

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan menguraikan rangkaian aspek yang dasar dan alasan penelitian ini dilakukan. Rangkaian ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian. Berikut penjelasan lebih lengkap terkait subbab pada bab ini.

1.1. Latar Belakang

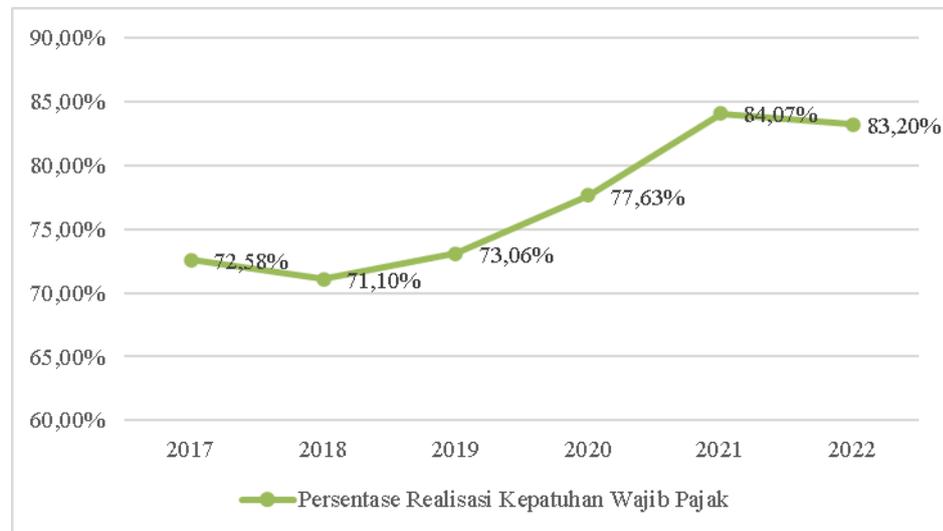
Sektor pajak merupakan sumber penerimaan negara yang sangat tinggi. Pajak merupakan tulang punggung pendapatan negara yang berjasa dalam pembiayaan dan pembangunan di Indonesia (Darmayasa et al., 2020). Peranan pajak sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pembangunan. Namun, peraturan perpajakan di Indonesia terus mengalami perubahan yang mengakibatkan perpajakan menjadi semakin kompleks. Pajak yang semakin kompleks akibat perubahan sistem cenderung memiliki risiko yang dapat mengancam pendapatan pajak suatu negara dan dapat menyebabkan kebingungan pada wajib pajak sehingga timbul upaya melakukan penghindaran dalam membayar pajak. Kompleksitas pajak juga dapat berpengaruh pada berbagai aspek, salah satunya adalah pada kewajiban wajib pajak (Noreen & Kristanto, 2021).

Kepatuhan wajib pajak dapat diartikan sebagai sikap taatnya seorang wajib pajak dalam menyikapi dan melaksanakan tanggung jawab perpajakannya seperti melaporkan SPT (Surat Pemberitahuan) di kantor

pelayanan pajak terdaftar. Direktorat Jenderal Pajak sebagai otoritas yang berwenang dan bertanggung jawab mengelola administrasi perpajakan, terus berupaya untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepatuhan wajib pajak agar memaksimalkan penerimaan pajak. Salah satu upaya yang dilaksanakan yaitu memberlakukan sistem pemungutan pajak *self assessment system* yang berarti sistem tersebut memberikan keleluasaan dan kewenangan bagi setiap wajib pajak supaya dapat membayar, menghitung dan melaporkan jumlah pajak terutangya sendiri berdasarkan peraturan perpajakan yang berlaku (Naufal & Setiawan, 2018).

Meskipun DJP telah melakukan berbagai upaya penyederhanaan sistem perpajakan, tetapi masih tetap saja terdapat wajib pajak yang tidak melaporkan SPT dengan benar dan tidak tepat waktu bahkan terdapat juga wajib pajak yang tidak melaporkan SPT sama sekali. Apabila dibiarkan begitu saja, maka penerimaan negara akan menurun dan menjadi masalah yang serius. Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi tanggung jawabnya dapat dipandang dari naik turunnya grafik realisasi kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Naik turunnya grafik realisasi kepatuhan pajak diakibatkan oleh banyak faktor yang datang baik dari internal maupun eksternal, adanya kesadaran wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakan juga penting untuk menaikkan angka realisasi kepatuhan wajib pajak (Mardiana et al., 2022).

