

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 94 / KMK.01 / 1994 tanggal 29 Maret 1994 terjadi reorganisasi pada Direktorat Jenderal (Dirjen) Pajak, semula Kantor Pelayanan Pajak (KPP) yang ada di Kotamadya dan Kabupaten Bandung yang terdiri dari 4 (empat) Kantor Pelayanan Pajak antara lain 3 (tiga) Kantor Pelayanan Pajak di Kodya Bandung yaitu :

1. KPP Bandung Barat di Jalan Soekarno-Hatta No.216 Bandung.
2. KPP Bandung Timur di Jalan Kiaracandong No.372 Bandung.
3. KPP Bandung Tengah di Jalan Purnawarman No.21 Bandung.
4. KPP Bandung Cimahi di Cimahi.

Kemudian dipecah lagi menjadi lima (5) KPP yaitu :

1. KPP Pratama Bandung Tegallega di Jalan Soekarno-Hatta No.216 Bandung
2. KPP Pratama Bandung Karees di Jalan Kiaracandong No.372 Bandung
3. KPP Pratama Bandung Cicadas di Jalan Purnawarman No.21 Bandung
4. KPP Pratama Bandung Bojonagara di Jalan Cipaganti No.155-157 Bandung
5. KPP Pratama Cimahi di Cimahi.

Selanjutnya pada akhir tahun 2007, dilakukan modernisasi dan penggabungan antara Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pemeriksa Pajak, Kantor Penyuluhan Pajak dan Kantor Pajak Bumi dan Bangunan di lingkungan Kanwil Pajak Jawa Barat 1, sehingga terbentuk 15 Kantor Pajak Pratama, yang diantaranya adalah KPP Pratama Bandung Cibeunying beralamat di Jalan Purnawarman No. 21 Bandung.

Struktur organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying berbentuk struktur organisasi garis dan staf, dimana KPP dipimpin oleh satu orang Kepala Kantor Pelayanan Pajak. Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Kantor Pelayanan Pajak

dibantu oleh bawahannya yang tergabung dalam beberapa seksi. Struktur organisasi KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah sebagai berikut:

1. Kepala Kantor.
2. Sub Bagian Umum.
3. Seksi Ekstensifikasi Perpajakan.
4. Seksi Pengolahan Data dan Informasi.
5. Seksi Pelayanan.
6. Seksi Pengawasan dan Konsultasi.
7. Seksi Pemeriksaan.
8. Seksi Penagihan.
9. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar struktur organisasi terdapat pada lampiran 1.

Penelitian ini memfokuskan pada wajib pajak badan (WP Badan) yang terdaftar dan efektif di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Peneliti hanya fokus pada wajib pajak badan dikarenakan Wajib pajak orang pribadi (WP OP) hanya melakukan pelaporan tahunan, yaitu pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi yang batas akhirnya 31 Maret 2013. Dengan adanya keterbatasan waktu antara penelitian dengan batas akhir SPT Tahunan Orang Pribadi, maka peneliti memutuskan untuk meneliti WP Badan.

Tabel berikut ini merupakan tabel jumlah wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying

Tabel 1.1
Jumlah Wajib Pajak Badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying

Tahun	Wajib Pajak Badan Terdaftar	Wajib Pajak Badan Yang Menyampaikan SPT	% Kepatuhan
2010	10.208	2.852	27,94%
2011	10.831	2.061	19,03%
2012	11.536	6.842	59,31%
2013	11.537	6.674	57,85%

Sumber: Kantor Wilayah DJP Jawa Barat I

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak badan yang terdaftar setiap tahun mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Namun, persentase wajib pajak badan efektif tidak selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dominasi pajak sebagai sumber penerimaan merupakan satu hal yang sangat wajar, sumber penerimaan ini mempunyai umur tidak terbatas, terlebih dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk yang mengalami peningkatan setiap tahunnya (Hardiningsih, 2011). Tujuan pajak adalah untuk meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Pemungutan pajak merupakan suatu bentuk kewajiban warga negara selaku wajib pajak serta peran aktif untuk membiayai berbagai keperluan negara (Pramushinta dan Siregar, 2011).

