

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan instansi vertikal berada di bawah Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Jendral Pajak yang bertugas memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat. Kantor Pelayanan Pajak mengalami modernisasi sistem dan membentuk struktur organisasi menuju instansi berorientasi pada fungsi. Kantor Pelayanan Pajak dibagi menjadi tiga jenis yaitu, KPP Khusus, KPP Madya atau *MTO (Medium Tax Office)* dan KPP Pratama (*Small Tax Office*).

Pada tahun 2006 KPP Pratama mulai terbentuk hingga tahun 2008. Kantor Pelayanan Pajak Pratama atau *Small Tax Office* merupakan KPP terbanyak yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia dan bertugas melayani wajib pajak. KPP Pratama memiliki tugas pokok melaksanakan penyuluhan, pelayanan dan pengawasan wajib pajak di bidang:

- 1) Pajak Penghasilan (PPh)
- 2) Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
- 3) Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
- 4) Pajak Tidak Langsung Lainnya
- 5) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), serta
- 6) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan putusan PMK Republik Indonesia Nomor 210/PMK.01/2017 Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Banten yang berlokasi di Tangerang dipecah menjadi, KPP Pratama Tangerang Barat, KPP Pratama Tangerang Timur, KPP Pratama Kosambi, KPP Pratama Cikupa dan KPP Pratama Tigaraksa. Dalam penelitian ini, peneliti menjadikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama

Tangerang Timur sebagai objek penelitian. Dalam bertugas memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Timur menjalankan fungsinya antara lain:

- 1) Melakukan pengumpulan, pencarian dan pengolahan data, pengamatan potensi perpajakan, penyajian informasi perpajakan, serta pendataan objek dan subjek pajak.
- 2) Penetapan dan penerbitan produk hukum perpajakan.
- 3) Pengadministrasian dokumen dan berkas perpajakan, penerimaan surat, pengolahan surat, pemberitahuan dan penerimaan surat lainnya.
- 4) Penyuluhan perpajakan.
- 5) Pelayanan perpajakan.
- 6) Pengurangan sanksi pajak, pelaksanaan pemeriksaan pajak, pengawasan kepatuhan kewajiban perpajakan bagi Wajib Pajak.
- 7) Pelaksanaan konsultasi perpajakan.
- 8) Pembetulan ketetapan pajak dan pelaksanaan administrasi pajak.

Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Timur, sesuai dengan putusan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007, Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur berada di bawah koordinasi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Banten yang bertanggung jawab pada Kantor Wilayah. Maka objek penulisan ini adalah Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Timur. Struktur organisasi pada Kantor Pelayanan Pajak terdiri dari Kepala Kantor, Subbagian Umum, Seksi Pengolahan Data dan Informasi, Seksi Pelayanan, Seksi Pengawasan dan Konsultasi, Seksi Pemeriksaan, Seksi Penagihan, Seksi Ekstensifikasi Perpajakan, Kelompok Jabatan Fungsional dan *Account Representative*. Penulis memiliki alasan dalam memilih Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Timur sebagai objek penelitian karena setiap tahunnya tingkat wajib pajak yang belum melaporkan SPT meningkat. Hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya. Berdasarkan fenomena yang peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam menjakankan kewajiban perpajakannya.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Menurut (Fitria, 2017) terdapat dua macam kepatuhan yaitu, kepatuhan formal dan kepatuhan material. Dimana kepatuhan formal suatu keadaan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kepatuhan material dimana suatu keadaan wajib pajak memenuhi semua ketentuan sesuai dengan isi undang-undang. Menurut (Zulkarnain & Iskandar, 2019) dalam (Hendri, 2016) rasio kepatuhan wajib pajak dalam negeri masih rendah, didasarkan pada perbandingan antara jumlah wajib pajak yang terdaftar dibandingkan dengan jumlah wajib pajak yang telah melaksanakan perpajakan. Sehingga dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat mempengaruhi kelancaran pembangunan nasional.

