

BAB I

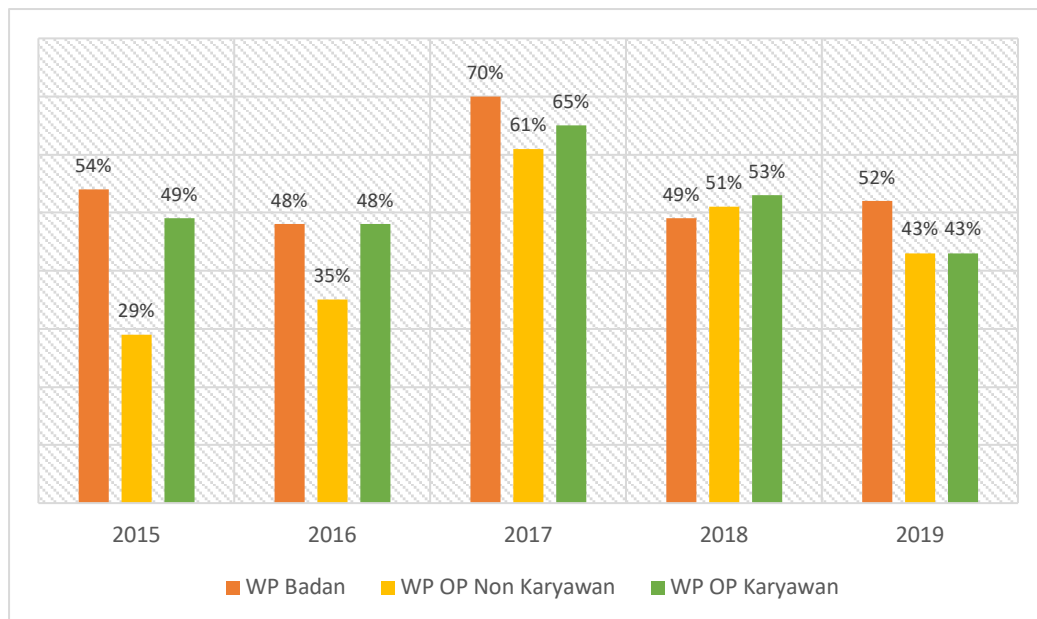
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Menurut Peraturan Menteri Keuangan Nomor 206.2/PMK.01/2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) merupakan instansi vertikal atau lembaga pemerintah Direktorat Jenderal Pajak yang berada di bawah serta bertanggung jawab secara langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, dan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Kantor Pelayanan Pajak terbagi atas tiga jenis yaitu: A) KPP Wajib Pajak Besar, B) KPP Madya, dan C) KPP Pratama. Salah satu jenis KPP yang sering dikunjungi oleh Wajib Pajak adalah KPP Pratama. KPP Pratama memiliki tugas dalam mengelola Wajib Pajak Lokasi atau Wajib Pajak menengah ke bawah, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan bendaharawan pemerintah, serta terdapat kegiatan ekstensifikasi Wajib Pajak. KPP Pratama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah KPP Pratama Cibinong.

KPP Pratama Cibinong merupakan hasil dari reorganisasi pada lingkungan Direktorat Jenderal Pajak yang dibentuk sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kelola Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007, yang resmi didirikan pada tanggal 14 Agustus 2007 yang berlokasi di Jalan Aman No.1, Komp. Pemda, Cibinong, Kabupaten Bogor. KPP Pratama Cibinong memiliki tugas dalam melaksanakan penyuluhan, pelayanan, dan pengawasan wajib pajak di bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai, Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Tidak Langsung Lainnya, serta Pajak Bumi dan Bangunan dalam wilayah wewenangnya sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Objek penelitian ini adalah Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Cibinong. Data rasio kepatuhan diantara Wajib Pajak Badan, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan di KPP Pratama Cibinong disajikan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Perbandingan Rasio Kepatuhan WP di KPP Pratama Cibinong

Sumber: KPP Pratama Cibinong
Data diolah oleh Penulis (2020).

