

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber pendapatan terbesar bagi Indonesia disumbangkan dari penerimaan pajak. Berdasarkan Laporan Kementrian Keuangan pada APBN tahun 2019, target pendapatan yang diperoleh negara dari pajak sebanyak 1.786,4 triliun, dari PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) 378,3 Triliun dan 0,4 Triliun dari hibah. Dengan persentase sebesar 85,6% dari target total pendapatan negara (Kementrian Keuangan, 2019). Hal ini mencerminkan betapa besarnya penerimaan yang bersumber dari pajak. Pajak merupakan iuran wajib oleh orang pribadi kepada negara yang sifatnya memaksa berdasarkan undang-undang dan tidak mendapat imbalan secara langsung yang digunakan untuk membiayai negara untuk kemakmuran rakyat. Berdasarkan lembaga pemungutnya pajak dapat dikelompokkan menjadi pajak pusat dan daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang dipungut negara yang digunakan untuk pembangunan dan pembiayaan negara. Contohnya pph, ppn, ppnmb dan bea materai, sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dipungut daerah dan dikelola oleh daerah untuk pembiayaan dan pembangunan daerah. Contohnya pajak hotel, pajak restaurant, pajak hiburan, pajak reklame, dan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan, dan Pajak kendaraan bermotor atau PKB.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 Butir 3 menyebutkan bahwa pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin

pelaksanaan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah otonom. Setiap daerah diharapkan agar dapat memaksimalkan potensi-potensi keuangan daerah agar dapat membiayai kebutuhan dan pembangunan daerah melalui pendapatan asli daerah. Penerimaan PKB memiliki potensi yang besar dalam memaksimalkan pendapatan asli daerah di suatu daerah. Sering meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan bermotor maka semakin banyak pajak yang masuk dan secara otomatis pendapatan daerah yang berasal dari PKB juga bertambah. Dilansir dari Tribun-Bali.com (2019) PAD Provinsi Bali sebanyak 85% didapatkan dari penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB. Jumlah tersebut mencerminkan PKB menjadi sumber penerimaan pendapatan utama bagi Provinsi Bali. Kendaraan Bermotor di Bali mengalami peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018 tercatat 2.346.495 unit kendaraan bermotor dengan nilai pendapatan Rp 1.434.941.880.650. Kemudian di tahun 2019 terjadi peningkatan jumlah unit kendaraan menjadi 2.473.038 unit dengan nilai pendapatan sebesar Rp 1.560.694.729.126 (Bali Post, 2020). Maka tidak salah jika pajak kendaraan menjadi penyumbang terbesar untuk PAD Provinsi Bali.

Dalam rangka mengoptimalkan penerimaan PKB guna meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah dan meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat, khususnya kepada WP kendaraan bermotor yang akan melakukan kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor maka pemerintah Provinsi Bali melalui Badan Pendapatan Daerah melakukan terobosan-terobosan dan dengan memanfaatkan perkembangan di era digital maka diluncurkanlah layanan E-SAMSAT Bali Mandara. Peluncuran ini merupakan bentuk kepedulian pemerintah

terhadap wajib pajak. Dengan harapan ingin memaksimalkan pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak, sekaligus untuk memangkas birokrasi yang selama ini dikeluhkan masyarakat, sehingga program ini lebih transparan dan tidak berbelit-belit. E-SAMSAT merupakan inovasi pembayaran PKB dari sistem yang lama dan merupakan salah satu bentuk reformasi perpajakan yang memanfaatkan teknologi informasi (Hakim, 2017). E-SAMSAT menjadi alternatif untuk pembayaran PKB dengan cara *elektronik*, pembayarannya melalui *teller* Bank, ATM Bank, Internet Banking dan M-Banking BPD Bali.

E-SAMSAT memiliki tujuan memaksimalkan penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor, selain itu penerapan E-SAMSAT bermaksud pula memberikan kesederhanaan pelaksanaan administrasi untuk WP sehingga terhindar dari keterlambatan dalam membayar pajak dan meminimalisir para calo. WP yang sibuk sehingga tidak dapat melaksanakan pelunasan secara langsung ke kantor samsat dapat menggunakan layanan E-SAMSAT sebagai solusinya. Dengan masyarakat menggunakan E-SAMSAT, proses pembayaran Pajak Kendaraan menjadi lebih praktis dan efisien karena WP menggunakan layanan E-SAMSAT dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sehingga tidak membuang waktu, tenaga, dan biaya. E-SAMSAT merupakan solusi yang efektif untuk menghindari denda akibat telat bayar. Selain memberi manfaat pada masyarakat E-SAMSAT juga memberikan dampak positif bagi administrasi pemerintah daerah, E-SAMSAT memberikan data yang lebih akurat mengenai penerimaan pendapatan pajak kendaraan yang diperoleh dan data administrasi lainnya pada saat itu juga.

