dilakukan supaya peran insentif yang diberikan tidak lagi untuk sekedar memitigasi dampak pandemi terhadap sejumlah kegiatan ekonomi. Tetapi lebih dari

perluasan relaksasi dilakukan sebagai bagian dari program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN).

Pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit untuk membiayai pembelanjaan negara yang semakin lama semakin bertambah besar. Dana tersebut di kumpulkan dari segenap potensi sumber yang dimiliki oleh suatu negara, baik berupa hasil kekayaan alam maupun iuran dari masyarakat (Hermawan, 2014). Pajak menjadi salah satu sumber pendapatan negara yang dipergunakan untuk dana pembangunan nasional guna mewujudkan kesejahteraan seluruh masyarakat Indonesia. Domisili pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, terlebih ketika sumber daya alam, khususnya minyak bumi tidak bisa lagi diandalkan. Penerimaan dari sumber daya alam mempunyai umur yang relatif terbatas, suatu saat akan habis dan tidak bisa diperbaharui. Hal ini beda dengan pajak, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk. Menurut Mardiasmo (2018:1) Pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat di tunjuk dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Menurut Sumarsan (2017: 4) Pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan terlebih dahulu, tanpa mendapatkan imbalan yang langsung dan proporsional, agar

pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan. Peranan pajak terhadap pendapatan negara sangat dominan pada masa sekarang. Hal ini dikarenakan salah satu fungsi pajak diantaranya adalah penerimaan (*budgetair*), yaitu pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah. Melalui pajak pemerintah dapat memanfaatkan sumberdaya ekonomi untuk menyelesaikan berbagai masalah perekonomian. Selain itu pajak juga digunakan untuk membangun infrastruktur serta fasilitas umum demi menunjang kemajuan suatu negara. Menyadari pentingnya peranan pajak dari segi penerimaan negara, maka upaya ke arah peningkatan pendapatan negara dari sektor pajak ini terus digiatkan. Masalah kepatuhan Wajib Pajak adalah masalah penting diseluruh dunia baik di negara maju maupun di negara berkembang. Karena jika Wajib Pajak tidak patuh maka akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, dan pelalaian pajak dan pada akhirnya tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang (Rahayu, 2017 : 140). Kepatuhan wajib pajak adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara.

Terbentuknya kepatuhan wajib pajak akan kewajibannya perpajakannya dipengaruhi oleh pemahaman peraturan perpajakan. Pemahaman peraturan perpajakan adalah proses dimana pajak mengetahui tentang perpajakan dan pengaplikasian pengetahuan itu untuk membayar pajak. Sebuah penawaran

dari pemerintah, melalui manfaat pajak, dalam suatu kegiatan tertentu, seperti kontribusi uang untuk kegiatan yang berkualitas, dinamakan insentif pajak. Menurut Winardi (2011) pemajakan dengan tujuan memberikan rangsangan atau keringanan. Penggunaan pajak bukan untuk maksud menghasilkan pendapatan pemerintah saja, tetapi melainkan memberikan dorongan ke arah perkembangan ekonomi, dalam bidang tertentu. Suandy (2006) insentif pajak pada umumnya terdapat empat macam bentuk yaitu : (a) Pengecualian dari pengenaan pajak; (b) Pengurangan dasar pengenaan pajak; (c) Pengurangan tarif pajak; (d) Penangguhan pajak. Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Insentif pajak dalam bentuk pengecualian dari pengenaan pajak merupakan bentuk insentif yang paling banyak digunakan. Jenis insentif ini memberikan hak kepada wajib pajak agar tidak dikenakan pajak dalam jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh pemerintah. Namun diperlukan kehati-hatian dalam mempertimbangkan pemberian insentif ini. Hal ini perlu diperhatikan adalah sampai seberapa lama pembebasan pajak ini diberikan dan sampai seberapa lama investasi yang dapat memberikan hasil. Contohnya adalah *tax holiday* atau *tax exemption*. Jenis insentif yang kedua berupa pengurangan dasar pengenaan pajak. Jenis insentif ini biasanya diberikan dalam bentuk berbagai macam biaya yang dapat dikurangkan dari penghasilan kena pajak. Pada umumnya biaya yang dapat menjadi pengurang

boleh dikurangkan lebih dari nilai yang seharusnya. Jenis insentif ini, dapat ditemui dalam bentuk *double deduction*, *investment allowances*, dan *loss carry forwards*. Jenis insentif yang ketiga adalah berupa pengurangan tarif pajak dari tarif yang berlaku umum ke tarif khusus yang diatur oleh pemerintah. Insentif ini paling sering ditemui dalam pajak penghasilan. Contohnya pengurangan tarif *corporate income tax* atau tarif *withholding tax*. Jenis insentif yang terakhir adalah penangguhan pajak. Jenis ini, diberikan kepada wajib pajak sehingga pembayar pajak dapat menunda pembayaran pajak hingga suatu waktu tertentu.