Sumber penerimaan negara berasal dari sektor internal maupun eksternal. Pajak merupakan penerimaan sektor internal yang berasal dari dalam negeri, penerimaan dalam negeri berpotensi untuk menjalankan pembangunan nasional. Dalam menjalankan pembangunan nasional di Indonesia, memerlukan biaya untuk menjalankan pembangunan tersebut. Pajak merupakan sumber pembiayaan pembangunan nasional untuk meningkatkan angka kesejahteraan masyarakat. Pentingnya penerimaan pajak karena merupakan sumber utama bagi pendapatan negara. Sedangkan penerimaan yang berasal dari luar negeri atau dana pinjaman luar negeri merupakan penerimaan sektor eksternal. Pinjaman luar negeri Indonesia per Januari 2021 mencapai US\$420,7 miliar atau Rp 6.080,81 triliun. Untuk mengurangi penerimaan sektor eksternal atau pinjaman luar negeri, negara harus berusaha memaksimalkan penerimaan internal, salah satunya meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Pajak merupakan iuran dari rakyat kepada negara yang berdasarkan undang-undang dan dipungut secara langsung oleh negara, yang tidak memiliki hubungan timbal balik secara langsung dan digunakan untuk membiayai keperluan pengeluaran rutin negara dan pembangunan bagi kepentingan masyarakat luas (Mardiasmo, 2019). Penerimaan pajak dapat dipengaruhi dengan tingkat kepatuhan wajib pajak, naik atau turunnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan

perpajakannya dipengaruhi banyak faktor, diantaranya kurangnya pengetahuan perpajakan, tingkat kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.

Dengan Direktorat Jendral Pajak (DJP) pemerintah mengupayakan penerimaan pajak semaksimal mungkin agar meningkatkan penerimaan pajak negara untuk membiayai pembangunan nasional. Faktor kepatuhan wajib pajak berpengaruh untuk meningkatkan penerimaan pajak. Pajak merupakan unsur penting bagi negara, karena dengan adanya pajak pemerintah dapat memberikan pelayanan untuk memperoleh kemakmuran rakyat. Pajak merupakan pendapatan terbesar pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), pada lima tahun terakhir penerimaan pajak terus meningkat berikut ini adalah data pendapatan pajak sejak 2016 hingga tahun 2020.

**Tabel 1.1**  
**Pendapatan Negara Tahun 2016-2020 (Dalam Triliun Rupiah)**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan Negara</b>	<b>Pendapatan Negara Dari Pajak</b>	<b>Pendapatan Negara Bukan Pajak</b>	<b>Presentase Penerimaan Pajak</b>
2016	1.822,5	1.546,7	273,8	84,8%
2017	1.750,3	1.498,9	250,0	85,6%
2018	1.894,7	1.618,1	275,4	85,4%
2019	2.165,1	1.786,4	378,3	82,5%
2020	2.233,2	1.865,7	367,0	83,5%

*Sumber* : kemenkeu.go.id data diolah penulis (2021)

Pendapatan negara diperoleh dari pendapatan negara dari pajak dan pendapatan negara bukan pajak. Berdasarkan tabel 1.1 Pendapatan Negara Tahun 2016 hingga 2020 dapat dilihat bahwa presentase penerimaan pajak dihasilkan dari pendapatan negara dari pajak dibagi dengan pendapatan negara, maka pada tahun 2016 sebesar 84,8%, pada tahun 2017 sebesar 85,6%, pada tahun 2018 sebesar 85,4%, pada tahun 2019 sebesar 82,5% dan tahun 2020 83,5%. Hal ini

menunjukkan bahwa pendapatan negara dari pajak setiap tahunnya selalu mengalami kenaikan dan berada diatas 50% konstribusi pajak dalam pempdapatan negara.

Berdasarkan tingkat pendapatan negara tahun 2016 hingga tahun 2020, dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam hal membayar pajak. Berikut ini adalah data tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timut.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi**

<b>Tahun Pajak</b>	<b>Lapor SPT</b>	<b>Belum Bayar SPT</b>
2016	231.483	49.564
2017	244.743	48.470
2018	224.576	91.918
2019	248.770	89.520
2020	199.981	181.147

*Sumber:* Data yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel 1.2, dapat dilihat jumlah wajib pajak orang pribadi yang melaporkan SPT Tahunan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020, terjadi peningkatan setiap tahunnya. Menurut surat edaran Nomor SE-27/PJ/2020, wajib pajak efektif adalah wajib pajak yang dapat memenuhi syarat objektif dan subjektif dan menjalankan hak dan kewajiban sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan peraturan undang-undang yang berlaku. Dari data diatas, dapat disimpulkan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi setiap di KPP Pratama Tangerang Timur setiap tahunnya menurun. Penerapan sistem perpajakan masih belum efektif dan masih terdapat wajib pajak yang belum sadar kewajiban dalam perpajakan.