Kehadiran E-SAMSAT di Provinsi Bali awalnya mendapat respon positif dari masyarakat dapat dilihat dari 7 Provinsi yang tergabung pada proyek percobaan ini proyek ini. Provinsi Bali menjadi provinsi tertinggi pengguna E-SAMSAT dari 7 provinsi yang ada yaitu sekitar 20.000 WP menggunakan layanan E-SAMSAT (Bisnis Bali, 2018). Namun penerimaan masyarakat dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan E-SAMSAT di nilai masih sangat rendah. Dalam penelitian Saragih (2019) yang dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bali bersama Bapak I Made Santha selaku Kepala Bapenda Provinsi Bali menyatakan pengguna layanan E-SAMSAT mencapai angka 27.000 WP. Akan tetapi dari jumlah pengguna layanan E-SAMSAT tersebut masih belum sebanding dengan jumlah keseluruhan WP  $\leq$  3 juta. Artinya hanya nol koma sembilan (0,9%) dari total wajib pajak yang menggunakan E-SAMSAT. Angka tersebut mencerminkan penerimaan masyarakat terhadap layanan E-SAMSAT dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-SAMSAT masih sangat rendah. Padahal dengan keunggulan dan manfaat yang ditawarkan E-SAMSAT seharusnya dapat meningkatkan tingkat penerimaan masyarakat untuk memanfaatkan E-SAMSAT dalam mendukung proses membayar PKB. Berikut rincian data pemakai layanan E-SAMSAT di Provinsi Bali yang terdaftar pada Badan Pendapatan Daerah.

**Tabel 1.1**  
**Data Pengguna E-SAMSAT Provinsi Bali tahun 2018 s/d Tahun 2019**

TAHUN 2018			
UPT SAMSAT	JUMLAH UNIT	POKOK PKB	DENDA PKB

DENPASAR	16.710	9.825.227.400	338.285.800
BADUNG	8.351	4.231.818.100	155.973.000
KLUNGKUNG	854	395.676.900	11.285.700
GIANYAR	3.571	1.884.002.300	54.600.400
TABANAN	2.778	1.235.757.000	47.488.100
BANGLI	456	228.369.000	8.299.100
KARANGASEM	2.227	912.323.400	30.135.200
JEMBRANA	4.866	1.429.631.300	40.518.500
BULELENG	3.717	1.636.113.300	44.710.600
<b>JUMLAH</b>	<b>43.530</b>	<b>21.778.918.700</b>	<b>731.296.400</b>
<b>TAHUN 2019</b>			
<b>UPT</b>	<b>JUMLAH UNIT</b>	<b>POKOK PKB</b>	<b>DENDA PKB</b>
DENPASAR	12.261	8.737.572.700	203.889.400
BADUNG	5.103	3.237.761.600	75.781.800
KLUNGKUNG	871	492.739.000	10.335.500
GIANYAR	6.035	3.064.150.100	68.317.200
TABANAN	2.022	1.308.276.100	30.986.400
BANGLI	879	496.275.500	8.479.700
KARANGASEM	2.350	1.123.657.200	21.114.700
JEMBRANA	3.030	1.011.714.400	35.798.100
BULELENG	3.859	1.930.529.200	36.476.900
<b>JUMLAH</b>	<b>36.410</b>	<b>21.402.675.800</b>	<b>491.179.700</b>