Gambar 1.1 Realisasi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi



Sumber Data : Diolah dari Direktorat Jenderal Pajak (2023)

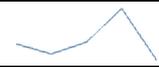
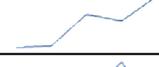
Berdasarkan laporan Direktorat Jenderal Pajak, tercatat bahwa lima tahun terakhir dimulai dari tahun 2017 sampai 2022 realisasi wajib pajak di Indonesia dalam melaporkan SPT tahunannya cenderung naik turun. Dalam diagram garis yang disajikan, pada tahun 2022 mencapai 83,2% yang berarti bahwa pada tahun 2022 terdapat penurunan dari tahun 2021 yang mencapai 84,07%.meskipun sebenarnya tahun 2022 dengan angka 83,2% telah mencapai target pemerintah sebesar 80%. Selain itu, persentase di tahun 2018 juga menurun dari tahun 2017 yaitu sebesar 72,58% menjadi 71,1% pada tahun 2018. Meskipun demikian, angka realisasi kepatuhan wajib pajak naik pada tahun 2019 sebesar 73,06% dan 2020 sebesar 77,63%. Angka realisasi kepatuhan wajib pajak yang naik turun ini seharusnya menjadi perhatian lebih supaya kepatuhan wajib pajak setiap tahun meningkat dan stabil. Dengan

adanya data tersebut yang menunjukkan bahwa adanya penurunan pada tahun 2022 mengartikan bahwa adanya penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Penurunan tingkat kepatuhan wajib pajak mengindikasikan bahwa rasa patuh wajib pajak akan pemenuhan kewajiban perpajakan telah turun. Hal ini tentunya tidak dapat dibiarkan begitu saja, beberapa dampak yang akan ditimbulkan dari penurunan kepatuhan wajib pajak salah satunya ialah pendapatan atau penerimaan negara akan menurun. Dengan adanya penurunan penerimaan negara akan menimbulkan dampak yang besar seperti pemenuhan fasilitas dan infrastruktur negara akan terhambat, utang negara bertambah, dan distribusi bantuan untuk masyarakat tidak merata sehingga dapat menimbulkan penurunan kesejahteraan masyarakat pula.

Kepatuhan wajib pajak memegang peranan penting untuk menentukan jumlah pajak yang berhasil dipungut Direktorat Jenderal Pajak. Semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak, maka akan semakin berdampak pada peningkatan pajak. Kepatuhan pajak dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan SPT serta kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang. Namun dalam praktiknya, terus terjadi kenaikan dan penurunan pada jumlah WPOP yang patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kepatuhan wajib pajak yang belum maksimal terlihat dari data yang diperoleh dari beberapa KPP Pratama di Kota Semarang. Berikut ilustrasi terkait jumlah wajib pajak orang pribadi melaporkan SPT tahunan di KPP Pratama Kota Semarang.

Tabel 1.1
Data WPOP Melaporkan SPT Tahunan pada Beberapa KPP di Kota Semarang

	2018	2019	2020	2021	2022	Grafik Line
KPP PRATAMA SEMARANG CANDISARI	52.714	50.493	53.460	61.574	48.783	
KPP PRATAMA SEMARANG BARAT	40.934	41.390	47.312	46.073	50.950	
KPP PRATAMA SEMARANG TIMUR	21.904	19.403	20.282	25.119	17.586	
KPP PRATAMA SEMARANG GAYAMSARI	35.173	34.404	30.850	31.823	32.258	

Sumber : KPP Pratama Semarang Candisari, Semarang Barat, Semarang Timur, dan Gayamsari (2023)

Berdasarkan data tersebut, terjadi suatu fenomena kenaikan dan penurunan wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT tahunan di beberapa KPP Pratama di Kota Semarang. Keseluruhan data pada masing-masing KPP terjadi fluktuasi jumlah WPOP melaporkan SPT tahunan. Pada KPP Pratama Semarang Candisari terjadi keadaan yang belum stabil di mana terlihat pada grafik *line* yang mengindikasikan adanya penurunan sebesar 12.791 wajib pajak pada tahun terakhir. Sementara itu, pada KPP Pratama Semarang Barat terjadi keadaan atau progress pelaporan SPT yang baik di mana setiap tahun terjadi peningkatan wajib pajak.

