

## EDUKASI KEPATUHAN PAJAK: MEMBANGUN KESADARAN PAJAK PADA GENERASI Z DAN PRAKTIK PENGISIAN SPT DENGAN APLIKASI E-FILING

Hasbullah Hajar<sup>1</sup>, Abdul Rais Lobi<sup>2</sup>, Anjani Basri<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>IAIN Ternate, Ternate, Indonesia

Email: [hasbullahhajar@iain-ternate.ac.id](mailto:hasbullahhajar@iain-ternate.ac.id)

### Abstract

*The purpose of community service (PMM) is to provide tax education to the Z generation in Ternate City about the importance of taxes for the nation and state. This PKM also provides training about how to fill out and report SPT via the e-filing application. This PKM is provided by a collaborative PKM team consisting of lecturers and students from the sharia accounting study program. The PKM method is Participatory Action Research (PAR). Based on the pre-test carried out, it was discovered that from 42 participants, only 40% of them had a good basic understanding of the importance of taxes and none of the participants knew how to use the e-filing application. And after PKM inished, total number of participants who understood the total importance of taxes and how to use the e-filing application increased to 96%.*

**Keywords:** Education; Tax; E-filing; Z Generation.

### Abstrak

Pengabdian kepada masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk memberikan edukasi kepada kalangan generasi Z di Kota Ternate tentang pentingnya pajak bagi bangsa dan negara. PKM ini juga memberikan pelatihan tentang cara pengisian dan pelaporan SPT melalui aplikasi e-filing. PKM ini dilaksanakan oleh tim PKM kolaborasi yang terdiri dari dosen dan mahasiswa dari program studi akuntansi syari'ah. Metode PKM yang digunakan adalah Participatory Action Research (PAR). Berdasarkan pre-test yang dilakukan, diketahui bahwa dari total 42 partisipan hanya 40% diantara mereka yang memiliki pemahaman dasar yang baik tentang pentingnya pajak dan tidak ada partisipan yang mengetahui cara menggunakan aplikasi e-filing. Dan setelah pelaksanaan PKM, total peserta yang memahami tentang pentingnya pajak dan cara menggunakan aplikasi e-filing mengalami peningkatan menjadi 96%.

**Kata kunci:** Edukasi; Pajak; E-filing; Generasi Z.

### PENDAHULUAN

Di Indonesia, pemerintah dalam menjalankan pemerintahan dan pembangunan negara membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dihimpun dari berbagai macam sumber, mulai dari pemanfaatan sumber kekayaan alam, iuran wajib yang dibayarkan oleh masyarakat/perusahaan kepada negara, hingga hutang negara (Jatmiko, 2006). Saat ini diketahui bahwa, pajak merupakan sumber penerimaan terbesar yang diterima oleh

negara (ocbc, 2023). Pajak ini disetorkan kepada pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pajak seyohyanya digunakan untuk melakukan pembangunan dan pengembangan untuk mencapai kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia, karena itu pajak memegang peran paling krusial untuk negara (Hajar, 2023). Namun demikian, ada masalah substansial yang banyak dihadapi oleh negara-negara berkembang yaitu masalah kepatuhan wajib pajak. Ini menjadi sangat penting mengingat ketidakpatuhan wajib pajak akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan dan kelalaian pajak. Kesadaran wajib pajak atas fungsi perpajakan sebagai pembiayaan negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Jatmiko, 2006).

Beberapa bentuk kesadaran membayar pajak yang mendorong wajib pajak untuk membayar pajak (Irianto, 2013). Pertama, kesadaran bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Kesadaran wajib pajak untuk mau membayar pajak terbangun karena merasa tidak dirugikan dari pemungutan pajak yang dilakukan. Kedua, kesadaran bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara. Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Ketiga, kesadaran bahwa pajak ditetapkan dengan Undang-Undang dan dapat dipaksakan. Wajib pajak akan membayar karena pembayaran pajak disadari memiliki landasan hukum yang kuat dan merupakan kewajiban mutlak setiap warga negara. Namun perlu menjadi tanda kutip bahwa kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tidak cukup hanya dengan pemahaman wajib pajak akan urgensi pajak, tapi juga perlu disokong dengan pemberian layanan pajak yang mudah dan fleksibel (Hajar et al., 2024). Pemerintah sejatinya telah melakukan langkah ini dengan menyediakan pelayanan pajak secara *online*/digital. Namun penyematan teknologi digital ke dalam sistem pajak masih berada pada tahap pengembangan dan penyempurnaan.

