

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan nasional adalah serangkaian usaha pembangunan yang berkelanjutan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara untuk mewujudkan tujuan nasional yang termaksud dalam Pembukaan UUD 1945 yaitu melindungi segenap bangsa, dan seluruh tumpah darah Indonesia, mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Dalam hal mewujudkan tujuan dari pembangunan nasional Pemerintah Pusat tidak bisa bergerak sendiri untuk melakukan pembangunan itu, untuk itu pada era reformasi muncul ide-ide untuk melakukan otonomi daerah dan itu dirumuskan dalam Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan yang terbaru adalah undang-undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Otonomi daerah merupakan salah satu kebijakan pemerintah pusat yang tujuannya adalah memberikan kewenangan kepada Pemerintah Daerah untuk mengatur sendiri kepentingan masyarakat, atau membuat aturan guna untuk mengatur urusan pemerintahannya sendiri tanpa campur tangan dari pemerintah pusat.

Di dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 dijelaskan bahwa otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem negara republik indonesia. Dijelaskan juga dalam undang-undang ini bahwa pemberian otonom seluas-luasnya kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat. Disamping itu dengan adanya otonomi daerah, Pemerintah Daerah diharapkan untuk bisa meningkatkan daya saing nasional dan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemberian otonomi yang seluas-seluasnya kepada Daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip negara kesatuan. Dalam negara kesatuan kedaulatan hanya ada pada pemerintahan negara atau pemerintahan nasional dan tidak ada kedaulatan pada Daerah. Oleh karena itu, seluas apa pun otonomi yang diberikan kepada Daerah, tanggung jawab akhir penyelenggaraan Pemerintahan Daerah akan tetap ada ditangan Pemerintah Pusat. Untuk itu Pemerintahan Daerah pada negara kesatuan merupakan satu kesatuan dengan Pemerintahan Nasional. Sejalan dengan itu, kebijakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh Daerah merupakan bagian integral dari kebijakan nasional. Pembedanya adalah terletak pada bagaimana memanfaatkan kearifan, potensi, inovasi, daya saing, dan kreativitas Daerah untuk mencapai tujuan nasional tersebut di tingkat lokal yang pada gilirannya akan mendukung pencapaian tujuan nasional secara keseluruhan.

Subtansi otonomi daerah merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat dengan memperkecil mata rantai dari kewenangan pemerintah, dan setiap daerah memiliki otoritas untuk mengatur pemerintahannya sendiri. Maka dari itu daerah memiliki tuntutan khusus terkait otonomi yaitu dengan meningkatkan sumber pendapatan daerah. Sumber pendapatan daerah berasal dari Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Dana Perimbangan sesuai kebijakan yang berlaku. Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 bisa dilihat bahwa undang-undang ini membawa perubahan atas pengelolaan daerah, yaitu dengan menegaskan bahwa untuk pelaksanaan kewenangan Pemerintah Daerah, Pemerintah Pusat akan mentransferkan dana perimbangan kepada Pemerintah Daerah.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dijelaskan bahwa Pendapatan daerah adalah semua hak daerah yang diakui sebagai penambah nilai kekayaan bersih dalam periode tahun anggaran berkenaan. Pendapatan daerah terdiri dari pendapatan asli daerah, pendapatan transfer dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. PAD meliputi pajak daerah, retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Pada praktiknya di mayoritas daerah hanya bergantung pada pendapatan transfer dan belum mengoptimalkan dari PAD.

Untuk itu, Pemerintah Daerah pada hakikatnya harus bisa mengelola potensi-potensi yang ada didaerahnya sehingga bisa meningkatkan pendapatan asli daerah tersebut dan bisa meminimalisir transfer dari Pemerintah Pusat. Pemerintah harus cermat dalam memanfaatkan dana yang tersedia.

