

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin pesatnya perkembangan zaman membuat seluruh lapisan masyarakat menjadi semakin terpacu untuk dapat memenuhi segala kebutuhannya. Salah satunya adalah kebutuhan akan alat transportasi. Alat transportasi, seperti kendaraan bermotor tidak lagi menjadi barang mewah bagi masyarakat, melainkan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok mereka dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Oleh sebab itu, tingkat daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan alat transportasi mereka menjadi semakin meningkat.

Perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang semakin meningkat ini menyebabkan jumlah wajib pajak kendaraan bermotor semakin meningkat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah disebutkan bahwa jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi terdiri dari lima jenis pajak antara lain : Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan dan Pajak Rokok. Pajak daerah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Salah satu jenis penerimaan pajak daerah diantaranya diperoleh melalui PKB.¹

Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.

Secara etimologi, pajak dalam bahasa Arab dikenal dengan nama *Adh-dharibah* yang berasal dari kata dasar

¹ I Made Wahyu Cahyadi dan I Ketut Jati, *Pengaruh Kesadaran, Sosialisai, Akuntabilitas Pelayanan Publik dan Sanksi Perpajakan pada Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana, Vol. 16.3. September (2016), 2344.

dharaba, yadhribu, dharban yang artinya mewajibkan, menetapkan, menentukan, memukul, menerangkan atau mebebaskan, dan lain-lain. *dharabah* adalah bentuk kata kerja (*fi'il*), sedangkan bentuk kata bendanya (*ism*) adalah *dharibah* yang dapat diartikan beban. Disebut beban karena merupakan kewajiban tambahan atas harta selain zakat, sehingga dalam pelaksanaannya akan dirasakan sebagai sebuah beban.²

Firman-Nya dalam surat Al-Baqarah ayat 61:

وَإِذْ قُلْتُمْ يَا مُوسَىٰ لَنْ نَصْبِرَ عَلَىٰ طَعَامٍ وَاحِدٍ فَادْعُ لَنَا رَبَّكَ
 يُخْرِجْ لَنَا مِمَّا تُنْبِتُ الْأَرْضُ مِنْ بَقْلِهَا وَقِثَّائِهَا وَفُومِهَا وَعَدَسِهَا
 وَبَصِلِهَا ۗ قَالَ أَتَسْتَبْدِلُونَ الَّذِي هُوَ أَدْنَىٰ بِالَّذِي هُوَ خَيْرٌ
 أَهْبِطُوا مِصْرًا فَإِنَّ لَكُمْ مَّا سَأَلْتُمْ ۗ وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذِّلَّةُ
 وَالْمَسْكَنَةُ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِّنَ اللَّهِ ۗ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا
 يَكْفُرُونَ ۗ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ النَّبِيَّاتِ بِنِعْمَةِ اللَّهِ ۗ ذَٰلِكَ بِمَا
 عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ ﴿٦١﴾

Artinya: dan (ingatlah), ketika kamu berkata: "Hai Musa, Kami tidak bisa sabar (tahan) dengan satu macam makanan saja. sebab itu mohonkanlah untuk Kami kepada Tuhanmu, agar Dia mengeluarkan bagi Kami dari apa yang ditumbuhkan bumi, Yaitu sayur-mayurnya, ketimunnnya, bawang putihnya, kacang adasnya, dan bawang merahnya". Musa berkata: "Maukah kamu mengambil yang rendah sebagai pengganti yang lebih baik ?Pergilah kamu kesuatu kota, pasti kamu memperoleh apa yang kamu minta". Lalu ditimpahkanlah kepada mereka nista dan kehinaan, serta mereka mendapat kemurkaan dari Allah. Hal itu (terjadi)

²Gusfahmi, *Pajak Menurut Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), 28.

karena mereka selalu mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh Para Nabi yang memang tidak dibenarkan. Demikian itu (terjadi) karena mereka selalu berbuat durhaka dan melampaui batas. (QS. Al-Baqarah ayat 61)

Pajak (*dharibah*) diperbolehkan oleh ulama, namun ia harus tetap dibuat dan dilaksanakan sesuai dengan syariat-syariat Islam. Aturan pajak harus berpedoman kepada Al-Qur'an, Hadits, Ijma' dan Qiyas.