Sumber:Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, 2020

Melihat data tabel diatas pengguna E-SAMSAT Provinsi Bali mengalami penurunan sebanyak 7.120 unit. Selama 2018 sampai dengan 2019 tercatat 79.940 unit, masing-masing 43.530 unit dan 36.410 unit dengan total pokok PKB sebesar Rp. 43.181.594.500 yang melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT. Dari 9 UPT SAMSAT terdapat 4 UPT SAMSAT yang mengalami penurunan pengguna E-SAMSAT yaitu kota Denpasar, serta kabupaten Badung, Tabanan dan Jembrana. Dari ke 4 UPT SAMSAT tersebut Kota Denpasar yang mengalami penurunan

pengguna E-SAMSAT yang paling signifikan. Padahal pada awal peluncuran E-SAMSAT, Denpasar mendapat jumlah pengguna E-SAMSAT terbanyak diantara 8 UPT lainnya. Tahun 2018 tercatat sebanyak 16.710 unit dengan pokok PKB 9.825.227.400, Namun mengalami penurunan yang signifikan di tahun 2019. Pada tahun 2019 hanya sebanyak 12.261 unit yang melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT dengan pokok PKB 8.737.572.700. UPT SAMSAT Denpasar mengalami penurunan sebesar 4.449 unit. Namun disisi lain Kota Denpasar yang realisasi PKBnya tertinggi dibandingkan dengan 8 Kabupaten/Kota lainnya di Provinsi Bali, Kepala Subbid Pajak Daerah I Ketut Sumardika menyebutkan realisasi penerimaan PKB untuk semua kendaraan bermotor di UPT Denpasar senilai Rp. 590 Milliar lebih yang menjadikan Denpasar yang paling tinggi penerimaan PKBnya (Balipost, 2020).

Denpasar merupakan Ibu kota dari Provinsi Bali yang menjadikan Denpasar menjadi pusat pemerintahan di Bali, semua terkonsentrasi di kota Denpasar. Hal ini menjadikan Denpasar kota yang sibuk begitu pula masyarakatnya. Masyarakat yang sibuk cenderung tidak memiliki banyak waktu dan menginginkan hal yang praktis dan efisien. Dengan diluncurkan E-SAMSAT seharusnya dapat membantu masyarakat yang sibuk yang cenderung tidak memiliki banyak waktu sehingga tidak dapat melaksanakan kewajibannya membayar pajak secara langsung ke samsat induk, bisa menggunakan layanan E-SAMSAT sebagai solusinya agar terhindar dari denda. Tetapi pada kenyataannya hal ini berbeda dengan kondisi dilapangan berdasarkan observasi awal dan wawancara yang dilaksanakan penulis dengan beberapa masyarakat Kota Denpasar yang sedang melaksanakan kewajibannya membayar

PKB pada Kantor Samsat Denpasar terkait penerapan penggunaan E-SAMSAT. Masyarakat lebih memilih membayar PKB secara langsung ke Kantor Samsat karena dirasa lebih mudah dibandingkan menggunakan E-SAMSAT yang menurut mereka bukan lebih mudah dan praktis justru merasa lebih rumit dikarenakan menggunakan E-SAMSAT harus tetap datang ke samsat induk guna melakukan cetak bukti dan mengesahkan surat tanda nomor kendaraan. Seperti yang dituturkan oleh Bapak I Wayan Wardana masyarakat yang tinggal di kesiman ini mengaku lebih memilih untuk melakukan pembayaran PKB secara langsung daripada menggunakan E-SAMSAT.

“menurut *tiang* gek ya.. lebih enak bayar langsung lebih mudah saya rasa juga pelayanannya udah cukup cepetlah daripada *tiang* makek E-SAMSAT, *tiang* sebelumnya pernah makek E-SAMSAT tahun lalu *tiang* ngerasa kok malah lebih rumit yaa.. *tiang* makek itu bukanya bikin mudah tapi jeg ruwet soalnya ujung-ujungnya tetep juga ke kantor samsat untuk cetak bukti sama STNK nya, kan mending ya.. *tiang* langsung datang ke kantornya saja *ten pindo gae* istilah balinya hehe”.

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Bapak Made Artana yang tinggal di Padang Sambian sebagai berikut:

“Kalok Bapak dik ya.. awalnya emang terbantu pak pakek E-SAMSAT karena waktu itu pak sibuk tidak bisa nyamsat motor sedangkan jatuh temponya udah mepet makanya pakek itu diajarin sama anak kemarin biar gak kena denda karena pak telat, tapi setelah pakai E-SAMSAT bapak itu ngerasa kerja dua kali dik.., abis bayarnya itu mesti dateng lagi ke sini (kantor samsat) duhh.. kok gak sekalian selesai gitu, pak kira kan makek itu langsung jadi. Makanya mending dah kesini dik sekalian”.

