

# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional berkelanjutan dan menjalankan kegiatan pemerintah, pemerintah membutuhkan dana yang besar dan erat kaitannya dengan pajak, sebab pajak merupakan sumber pendapatan terbesar negara. Dana untuk melaksanakan kepentingan tersebut dikumpulkan dari berbagai potensi sumber daya yang dimiliki baik berupa kekayaan alam maupun dari penerimaan negara (Setiawan, 2021). Berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007, pasal 1 ayat 1 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa 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. Salah satu jenisnya pajak yang dipungut pemerintah daerah adalah Pajak Penghasilan (PPh). PPh adalah pajak yang dikenakan kepada subjek pajak atas penghasilan yang diterima dalam satu tahun pajak. Menurut (UUD, 2021) No 7 tahun 2021 subjek pajak yang dimaksud adalah baik wajib pajak orang pribadi (WPOP) maupun wajib pajak badan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pajak (DJP), pajak penghasilan merupakan penyumbang terbesar realisasi penerimaan pajak dari tahun ke tahun. Besarnya pengaruh PPh pada realisasi penerimaan pajak merupakan salah satu alasan adanya perubahan aturan lapisan dan tarif PPh Pasal 21 dalam Undang-Undang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (UU HPP). Detail lebih lanjut mengenai penerimaan pajak di Indonesia tahun 2020-2024 dijelaskan pada Tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1. 1** Penerimaan Pajak di Indonesia (Dalam Miliar Rupiah)

Tahun	Penerimaan Pajak	Pajak Penghasilan	Kontribusi PPh Terhadap Penerimaan Pajak (%)
2020	1,285,136.32	594,033.33	46
2021	1,547,841.10	696,676.60	45
2022	2,034,552.50	998,213.80	49
2023	2,118,348.00	1,040,798.40	49
2024	2,309,859.80	1,139,783.70	49

Sumber: Badan Pusat Statistik Indonesia, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2020 sampai 2024 penerimaan pajak dan pajak penghasilan mengalami peningkatan. Oleh karena itu, dapat dilihat juga pada tahun 2020 kontribusi PPh terhadap penerimaan pajak adalah 46%, ini berarti hampir setengah dari total penerimaan pajak berasal dari pajak penghasilan. Kemudian pada tahun 2021 meskipun total penerimaan pajak meningkat tetapi kontribusi PPh terhadap total penerimaan pajak sedikit menurun menjadi 45%, artinya akan mengakibatkan penurunan kontribusi PPh terhadap penerimaan pajak. Selama periode 2022 hingga 2024, kontribusi PPh terhadap total penerimaan pajak menunjukkan kestabilan pada sebesar 49%. Hal tersebut mencerminkan peran penting PPh dalam struktur penerimaan pajak, yang menyumbang hampir setengah dari total penerimaan pajak sepanjang periode tersebut. Oleh karena itu, dapat dibuktikan bahwa pajak mempunyai peranan penting dalam penerimaan negara untuk meningkatkan pembangunan dan pemulihan ekonomi nasional serta menjaga kelangsungan hidup Negara Kesatuan Republik Indonesia (Setiawan, 2021). Bentuk nyata dari pemungutan pajak yang dapat kita rasakan adalah banyaknya fasilitas umum yang dibangun dan infrastruktur yang semakin memadai. Oleh karena itu, diperlukan partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Salah satu aspek yang sangat berpengaruh terhadap penerimaan dari sektor pajak adalah kepatuhan wajib pajak yang disiplin dalam melaksanakan kewajiban pajaknya (Resmi dkk., 2021).

Kepatuhan wajib pajak orang pribadi non-karyawan perlu ditingkatkan karena rasionya masih rendah. DJP melaporkan bahwa hingga 22 April 2024, sebanyak 13,53 juta Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan telah dilaporkan oleh wajib pajak, meningkat 5,45% dibandingkan tahun sebelumnya. Namun, dari jumlah tersebut, pelaporan SPT oleh wajib pajak orang pribadi non-karyawan hanya mencapai 1,14 juta, yang berarti rasio kepatuhan kelompok ini baru 23,1% dari total 4,92 juta wajib pajak non-karyawan (Kontan.Co.Id, 2024).