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan atau pendanaan dalam melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab negara untuk mengatasi masalah sosial dan meningkatkan kesejahteraan atau kemakmuran masyarakat, serta menjadi kontrak sosial antara warga negara dengan pemerintah.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Menurut pasal 1 undang-undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Perpajakan yaitu 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.

Pajak kendaraan bermotor atau PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka bertambah juga penerimaan Negara dari sektor pajak. Namun banyaknya masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor belum pasti meningkatkan pendapatan daerah apabila tidak didukung oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan dalam membayar pajak.

Walaupun sudah tersedia ancaman hukuman administrasi maupun ancaman hukum pidana bagi wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban perpajakannya, akan tetapi kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak atau belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya. Hal ini

terkait dengan ikhwal kepatuhan perpajakan atau *tax compliance*. Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya.³

Kesadaran wajib pajak adalah suatu kondisi dimana wajib pajak mengetahui, mengakui, menghargai dan menaati peraturan yang berlaku serta memiliki kesungguhan dan keinginan untuk memahami kewajiban pajaknya. Susilawati dan Budiarta (2013) menyebutkan bahwa kesadaran wajib pajak merupakan sebuah itikad baik seseorang untuk memenuhi kewajiban membayar pajak berdasarkan hati nuraninya yang tulus dan ikhlas. Apabila wajib pajak sudah melaksanakan kewajiban perpajakannya secara tulus dan ikhlas dan menyadari betapa pentingnya pajak untuk pertumbuhan dan pembangunan daerahnya, maka tidak akan terjadi yang namanya ketidakpatuhan dalam membayar pajak.⁴ Hasil penelitian dari Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Pengetahuan juga berperan penting dalam peningkatan kesadaran dalam membayar pajak. Pemahaman wajib pajak mengenai arti dan manfaat dari pajak dapat meningkatkan kesadaran dari wajib pajak dalam membayar pajak hal tersebut berhubungan dengan pengetahuan wajib pajak. Pengetahuan pajak adalah informasi pajak yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar untuk bertindak, mengambil keputusan dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan. Sebagian besar wajib pajak memperoleh pengetahuan pajak dari petugas pajak, televisi, radio, majalah, surat-surat kabar, buku-buku mengenai pajak, internet ataupun seminar pajak dan pelatihan pajak. Menurut Hardiningsih dan Yulianawati (2011) pengetahuan wajib pajak terhadap peraturan perpajakan adalah cara wajib pajak dalam memahami peraturan

³Safri Nurmantu, *Pengantar Perpajakan*, (Jakarta: Granit, 2003), 148.

⁴Winda Kemala, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, JOM. FEKON Vol. 2 No. 1 Februari 2015, 2.

perpajakan yang telah ada. Wajib pajak yang tidak memahami peraturan perpajakan secara jelas cenderung akan menjadi wajib pajak yang tidak taat, karena semakin paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka.⁵ Hasil penelitian dari Winda Kemala bahwa pengetahuan pajak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memenuhi kewajibannya, hal ini berarti apabila wajib pajak memiliki pengetahuan pajak yang baik akan cenderung membayar pajak kendaraan bermotor.

Sanksi pajak memiliki peran penting guna memberikan pelajaran bagi pelanggar pajak agar tidak meremehkan peraturan perpajakan. Penegakan hukum dalam perpajakan kendaraan bermotor diwujudkan melalui pemberian suatu sanksi yaitu berupa pengenaan sanksi administrasi pajak kendaraan bermotor kepada wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh tempo yang terdapat pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).⁶ Pandangan wajib pajak tentang banyaknya kerugian yang akan dialaminya apabila melanggar kewajiban membayar pajak akan mendorong wajib pajak untuk patuh pada kewajiban perpajakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ketut Evi Susilawati dan Ketut Budiarta bahwa sanksi perpajakan berpengaruh positif pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Ini dikarenakan apabila sanksi perpajakan yang diterapkan semakin memberatkan wajib pajak maka akan cenderung meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat layanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Pelayanan yang baik

⁵ Winda Kemala, *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sikap Wajib Pajak dan Reformasi Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*, 2.