KPP Pratama Semarang Timur memiliki kondisi yang mirip dengan KPP Pratama Semarang Candisari di mana terdapat penurunan wajib pajak melaporkan SPT pada tahun terakhir sebanyak 7.533. Sementara itu pada KPP Pratama Semarang Gayamsari juga memiliki kondisi yang cukup fluktuatif di mana sempat terjadi penurunan pada tahun ketiga, tetapi terjadi upaya peningkatan pada tahun berikutnya. Oleh karena itu, pada KPP

Pratama Semarang Barat dan Semarang Gayamsari perlu adanya upaya mempertahankan peningkatan kepatuhan pajak. Sementara itu, pada KPP Pratama Semarang Candisari dan Semarang Timur perlu menjadi perhatian karena pada tahun terakhir sama-sama terjadi penurunan sehingga diperlukan upaya untuk mengatasi penurunan kepatuhan pajak tersebut. Terutama pada KPP Pratama Semarang Candisari yang memiliki selisih penurunan terbanyak yaitu 12.791 wajib pajak yang melaporkan SPT tahunan.

Selain itu, adanya ketimpangan data jumlah wajib pajak orang pribadi yang berstatus aktif pada KPP Pratama Semarang Candisari ini perlu menjadi perhatian dan perlu dilakukan peninjauan kembali untuk mengetahui faktor penyebab menurunnya kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP tersebut. Berikut data jumlah WPOP terdaftar di KPP Pratama Candisari.

Tabel 1.2
Data Jumlah WPOP Terdaftar di KPP Pratama Candisari
(Per November 2023)

Status WPOP	Jumlah	Persentase
WPOP Aktif	50.730	29%
WPOP Tidak Aktif	113.694	66%
WPOP Status Hapus	8.062	5%
Total WPOP	172.486	100%

Sumber : KPP Pratama Semarang Candisari (2023)

Jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Semarang Candisari per November 2023 yaitu sebesar 172.486 jiwa, tetapi wajib pajak yang berstatus aktif hanya sebesar 50.730 jiwa (29%) dari total keseluruhan jumlah wajib pajak. Sementara itu wajib pajak berstatus non-efektif atau tidak aktif sebesar 113.694 jiwa (66%) dari total keseluruhan

jumlah wajib pajak yang terdaftar. Selain itu, sisanya adalah wajib pajak berstatus hapus sebesar 8.062 jiwa (5%). Artinya, dari jumlah data tersebut, lebih dari 50% total wajib pajak terdaftar merupakan wajib pajak yang tidak aktif.

Tabel 1.3
Data Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi KPP Pratama Candisari

Jenis Data	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah WPOP Membayar Pajak	2.664	2.629	2.660	2895	2.886
Jumlah WPOP Melaporkan SPT	52.714	50.493	53.460	61.574	48.783
Jumlah WPOP Pengguna E-Filing	49.114	47.920	51.576	59.850	47.783

Sumber : KPP Pratama Semarang Candisari (2023)

Berdasarkan data kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP Pratama Candisari, terdapat data jumlah WPOP yang membayar pajak, melaporkan SPT dan jumlah WPOP yang merupakan pengguna e-filing pada tahun 2018 – 2022. Terdapat kemiripan data antara jumlah WPOP membayar pajak, melaporkan SPT dan WPOP yang menggunakan e-filing yaitu adanya kesamaan penurunan dan kenaikan jumlah WPOP pada tahun tertentu.

Pada tahun 2019 ketiga jenis data di atas sama-sama mengalami penurunan dari tahun 2018. Data jumlah WPOP membayar pajak di KPP Pratama Candisari pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 35 wajib pajak. Sementara itu, untuk jumlah WPOP yang melaporkan SPT dan pengguna e-filing pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar masing-masing 2.221 dan 1.194 wajib pajak. Sebaliknya, pada tahun 2020 ketiga jenis data di atas mengalami kenaikan. Jumlah WPOP yang membayar pajak

mengalami kenaikan sebesar 31 wajib pajak. Jumlah WPOP yang melaporkan SPT mengalami kenaikan sebesar 2.967 wajib pajak serta jumlah WPOP pengguna e-filing pada tahun 2020 mengalami kenaikan sebesar 3.656 wajib pajak.

Pada tahun 2021 ketiga jenis data tersebut mengalami kenaikan masing-masing sebesar 235 wajib pajak untuk data jumlah WPOP membayar pajak, 8.114 WPOP yang melaporkan SPT dan 8.274 WPOP yang merupakan pengguna e-filing. Sementara itu, pada tahun 2022 justru mengalami penurunan kembali yaitu masing-masing sebesar 9 WPOP yang membayar pajak, 12.791 WPOP melaporkan SPT dan 12.067 WPOP yang merupakan pengguna e-filing. Keadaan yang kurang stabil ini tentunya mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada KPP Pratama Semarang Candisari. Dengan demikian, perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak pada KPP Pratama Semarang Candisari dengan tujuan untuk dapat membenahi dan mengupayakan kepatuhan wajib pajak selalu meningkat atau setidaknya dapat mempertahankan tingkat kepatuhan wajib pajaknya.