Adapun dari data yang didapat di Politeknik Negeri Bengkalis, total karyawan dan pegawai tahun 2023 sebanyak 350, tetapi hanya 189 orang yang tercatat dibagian kepegawaian yang melaporkan SPT Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan pelaporan pajak di

institusi tersebut baru mencapai sekitar 54%, sehingga masih ada sekitar 161 karyawan dan pegawai yang belum tercatat dibagian kepegawaian alasannya karena pegawai dan karyawan melaporkan SPT tahunannya sendiri atau memang belum melaporkan SPT tahunannya. Kesenjangan ini menunjukkan adanya tantangan dalam memastikan kepatuhan pajak di lingkungan institusi. Beberapa faktor penyebabnya adalah kurangnya pemahaman karyawan terkait kewajiban pelaporan SPT Tahunan, terutama mengenai mekanisme penggunaan sistem *E-filling*. Ada kemungkinan bahwa sebagian karyawan merasa tidak perlu melapor karena penghasilan mereka berada di bawah ambang batas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP), meskipun pelaporan tetap diwajibkan. Selain itu, kendala seperti kelalaian, kurangnya edukasi dan pengawasan terkait kewajiban perpajakan. Ketidakpatuhan melaporkan SPT Tahunan tersebut dianggap sebagai tantangan serius yang dapat melemahkan administrasi perpajakan dan kinerja penerimaan pajak. Ketidakpatuhan muncul karena wajib pajak tidak sadar dengan kewajiban perpajakannya, tak jarang menimbulkan keinginan untuk melakukan penghindaran, pengelakan, dan kelalaian pajak. Kewajiban perpajakan diartikan sebagai kewajiban yang melekat pada setiap warga negara yang telah memenuhi kualifikasi untuk berhak membayar pajak dan turut serta membantu pemerintah membangun negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya wajib pajak diharapkan dapat memenuhi kewajiban perpajakannya seperti mendaftarkan diri, menghitung, membayar dan melaporkan pajak (Yasa dkk., 2021).

Sebagai upaya untuk memaksimalkan pemenuhan kewajiban perpajakan, maka perlu adanya kesadaran dari wajib pajak itu sendiri. Kesadaran wajib pajak dapat diartikan sebagai keyakinan yang timbul dalam diri wajib pajak untuk membayar pajak dengan menggambarkan perilaku wajib pajak berupa pandangan maupun perasaan yang terkait dengan pengetahuan, keyakinan, dan penalaran melalui keinginan untuk bertindak sesuai dengan peraturan yang ditentukan oleh sistem perpajakan tersebut. Semakin tinggi tingkat kesadaran wajib pajak maka pemahaman dan pelaksanaan kewajiban perpajakan semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepatuhan. Oleh karena itu, kesadaran wajib pajak dapat mendorong kepatuhan terhadap kewajiban perpajakan sehingga menjadi faktor penting untuk

mencapai keberhasilan dalam penerimaan pajak. Salah satu faktor yang menimbulkan adanya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak dipengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas pemerintah melakukan sosialisasi melalui kewenangannya (Ngadiman, 2020).

Perkembangan teknologi yang semakin maju dapat menjawab kesulitan yang dikeluhkan wajib pajak, yaitu dengan menerapkan *e-system* perpajakan diantaranya *e-registration*, *e-filing* dan *e-billing*. Pembaharuan sistem pajak diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap administrasi perpajakan. *E-registration* yaitu metode untuk melakukan pendaftaran secara online, *e-filing* metode untuk pengisian SPT secara online, dan *e-billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara online. Semua sistem yang diperbaharui secara online diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada wajib pajak, karena dengan adanya kemudahan maka akan menimbulkan kepatuhan terhadap wajib pajak itu sendiri.