⁶ Rzki Amalia, Topowijono dan Dwiatmanto, *Pengaruh Pengenaan Sanksi Administrasi dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Kantor Samsat Kabupaten Bengkalis Riau)*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 31 No. 1 Februari, 2016, 36.

adalah melayani dengan tepat dan memuaskan setiap saat dan ramah, sopan, membantu dan professional. Memberi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut. Hasil penelitian dari bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari penelitian-penelitian diatas ditemukan *riset gap* dimana hasil penelitian kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan hasilnya berpengaruh positif dan signifikan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian kembali. Disamping itu, mengingat kepatuhan wajib pajak adalah faktor terpenting untuk meningkatkan penerimaan pajak.

Dalam Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) mampu melampaui target pendapatan untuk Pajak Kendaraan Motor (PKB) di Kabupaten Jepara. Terhitung sampai 23 Desember, pendapatan pajak yang didapatkan mencapai Rp 107.705 miliar. Jumlah tersebut melampaui target yang dibebankan pada 2017 sebesar Rp 105.750 miliar.

Kepala UPPD Jepara menyatakan tahun 2017 sudah melebihi target sampai 1,8 persen. Jumlah yang diraih sebanyak Rp 107.705 miliar prosentasenya jika dibandingkan dengan target sudah mencapai 101,86 persen.

Lebih dari itu, juga melakukan upaya proaktif untuk bisa mendapatkan pemasukan dari sektor PKB di Jepara. Diantaranya adalah melakukan program razia dengan pihak kepolisian setempat dan melakukan layanan samsat keliling dipelosok daerah di Jepara. Selain itu juga, ada program Layanan Panten (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dan terobosan Layanan Samsat Siaga serta *On The Spot*.

Layanan Samsat *On The Spot* merupakan salah satu terobosan baru yang dilakukan UPPD Jepara. Caranya dengan membuka Samsat keliling didekat perusahaan (padat karya).

Dengan cara ini bisa dicapai *win-win solution* bagi karyawan perusahaan untuk bisa membayar PKB dengan cara yang lebih mudah dan murah.⁷

Kendaraan bermotor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan teknik yang ada pada kendaraan tersebut, biasanya digunakan untuk angkutan orang atau barang di atas jalan raya selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Kendaraan bermotor yang dicatat adalah semua jenis kendaraan kecuali kendaraan bermotor TNI/Polri dan Korps Diplomatik.⁸

Tabel 1.1
Banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di kantor Samsat Kabupaten Jepara⁹

Tahun	Jumlah
2013	60.732
2014	65.706
2015	70.884
2016	163.804
2017	174.544

Sumber: Badan Pusat Statistik

Untuk mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor, Samsat Jepara menyediakan satu unit mobil Samsat keliling yang selalu berpindah-pindah di setiap kecamatan se kabupaten Jepara. Dan untuk acara *Car Free Day* mendapat bagian setiap hari Minggu pagi, bertempat di alun-alun Jepara.¹⁰

Banyaknya pembayar pajak dan pemohon perpanjangan surat-surat kendaraan bermotor di Samsat Jepara mendapat perhatian khusus dari Sat Lantas Polres

⁷ <http://www.wawasan.co>(11-02-2018)

⁸Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara, *Kabupaten Jepara Dalam Angka 2017*, (Jepara: Badan Pusat Statistik Kabupaten Jepara, 2017), 176.

⁹jeparakab.bps.go.id ((08-08-2018)

¹⁰ Tribatanews.jateng.polri.go.id (24-09-2018)

Jejara. Antrean ratusan orang itu tidak jarang membuat warga menjadi bosan. Maka, dibangun pojok baca di ruang samsat.