Pada gambar 1.1 menjelaskan tentang kepatuhan wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Cibinong. Dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2019, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan memiliki tingkat kepatuhan terendah dengan rata – rata 43,8% dibandingkan Wajib Pajak lainnya, yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan sebesar 51,6% dan Wajib Pajak Badan sebesar 54,6%. Dalam 5 tahun terakhir, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan memiliki perubahan signifikan yang cukup besar dengan tingkat kepatuhan yang paling rendah pada tahun 2015 sebesar 29%. Sedangkan tingkat kepatuhan yang paling tinggi berada di tahun 2017 sebesar 61%.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Wajib Pajak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, semakin tinggi pula tingkat kepatuhannya, namun tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang memiliki persentase terendah di KPP Pratama Cibinong. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Cibinong.

1.2 Latar Belakang Masalah

Pajak adalah iuran dari rakyat kepada kas negara yang didasarkan oleh undang – undang, yang bersifat memaksa dengan tidak mendapat jasa timbal balik atau kontraprestasi secara langsung yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2018). Pajak dikelompokkan berdasarkan cara pemungutan, sifat, dan lembaga pemungutnya. Jenis pajak berdasarkan cara pemungutannya terdiri dari pajak langsung dan pajak tidak langsung. Pajak langsung adalah beban pajak yang ditanggung sendiri oleh Wajib Pajak, sedangkan pajak tidak langsung adalah beban pajak yang dapat dialihkan kepada orang lain. Untuk jenis pajak berdasarkan sifatnya terdiri dari pajak subjektif dan pajak objektif. Pajak subjektif adalah pajak yang memperhatikan subjeknya, sedangkan pajak objektif adalah pajak yang memperhatikan objeknya. Sedangkan jenis pajak berdasarkan lembaga pemungutannya terdiri dari pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat yang sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP), sedangkan pajak daerah adalah pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Daerah (www.online-pajak.com).

Pajak juga merupakan sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi terbesar dalam mendukung pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Penerimaan Pajak pada APBN Tahun 2015 s/d 2019 (dalam Triliun)

No	Tahun	Jumlah			Persentase Penerimaan Pajak
		Penerimaan Negara (APBN)	Penerimaan Negara dari Pajak	Penerimaan Negara Bukan Pajak	
1	2015	1793,6	1201,7	591,9	67%
2	2016	1822,5	1546,7	275,8	84%
3	2017	1750,3	1498,9	251,4	86%
4	2018	1894,7	1618,1	276,6	85%
5	2019	2165,1	1786,4	378,7	82%

Sumber: www.kemenkeu.go.id

Data diolah oleh Penulis (2020).

Berdasarkan tabel 1.1, penerimaan pajak terhadap APBN berfluktuasi setiap tahunnya. Penerimaan negara dari pajak pada tahun 2017 merupakan penerimaan tertinggi dengan persentase 86% atau sebesar Rp1498,9 Triliun dari anggaran pendapatan negara sebesar Rp1750,3 Triliun. Untuk penerimaan terendah berada di tahun 2015 dengan persentase 67% atau sebesar Rp1201,7 Triliun dari anggaran pendapatan negara sebesar Rp1793,6 Triliun. Walaupun berfluktuasi, penerimaan pajak terhadap APBN dalam 5 tahun terakhir selalu mencapai angka di atas rata – rata 50%.

Namun, fakta menunjukkan bahwa Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan menilai, realisasi penerimaan perpajakan di Indonesia hingga 30 November 2019 hanya mencapai 73,5% atau sebesar Rp1312,4 Triliun. Pemerintah masih harus mengumpulkan penerimaan perpajakan sebesar Rp474 Triliun dari target yang ditetapkan dalam APBN sebesar Rp1786,4 Triliun (Friana, 2019). Dengan demikian, pemerintah dan Direktorat Jenderal Pajak harus terus berusaha untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor pajak setiap tahunnya agar mencapai target yang telah ditetapkan.