*E-filing* merupakan aplikasi daring yang digunakan wajib pajak dalam menyampaikan SPT tahunan dalam bentuk elektronik ke DJP melalui website resmi DJP [djponline.pajak.go.id](http://djponline.pajak.go.id). Wajib pajak harus melakukan registrasi terlebih dahulu untuk mendapatkan *Electronic Filing Identification Number* (e-FIN). e-FIN yaitu nomor identitas yang diterbitkan oleh DJP untuk wajib pajak agar dapat bertransaksi pajak secara online. Sistem *e-filing* pertama kali diperkenalkan oleh penyedia jasa aplikasi dan disetujui melalui peraturan (Direktur Jenderal Pajak, 2005) Nomor KEP-05/PJ/2005 yang mengatur tentang tata cara penyampaian surat pemberitahuan secara elektronik, *e-filing* merupakan salah satu metode penyampaian SPT yang dilakukan melalui internet secara real time di website DJP. Wajib pajak yang akan menyampaikan SPT melalui *e-filing* harus memiliki e-FIN yaitu nomor identitas yang diberikan kantor pelayanan pajak atas permintaan wajib pajak untuk menyampaikan SPT melalui *e-filing*. Dengan diterapkannya sistem *e-filing*, diharapkan dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi wajib pajak dalam mempersiapkan dan menyampaikan SPT, karena dapat dikirimkan kapan saja dan dimana saja sehingga dapat meminimalkan biaya dan waktu yang

digunakan, memudahkan wajib pajak untuk penghitungan, pengisian dan penyampaian SPT.

Kurangnya kesadaran serta adanya golongan masyarakat yang kesulitan dalam penggunaan teknologi, mendorong pemerintah dalam hal ini DJP untuk membuat program yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak agar secara sukarela melakukan pemenuhan kewajiban perpajakannya, yaitu melalui Program Relawan Pajak. Program relawan pajak merupakan wujud kerja sama lembaga pendidikan dengan DJP yang bertujuan untuk memberikan edukasi dan sosialisasi kesadaran perpajakan kepada pihak nonotoritas guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar dan melaporkan pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Hapsari, 2022). Program Relawan Pajak adalah program yang dirancang untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya membayar pajak. Kewajiban relawan pajak adalah memberikan pelayanan secara langsung kepada wajib pajak berupa pendampingan dalam penyampaian SPT melalui layanan pengarsipan secara elektronik yaitu *e-filling* (Inayah dkk., 2023).

Relawan Pajak untuk negeri (Renjani) merupakan Program Relawan Pajak tahun 2024 yang diselenggarakan oleh DJP. Renjani ini dibentuk untuk menjadi *platform triple helix* interaksi antara pemerintah (DJP) dengan dunia akademisi (*Tax Center* dan mahasiswa) dan Bisnis (*Tax Intermediaries* dan wajib pajak yang dapat diakses di website DJP (<https://edukasi.pajak.go.id/renjani/tentangrelawan>)). Relawan pajak Indonesia dibentuk untuk berperan penting dalam membantu membangun negeri melalui kontribusi aktifnya dalam kegiatan-kegiatan perpajakan dan sosial. Para relawan tidak hanya terlibat dalam penyuluhan dan pendampingan administrasi pajak, tetapi juga berupaya meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya ketaatan pajak sebagai bagian dari partisipasi dalam pembangunan negara. Dengan semangat gotong royong dan dedikasi terhadap kepentingan bersama, Relawan pajak Indonesia menjadi agen perubahan yang berperan dalam menciptakan lingkungan yang lebih adil dan memberdayakan masyarakat untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan bersama.

Relawan pajak sebenarnya bukanlah program baru, negara-negara lain mempunyai program serupa dengan nama berbeda, seperti program *Volunteer*