Salah satu teknologi digital internet yang saat ini diminati masyarakat adalah sistem elektronik *Electronic Filing System* atau lebih dikenal dengan nama *E-Filing*. Sistem *E-filing* yaitu sistem pelaporan atau penyampaian pajak dengan Surat Pemberitahuan (SPT) yang dilakukan secara elektronik melalui sistem *online* yang *real time* (Maulida, 2024). Pemerintah melakukan reformasi berbasis internet ini karena keinginan wajib pajak untuk lapor pajak masih tergolong rendah. Hal itu terjadi karena tidak adanya kesadaran, kejujuran, kedisiplinan dan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan kewajibannya sesuai peraturan perpajakan yang berlaku.

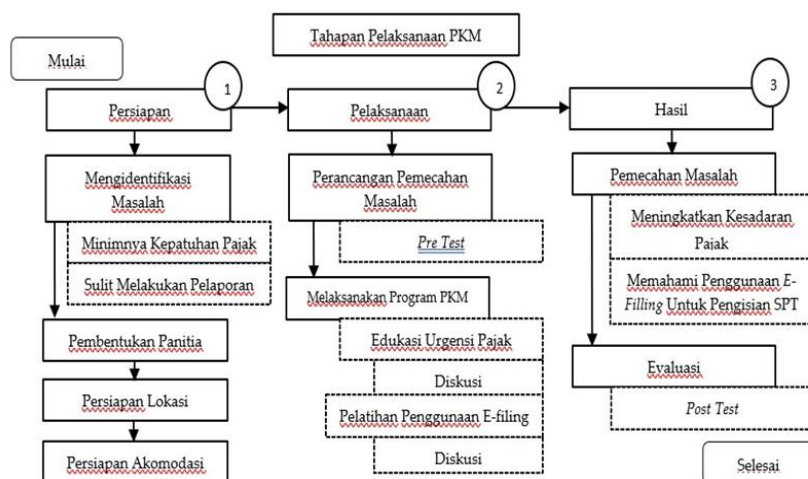
Keberadaan *e-filing* sebagai media pelaporan pajak sebenarnya sangat efektif untuk membantu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan oleh wajib pajak untuk mempersiapkan, memproses, dan menyerahkan surat pemberitahuan ke Kantor Pelayanan Pajak secara benar dan tepat waktu. Bahkan *e-filing* sebagai sebuah teknologi informasi dapat dikatakan sudah memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang mumpuni dan dapat memudahkan wajib pajak dalam melakukan pelaporan pajak secara cepat dan aman. Namun demikian informasi tentang aplikasi ini belum terdistribusi secara luas kepada khalayak.

## METODE

Metode PKM yang digunakan dalam kegiatan edukasi urgensi pajak dan pelatihan pengisian SPT dengan aplikasi *e-filing* adalah metode *Participatory Action Research* (PAR) (Afandy Agus, 2022). Metode ini merupakan suatu pendekatan yang melibatkan partisipasi aktif dari masyarakat sebagai subjek dan objek. Tujuan dari metode ini adalah untuk meningkatkan kapasitas, kesejahteraan, dan kemandirian masyarakat melalui proses belajar bersama, refleksi kritis, dan tindakan kolektif (Sugiyono, 2019).

Pendekatan PKM dengan PAR merupakan pendekatan yang prosesnya bertujuan untuk pembelajaran dalam mengatasi masalah dan pemenuhan kebutuhan praktis masyarakat, serta produksi ilmu pengetahuan, dan proses perubahan sosial keagamaan. Proses dengan pendekatan ini mempunyai orientasi pada pemberdayaan dan perubahan. Proses dari pendampingan yang diberikan ke masyarakat menimbulkan proses insiatif agar lebih mandiri dalam mengembangkan kualitas kehidupannya. Dibawah ini adalah bagan alir pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.