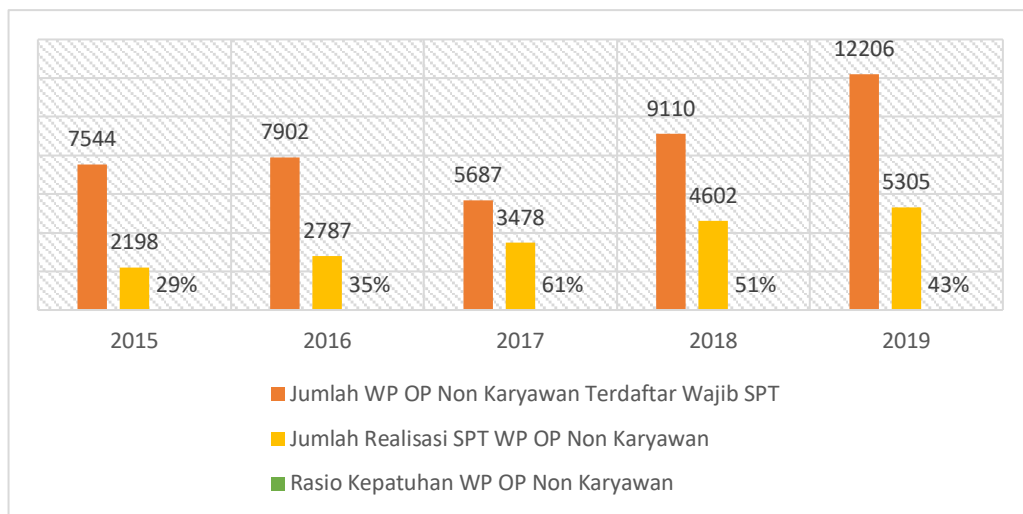
Salah satu upaya pemerintah untuk memaksimalkan penerimaan negara dari sektor pajak adalah dengan melakukan reformasi perpajakan. Reformasi perpajakan adalah perubahan sistem perpajakan yang menyeluruh, termasuk melakukan pembenahan administrasi perpajakan, perbaikan regulasi perpajakan, dan peningkatan basis perpajakan (Mardlo, 2019). Reformasi perpajakan dilakukan pada tahun 1983 dengan melakukan perubahan sistem perpajakan, yakni dari *official assessment system* menjadi *self assessment system*. Menurut (Mardiasmo, 2018), *self assessment system* adalah sistem dimana wajib pajak memiliki wewenang untuk menentukan besar pajak yang terutang serta menyetor dan melaporkan sendiri terhadap pajaknya. Dalam hal ini, pemerintah hanya mengawasi apakah pajak yang dilaporkan telah sesuai berdasarkan penghasilan wajib pajak yang diterima dan memfasilitasi pelayanan pelaporan pajak dengan baik, sehingga pelaksanaan *self assessment system* menjadi salah satu aspek penting karena sangat bergantung pada kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Pratiwi, 2016).

Kepatuhan Wajib Pajak merupakan suatu tindakan untuk patuh dan sadar terhadap ketertiban kewajiban perpajakan, yaitu pembayaran dan pelaporan masa dan tahunan dari Wajib Pajak yang berbentuk baik sekumpulan orang dan modal yang merupakan usaha sesuai dengan peraturan perpajakan yang berlaku (www.klikpajak.id). Kepatuhan Wajib Pajak menjadi faktor penting bagi seluruh negara, baik negara maju dan negara berkembang dalam mencapai target penerimaan pajak. Apabila Wajib Pajak tidak patuh dalam membayar dan melaporkan pajaknya, secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan Wajib Pajak untuk melakukan tindakan yang menyebabkan penerimaan pajak negara berkurang, seperti penyelundupan, penghindaran, pelalaian, serta pengelakan pajak. Sebaliknya, semakin tinggi Wajib Pajak patuh terhadap membayar dan melaporkan pajaknya, maka semakin tinggi penerimaan pajak negara. Demikian pula meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (www.klikpajak.id).