Pemerintah dalam hal ini meminta Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk berupaya memaksimalkan penerimaan negara dari sektor perpajakan. Salah satu

upaya yang dapat dilakukan dengan adanya reformasi perpajakan. Perubahan dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*, konsekuensi perubahan ini mengharuskan Direktorat Jendral Pajak (DJP) untuk melakukan pelayanan, pengawasan, pembinaan dan menerapkan sanksi perpajakan terhadap pelaksanaan kewajiban perpajakan wajib pajak sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan reformasi menjadi *self assessment system* memungkinkan adanya wajib pajak tidak menjalankan kewajiban perpajakannya dengan baik hal ini bisa disebabkan adanya kesengajaan atau mungkin kurangnya kesadaran dalam kewajiban perpajakan.

Faktor pertama adalah pengetahuan perpajakan merupakan hal yang mendasar untuk wajib pajak tanpa adanya pengetahuan perpajakan, maka sulit untuk para wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dari masyarakat sangat diperlukan untuk memahami dan mematuhi kewajiban perpajakan. Menurut (Anjanni et al., 2019) pentingnya wajib pajak mengetahui pengetahuan perpajakan diharapkan agar menjadi tahu dan memahami peran pajak sebagai salah satu sumber penerimaan dalam negeri yang akan digunakan untuk membiayai pengeluaran negara. Menurut (Suyono, 2016) niat wajib pajak memiliki kecenderungan untuk berperilaku patuh dalam menjalankann kewajiban perpajakan, karena dengan pengetahuan perpajakan dapat meningkatkan pelaksanaan perpajakan.

Wajib pajak yang tidak taat akan perpajakan disebabkan kurangnya memahami dasar pengetahuan perpajakan dengan jelas. Apabila wajib pajak paham akan pengetahuan perpajakan, maka mereka akan mengetahui dan melaksanakan kewajiban perpajakan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arfah & Reza, 2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung juga oleh (Setiadi et al., 2020) menyatakan bahwa pengetahuan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Zahrani & Mildawati, 2020) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, dan hasil penelitian yang

dilakukan oleh (Putri & Agustin, 2018) berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Faktor kedua adalah Kesadaran Wajib Pajak merupakan kondisi seorang wajib pajak mengetahui, memahami dan melaksanakan kewajiban perpajakan dengan sukarela (Amran, 2018). Menurut (Oki Sri Hartini, 2018) selain pengetahuan perpajakan, faktor kesadaran perpajakan juga penting dalam memenuhi kewajiban wajib pajak. Kesadaran wajib pajak dalam perpajakan dimana seseorang dengan wajib, mengetahui dan melaksanakan ketentuan perpajakan tanpa adanya suatu paksaan. Kesadaran wajib pajak memiliki kontribusi bagi pelaksanaan fungsi perpajakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Marceline & Yuniarwati, 2019) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh negatif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung oleh (Nugroho et al., 2016) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak tidak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan (Tene et al., 2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung oleh (Fitria, 2017) menyatakan bahwa kesadaran wajib pajak berpengaruh secara positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Faktor ketiga, Menurut (Mardiasmo, 2019:72) sanksi perpajakan merupakan jaminan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan atau norma perpajakan akan dipatuhi, atau dengan artian lain sanksi perpajakan adalah alat pencegah agar wajib pajak tidak melanggar peraturan perpajakan. Sanksi adalah tindakan hukuman apabila seseorang tidak mematuhi peraturan yang ada. Sanksi pajak adalah peraturan bagi seseorang wajib pajak untuk mengetahui apa yang harus dan seharusnya tidak dilakukan. Sanksi perpajakan adalah jaminan untuk peraturan perundang-undangan dapat ditaati atau dipatuhi, dengan kata lain sanksi perpajakan berfungsi sebagai pencegahan wajib pajak untuk tidak melanggar peraturan perpajakan (Amran, 2018). Faktor kepatuhan wajib pajak dipengaruhi dengan adanya sanksi perpajakan, karena dengan adanya sanksi

perpajakan merupakan tindakan hukum yang bersifat memaksa untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ermawati & Afifi, 2018) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, hal tersebut didukung oleh (Supriatiningsih & Jamil, 2021) menyatakan bahwa sanksi pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Berbeda dengan hasil penelitian (Suryanti & Sari, 2018) menyatakan bahwa sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, didukung oleh penelitian (Nurkumalasari et al., 2020) menyatakan bahwa sanksi pajak variabel paling berpengaruh.

