

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara berkembang dengan kuantitas penduduk yang sangat padat. Sebagai negara berkembang sebenarnya, Indonesia memiliki banyak potensi untuk menjadi negara yang lebih maju. Salah satunya yaitu dengan mengoptimalkan hasil pemungutan pajak, dikarenakan sektor perpajakan adalah salah satu sumber penerimaan negara terbesar yang kontribusinya diharapkan meningkat setiap tahunnya kemudian dialokasikan untuk membiayai pengelolaan pembangunan nasional maupun biaya rutin negara. Menurut Undang-Undang No.16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan pada pasal 1 ayat 1, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.¹

Pajak merupakan kontribusi pendapatan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap berlangsungnya perekonomian Indonesia, hal tersebut dikarenakan pemerintah menggunakan dana pajak untuk membiayai pembangunan negara². Pemerintah berharap realisasi penerimaan pajak melebihi target yang ditentukan karena hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak telah patuh dan ikut berkontribusi dalam menunjang pembangunan negara. Pajak mempunyai 2 fungsi yaitu sebagai fungsi *regulerend* untuk mengatur strategi pemerintah di bidang ekonomi dan sosial, serta fungsi *budgetair* yang diaplikasikan dalam membiayai

¹ Nur Ghailina As'ari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Ekobis Dewantara* 1, no. 6 (2018): 64.

² Luthfia Dita Nistiana, Dewi Kusuma Wardani, and Anita Primastiwi, "Pengaruh Literasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak: Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bantul," *As-Syirkah: Islamic Economic & Financial Journal* 2, no. 2 (2023): 100, <https://doi.org/10.56672/syirkah.v2i2.47>.

pengeluaran umum, berdasarkan fungsi *budgetair* kesadaran serta kepatuhan dalam membayar pajak sangat dibutuhkan.³

Upaya pemerintah dalam mengoptimalkan pendapatan hasil pajak yaitu dengan memperkenalkan *self assesment system* yaitu sistem reformasi yang diterapkan oleh Direktorat Jenderal Pajak untuk menggantikan sistem sebelumnya yaitu *official assesment system*. *Self assesment system* adalah sistem pemungutan pajak yang memungkinkan wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri jumlah pajak terutang⁴. Dalam sistem tersebut wajib pajak memegang penuh hak kendali dalam membayar pajak, sedangkan petugas pajak hanya mengawasi sehingga wajib pajak dituntut mempunyai pemahaman, kesadaran serta patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakan.⁵

Tabel 1.1
Target dan Realisasi Penerimaan Pajak
Tahun 2017 s/d 2021

Tahun	Target (dalam triliun)	Realisasi (dalam triliun)	Presentase
2017	1.472	1.343	91,2 %
2018	1.618	1.518	93,6 %
2019	1.786	1.545	86,5%
2020	1.404	1.285	91,5%
2021	1.229	1.277	103,9%

Sumber: [Kementerian Keuangan Republik Indonesia \(kemenkeu.go.id\)](http://kemenkeu.go.id)

Berdasarkan tabel 1.1 penerimaan pajak pada tahun 2017-2021 terus mengalami fluktuasi yang disebabkan oleh

³ Johny Subarkah and Maya Widyana Dewi, "Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, Dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Sukoharjo," *Jurnal Akuntansi Dan Pajak* 17, no. 02 (2017): 33-72.

⁴ Waluyo, *Perpajakan Indonesia*, 11th ed. (Jakarta: Salemba Empat, 2014), 17.

⁵ Nabilla Karlinda Raharjo, Majidah, and Kurnia, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan (Studi Kasus Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan Di KPP Pratama Cibinong Periode 2020) PENDAHULUAN Pajak Adalah Pa," *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana* 9, no. 7 (2020): 671-686.