**Gambar 1.**  
**Tahapan Pelaksanaan PKM**



Pelaksanaan kegiatan PKM ini melibatkan kolaborasi antara mahasiswa program studi Akuntansi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ternate yaitu Anjani Basri, Adi Revaldi samsul, Riski Sukaran, Asmita Abdul Rajak, Kusi Usia, Risna Udin, Surfana Muhdar, Fifi Nurfani Mudassir, Fifi Nurfina Mudassir, Humaira M Selah, Asmira Hariyadi, Nuratni Alimudin, Siti Lawia Rasid, Siti Aisyah Budiman, Fitria Danta, M. Riski, Fahriyati Tahrin, dan Abdul Rais lobi dengan Dosen program studi Akuntansi Syari'ah Ternate yaitu Hasbullah Hajar. Adapun yang menjadi subjek kegiatan ini merupakan masyarakat kategori generasi Z yang berdomisili di Kelurahan Dufa-Dufa Kota Ternate. Kegiatan ini dilaksanakan di Gedung Aula Pascasarjana IAIN Ternate.

Sebelum kegiatan PKM dilaksanakan, para partisipan langsung mengerjakan kuesioner *pre-test* sebagai tolok ukur pemahaman awal partisipan tentang urgensi pajak dan aplikasi *e-filing* untuk pengisian SPT, selanjutnya para partisipan menyimak materi yang disampaikan oleh tim serta mendiskusikan kondisi dan permasalahan.

Terakhir peserta mengisi kuesioner *post-test* untuk mengetahui seberapa jauh peserta dapat memahami dan menyerap materi hasil diskusi. Instrumen kuesioner *pre-test* dan *post test* diadaptasi dan disesuaikan dengan konteks kegiatan yang dilaksanakan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kamis 14 Desember 2023 telah diadakan dan terlaksana dengan sukses kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang diadakan dengan format kolaborasi mahasiswa dan dosen IAIN Ternate Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Kelurahan Dufa-Dufa, Kecamatan Kota Ternate Utara, Kota Ternate. Tujuan pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk memberikan edukasi kepada para pemuda-pemudi generasi Z di kelurahan Dufa-Dufa terkait urgensi pajak bagi negara sekaligus memberikan pelatihan pengisian SPT wajib pajak orang pribadi.

Berikut adalah tampilan gambar Tim pelaksana kegiatan pengabdian kepada masyarakat oleh mahasiswa dan dosen. Dalam kegiatan ini dihadiri oleh pemuda-pemudi generasi Z kelurahan Dufa-Dufa berlatar siswa maupun mahasiswa sebanyak 42 orang. Kegiatan ini diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada semua partisipan yang dilibatkan.

**Gambar 2.**  
**Flayer PKM Sosialisasi Perpajakan**



Pelaksanaan kegiatan PKM ini merujuk pada mekanisme *Participatory Action Research* dimana kegiatan dilaksanakan dengan terlebih dahulu memberikan *pre-test* berupa kuesioner kepada partisipan (Afandy Agus, 2022). Hal ini dilakukan untuk mengadakan tolok ukur sejauh mana capaian kegiatan yang dilaksanakan nantinya. Setelah pengisian kuesioner dilanjutkan dengan penyampaian materi urgensi pajak oleh pemateri pertama dan praktik pengisian SPT dengan aplikasi *e-filing* oleh pemateri kedua. Setelah penyampaian materi oleh narasumber dan pengumpulan hasil dari *pre-test*, selanjutnya kegiatan PKM dilanjutkan dengan menguji pemahaman partisipan terkait pengisian SPT dengan *e-filing* dengan praktek pengisian SPT dan terakhir dengan pengisian kuesioner *post-test* oleh partisipan untuk mengetahui sejauh mana pemahaman mereka tentang *e-filing* setelah dilaksanakannya pelatihan praktek pengisian SPT dengan aplikasi *e-filing*.