Suryadi (2006) menyatakan bahwa penerimaan pajak dari tahun ke tahun terus meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dalam Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Realisasi Penerimaan Negara (milyar rupiah) 2008-2012

Sumber Penerimaan	2008	2009	2010	2011	2012
Penerimaan Pajak	658.701	619.922	723.307	873.873	1.016.237
Pajak Dalam Negeri	622.359	601.252	694.392	819.752	976.899
Pajak Perdagangan Internasional	36.342	18.670	28.915	54.121	42.434
Penerimaan Negara Bukan Pajak	320.694	227.175	268.942	331.472	272.720
Penerimaan Sumber Daya Alam	224.463	138.959	168.825	213.823	172.871
Bagian Pemerintah Atas Laba BUMN	29.008	26.050	30.097	28.184	27.590
Penerimaan Negara Bukan Pajak Lainnya	63.319	53.796	59.429	69.361	54.398
Pendapatan Badan Layanan Umum	3.374	8.370	10.591	20.104	17.861
Jumlah	979.305	847.097	992.249	1.205.345	1.288.957
Prosentase Penerimaan pajak dibanding Total	67,26%	73,18%	72,90%	72,50%	78,84%

Sumber: Laporan Keuangan Pemerintah Pusat (LKPP) dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara – Perubahan (APBN-P)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat bahwa dari tahun ke tahun sumber penerimaan negara terbesar berasal dari penerimaan perpajakan, yang persentasenya per tahunnya lebih dari 50% dari total penerimaan negara. Pada tahun 2013 ini pemerintah telah menargetkan penerimaan perpajakan dalam RAPBN mencapai 1.192.994 miliar. Selain itu pemerintah telah menetapkan *tax ratio* pajak dibandingkan dengan Produk Domestik Bruto sekitar 12,8%. Namun, persentase kenaikan tersebut belum mencerminkan kondisi yang diinginkan. Misi fiskal yang merupakan misi utama dari Direktorat Jenderal Pajak yaitu menghimpun penerimaan pajak berdasarkan undang-undang agar mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah serta dilaksanakan secara efektif dan efisien. Misi ini bertolak belakang dengan wajib pajak, karena terdapat perbedaan kepentingan antara pemerintah dan wajib pajak. Wajib pajak berusaha untuk membayar pajak sekecil mungkin, karena dengan membayar pajak berarti mengurangi kemampuan wajib pajak. Di lain pihak, pemerintah memerlukan dana untuk membiayai pengeluaran dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang sebagian besar berasal dari penerimaan pajak. Perbedaan kepentingan tersebut menyebabkan wajib pajak cenderung untuk mengurangi jumlah pembayaran pajak baik secara legal maupun illegal. Meskipun jumlah wajib pajak dari tahun ke tahun semakin bertambah namun terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat upaya peningkatan *tax ratio*.

Menurut Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000 Kepatuhan perpajakan adalah tindakan wajib pajak dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Wajib pajak yang membayar dan melaporkan pajak terutangnya tepat waktu, maka wajib pajak dapat dianggap patuh. Namun, kenyataan di Indonesia menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak masih rendah. Hal ini diungkapkan oleh Surya Manurung, Pegawai Direktorat Jenderal Pajak bahwa persentase tingkat kepatuhan wajib pajak pada tahun 2012 masih tergolong sangat rendah, tidak jauh berbeda dari tahun-tahun sebelumnya. Menteri Keuangan Agus

Martowardjojo dalam kunjungannya ke Medan mengatakan Orang Pribadi yang seharusnya membayar pajak atau yang mempunyai penghasilan diatas Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP) sebanyak 60 juta orang, tetapi jumlah yang mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 20 juta orang dan yang membayar pajaknya/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 8,8 juta orang dengan rasio SPT sekitar 14,7 persen. Sementara itu, badan usaha yang terdaftar sebanyak 5 juta, yang mau mendaftarkan dirinya sebagai wajib pajak hanya 1,9 juta dan yang membayar pajak/melapor Surat Pemberitahuan (SPT) Pajak Penghasilannya hanya 520 ribu badan usaha dengan rasio SPT sekitar 10,4 persen (www.ortax.co.id, 2013).