tinggi rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Menteri Keuangan Sri Mulyani Indrawati mengatakan bahwa penerimaan pajak mencapai 103,9% pada tahun 2021 sedangkan mencapai 91,5% pada tahun 2020 sehingga disimpulkan bahwa penerimaan negara meningkat sebesar 12,4%. Hal ini menunjukkan hasil yang positif dalam pelaksanaan APBN tahun 2021. Sementara itu, penerimaan pajak tahun 2019 kembali tidak sesuai dari target karena hanya 86,5% dari penerimaan pajak yang terealisasi. Pada tahun 2018, penerimaan perpajakan mencapai 93,6% dengan realisasi Rp1.518,00 triliun. Realisasi penerimaan perpajakan tersebut lebih baik jika dibandingkan tahun 2017, yaitu sebesar 91,2%. Selama kurun waktu 5 tahun ini pencapaian tertinggi adalah penerimaan pajak secara keseluruhan pada tahun 2021 yaitu sebesar 103,9% mencapai Rp1.277,00 triliun. Hal terpenting dalam perpajakan adalah meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap pembuat kebijakan tersebut. KPP Pratama Kudus terus berupaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak, berikut data kepatuhan pelaporan SPT Tahunan 2017-2021 terlihat pada tabel 1.2 :

Tabel 1.2

Kepatuhan Pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT)



Sumber : Laporan Tahunan DJP (<https://www.pajak.go.id/>)

Berdasarkan tabel 1.2 disimpulkan bahwa kepatuhan dalam pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) dari tahun ke tahun belum stabil. Kepatuhan perpajakan mengacu pada sikap atau perilaku wajib pajak untuk memenuhi berbagai kewajiban perpajakan serta memperoleh seluruh hak perpajakan sesuai dengan undang-undang. Selain itu juga terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak antara lain pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan pajak.⁶

Pemahaman peraturan pajak berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *control belief* mengacu pada kemampuan seorang wajib pajak untuk memahami aturan perpajakan dan mengaplikasikannya untuk membayar pajak. Pemahaman yang dimaksud antara lain cara penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT), pelunasan denda, dan batas waktu pembayaran atau pelaporan SPT⁷. Namun berdasarkan fakta saat ini banyak wajib pajak yang kurang paham mengenai aturan perpajakan sehingga cenderung tidak patuh dan melalaikan kewajiban tersebut, oleh karena itu wajib pajak dituntut untuk lebih sadar mengenai pentingnya pemahaman peraturan perpajakan dalam menumbuhkan sikap patuh dalam membayar pajak.

Menurut hasil riset Nur Ghailina As'ari menunjukkan bahwa pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, maksudnya semakin banyak wajib pajak mengetahui aturan perpajakan maka kepatuhan wajib pajak akan semakin meningkat⁸. Berbeda dengan penelitian Nelsi Arisandy yang menyatakan bahwa

⁶ Rita J D Atarwaman, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Akuntansi* 6, no. 1 (2020): 39-51, https://doi.org/10.1007/978-3-642-56129-0_12.

⁷ Johannes Herbert Tene, Jullie J Sondakh, and Jessy DL Warongan, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 5, no. 2 (2017): 363-386, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/15702/15221>.

⁸ As'ari, "Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 73.

pemahaman peraturan perpajakan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak⁹.

Peningkatan pemahaman perpajakan juga harus diimbangi dengan kesadaran wajib pajak. Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *behavior belief* kesadaran wajib pajak mengacu pada keadaan dimana seorang wajib pajak mengetahui, memahami, mematuhi peraturan perpajakan yang berlaku dan beritikad baik dalam memenuhinya. Masyarakat harus sadar bahwa uang pajak yang mereka bayarkan digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui pembangunan nasional¹⁰. Namun kurangnya kesadaran masyarakat dan persepsi negatif bahwa pajak adalah beban dan menyebabkan wajib pajak tidak patuh dalam membayar pajak, sehingga kesadaran wajib pajak memiliki peran penting karena memotivasi masyarakat untuk selalu aktif dalam melakukan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan yang berlaku¹¹.

Penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Meisinta Indrayani, dkk menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak mempunyai pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti kesadaran memotivasi wajib pajak untuk mematuhi aturan dengan sukarela sehingga berdampak dalam meningkatkan kepatuhan perpajakan¹². Namun dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rita J.D Atarmawan menunjukkan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak karena kesadaran hanya dapat dikontrol diri wajib pajak itu sendiri

⁹ Arisandy Nelsy, "Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Bisnis Online Di Pekanbaru," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 14, no. 1 (2017): 68.