Pandemi virus corona atau Covid-19 memberikan dampak yang besar terhadap perekonomian global, termasuk pula sektor perpajakan. Seberapa lama pandemi ini berlangsung dan seberapa dalam dampaknya bagi aktivitas sosial dan ekonomi, yang menentukan masa depan sektor perpajakan di Indonesia. Sebagai akibatnya, penerimaan dari pajak akan berkurang, dan adanya perlambatan pertumbuhan ekonomi secara nasional, penurunan penerimaan negara, dan peningkatan belanja negara dan pembiayaan, sehingga diperlukan berbagai upaya Pemerintah untuk melakukan penyelamatan kesehatan dan perekonomian nasional, dengan fokus pada belanja untuk kesehatan, jaring pengaman sosial (*social safety net*), serta pemulihan perekonomian termasuk untuk dunia usaha dan masyarakat yang terdampak. Pemerintah dan lembaga terkait perlu segera mengambil kebijakan dan langkah-langkah luar biasa dalam rangka penyelamatan perekonomian nasional dan stabilitas sistem keuangan melalui berbagai

kebijakan relaksasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), untuk memperkuat berbagai lembaga dalam sektor keuangan. Sektor perekonomian sangat mengkhawatirkan, ditengah-tengah dampak wabah corona. Sehingga pada bulan bulan Maret dan April menjadi sangat penting bagi perpajakan di Indonesia. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Ketentuan Umum dan Perpajakan, batas akhir penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan wajib pajak Orang Pribadi, adalah akhir bulan ketiga tahun pajak berikutnya, dan untuk wajib pajak Badan yaitu akhir bulan keempat tahun pajak berikutnya. Namun, bagaimana si wajib pajak mampu membayar pajak di tengah ketidakstabilan ekonomi selama pandemi.

Saat ini, pemerintah sedang membutuhkan dana yang sangat besar untuk penanggulangan virus covid-19 yang bisa didapatkan dari sektor pajak. Namun, di sisi lain kondisi perekonomian sedang lumpuh, sehingga sangat tidak bijaksana apabila negara masih harus membebani masyarakat untuk membayar pajak. Oleh karena dampak yang ditimbulkan virus covid-19 sangat besar, pemerintah mengeluarkan sejumlah kebijakan fiskal yang salah satunya yaitu pemberian insentif pajak. Insentif pajak saat ini, lebih mengarah pada fungsi regulasi dengan tujuan membantu menggerakkan roda perekonomian Indonesia. Akhirnya pada bulan Maret 2020, pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 2020 dan PMK 23/PMK03/2020 memberikan insentif pajak pada pajak penghasilan (PPh) pasal 21, yaitu objek pajaknya pegawai, pajak penghasilan (PPh) pasal 22

yakni objek pajaknya atas impor, pajak penghasilan pasal 25 angsuran pajak dan pajak pertambahan nilai (PPN) dalam hal mempercepat pengembalian (restitusi) PPN lebih bayar. Peraturan tersebut mulai berlaku 1 April 2020.

Hampir semua orang ingin berada didalam rumah agar aman dari penularan Covid-19. Industri pariwisata mengalami penurunan, seperti biro perjalanan, perhotelan, dan restoran di tempat wisata. Adanya Perpu No. 1, adanya penurunan tarif pajak yaitu tarif Pajak Penghasilan Badan yang semula 25%, menjadi 22% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu menjadi 20% pada tahun pajak 2022. Sedangkan untuk perusahaan yang berbentuk Perseroan Terbuka (*Go Public*) dengan jumlah keseluruhan saham yang diperdagangkan di bursa efek di Indonesia paling sedikit 40%, dan memenuhi syarat tertentu, dapat memperoleh tarif 3% lebih rendah dari tarif umum PPh Badan. Jadi, tarif PPh wajib pajak Badan *Go Public* sebesar 19% untuk tahun pajak 2020 dan 2021, lalu 17% mulai tahun pajak 2022.