Salah satu PAD berasal dari sektor pajak yang bisa dikatakan sumber penerimaan terbesar dari daerah. Pajak juga bisa diartikan sebagai bentuk partisipasi atau kontribusi masyarakat dalam mendukung kerja pemerintah dan merupakan sumber pasti yang bisa didapatkan. Kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat bisa mendorong Pemerintah Daerah untuk bisa lebih berupaya dalam meningkatkan penerimaan atau pendapatan daerah khususnya pada sektor pajak. Peran dari penerimaan pajak tersebut digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran daerah baik itu pengeluaran yang rutin maupun pengeluaran untuk pembangunan. Beberapa pajak yang berkontribusi terhadap PAD adalah pajak hotel dan pajak restoran. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah, pajak restoran adalah pajak atas pelayanan restoran sedangkan pajak hotel adalah pajak atas pelayanan hotel.

Pajak restoran dan pajak hotel merupakan penyumbang terhadap PAD. Walaupun pada dasarnya pemunggutan pajak bersifat *self assessment* yaitu wajib pajak yang menghitung dan melaporkan sendiri ke badan Pendapatan Daerah. Dalam penerapannya seringkali menimbulkan terjadinya tindakan-tindakan yang tidak diinginkan, sehingga sistem pemunggutan *self assessment* perlu ditunjang dengan sistem *monitoring online* pajak restoran di suatu daerah. Penggunaan sistem *monitoring online* ini akan lebih memudahkan Badan Pendapatan daerah untuk mendapatkan gambaran mengenai potensi pendapatan pajak restoran (Yudha, 2020).

Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah ini perlu melakukan intensifikasi terhadap pajak hotel dan pajak restoran, yaitu dengan membuat kebijakan terkait pengawasan dengan menggunakan *Tapping Box* atau *Cash Register* agar pendapatan atas pajak hotel dan restoran dapat maksimal didapatkan. Daerah yang telah memasang atau menerapkan kebijakan penggunaan *tapping box* atau *cash register* ini sudah hampir merata di Indonesia dan terbukti

dapat meningkatkan PAD, seperti di Kabupaten Cimahi Jawa Barat, Kabupaten Pengandaran Jawa Barat, Sumatera Selatan, Yogyakarta, Medan dan Kota lainnya yang menerapkan kebijakan penggunaan *tapping box* atau *cash register* ini untuk menaikkan PAD di Kota masing-masing (<https://s.id/rJP6s>).

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka sejak tahun 2013 Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar mulai menerapkan sistem *self-assessment* dalam penetapan pajak hotel. Setelah diterapkannya *self-assessment* wajib pajak cenderung memanfaatkan kepercayaan yang telah diberikan hal tersebut masih dapat dilihat dari adanya tunggakan pajak hotel. Tunggakan pajak hotel juga disebabkan oleh masih rendahnya kewajiban moral wajib pajak hotel, adanya pemeriksaan kepada wajib pajak yang tidak benar dalam pengisian Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) atau karena ditemukannya data fisik yang tidak dilaporkan oleh wajib pajak, adanya sanksi pajak, dan wajib pajak yang tidak mampu membayar kewajiban perpajakannya.

Ada beberapa faktor yang terkait dengan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya. Mengingat kepatuhan merupakan faktor penting penerapan *self-assessment system* dalam peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Tinggi rendahnya kepatuhan wajib pajak juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni *monitoring online* dengan menggunakan perangkat *tapping box*. Kegiatan pemasangan *tapping box* mulai dilakukan sejak bulan November 2016, sudah 225 wajib pajak hotel yang telah dipasang alat *tapping box* di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar (Pratiwi, 2019).

Hasil penelitian dari Mitha dan Lely (2019) mengungkapkan bahwa penerapan alat perekam transaksi *tapping box* atau *cash register* ini berpengaruh pada kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak hotel di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Gianyar. Hasil penelitiannya juga menjelaskan bahwa penerapan alat *tapping box* atau *cash register* lebih mendorong kembali wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian dari Bagus dan Setiawan (2020) juga menunjukkan bahwa penerapan alat perekam transaksi (*tapping box* atau *cash register*) berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Badan Pendapatan Daerah Kota Denpasar. Hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa *tapping box* atau *cash register* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran. Maka berdasarkan penelitian terdahulu, penerapan *tapping box* atau *cash register* ini akan memberikan kemudahan bagi Bapenda mengawasi pelaporan pajak yang dilakukan oleh Wajib Pajak hotel hingga akan ada transparansi antara kedua belah pihak.