Namun, fakta menunjukkan Angin Prayitno Aji selaku Direktur Ekstensifikasi dan Penilaian Ditjen Pajak, menilai bahwa tingkat kepatuhan

wajib pajak di Indonesia masih dikatakan rendah. Direktorat Jenderal Pajak mencatat dari 18,3 Juta jumlah Wajib Pajak yang wajib menyampaikan SPT, hanya 67,2% atau sebesar 12,3 Juta Wajib Pajak yang menyampaikan SPT sampai dengan Juli 2019. Data otoritas pajak sampai dengan Juli 2019 juga menunjukkan bahwa jika dilihat dari jenis wajib pajaknya, Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan hanya mencapai sebesar 42,75% dibandingkan dengan wajib pajak lainnya yaitu kelompok korporasi sebesar 57,28%, dan Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan sebesar 73,6% yang termasuk paling patuh (Suwiknyo, 2019).

Fakta lain juga menunjukkan, berdasarkan data yang diperoleh dari KPP Pratama Cibinong, tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan terhadap realisasi penyampaian SPT masih tergolong rendah.



Gambar 1. 2 Rasio Kepatuhan WPOP Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong

Sumber: KPP Pratama Cibinong
Data diolah oleh Penulis (2020).

Pada gambar 1.2, rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan berfluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 mengalami peningkatan, namun pada tahun 2017 sampai dengan per Oktober tahun 2019 menurun dengan rata – rata 10%. Pada tahun 2015, rasio

kepatuhan WP OP Non Karyawan merupakan rasio terendah sebesar 29% dari 7544 jumlah WP OP Non Karyawan yang terdaftar wajib SPT. Untuk rasio kepatuhan WP OP Non Karyawan tertinggi berada di tahun 2017 sebesar 61% dari 5687 jumlah WP OP Non Karyawan yang terdaftar wajib SPT. Maka, dapat disimpulkan bahwa masih ada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan yang terdaftar di KPP Pratama Cibinong tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

Tinggi atau rendahnya kepatuhan Wajib Pajak terhadap penyampaian SPT disebabkan oleh beberapa faktor yaitu: A) Struktur Wajib Pajak yang terdaftar wajib SPT didominasi oleh Wajib Pajak Orang Pribadi Karyawan, sehingga rasio kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan tidak mencapai realisasi penyampaian SPT secara signifikan; B) Masih banyak Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar tidak memenuhi kewajiban objektif (penghasilan Wajib Pajak di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak); C) Data internal (seperti *Approweb* dan aplikasi portal DJP) dan data eksternal atas Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT belum dimanfaatkan secara optimal; D) Kesadaran Wajib Pajak masih rendah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya; dan berbagai faktor lainnya (www.pajak.go.id).

Pemahaman Peraturan Perpajakan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak, karena tanpa adanya pengetahuan dan Wajib Pajak yang paham akan peraturan perpajakan, maka Wajib Pajak akan sulit untuk menghitung, membayar, dan melapor, serta tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Zahrani, 2019). Sistem pemungutan pajak di Indonesia menganut *self assessment system*, yaitu Wajib Pajak diberikan wewenang serta kepercayaan untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besar pajak yang terutang. Maka dari itu, Wajib Pajak harus mengetahui dan memahami peraturan perpajakan yang berlaku. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar, menyetor, dan melapor pajaknya (Agustiningsih, 2016). Hal ini didukung oleh hasil penelitian (As'ari & Erawati, 2018) yang menyatakan bahwa Pemahaman Wajib Pajak terhadap