Dengan adanya penurunan tarif, maka akan dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh insentif pajak dan tarif pajak terhadap kepatuhan wajib pajak selama masa pandemi ini. Direktorat Jenderal Pajak, juga mengumumkan bahwa batas pelaporan dan pembayaran SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi yang semula tanggal 31 Maret 2020, menjadi 30 April 2020. Sedangkan untuk batas pelaporan SPT Masa PPh Potongan/Pungutan Februari 2020 mundur sampai dengan tanggal 30 April 2020. Adanya pengunduran batas waktu pembayaran dan pelaporan, wajib pajak masih menunda atau menunggak pembayaran pajak serta pelaporan. Pemerintah

juga mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan sehubungan dengan Penyebaran Wabah Virus Corona 2019. Dalam kebijakan itu disebutkan bahwa tujuannya ialah untuk meringankan beban dan dampak sosial ekonomi bagi Wajib Pajak yang terdampak Covid-19. Kebijakan ini berisikan tentang beberapa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Kebijakan ini bisa disebut sebagai *tax relief*. Kebijakan keringanan pajak untuk menanggulangi bencana biasa dikenal dengan istilah *Tax Relief on National Disaster*. Penelitian ini menguji apakah sanksi pajak yang dihapus bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran dan pelaporan.

Beberapa fenomena kasus-kasus yang terjadi diperpajakan Indonesia belakangan ini membuat Wajib Pajak dan masyarakat khawatir dan resah untuk membayar pajak. Fenomena ini dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi perpajakan dan pelayanan fiskus. Sebagai wajib pajak yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif berdasarkan Undang- Undang perpajakan, wajib pajak harus mendaftarkan diri untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Di Indonesia, terdapat 3 jenis sistem pemungutan pajak pada saat ini diantaranya: *Self Assessment System*, *Official Assessment System*, dan *Withholding Assessment System*. *Self Assessment System* sangat penting bagi pemerintah dalam melakukan pungutan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak Orang Pribadi karena sistem ini dapat membantu pemerintah untuk

menarik PPh Wajib Pajak Orang Pribadi sehingga kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi sangat diperlukan. Agar dapat memaksimalkan usaha dalam penerimaan pajak, pemerintah harus lebih berfokus terhadap upaya dalam meningkatkan penerimaan dengan berbagai macam program.

Pemerintah mengharapkan Wajib Pajak memiliki kesadaran Wajib Pajak yang tinggi sehingga dapat patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya sebagai Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak dapat memengaruhi kepatuhan Wajib Pajak karena kesadaran Wajib Pajak merupakan hal utama dalam melakukan kewajiban Wajib Pajak, apabila Wajib Pajak tidak sadar akan kewajiban pajaknya seperti tidak mendaftarkan diri untuk mendapatkan Nomor Pokok Wajib Pajak maka Wajib Pajak tidak patuh akan kewajibannya sebagai seorang Wajib Pajak. Kesadaran Wajib Pajak yang rendah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengetahuan pajak yang membuat Wajib Pajak tidak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya, lingkungan Wajib Pajak yang tidak menjalankan pajaknya dengan benar. Disisi lain sanksi pajak juga dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi karena apabila sanksi yang diterapkan pemerintah rendah maka Wajib Pajak enggan patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya dan memilih dikenakan sanksi pajak karena sanksi yang diterapkan oleh pemerintah rendah. Dalam perpajakan, sanksi perpajakan terdiri dari dua sanksi antara lain ialah sanksi administrasi dan sanksi pidana. Sanksi perpajakan digunakan oleh pemerintah sebagai alat untuk pencegah Wajib Pajak agar tidak melanggar norma perpajakan yang telah berlaku.