Berdasarkan penjelasan latar belakang mengenai kepatuhan wajib pajak dan masi terdapat beberapa perbedaan dari hasil-hasil peneltian sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pengetauan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Tangerang Timur Tahun 2020”**

### **1.3. Perumusan Masalah**

Pada periode 2020 APBN menjadikan tema Mendukung Indonesia Maju, dengan Anggaran Penerimaan dan Belanja Negara (APBN) pada tahun 2020 dimana dari 83,5% dari total pendapatan negara bersumber dari penerimaan perpajakan (Kemenkeu, 2020). Dari hal tersebut dapat disimpulkan pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang sangat penting dalam pembangunan nasional, karena sesuai dengan fungsi anggaran (*budgetair*) merupakan salah satu sumber keuangan untuk pemerintah dalam membiayai pengeluaran-pengeluarannya. Setiap tahun pemerintah mempunyai target pencapaian pajak guna membiayai pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional.

Namun dengan meningkatkan penerimaan pajak setiap tahunnya, butuh upaya untuk meningkatkan dan mencapai target penerimaan pajak. Salah satu yang menjadikan masalah dalam penerimaan pajak yaitu rasio kepatuhan pajak.

Pentingnya pajak sebagai sumber pembiayaan pengeluaran pemerintah dan pembangunan nasional tidak menjadikan wajib pajak patuh dalam membayar pajak. Banyak faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, dalam penelitian ini terdapat penelitian terdahulu tentang kepatuhan perpajakan, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan perpajakan antara lain adalah pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan, peneliti dapat menyimpulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
- 2) Apakah Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan berpengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
- 3) Apakah Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, yang diuraikan sebagai berikut:
  - a) Apakah Pengetahuan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
  - b) Apakah Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
  - c) Apakah Sanksi Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas perumusan masalah di atas, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
- 3) Untuk mengetahui secara parsial variabel penelitian dan objek penelitian, yaitu:
  - a) Untuk mengetahui pengaruh Pengetahuan Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
  - b) Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.
  - c) Untuk mengetahui pengaruh Sanksi Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tangerang Timur tahun 2020.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi manfaat teoritis dan bagi praktis, antara lain:

##### 1) Manfaat Teoretis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan dalam bidang perpajakan sehingga mendapatkan informasi berguna dalam teori-teori perpajakan khususnya mengenai pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Tangerang Timur.

##### 2) Manfaat Praktis

Manfaat praktis berhubungan dengan perkembangan ilmu pengetahuan perpajakan, oleh karena itu manfaat yang ingin dicapai pada penelitian ini, antara lain:

1) Bagi Direktorat Jendral Pajak

Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk mengetahui tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Memberikan masukan kepada instansi pajak mengenai kepatuhan wp tentang pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

2) Bagi Wajib Pajak

Memberikan informasi perpajakan dan dapat menjadikan acuan bagi wajib pajak untuk menjadi wajib pajak yang patuh akan kewajiban perpajakan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya teoritis

Dengan adanya penelitian ini, dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya tentang pengetahuan perpajakan, kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Dan dapat membandingkan antara teori yang didapatkan selama perkuliahan.

## **1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika dan penjelasan pada ringkasan laporan penelitian terdiri dari Bab I sampai dengan Bab V dalam laporan penelitian ini.

### **a. BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang penjelasan secara umum dan ringkas yang menggambarkan secara umum penelitian. Isi bab ini terdapat: Gambaran Umum Objek Penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir.

### **b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mengungkapkan tentang landasan teori spesifik penelitian dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini dan

dengan kerangka penelitian yang diakhiri dengan hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian.

**c. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pendekatan, metode dan teknik yang dipilih untuk mengumpulkan dan menganalisis penelitian yang dapat menjawab masalah penelitian. Isi bab ini terdapat: Jenis Penelitian, Operasionalisasi Variabel, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data dan Sumber Data, Uji Validitas dan Rehabilitas sampai Teknik Analisis Data.

**d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dengan menjabarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan sesuai dengan perumusan masalah sampai tujuan penelitian yang disajikan dalam sub judul peneliti. Pada bab ini menyampaikan bahasan dari hasil penelitian berawal dari hasil analisis data yang diinterpretasikan dan dibuat penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu atau landasan teoritis yang relevan.

**e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas jawaban dari pertanyaan-pertanyaan penelitian, dan terbentuk suatu saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.