Dalam hal kesuksesan penerapan suatu sistem teknologi penerimaan pengguna merupakan kunci yang penting untuk menilai dan mengetahui tingkat kesuksesan dari penerapan teknologi tersebut. Penerapan suatu Teknologi Informasi (TI) pasti selalu berkaitan dengan penerimaan pengguna. Penerimaan teknologi merupakan

seberapa besar pengguna atau *user* dapat menerima dan memahami teknologi tersebut. *User Acceptance* atau penerimaan pengguna merupakan faktor penting yang dapat memberikan pengaruh terhadap kesuksesan implementasi dari suatu teknologi informasi (Hakim, 2017). Penerimaan pengguna dapat diartikan sebagai kemauan seorang pengguna untuk menggunakan suatu sistem teknologi informasi yang dibuat guna meringkankan pekerjaannya. Penerimaan suatu sistem teknologi berkaitan dengan Teori TAM (*Technology Acceptance Model*). Didalam teori TAM menyebutkan ada dua konstruk utama dalam penerimaan suatu sistem yaitu Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan yang mempengaruhi atau mendorong seseorang menggunakan suatu sistem. Dapat disimpulkan dari hasil wawancara diatas bahwa persepsi kebermanfaat dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan kunci penting dalam penerimaan suatu sistem teknologi, selain dua konstruk tersebut peranan penyebaran informasi mengenai layanan E-SAMSAT sangatlah penting, perlunya tingkat sosialisasi E-SAMSAT yang baik akan berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nur, 2017). Rendahnya pengetahuan mengenai layanan E-SAMSAT menyebabkan kurang efektifnya masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-SAMSAT.

Persepsi Kebermanfaatan merupakan suatu pemahaman sejauh mana seseorang meyakini dengan memakai suatu sistem teknologi tertentu dapat meningkatkan produktivitas dan kinerjanya dalam menyelesaikan perkerjaanya (Jogiyanto, 2007). Artinya tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan memakai E-SAMSAT bisa meningkatkan kinerja dan produktivitasnya. Penelitian tentang persepsi



kebermanfaatan dilakukan oleh Pratama dan Suputra (2019) mendapat hasil persepsi kebermanfaatan berpengaruh positif serta signifikan terhadap minat mahasiswa reguler sore (angkatan 2015) FEB Unud memakai uang elektronik. Sedangkan menurut Noch & Pattiasina (2017) dalam penelitiannya menyatakan hasil bahwa persepsi kebermanfaatan tidak terdapat pengaruh pada penggunaan *E-Filling*.

Persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai suatu kepercayaan seseorang bahwa penggunaan sistem teknologi informasi mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras untuk menggunakannya (Rizky, 2019). Dari definisi tersebut bisa diartikan persepsi kemudahan penggunaan adalah suatu pandangan seseorang yang mempengaruhi dalam proses pengambilan keputusan yang menyakini bahwa menggunakan suatu sistem tertentu mudah dan tidak menguras tenaga. Jika seseorang yakin menggunakan E-SAMSAT itu mudah dan tidak memerlukan usaha keras untuk menggunakannya maka orang tersebut bisa termotivasi untuk memakainya. Menurut Penelitian Pratama dan Suputra (2019) Persepsi Kemudahan berpengaruh positif serta signifikan terhadap minat mahasiswa reguler sore angkatan 2015 (FEB) Unud memakai uang elektronik. Sedangkan menurut Marchelina dan Pratiwi (2018) mendapatkan hasil persepsi kemudahan tidak memiliki pengaruh terhadap minat menggunakan layanan *E-money* bank syariah mandiri.

Selain persepsi Kebermanfaatan dan persepsi Kemudahan Penggunaan, Tingkat Sosialisasi yang baik juga mempunyai fungsi yang konkret dalam mendorong seseorang untuk mengoperasikan suatu sistem tertentu. Dengan adanya Sosialisasi terkait layanan E-SAMSAT dapat meningkatkan pengetahuan, pemahaman terkait

tata cara/ prosedur penggunaan layanan E-SAMSAT. Salah satu tujuan dari sosialisasi adalah menginformasikan segala jenis informasi dan berusaha untuk menarik dan mempengaruhi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, dan hal ini tentu sangat berpengaruh pada penerimaan masyarakat untuk memilih menggunakan layanan E-SAMSAT (Nur, 2017). Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT yang rendah akan berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang E-SAMSAT. Rendahnya pengetahuan mengenai layanan E-SAMSAT yang pada akhirnya menyebabkan kurang efektifnya masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-SAMSAT. Hertiarani (2016) dalam penelitiannya mengatakan proses penerapan E-SAMSAT belum diterapkan secara maksimal, salah satu penyebabnya adalah sebaran sosialisasi yang kurang menyebabkan masyarakat kurang optimal menggunakan layanan E-SAMSAT, hal ini bermakna sosialisasi berpengaruh positif terhadap pemanfaatan E-SAMSAT konsisten penelitian lainnya yang dilakukan Putri & Tambun (2018) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Sosialisasi Perpajakan memiliki pengaruh dan secara positif terhadap Pengguna *e-filing*.