Pemerintah mengharapkan kesadaran Wajib Pajak dan sanksi pajak dapat membuat Wajib Pajak patuh dalam menjalankan kewajiban pajaknya, oleh karena itu pemerintah menyediakan pelayanan fiskus yang dapat membantu Wajib Pajak dalam menjalankan pajaknya agar Wajib Pajak dapat patuh dengan kewajiban pajaknya. Pelayanan yang dimaksudkan meliputi pengetahuan yang luas tentang pentingnya pajak, penjelasan tentang pembayaran pajak, penginputan SPT (Surat Pemberitahuan), sikap yang diberikan kepada Wajib Pajak. Faktor-faktor yang berpengaruh dalam membayar pajak ialah faktor internal Wajib Pajak yaitu kesadaran diri Wajib Pajak, sedangkan faktor eksternal sanksi pajak apabila wajib pajak tidak membayar, pelayanan fiskus, dan kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2006) yang menyatakan bahwa tingkat kepatuhan dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi wajib pajak tentang sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak. Terdapat undang-undang yang mengatur tentang ketentuan umum dan cara perpajakan, agar peraturan perpajakan dipatuhi, maka harus ada sanksi perpajakan yang tegas bagi para pelanggarnya. Dan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Purnomo (2013) yang menyatakan sanksi perpajakan yang diberikan secara tegas akan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Hal ini diperkuat oleh Akromi (2014) tentang pengaruh tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan, keadilan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan terhadap kepatuhan wajib orang pribadi

menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelayanan, pemahaman perpajakan dan keadilan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, sedangkan sanksi perpajakan dan kesadaran perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Begitu juga dengan penelitian Afifah (2020) Sanksi perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelaporan wajib pajak. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sanksi pajak tidak memengaruhi peningkatan kepatuhan pelaporan pajak wajib pajak orang pribadi. Sehingga kepatuhan pelaporan wajib pajak tidak dipengaruhi oleh sanksi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas terdapat potensi bahwa kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi, dan dengan berbagai penelitian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan pajak, sanksi pajak dan pemahaman perpajakan apakah berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sehingga penelitian ini mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Membayar Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah Kualitas Pelayanan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?

2. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?
3. Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam membayar pajak?

1.3 Batasan Masalah Penelitian

Untuk mempermudah penulisan laporan skripsi ini agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan skripsi ini, yaitu:

1. Waktu penelitian : Pada bulan Juni 2021 sampai dengan bulan Juli 2021.
2. Tempat penelitian : Kabupaten Sukoharjo.
3. Objek Penelitian : PT Rina Jaya Garment Sukoharjo, PT Kanaan Global Indonesia, PT Cahaya Kharisma Plasindo.
4. Dengan kriteria responden para pegawai wajib pajak yang memiliki NPWP orang pribadi dalam Negeri.
5. Dalam penelitian ini menitik beratkan pada kualitas pelayanan pajak, pemahaman peraturan pajak serta sanksi pajak.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

3. Untuk menganalisis pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah pemahaman terhadap peraturan perpajakan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak kepada Wajib Pajak dan sanksi perpajakan terhadap Wajib Pajak.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi

Pajak Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada instansi yang terkait, dalam upaya menyadarkan masyarakat yang kurang patuh membayar pajak agar dapat memenuhi kewajibannya sebagai Wajib Pajak yang baik serta memberikan saran atas pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak. Agar pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan berjalan dengan semestinya.

- b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti khususnya dari segi pengetahuan dan memberikan gambaran yang positif mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan dan sanksi perpajakan, terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

- c. Bagi pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, pelayanan perpajakan, dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

1.6 Kerangka Penulisan Skripsi

Untuk menyusun penelitian ini digunakan kerangka penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang mengapa peneliti melakukan penelitian dan dengan alasan apa penulis tertarik untuk melakukan pemilihan judul, perumusan masalah, batasan-batasan terhadap masalah yang diungkapkan, tujuan dan manfaat penelitian, serta kerangka penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab ini berisi tentang landasan teori, tinjauan pustaka / hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar dan acuan dalam melakukan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat rancangan penelitian yang berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, populasi dan sample, jenis data dan sumber data, dan metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV OBYEK PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum lokasi atau objek penelitian, hasil analisa data untuk menjawab masalah penelitian, dan pembahasan berupa perbandingan hasil penelitian dengan teori

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Bab ini berisi kesimpulan terhadap pokok permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, implikasi/saran berdasarkan kesimpulan yang telah disusun, dan keterbatasan penelitian yang menjadi dasar untuk rekomendasi atau saran penelitian selanjutnya..

DAFTAR PUSTAKA