*Income Tax Assistance* (VITA) di Amerika Serikat. Menurut Darmayasa dkk., (2020), VITA merupakan inisiatif peningkatan pelayanan publik yang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melayani masyarakat berpenghasilan rendah. Relawan pajak yang merupakan program sejenis diharapkan mampu memberikan manfaat-manfaat bagi segenap pihak yang terkait, baik itu wajib pajak orang pribadi, relawan pajak, dan otoritas pajak. Oleh karena itu, perlu adanya pembinaan dan pelatihan untuk para relawan agar nantinya dapat bekerja secara optimal (Utthavi, 2020). Kegiatan relawan pajak yang dilaksanakan oleh *tax center* Politeknik Negeri Bengkalis adalah hasil kerja sama antara Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Duri yang ada di Bengkalis sejak tahun 2020 dan terselenggara tahun 2021. Mahasiswa yang lolos tahap seleksi akan dibekali dengan pengetahuan dasar perpajakan, pelatihan softskill, dan diajarkan cara melaporkan Surat Pemberitahuan Tahunan wajib pajak orang pribadi via *e-filing*. Pentingnya penerapan *e-filing* dan peran relawan pajak dalam mengatasi masalah rendahnya kepatuhan wajib pajak di Indonesia, membuat perlu dilakukan penelitian ilmiah mengenai situasi tersebut. Adanya penerapan *e-filing system* dan relawan pajak akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga dari kepatuhan tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak di Indonesia.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Listiani dkk (2023), mengenai pengaruh penerapan sistem *e-filing* dan peran relawan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak, yang menunjukkan bahwa penerapan sistem *e-filing* dan peran relawan pajak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Sukabumi, karena dalam penggunaan *e-filing* memberikan berbagai manfaat dan efektifitas terhadap kepatuhan wajib pajak dan peran relawan pajak juga memberikan banyak manfaat yang dirasakan oleh wajib pajak dalam melaporkan pajaknya.

Menurut Maulana dkk (2021), tentang penelitiannya yang menyimpulkan bahwa hasil dari penerapan *e-filing* bagi wajib pajak sangat berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, dikarenakan penerapan *e-filing system* memiliki manfaat yang sangat baik bagi wajib pajak dalam menunjang pelaporan dan

penyampaian SPT tahunan wajib pajak. Kemudian penelitian terdahulu menurut Inayah dkk (2023), juga menyimpulkan bahwa program relawan pajak dan pendampingan oleh relawan pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dikarenakan masyarakat lebih dimudahkan dalam pelaporan wajib pajak dan masyarakat tidak perlu antri atau menunggu terlalu lama, selain itu dengan adanya sosialisasi dari relawan pajak maka, masyarakat akan lebih sadar dalam membayar pajak. Hal ini yang menyebabkan munculnya niat atau kesadaran masyarakat dalam melakukan pelaporan pajak yang nantinya akan berpengaruh dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Menurut Permadi dkk (2023), tentang Pengaruh Penerapan Sistem *E-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam pelaporan SPT tahunan dengan relawan pajak sebagai variabel moderasi dengan hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem *e-filling* berpengaruh positif terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Tax Center Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dikarenakan ketika penerapan *e-filling* digunakan dengan baik, maka kepatuhan pun akan meningkat. Kemudian, pengujian variabel moderasi pada pengaruh penerapan *e-filling* terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Tax Center Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dimana mengindikasikan bahwa efek moderasi yang diberikan adalah positif signifikan dan mampu memoderasi, dengan maksud apabila penerapan sistem *e-filling* dan relawan pajak naik sebesar satu satuan maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan bertambah.

Menurut penelitian Darmayasa dkk (2020), tentang *e-filling* dan relawan pajak dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak orang pribadi menyimpulkan bahwa fenomena hubungan antara variabel penerapan *e-filling* dan peran relawan pajak dengan kepatuhan WPOP menunjukkan adanya pengaruh yang positif dimana semakin tinggi penerapan *e-filling* dan pengarahannya di kalangan WPOP, maka WPOP akan memiliki kecenderungan untuk patuh dan memenuhi kewajiban perpajakannya yakni dalam hal pelaporan SPT serta juga dalam hal peningkatan kepatuhan mereka secara administrasi. Namun, penelitian ini menyimpulkan bahwa peran relawan pajak dalam mengasistensi WPOP, belum mampu memoderasi