Berikut ini adalah rincian *step by step* 3 tahapan pelaksanaan kegiatan PKM dengan metode PAR (Afandy Agus, 2022):

### **Perencanaan**

Pada tahap perencanaan, semua panitia pelaksana kegiatan PKM berkolaborasi dalam persiapan kegiatan. Mulai dari tahap pencarian lokasi kegiatan, distribusi informasi kegiatan, hal-hal teknis terkait persiapan pelaksanaan kegiatan, penyusunan kuesioner, perancangan proposal kegiatan, pelaksanaan kegiatan, dan lain sebagainya. Pada tahapan ini, para pemateri juga menyiapkan materi yang akan dipresentasikan dalam bentuk *Power Point*. Materi yang dibuat berkenaan dengan urgensi pajak dan penggunaan aplikasi *e-filing* untuk pengisian SPT wajib pajak orang pribadi.

**Gambar 3.**  
**Diskusi Perencanaan Kegiatan PKM Kolaborasi**



### **Pelaksanaan**

Setelah melaksanakan tahap perencanaan yang mencakup perancangan kegiatan, selanjutnya memasuki tahap pelaksanaan dimana kegiatannya meliputi presentasi materi urgensi pajak yang materinya terdiri dari definisi pajak, tata cara pelaksanaan pajak, jenis dan sistem perpajakan, serta urgensi pajak untuk negara.

Untuk materi kedua meliputi informasi tentang tata cara pengisian SPT dengan aplikasi *e-filing* dimana materi mencakup uraian tentang kelebihan utama aplikasi *e-filing* untuk pengisian SPT, diantaranya fleksibilitas dalam mengakses aplikasi melalui *mobile phone* maupun komputer, ketersediaan aplikasi yang dapat diakses secara bebas (*freeware*), rangkaian prosedur dan cara pembuatan akun *e-filing*, hingga cara pengisian SPT 1770SS dan 1770S beserta contoh kasus. Disamping itu, terdapat juga sesi tanya jawab antara partisipan dan pemateri untuk menguatkan pemahaman materi PKM yang diberikan.

Berikut adalah tampilan gambar proses pelaksanaan kegiatan PKM edukasi kepatuhan pajak pada generasi Z:

**Gambar 4.**  
**Pemateri dan Meoderator Kegiatan PKM**



**Gambar 5.**  
**Foto Bersama Partisipan, Panitia dan Pemateri Pasca Pelaksanaan PKM**



### **Evaluasi**

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan hasil *pre-test* dan *post-test* dari pelaksanaan kegiatan PKM. Untuk instrumen pengukuran *pre-test* dan *post-test*, meliputi pengukuran pemahaman terbatas dari partisipan tentang pajak dan urgensinya, serta pengetahuan tentang aplikasi *e-filing*. Terselenggaranya kegiatan PKM kepada partisipan ini, dapat dikatakan baik dengan merefleksi pada beberapa indikator berikut ini:

1. Terlaksananya program edukasi terkait pajak;
2. Terlaksananya program edukasi kepatuhan dan kesadaran pajak; dan
3. Terlaksananya pelatihan pengisian SPT dengan *e-filing*.

Disamping itu, tingkat perubahan pengetahuan setelah kegiatan dianggap cukup jika terdapat peningkatan pengetahuan sebesar minimal 30%.

**Gambar 6.**  
**Pengisian Kuisisioner *pre-test* dan *post-test* oleh partisipan**



Berikut tabel rangkuman hasil *pre-test* dan *post-test*:

**Tabel 1.**  
**Hasil *pre-test* dan *post-test***

| No.               | Kuesioner                                                                   | Hasil <i>pre-test</i> |     | Hasil <i>post-test</i> |     |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|------------------------|-----|
|                   |                                                                             | Tidak                 | Ya  | Tidak                  | Ya  |
| 1                 | Apakah anda mengetahui apa itu pajak?                                       | 0                     | 42  | 0                      | 42  |
| 2                 | Apakah anda mengetahui jenis-jenis dan sistem perpajakan?                   | 35                    | 7   | 0                      | 42  |
| 3                 | Apakah anda mengetahui manfaat dan urgensi pajak untuk negara?              | 42                    | 0   | 0                      | 42  |
| 4                 | Apakah anda mengetahui apa itu aplikasi <i>e-filing</i> ?                   | 28                    | 14  | 3                      | 39  |
| 5                 | Apakah anda mengetahui apa yang dimaksud SPT?                               | 4                     | 38  | 0                      | 42  |
| 6                 | Apakah anda mengetahui cara pengisian SPT dengan aplikasi <i>e-filing</i> ? | 42                    | 0   | 7                      | 35  |
| <b>Total</b>      |                                                                             | 106                   | 72  | 26                     | 164 |
| <b>Persentase</b> |                                                                             | 60%                   | 40% | 4%                     | 96% |