¹⁰ Ni Made Meisintia Indrayani, I Nyoman Kusuma Adnyana Mahaputra, and I Made Sudiartana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Kharisma* 4, no. 2 (2022):121.

¹¹ Venichia Qibtiasari Nugroho and Kurnia, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi* 9, no. 1 (2020): 17.

¹² Indrayani, Mahaputra, and Sudiartana, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Sanksi Perpajakan Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," 115.

sehingga sadar ataupun tidak, tidak akan mempengaruhi pelaporan pajaknya¹³.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yaitu sosialisasi perpajakan. Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *normative belief* sosialisasi perpajakan mengacu pada upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memberikan pemahaman, informasi dan pembinaan kepada masyarakat sekitar khususnya wajib pajak agar memahami berbagai aspek peraturan dalam perpajakan¹⁴. Seperti yang kita ketahui bahwa peraturan dan tata cara pembayaran pajak sering mengalami perubahan sehingga kegiatan penyuluhan atau sosialisasi harus dilakukan secara efektif dan rutin agar lebih dimengerti oleh wajib pajak karena dengan adanya sosialisasi yang baik dan efisien akan menumbuhkan kepatuhan wajib pajak. Media yang digunakan dalam penyuluhan sosialisasi pajak antara lain melalui internet, iklan televisi, brosur dan pemberdayaan petugas pajak untuk melakukan konseling terhadap wajib pajak.

Hasil penelitian Dewi Kusuma Wardani dan Erma Wati menyatakan bahwa sosialisasi perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, yang berarti wajib pajak merespon adanya kegiatan penyuluhan serta kehadiran wajib pajak dalam kegiatan sosialisasi tersebut berdampak dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran akan pentingnya pajak bagi pembangunan sehingga wajib pajak patuh dan disiplin dalam melaksanakan kewajiban perpajakan¹⁵. Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian Siahaan dan Halimatus Syadiah yang menunjukkan

¹³ Atarwaman, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 49.

¹⁴ Stefani Siahaan and Halimatus Syadiah, "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," *Jurnal Akuntansi* 8, no. 1 (2018): 2.

¹⁵ Dewi Kusuma Wardani and Erma Wati, "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di KPP Pratama Kebumen)," *Jurnal Nominal* VII, no. 1 (2018):49.

bahwa sosialisasi perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak¹⁶.

Selain pemahaman, kesadaran, dan sosialisasi, kepatuhan wajib pajak juga dapat dibangun oleh kualitas pelayanan para petugas perpajakan. Berdasarkan *theory of planned behavior* kategori *normative belief* kualitas pelayanan bukan hanya sebatas memberikan kualitas infrastruktur fisik (*tangible*) seperti teknologi informasi, kenyamanan kantor pelayanan pajak, serta bentuk fasilitas lain. Namun juga kualitas dalam bentuk jaminan pelayanan, kejujuran, empati, serta membangun kepercayaan bahwa penggunaan dana pajak dialokasikan untuk kepentingan pengeluaran negara secara transparan dan akuntabel. Cara tepat yang dapat dilakukan adalah membentuk pola layanan yang memicu wajib pajak merasa memperoleh kontraprestasi langsung seperti kelengkapan dan kualitas *tangible, empathy, reliability, assurance, dan responsiveness*¹⁷.

Berlandaskan pada hasil penelitian R.A Meiska Lianty,dkk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak¹⁸. Namun hal tersebut berbeda dengan hasil penelitian Martha Rianty dan Riza Syahputera yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak¹⁹. Maksudnya adalah ketika petugas perpajakan mampu memberikan pelayanan serta kenyamanan yang teratur maka dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, namun sebaliknya apabila petugas kurang ramah, waktu tunggu yang terlalu lama, kantor pelayanan yang tidak nyaman serta fasilitas yang

¹⁶ Siahaan and Syadiah, "Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi," 9.

¹⁷ Nor Hadi and Umi Mahmudah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpajakan Terhadap," *Jurnal Akuntansi Syari'ah* 1, no. 2 (2018): 259-260.

¹⁸ R A Meiska Lianty and Dini Wahjoe Hapsari Kurnia, "Pengetahuan Perpajakan, Sosialisasi Perpajakan, Dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak," *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer* 9, no. 2 (2017): 64.