hubungan positif antara penerapan *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan penelitian dari Anakotta dkk (2023), dengan judul pengaruh penerapan *e-filing system* dan pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan peran relawan pajak dengan peran relawan pajak sebagai variabel moderasi dengan hasil penelitian menunjukkan penerapan *e-filing system* dan pemahaman perpajakan berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak serta terhadap kepatuhan wajib pajak serta peran relawan memperkuat pengaruh penerapan *e-filing system* terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, peran relawan pajak tidak memoderasi pengaruh pemahaman perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian dari Febrianti dkk (2025), tentang peran moderasi relawan pajak dalam pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang menyimpulkan bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak tetapi relawan pajak tidak dapat memoderasi pengaruh *e-filing* terhadap kepatuhan wajib pajak dosen dan karyawan di universitas islam malang. Hal ini disebabkan karena relawan pajak belum maksimal membantu wajib pajak mengisi SPT melalui *e-filing* karena adanya keterbatasan jumlah relawan, kurang menyebar ke daerah tertentu sehingga tidak semua menerima bantuan dari relawan pajak untuk mengisi *e-Filing* supaya dapat mematuhi kepatuhan wajib pajak. Sosialisasi dan edukasi dari relawan pajak belum optimal dalam menjangkau wajib pajak yang telah memiliki pemahaman mengenai perpajakan dan terbiasa menggunakan sistem otomatis, seperti dosen dan karyawan.

Berdasarkan fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk menguji kembali variabel-variabel tersebut. Dengan judul penelitian **“Pengaruh *E-filing system* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi Yang Dimoderasi Oleh Peran Relawan Pajak (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan Dan Pegawai Politeknik Negeri Bengkalis).”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, dapat dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah *e-filling system* berpengaruh secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi?
2. Apakah peran relawan pajak dapat memoderasi hubungan antara *e-filling system* dengan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, diperlukan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Peneliti memfokuskan penelitian ini pada pengaruh *e-filling system* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi yang dimoderasi oleh peran relawan pajak. Penentuan sampel dalam penelitian ini juga diambil berdasarkan kemudahan akses, seperti memilih responden yang berada ditempat yang sama. Sasaran penelitian diarahkan pada wajib pajak orang pribadi karyawan dan pegawai Politeknik Negeri Bengkalis.

## **1.4 Tujuan Masalah**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *e-filling system* secara langsung terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi.
2. Untuk mengetahui pengaruh peran relawan pajak dapat memoderasi hubungan antara *e-filling system* dengan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT tahunan orang pribadi.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan di bidang perpajakan, khususnya tentang bagaimana penggunaan sistem *e-filling* dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pemahaman baru bahwa peran relawan pajak bisa memperkuat pengaruh e-Filing terhadap kepatuhan wajib pajak. Dengan menggunakan objek penelitian di lingkungan Politeknik Negeri Bengkalis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi atau bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kepatuhan pajak dan pemanfaatan teknologi dalam pelaporan pajak.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan yaitu sebagai berikut:

### a. Bagi karyawan dan pegawai Politeknik Negeri Bengkalis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan untuk tetap melaksanakan kewajiban pajaknya dengan memanfaatkan fitur *e-filling* dan kemudahan yang telah Direktorat Jenderal Pajak berikan salah satunya relawan pajak.

### b. Bagi *tax center* Politeknik Negeri Bengkalis

Penelitian ini diharapkan menjadi wadah yang menangani relawan pajak, peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi kajian untuk terus memperhatikan relawan pajak kedepannya guna membantu wajib pajak terkhusus dilingkungan Politeknik Negeri Bengkalis.

### c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi referensi atau acuan dalam mengembangkan penelitian sejenis, baik dengan menambah variabel lain, memperluas objek penelitian, maupun menggunakan metode yang berbeda untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dalam lima bab yang saling terkait dan membentuk rangkaian yang utuh. Untuk mempermudah pemahaman, sistematika proposalnya dirangkum dalam empat bab berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, 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 : PEMBAHASAN**

Bab 4 menjelaskan tentang hasil penelitian yang diperoleh dari analisa data pembahasan hasil penelitian untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB 5 : PENUTUP**

Bab 5 merupakan penutup dari seluruh rangkaian penulisan dalam penelitian ini yang memuat kesimpulan atas hasil penelitian, serta saran-saran untuk perbaikan dimasa yang akan datang untuk judul penelitian yang sama.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**