Kabupaten Bengkalis juga merupakan salah satu kabupaten yang menjalankan kebijakan otonomi daerah. Wilayah Kabupaten Bengkalis terletak pada bagian pesisir timur Pulau Sumatera yang terdiri dari pulau dan daratan serta memiliki kawasan pesisir dan laut. Letak Kabupaten Bengkalis sangat strategis yang berada di tepi jalur pelayaran internasional dan paling sibuk di dunia yakni Selat Malaka serta berada pada kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Singapura (IMS-GT) dan kawasan segitiga pertumbuhan ekonomi Indonesia-Malaysia-Thailand (IMT-GT) (<https://bengkaliskab.go.id>).

Kabupaten Bengkalis yang selama ini mengandalkan sektor minyak dan gas (migas) memang harus berfikir untuk mencari pendapatan lain, seiring tidak menentunya harga migas di pasaran dunia dan jumlah produksi yang terus menurun. Terus menurunnya pendapatan daerah, Pemerintah Kabupaten Bengkalis tidak berdiam diri. Berbagai strategi dan langkah-langkah telah dipersiapkan dalam upaya meningkatkan PAD guna mempercepat pembangunan di daerah berjuluk Negeri Junjungan ini. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Bengkalis selaku leading sector atau pintu utama yang bertanggung jawab terhadap pundi-pundi pemasukan daerah, yang masih banyak sumber-sumber pemasukan belum tergarap dengan maksimal. Untuk itu PAD masih memungkinkan untuk ditingkatkan, terutama dari sektor pajak daerah dan retribusi daerah yang selama ini masih belum tergarap dengan baik. Salah satu faktornya karena pendataan terhadap wajib pajak daerah dan retribusi daerah yang belum optimal serta pengawasan yang belum maksimal. (<https://bapenda.bengkaliskab.go.id/node/88>).

Kabupaten Bengkalis mengatur tentang pelaksanaan pemungutan pajak hotel dan pajak restoran dalam Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang pajak daerah. Perda tersebut merupakan aturan penjelas dari Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 bahwa pajak hotel dan pajak restoran merupakan jenis pajak Daerah Kabupaten/Kota, di mana dipungut oleh Pemerintah Tingkat Kabupaten/Kota Bengkalis itu sendiri. Kabupaten Bengkalis mulai menerapkan kebijakan *self assesment* dimulai pada tahun 2017 sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah tetapi setelah diberlakukannya kebijakan tersebut penerimaan pajak hotel dan pajak restoran terkesan tidak cenderung maksimal di dapatkan. Berdasarkan data yang diperoleh adanya tunggakan untuk pajak hotel dan pajak restoran dapat dikatakan kebijakan ini tidak berjalan baik dan wajib pajak cenderung memanfaatkan kebijakan ini untuk bisa mengakali pihak terkait.

Perkembangan penerimaan Pajak Hotel dan Pajak Restoran Kabupaten Bengkalis selama empat tahun terakhir yaitu dari tahun 2016 sampai 2019 tidak mencapai target yang telah direncanakan serta penerimaan pajak hotel dan pajak restoran terhadap target itu dari tahun ke tahun terlihat berfluktuasi yang bermakna Pemerintah Daerah belum konsisten dalam meningkatkan PAD. Semakin besar PAD maka menunjukkan bahwa daerah itu mampu melaksanakan desentralisasi fiskal dan ketergantungan terhadap pemerintah pusat berkurang. Untuk melihat Kontribusi pajak hotel dan pajak restoran dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Kontribusi Pajak Restoran dan Pajak Hotel Tahun 2016-2019