Masalah serius yang dihadapi pemerintah khususnya kementerian keuangan salah satunya adalah menaikkan dan mempertahankan kepatuhan wajib pajak. Bersumber dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ainul & Susanti (2021) bahwa tingkat rendah tingginya kepatuhan wajib pajak dalam membayarkan pajaknya dapat diakibatkan oleh faktor dalam (internal) ataupun luar (eksternal). Faktor dalam yaitu faktor yang disebabkan dari

dalam individu yang bersangkutan dengan kepribadian yang dimilikinya. Sedangkan faktor luar adalah faktor yang diakibatkan dari luar diri individu yaitu situasi dan kondisi seseorang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Liyana (2019), beberapa alasan yang membuat wajib pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakannya yaitu rumitnya regulasi serta minimnya informasi terkait kebijakan pajak yang mengakibatkan wajib pajak malas untuk membayar pajak. Gagasan lain dibuktikan oleh penelitian Aqiila & Furqon (2021) bahwa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah adanya sistem e-filing, sosialisasi perpajakan dan sanksi perpajakan. Adapun penelitian dari Widiasti et al. (2023) membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan, penerapan sistem e-filing dan kualitas pelayanan fiskus memiliki pengaruh pada kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Faktor internal pertama yang menjadi salah satu dasar dari kepatuhan pajak ialah pengetahuan perpajakan. Pengetahuan perpajakan merupakan kepandaian dan segala sesuatu yang diketahui berkenaan dengan perpajakan (Ainul & Susanti, 2021). Pengetahuan perpajakan wajib pajak yaitu dasar penting dalam kepatuhannya terhadap pajak. Wajib pajak yang lebih memahami dan menangkap segala sesuatu informasi terkait pajak akan lebih patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya. Berbeda dengan wajib pajak yang mempunyai tingkat pengetahuan perpajakan yang rendah, maka cenderung tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Hal ini

disebabkan wajib pajak tidak mengerti dan tidak paham tentang pajak dan realisasinya, sehingga wajib pajak menjadi tidak peduli dan tidak patuh.

Selain pengetahuan perpajakan, teknologi yang berubah menjadi semakin maju dapat mempengaruhi peningkatan penerimaan sektor pajak. Adanya teknologi informasi yang mencukupi dan pelaporan SPT yang lebih efisien dibandingkan dengan cara manual diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak. Sistem pelaporan pajak menggunakan e-filing diyakini dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT nya. E-filing merupakan bentuk penyampaian atau pemberitahuan perpanjangan SPT tahunan yang dilaksanakan secara *online* atau *real time*.

Adanya sistem e-filing wajib pajak memiliki opsi untuk melaporkan SPT secara elektronik tanpa perlu datang langsung ke kantor pajak. Namun, nyatanya masih terdapat wajib pajak yang yang belum mengetahui sepenuhnya cara melaporkan SPT secara elektronik menggunakan e-filing (Solekhah & Supriono, 2018). Hal ini merupakan salah satu kendala yang dihadapi wajib pajak dalam melaporkan SPT. Kondisi di mana selain harus melek akan teknologi, wajib pajak juga harus memiliki pengetahuan perpajakan sehingga pelaporan SPT dapat mencapai target kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, sosialisasi perpajakan sangat dibutuhkan dalam menaikkan pengetahuan perpajakan dan dapat memberikan informasi terbaru terkait teknologi yang telah dikembangkan oleh DJP yaitu sistem e-filing kepada wajib pajak.

Sosialisasi perpajakan merupakan upaya meningkatkan kepatuhan pajak. Kegiatan penyuluhan pajak ini juga mempunyai peran yang tidak sedikit dalam menyukseskan peningkatan penerimaan pajak. Sebagaimana dinyatakan DJP bahwa menumbuhkan pengetahuan dan pemahaman terkait pajak dapat diawali dari lingkaran keluarga terdekat, meluas ke lingkungan tetangga, kemudian pertemuan tertentu dan organisasi masyarakat lewat sosialisasi (Naufal & Setiawan, 2018). Adanya sosialisasi perpajakan sangat penting karena dapat mengatasi rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai perpajakan serta untuk menerapkan sistem e-filing sehingga dapat menaikkan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui pencerdasan yang dilaksanakan. (Ismail et al., 2018). Sosialisasi perpajakan dapat dilakukan dengan menggunakan banyak media penyuluhan seperti edukasi melalui relawan pajak.