Dalam penelitian-penelitian terdahulu terdapat inkonsisten hasil penelitian yang mendorong penulis ingin meneliti kembali variabel-variabel tersebut. Yang menjadi pembeda penelitian ini dan penelitian sebelumnya yaitu ditambahkannya variabel independen lain yaitu Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT. Berdasarkan uraian di atas maka penulis ingin melakukan penelitian dengan mengangkat judul :**“Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Dan Tingkat Sosialisasi E-Samsat Terhadap Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-Samsat (Studi Empiris Pada Masyarakat Kota Denpasar)”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, masalah-masalah yang ada maka penulis dapat mengidentifikasi bahwa penerimaan masyarakat dalam menggunakan layanan E-SAMSAT masih sangat rendah hal ini di tunjukan dari data yang dihimpun Badan Pendapatan Provinsi Bali yang menyatakan penggunaan layanan E-SAMSAT hanya mencapai 27.000 WP sedangkan total WP sekitar 3.000.000, jika dipersentasekan hanya 0,9% WP yang memanfaatkan layanan E-SAMSAT. Diantara 9 UPT yang ada di Provinsi Bali, UPT SAMSAT Denpasar yang mengalami penurunan pengguna E-SAMSAT yang paling signifikan diantara yang lainnya. Padahal pada awal peluncuran E-SAMSAT, Denpasar mendapat jumlah pengguna E-SAMSAT terbanyak diantara 8 UPT lainnya sebanyak 16.710 WP dengan pokok PKB 9.825.227.400, Namun mengalami penurunan yang signifikan di tahun 2019. Pada tahun 2019 hanya sebanyak 12.261 WP yang melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT dengan pokok PKB 8.737.572.700. UPT SAMSAT Denpasar mengalami penurunan sebesar 4.449 WP. Hal ini yang membuat peneliti ini ingin meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan masyarakat masyarakat dalam menggunakan E-SAMSAT untuk metode pembayaran PKB di Kota Denpasar.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada identifikasi masalah dan untuk memfokuskan peneliti maka peneliti melakukan pembatasan permasalahan mengenai faktor-faktor yang akan digunakan sebagai variabel penelitian yaitu Persepsi Kebermanfaatan,

persepsi kemudahan penggunaan, Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT, Penerimaan Masyarakat Menggunakan E-SAMSAT.

#### **1.4 Rumusan masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dari peneliti adalah:

1. Apakah Persepsi Kebermanfaatan Berpengaruh Terhadap Penerimaan Masyarakat Dalam Menggunakan E-SAMSAT ?
2. Apakah Persepsi Kemudahan Penggunaan Berpengaruh Terhadap Penerimaan Masyarakat Dalam Menggunakan E-SAMSAT ?
3. Apakah Tingkat Sosialisasi Berpengaruh Terhadap Penerimaan Masyarakat Dalam Menggunakan E-SAMSAT ?

#### **1.5 Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kebermanfaatan terhadap Penerimaan masyarakat dalam menggunakan E-SAMSAT.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan terhadap penerimaan masyarakat dalam menggunakan E-SAMSAT.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Tingkat Sosialisasi E-SAMSAT terhadap penerimaan masyarakat dalam menggunakan E-SAMSAT.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk semua pihak yang secara langsung terkait didalamnya maupun yang membacanya. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi dan memberikan pengetahuan konseptual untuk penelitian yang serupa ataupun penelitian yang selanjutnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam perkembangan serta kemajuan pada dunia pendidikan.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk literatur pertimbangan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kesempatan untuk penulis menerapkan pengetahuan penulis tentang ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.

#### b. Bagi Instansi Yang Bersangkutan

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi terkait penerimaan layanan E-SAMSAT di masyarakat yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terkait pelaksanaan layanan E-SAMSAT apakah telah berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

c. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ke universitas dan dapat menambah referensi yang digunakan dalam peneliti yang nantinya akan melakukan penelitian yang serupa atau yang berhubungan dengan penelitian ini.