Kapolres Jepara melalui Kasat Lantas AKP I Putu Bagus Krisna Purnama, SIK, mengatakan masyarakat yang antre bisa membaca buku sembari menunggu antrean.

Kasat Lantas berharap ruang tersebut bisa digunakan masyarakat untuk menambah pengetahuan dan wawasan.¹¹

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Jepara).”**

B. Penegasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

1. Kesadaran wajib pajak

Kesadaran wajib pajak menurut Abdul Asri Harahap adalah sikap mengerti wajib pajak badan atau perorangan untuk memahami arti, fungsi dan tujuan pembayaran pajak.¹²

2. Pengetahuan pajak

Menurut Veronica Carolina, pengetahuan pajak adalah informasi yang dapat digunakan wajib pajak sebagai dasar bertindak, mengambil keputusan, dan untuk menempuh arah atau strategi tertentu sehubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajibannya dibidang perpajakan.¹³

3. Sanksi perpajakan

Menurut Mardiasmo, sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan

¹¹ Tribatanews.jateng.polri.go.id (24-09-2018)

¹² Abdul Asri Harahap, *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia Perspektif*, (Jakarta: Integritas Dinamika Press, 2004), 43.

¹³ Veronica Carolina, *Pengetahuan Pajak*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 7.

perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi.¹⁴

4. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono adalah manusia atau orang yang berupaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.¹⁵

5. Kepatuhan wajib pajak

Menurut Gunadi, kepatuhan perpajakan (*tax compliance*) adalah wajib pajak yang pribadi mempunyai kesediaan untuk memenuhi kewajiban pajaknya sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa perlu diadakannya pemeriksaan, investigasi seksama, peringatan, ataupun ancaman dan penerapan sanksi baik hukum maupun administrasi.¹⁶

C. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi penelitian hanya berkaitan dengan:

1. Variabel independen adalah:
 - a. Kesadaran wajib pajak
 - b. Pengetahuan pajak
 - c. Sanksi perpajakan
 - d. Kualitas pelayanan.
2. Variabel dependen yaitu kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Objek dalam penelitian ini adalah kendaraan bermotor di kabupaten Jepara.
4. Subjek dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Jepara.

¹⁴ Mardiasmo, *Perpajakan*, (Yogyakarta: Andi, 2003), 39.

¹⁵ Fandi Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2007), 61.

¹⁶ Gunadi, *Akuntansi Perpajakan*, (Jakarta: Gramedia, 2005), 14.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara?
2. Apakah pengetahuan pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara?
3. Apakah sanksi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat kabupaten Jepara.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama tentang kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas

- pelayanan terkait dengan pengaruh kepatuhan wajib pajak.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran di bidang ilmu ekonomi syariah, khususnya mengenai pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
 - c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara realistis solusi yang dapat dilakukan apabila terjadi permasalahan tentang pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Secara praktis
- a. Memberi sumbangan pemikiran dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah ada untuk menunjang mata kuliah ekonomi syariah.
 - b. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kontribusi dalam rangka memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan pengaruh kesadaran wajib pajak, pengetahuan pajak, sanksi perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi atau penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan skripsi yang akan penulis susun:

1. Bagian awal
Bagian ini terdiri dari: halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, dan daftar tabel.
2. Bagian isi meliputi:

Pada bagian ini, memuat garis besar yang terdiri dari lima bab, antara bab I dengan bab lainnya saling berhubungan karena merupakan satu kesatuan yang utuh. Adapun kelima bab itu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, penegasan istilah, batasan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, tinjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya, Kerangka pemikiran teoritis dan perumusan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan cara yang dipilih untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diajukan, sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi variabel penelitian dan pengukuran, pengujian hipotesis dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi data, hasil dari analisis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini, yang berisi kesimpulan dari pembahasan skripsi berdasarkan analisis yang telah dilakukan, keterbatasan penelitian serta saran-saran untuk disampaikan kepada objek penelitian atau penelitian selanjutnya.

3. Bagian akhir meliputi : daftar pustaka, daftar riwayat pendidikan, dan lampiran-lampiran.