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Ainul & Susanti (2021), Andiko et al. (2018), dan Widiasti et al. (2023) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pernyataan tersebut diperkuat oleh penelitian Pratama & Riduwan (2020) juga membuktikan bahwa pengetahuan perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, pernyataan tersebut terbantahkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Nasiroh & Afiqoh (2023) yang berpendapat bahwa pengetahuan perpajakan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Penelitian terkait pengaruh penerapan sistem e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak dinyatakan berpengaruh positif oleh Widiasti et al. (2023). Pernyataan itu juga diperkuat oleh penelitian yang diteliti oleh beberapa peneliti antara lain Pratama & Riduwan (2020), Metan & Visiana (2022), dan Aqiila & Furqon (2021) yang membuktikan bahwa adanya pengaruh positif penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Bersebrangan opini dengan Solekhah & Supriono (2018) yang membuktikan bahwa penerapan e-filing tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Beberapa penelitian terkait pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak juga sudah dilakukan. Menurut Naufal & Setiawan (2018) sosialisasi perpajakan memiliki pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Pernyataan adanya pengaruh positif dari sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan pajak juga diperkuat oleh penelitian dari Metan & Visiana (2022). Namun, penelitian tersebut dipatahkan oleh Aqiila & Furqon (2021) dan Ainul & Susanti (2021) yang membuktikan bahwa sosialisasi perpajakan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu, terdapat *research gap* pada beberapa penelitian. Dengan demikian, penelitian terkait pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan e-filing, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi perlu dilakukan peninjauan lebih jauh lagi mengenai permasalahan tersebut untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait hal tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Rendahnya kepatuhan pajak yang disebabkan oleh faktor-faktor yang melatarbelakanginya seperti kesadaran masyarakat yang rendah, kepercayaan wajib pajak terhadap otoritas pajak, regulasi yang kompleks dan sistem administrasi perpajakan menjadi isu utama yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia (Liyana, 2019). Dengan demikian, wajib pajak harus mempunyai dasar pengetahuan dan pemahaman mengenai perpajakan sebagai dasar untuk bertindak atau membuat keputusan dalam pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Tingkat pengetahuan perpajakan yang baik dan memadai yang dimiliki wajib pajak akan mudah baginya untuk taat pada peraturan perpajakan serta perubahannya.

Perubahan yang dirumuskan DJP yaitu mengubah program penerapan sistem e-filing yang diharapkan dapat membantu, memperoleh dan menciptakan kenyamanan bagi wajib pajak sebab dapat dikirimkan sesuai dengan waktu yang dimiliki wajib pajak dan di berbagai tempat sehingga dapat mengefisienkan biaya dan waktu dalam perhitungan, pengisian dan penyampaian SPT (Pratama & Riduwan, 2020). Dalam penerapan sistem e-filing, sosialisasi perpajakan memiliki peran penting supaya dapat menyalurkan informasi, pemahaman serta pengetahuan dan motivasi untuk menerapkan sistem e-filing.

Oleh karenanya, penelitian ini merumuskan permasalahan terkait kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dipengaruhi oleh pengetahuan

perpajakan, penerapan e-filing dan sosialisasi perpajakan. Topik ini sebelumnya sudah pernah diteliti, tetapi hasil yang diperoleh tidak konsisten. Dengan demikian, penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah penerapan e-filing berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan yang harus dicapai. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Menganalisis pengaruh penerapan e-filing terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Menganalisis pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Beberapa manfaat teoritis dari penelitian ini antara lain :

- a. Memberikan keikutsertaan pemahaman baru mengenai pengaruh pengetahuan perpajakan, penerapan e-filing, dan sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
- b. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dipilih menjadi referensi penelitian sejenis dan akademisi lainnya.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini antara lain :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terkait kepatuhan pajak.
- b. Hasil penelitian ini mampu meningkatkan pemahaman serta pandangan yang berharga dalam mengevaluasi masalah yang timbul serta mengevaluasi penerapan konsep yang telah diperoleh pada saat perkuliahan.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I menguraikan penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab II memberikan penjelasan tentang teori penelitian, konsep penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III memberikan penjelasan mengenai desain penelitian, variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data merupakan bagian dari uraian bab metode penelitian yang dijelaskan pada bab III.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV memberikan penjelasan mengenai objek penelitian, analisis, interpretasi dan argumentasi terhadap penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab V memuat kesimpulan berdasarkan hasil penelitian, keterbatasan selama menjalankan penelitian serta saran yang diberikan kepada pihak yang berkepentingan.