Peraturan Perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Priambodo, 2017) juga menyatakan bahwa Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut penelitian (Elvionita, 2018) menyatakan bahwa pemahaman Wajib Pajak terhadap peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak adalah Tarif Pajak. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Pajak Penghasilan, pemerintah tentunya terlebih dahulu menetapkan berapa dan jenis tarif apa yang digunakan, karena tarif merupakan salah satu hal yang berhubungan dengan fungsi pajak. Penentuan besarnya suatu tarif pajak adalah suatu hal yang kritis dimana tarif pajak harus dicantumkan besarnya ke dalam undang – undang perpajakan, dan juga menentukan terjadinya kerugian dari berbagai pihak, terutama Negara (Tawas, Poputra, & Lambey, 2016). Dengan kata lain, apabila pajak yang dibebankan rendah, masyarakat akan tetap memenuhi kewajibannya walaupun mencari celah untuk menghindari pajak. Semakin pemerintah adil dalam menetapkan besarnya tarif pajak, semakin tinggi pula Kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya (Lazuardini, 2018). Hal ini dapat disimpulkan tarif pajak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Tawas, Poputra, & Lambey, 2016) bahwa tarif pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ananda, Kumadji, & Husaini, 2015) juga menyatakan bahwa Tarif Pajak berpengaruh yang signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut penelitian (Huda, 2015) bahwa tarif pajak tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Selain pemahaman peraturan perpajakan dan tarif pajak, faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak adalah Kualitas Pelayanan. Dalam meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak, kualitas pelayanan pajak harus ditingkatkan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak (Susmita, 2016). Hal ini sesuai dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-

09/PJ/2013 tentang Panduan Pelayanan Prima Direktorat Jenderal Pajak. Para Wajib Pajak akan mematuhi kewajiban perpajakannya tergantung pada bagaimana Direktorat Jenderal Pajak memberikan pelayanan yang baik terhadap Wajib Pajaknya. Sehingga pemerintah harus melakukan perbaikan kualitas pelayanannya agar dapat meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Hal ini didukung oleh hasil penelitian (Susmita, 2016) bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Begitu pula hasil penelitian yang dilakukan oleh (Erlina, Ratnawati, & Andreas, 2018) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan menurut penelitian (As'ari & Erawati, 2018) bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, masih dijumpai inkonsistensi hasil penelitian. Oleh karena itu, masih relevan untuk melakukan penelitian mengenai kepatuhan wajib pajak dan faktor – faktor yang mempengaruhinya di KPP Pratama Cibinong periode 2020.

1.3 Perumusan Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi terbesar dalam mendukung APBN. Namun, penerimaan negara dari pajak di Indonesia belum dikatakan optimal. Ketidakoptimalan tersebut disebabkan karena tingkat kepatuhan wajib pajak yang masih rendah. Rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak juga terjadi pada Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak dan faktor – faktor yang mempengaruhinya menjadi referensi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh pemahaman peraturan perpajakan, tarif pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di KPP Pratama Cibinong periode 2020.

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.
2. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang akan diuraikan sebagai berikut:
 - a. Apakah Pemahaman Peraturan Perpajakan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.
 - b. Apakah Tarif Pajak berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.
 - c. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan, terdapat tujuan yang dicapai dalam tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan, Tarif Pajak, dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.
2. Untuk mengetahui:
 - a. Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.
 - b. Pengaruh Tarif Pajak secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.

- c. Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Cibinong Periode 2020.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkaitan, dan dikelompokkan dalam dua aspek yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan dan menambah pengetahuan, juga wawasan mengenai ilmu perpajakan khususnya bagi para Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, serta diharapkan bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak.

1.5.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Cibinong dalam upaya meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak dan meningkatkan pemahaman mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Non Karyawan, serta diharapkan dapat menjadikan Wajib Pajak untuk berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban pajaknya, dan patuh terhadap ketentuan perpajakan yang berlaku.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini dibagi ke dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub – bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara aspek teoritis dan aspek praktis, serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menjelaskan teori dan penelitian terdahulu yang menjadi dasar penelitian, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian dan akan mengantarkan pada kesimpulan penelitian, serta hipotesis penelitian yang merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, operasionalisasi variabel yang menguraikan struktur penelitian menjadi bagian yang lebih operasional untuk mendapatkan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang diuraikan secara sistematis dengan perumusan masalah dan dianalisis dengan metode analisis data yang telah ditentukan, serta pembahasan mengenai pengaruh variabel – variabel yaitu independen dan dependen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.