Untuk hasil *pre-test* menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan mayoritas partisipan terkait pajak cukup tinggi, akan tetapi partisipan cenderung tidak memiliki pemahaman tentang urgensi pajak bagi negara dan tidak mengetahui bahwa terdapat media *platform* berbasis *online* untuk mendapatkan pelayanan pajak secara mudah berupa aplikasi *e-filing*. Tentunya mereka juga tidak tahu cara untuk memanfaatkan aplikasi *e-filing* untuk mendapatkan pelayanan pajak secara online, seperti pengisian SPT, layanan interaktif secara daring, bahkan pembayaran pajak melalui aplikasi.

Secara kumulatif, rendahnya pemahaman partisipan tentang urgensi pajak dan *e-filing* ditunjukkan dari persentase sejumlah 60% yang tidak mengetahui dan memahami materi tersebut. Ini disebabkan karna distribusi informasi tentang *e-filing* dan urgensi pajak yang tidak merata ke semua kalangan, khususnya generasi-Z. Ini menjadi penting mengingat mayoritas generasi Z memasuki usia transisi menuju usia produktif/bekerja, sehingga penting bagi mereka untuk memiliki pengetahuan dan pemahaman dasar tentang urgensi pajak dan *e-filing*.

**Gambar 7.**  
**Sesi Tanya Jawab Oleh Peserta kepada Pemateri**



Dari sesi penyampaian materi dan tanya jawab, secara tersirat partisipan menunjukkan antusiasme tinggi untuk mengetahui urgensi pajak dan cara mengisi SPT dengan aplikasi *e-filing*. Ini juga terlihat dari hasil *post-test* yang menunjukkan peningkatan signifikan terkait pengetahuan dan pemahaman partisipan terkait urgensi pajak dan pemanfaatan aplikasi *e-filing*.

Persentase pemahaman dan pengetahuan partisipan pasca kegiatan PKM edukasi urgensi pajak dan pelatihan pengisian SPT dengan aplikasi *e-filing* menunjukkan angka 96%, ini juga dapat dimaknai bahwa partisipan

menyadari seberapa pentingnya pajak bagi negara dan juga sudah mengetahui bahwa *e-filing* merupakan media pelayanan pajak yang sangat efektif dan efisien, mengingat mereka tidak perlu lagi untuk datang langsung ke Kantor Pelayanan Pajak untuk mendapatkan pelayanan pajak secara komprehensif. Perubahan atau peningkatan pemahaman dan pengetahuan partisipan tentang urgensi pajak dan *e-filing* terlihat dari selisih *pre-test* dan *post-test* yang menunjukkan angka 36%, ini lebih tinggi dari target tingkat perubahan yang sebesar 30%.

## KESIMPULAN

Saat ini, negara-negara berkembang banyak dihadapkan dengan permasalahan optimalisasi serapan pendapatan negara khususnya terkait serapan pajak. Ini disebabkan karena minimnya kesadaran wajib pajak untuk membayar akibat kurangnya literasi tentang urgensi pajak media yang mempermudah urusan pajak. Kesadaran pajak menjadi sangat urgen mengingat bahwa pajak merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara. Maka dari itu, penting untuk membentuk *mindset* wajib pajak bahwa membayar pajak tidak akan merugikan mereka, melainkan akan memberikan manfaat nyata. Wajib pajak juga harus diberi pemahaman bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak sangat merugikan negara.