Tahun	Pajak Hotel		Kontribusi (%)	Pajak Restoran		Kontribusi (%)
	Target (Juta Rupiah)	Realisasi (Juta Rupiah)		Target (Juta Rupiah)	Realisasi (Juta Rupiah)	
2016	3.125	2.696,7	86,29	7.545	7.563,3	100,24
2017	3.857	2.029,5	52,38	9.000	7.175,0	79,72
2018	5.000	2.121,8	42,44	14.500	8.774,2	60,51
2019	8.000	2.751,3	34,39	20.000	10.757,8	53,79

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, 2020

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa target dan realisasi dari pajak hotel dan pajak restoran setiap tahunnya berfluktuasi dari tahun ke tahun yang

belum memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan PAD Kabupaten Bengkalis. Seharusnya pajak hotel dan pajak restoran tersebut memberikan kontribusi besar terhadap PAD dikarenakan potensi sumber daya di Kabupaten Bengkalis cukup besar. Sebagai contoh, jumlah hotel dan restoran yang banyak berdiri di Kabupaten Bengkalis, namun potensi ini belum tergarap dengan baik oleh Pemerintah Bengkalis. Salah satu sumber pemasukan daerah yang selama ini belum tergarap dengan baik di Kabupaten Bengkalis Pajak Hotel dan Pajak Restoran. Berikut data jumlah hotel dan restoran yang ada di Kabupaten Bengkalis dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2 Jumlah Hotel dan Restoran yang ada di Kabupaten Bengkalis Tahun 2020

No.	Kecamatan	Jumlah Hotel	Jumlah Restoran
1	Bengkalis	16	111
2	Mandau	9	117
3	Bukit Batu	5	41
4	Bantan	-	5
5	Siak Kecil	-	22
6	Pinggir	2	21
7	Rupat	3	14
8	Rupat Utara	6	8
9	Bathin Solapan	3	17
10	Bandar Laksamana	-	1
11	Talang Muandau	-	-
Jumlah		44	357

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkalis, 2020

Dari Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa jumlah hotel dan restoran yang ada di Kabupaten Bengkalis tidak sedikit tetapi penerimaan pajak hotel dan pajak restorannya tidak terlalu signifikan. Hal tersebut pemicu bahwa pengawasan yang selama ini dilakukan kurang maksimal dan wajib pajak bisa mengakali pihak terkait dalam hal pelaporan pajak. Kemudian kurang kesadaran dari wajib pajak hotel dan restoran dalam membayar pajak, pendataan terhadap wajib pajak yang belum optimal. Untuk itu Pemerintah Kabupaten Bengkalis berinovasi dan mulai menerapkan Kebijakan Penggunaan *Tapping Box* atau *Cash Register*. Memperhatikan dari perkembangan teknologi informasi saat ini dan tuntutan

peningkatan pelayanan publik maka pelaksanaan pemungutan pajak daerah yang konvensional perlu ditingkatkan melalui sistem elektronik yang merupakan perwujudan dari *e-government*. Kemudian menindaklanjuti ketentuan Pasal 49 ayat (1) dan ayat (2) dan pasal 51 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Nomor 1 tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Nomor 11 tahun 2011 tentang pajak daerah dalam rangka memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar dan melaporkan pajak yang menjadi kewajibannya serta efektifitas pelaksanaannya, dengan melaksanakan Sistem Online pajak daerah sehingga dapat memberikan jaminan kepastian hukum dan transparansi dalam pemungutan pajak daerah.

Kebijakan penggunaan *tapping box* atau *cash register* tersebut berlandaskan dari Peraturan Bupati Nomor 65 Tahun 2019 tentang Penerapan Sistem Online Pajak Daerah di Kabupaten Bengkulu. Sistem *monitoring online* yang digunakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu disebut dengan perangkat pemantau transaksi yang lebih dikenal dengan *tapping box* atau *cash register*. Perangkat *tapping box* atau *Cash Register* akan menangkap data yang dikirimkan dari mesin kasir ke printer dan kemudian mengirimkannya melalui jaringan *Global System for Mobile Communications* (GSM) ke server Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bengkulu. Aplikasi pengolah data dan pelaporan setidaknya akan menampilkan laporan rekap dan transaksi dan pajaknya secara total maupun masing-masing wajib pajak. Kegiatan pemasangan *tapping box* atau *cash register* mulai dilakukan sejak bulan Januari 2020.