¹⁹ Martha Rianty and Riza Syahputepa, "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak," *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Bisnis* 5, no. 1 (2020):24, <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>.

diberikan kurang memadai dapat memicu complain serta enggan nya wajib pajak untuk membayar pajak.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda, sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mereplesikan penelitian yang dilakukan oleh Nur Ghailina As'ari. Adapun pengembangan kebaruan perbedaan yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian terdahulu melakukan penelitian di Kecamatan Rongkop sedangkan penelitian ini dilakukan di KPP Pratama Kudus. Perbedaan kedua terletak pada variabel independen pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan variabel independen pemahaman peraturan perpajakan, kualitas pelayanan, kesadaran wajib pajak dan sanksi pajak. Perbedaan ketiga, penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2018 sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2022.

Tabel 1.3
Persentase Kepatuhan Pajak Tahun 2017-2020

Tahun	Rasio Kepatuhan Pajak
2017	1,29 %
2018	1,29 %
2019	1,11 %
2020	0,98 %

Sumber : KPP Pratama Kudus

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut disimpulkan bahwa terjadi penurunan rasio kepatuhan pajak dari tahun ke tahun secara signifikan di KPP Pratama Kudus. Oleh karena itu, permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah belum optimalnya tingkat kepatuhan wajib pajak, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap aturan dan tata cara perpajakan, minimnya kesadaran serta persepsi masyarakat bahwa wajib pajak tidak mendapatkan timbal balik serta manfaat ketika membayar pajak, dan kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan wajib pajak. KPP Pratama Kudus sebagai biro pajak berusaha mengambil langkah agar dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui sosialisasi perpajakan karena hal tersebut sangat

efektif mendukung penerimaan pajak yang berguna untuk menunjang kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, dalam penelitian ini beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak yang dijadikan fokus penelitian yaitu pemahaman peraturan perpajakan, kesadaran wajib pajak, sosialisasi perpajakan, dan kualitas pelayanan. Sehingga judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah **“Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus KPP Pratama Kudus)”**.

B. Rumusan Masalah

Beracuan pemaparan tersebut, maka rumusan masalah dalam kajian ini adalah :

1. Apakah pemahaman peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Apakah sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka maksud yang akan dicapai dalam kajian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dampak pemahaman peraturan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
2. Untuk mengetahui dampak kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
3. Untuk mengetahui dampak sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi
4. Untuk mengetahui dampak kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan faedah yang antara lain:

1. Aspek Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai perpajakan serta memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu maupun penelitian dalam bidang akuntansi, terutama perpajakan.

2. Aspek Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan lebih lanjut mengenai strategi yang digunakan dalam peningkatan penerimaan pajak di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus.

b. Bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kudus dalam memotivasi masyarakat untuk membayar pajak dan meningkatkan strategi peningkatan penerimaan pajak di masa mendatang.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat membantu menghasilkan kontribusi yang berguna sebagai wawasan lebih lanjut untuk penelitian lebih lanjut di bidang perpajakan, khususnya yang melakukan penelitian tentang tingkat kepatuhan perpajakan di KPP Pratama Kudus.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman bahan skripsi, maka penulis akan menunjukkan bentuk kerangka skripsi. Sistematika penulisan ini terdiri dari tiga sub bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Pada bagian isi terdiri dari lima bab, berikut uraiannya:

1. Bagian Awal

Pada bagian awal terdiri dari halaman judul, lembar pengesahan majlis penguji ujian munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan,

kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar grafik.

2. Bagian Isi

Pada bagian isi terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bagian ini memaparkan terkait definisi dari teori-teori yang digunakan serta diuraikan secara signifikan dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berfikir serta dugaan sementara penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bagian ini terdiri dari jenis dan pendekatan dalam riset, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bagian ini dibahas tentang penjelasan hasil riset yang terdiri atas gambaran obyek penelitian serta hasil pengujian yang diperoleh melalui data yang diolah dan pembahasan lebih lanjut terkait analisis data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi ringkasan, keterbatasan kajian, dan masukan.

3. Bagian Akhir

Bagian ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang mendukung isi penelitian