Wajib pajak mau membayar pajak karena memahami bahwa penundaan pembayaran pajak dan pengurangan beban pajak berdampak pada kurangnya sumber daya finansial yang dapat mengakibatkan terhambatnya pembangunan negara. Namun perlu menjadi tanda kutip bahwa kesadaran wajib pajak untuk membayar pajak tidak cukup hanya dengan pemahaman wajib pajak akan urgensi pajak, tapi juga perlu disokong dengan pemberian layanan pajak yang mudah dan fleksibel. Pemerintah sejatinya telah melakukan langkah ini dengan mengadakan pelayanan pajak secara *online/digital* melalui aplikasi *e-filing*. Namun sosialisasi tentang aplikasi ini belum masif dan cenderung belum banyak menyentuh kalangan generasi Z, padahal ini sangat penting mengingat mayoritas generasi Z memasuki usia transisi menuju usia produktif/bekerja, sehingga penting bagi mereka untuk memiliki pengetahuan dan pemahaman dasar tentang urgensi pajak dan *e-filing*.

Pelaksanaan PKM edukasi urgensi pajak dan pelatihan pengisian SPT dengan aplikasi *e-filing* yang diinisiasi oleh mahasiswa program studi Akuntansi Syari'ah fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ternate telah nyata memberikan manfaat bagi para partisipan yakni generasi Z yang berdomisili di Kelurahan Dufa-Dufa Ternate. Kegiatan ini berhasil membuat generasi Z

yang berdomisili di Kelurahan Dufa-Dufa Ternate memahami bahwa manfaat pajak secara tidak langsung pada akhirnya akan kembali kepada pembayarannya. Mereka juga telah memahami bahwa sistem dan proses perpajakan di Indonesia tidak lagi menjadi sesuatu yang rumit, ribet, dan tidak efisien mengingat layanan perpajakan sudah dapat diakses secara online melalui aplikasi *e-filing*. Partisipan dalam kegiatan PKM ini memahami bahwa aplikasi ini bisa memberikan pelayanan perpajakan yang komprehensif, sehingga layanan tatap muka yang tidak efisien sudah tereliminasi. Aplikasi ini juga akan selalu mengalami pengembangan, mengingat dinamika perpajakan di Indonesia juga bergerak sangat fluktuatif.

Pelaksanaan PKM ini tentu juga tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, khususnya terkait jumlah peserta yang sedikit alokasi waktu yang minim. Sehingga, di kegiatan PKM berikutnya dengan topik yang serupa direkomendasikan untuk melibatkan sebanyak mungkin peserta dengan kluster masyarakat yang lebih luas, tidak terbatas hanya pada generasi Z.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terlaksananya PKM ini tidak terlepas dari peran dan kontribusi dari beberapa pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya bagi seluruh pihak yang terlibat, mulai dari Abdul Rais Lobi, Anjani Basri, dan segenap mahasiswa program studi Akuntansi Syari'ah, serta semua partisipan yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam kegiatan PKM ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Afandy Agus, L. N. W. N. (2022). *Metodologi Pengabdian Masyarakat* (1st ed., Vol. 1). Direktorat PTKI KEMENAG RI.
- Hajar, H. (2023). REFLEKSI NILAI-NILAI SPIRITUAL PERSPEKTIF ISLAM: DEKONSTRUKSI MENTAL AKUNTAN. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1).
- Hajar, H., Ridwan, M., & Serlita, S. (2024). *Inklusi Kepatuhan Pajak Melalui Edukasi Urgensi Pajak Dan Pelatihan Penggunaan Aplikasi E-Filing Pada Pelaku Usaha Mikro Dan Kecil (UMK) Di Kelurahan Dufa-Dufa Kota Ternate*. 1(5).  
<https://ejournal.jurnalpengabdiansosial.com/index.php/jps>
- Irianto, E. S. (2013). An Empirical Study of Tax as an Instrument of Democratization. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 19(3).
- Jatmiko, A. N. (2006). *PENGARUH SIKAP WAJIB PAJAK PADA PELAKSANAAN SANKSI DENDA, PELAYANAN FISKUS DAN KESADARAN PERPAJAKAN*



*TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang).*

Maulida, R. (2024, May 20). *seputar e-filing*. <https://www.online-pajak.com>.  
ocbc. (2023, February 2). *sumber pendapatan negara*. <https://www.ocbc.id/>.  
Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.