Penggunaan perangkat *tapping box* atau *cash register* ini dalam pemungutan pajak daerah merupakan suatu hal yang baru dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bengkulu. Penerapan ini diharapkan dapat mempermudah Wajib Pajak maupun dari pihak fiskus untuk bisa sama-sama mengawas transaksi terutang pajak yang terjadi. Kemudian diharapkan dengan adanya kebijakan ini bisa menaikkan PAD Kabupaten Bengkulu. Penelitian ini berbeda dari yang penelitian terdahulu uniknya data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini mereplekasi dari penelitian Mitha dan Lely (2019) dengan melakukan

metode wawancara. Lokasi, subyek dan dan fokus penelitian juga berbeda berdasarkan kemampuan dan potensi yang dimiliki peneliti.

Berdasarkan uraian tersebut maka penelitian ini berjudul **“Implementasi Kebijakan Pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* Pada Pajak Hotel dan Pajak Restoran Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Bengkalis”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak hotel di Kabupaten Bengkalis?
2. Bagaimana implementasi kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak restoran di Kabupaten Bengkalis?
3. Bagaimana kontribusi kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* dalam meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah Bengkalis?
4. Apa hambatan atau kendala yang dihadapi dalam menerapkan kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* di Kabupaten Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah fokus pada hotel dan restoran yang menggunakan *Tapping Box* atau *Cash Register* yang ada di Kabupaten Bengkalis serta bagaimana kontribusi dari kebijakan ini terhadap pendapatan asli daerah Kabupaten Bengkalis.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak hotel di Kabupaten Bengkalis.

2. Untuk mengetahui implementasi kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* dalam upaya meningkatkan penerimaan pajak restoran di Kabupaten Bengkalis.
3. Untuk mengetahui kontribusi dari kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* dalam meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah Bengkalis.
4. Untuk mengetahui hambatan atau kendala yang dihadapi dalam menerapkan kebijakan pengawasan dengan *Tapping Box* atau *Cash Register* di Kabupaten Bengkalis.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti bisa mengetahui implementasi dari kebijakan menggunakan *Tapping Box* atau *Cash Register* terhadap pajak hotel dan restoran secara nyata dalam pelaksanaan otonomi daerah. Penelitian ini juga menambah wawasan bagi peneliti terkait pajak hotel dan restoran dan kontribusinya terhadap pendapatan asli daerah Bengkalis.

2. Bagi Bapenda Kabupaten Bengkalis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menganalisis masalah yang berhubungan dengan kebijakan pengawasan menggunakan *Tapping Box* atau *Cash Register* serta pengaruhnya terhadap pendapatan asli daerah Bengkalis serta bermanfaat dalam menyusun kebijakan-kebijakan baru ataupun yang dapat melengkapi kebijakan mengenai penerapan *tapping box* atau *cash register* sebagai *monitoring* pajak daerah.

3. Bagi Politeknik Negeri Bengkalis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat serta menjadi sumber referensi studi khususnya bagi mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Publik maupun mahasiswa yang lainnya.

4. Bagi Wajib Pajak Hotel dan Pajak Restoran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta dorongan bahwa betapa pentingnya penggunaan *tapping box* atau *cash*

register terhadap kepatuhan Wajib Pajak serta dalam meningkatkan PAD Kabupaten Bengkalis.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara ringkas rencana isi dari bagian per bagian pada laporan skripsi yang disusun sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka dan penjelasan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan pembahasan masalah.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, metode analisis data, jenis penelitian dan definisi konsep dan operasional.

BAB 4 : DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Bab ini menjelaskan deskripsi data yang telah diperoleh dan analisis data dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari peneliti.