Masalah kepatuhan wajib pajak yang rendah juga terjadi di daerah Jawa Barat. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat 1 Adjat Djatnika menuturkan dari 1,2 juta wajib pajak yang wajib menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) pajak tahunan di wilayah Jabar 1, hanya 50% yang melaporkan SPT Pajak Tahunan. Ironisnya, dari 50% pembayar pajak aktif \, tidak semua membayar pajak sesuai dengan dasar pengenaan pajak (DPP). Jadi tidak heran penerimaan pajak di Jabar masih rendah (bisnis-jabar.com, 2013).

Sedangkan di daerah Bandung sendiri, tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak hingga tahun 2011 baru mencapai 42%, dari sekitar 385.000 wajib pajak dan dari 42.000 perusahaan, baru sekitar 32% yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) di Kota Bandung. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Barat I Adjat Djatnika mengatakan, angka tersebut tergolong rendah karena tidak sampai menembus setengah jumlah wajib pajak di Kota Bandung. Menurut Adjat, masih rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak, kemungkinan disebabkan dua faktor. Pertama, sosialisasi yang minim sehingga wajib pajak tidak melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran pajak, dan kedua, karena wajib

pajaknya yang enggan membayar pajak karena alasan-alasan tertentu (Pikiran Rakyat Online, 2012).

Tingkat kesadaran wajib pajak rendah juga diungkapkan oleh Anandita Budi Suryana, Pegawai Direktorat Jenderal Pajak, bahwa wajib pajak di Indonesia dalam hal kesadaran membayar pajak rendah karena disebabkan berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain:

1. Banyak pihak yang mengatakan aparat pajak kurang memberikan sosialisasi kepada wajib pajak sehingga masyarakat yang terdaftar sebagai wajib pajak, belum melaporkan dan membayar pajak. Untuk alasan ini, Ditjen Pajak memberikan sosialisasi *on air* maupun tatap muka kepada wajib pajak maupun calon pajak, termasuk siswa sekolah menengah dan mahasiswa.
2. Adanya kasus pegawai pajak tertangkap Komisi Pembrantasan Korupsi (KPK) dan memiliki rekening bank di luar kewajaran, dijadikan alasan oleh masyarakat untuk tidak membayar pajak karena uang hasil pembayaran pajak akan dikorupsi oleh pegawai pajak.
3. Adanya penyalahgunaan dana proyek dari APBN dan APBD, yang dilakukan oleh oknum eksekutif dan oknum legislative, menjadi alasan lain masyarakat bahwa membayar pajak menjadi sia-sia karena akan dikorupsi oleh pelaksana proyek.

Kepatuhan wajib pajak dalam mengisi Surat Pemberitahuan (SPT) dengan benar masih sangat memprihatinkan. Memperhatikan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menyebutkan bahwa wajib pajak mempunyai kewajiban untuk mengisi dan menyampaikan surat pemberitahuan dengan benar, lengkap jelas, dan menandatangani. Dengan tetap memperhatikan sistem pemungutan pajak yang berlaku di Indonesia, yaitu sistem *self assessment* yang memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan menyetor, dan melaporkan pajak yang terutang dimungkinkan wajib pajak untuk memperbaiki atau membetulkan Surat

Pemberitahuan (SPT) apabila ternyata tidak sepenuhnya melaksanakan kewajiban yang disyaratkan (Suhayati dan Wulandari, 2010). Direktorat Jenderal Pajak pada tahun 2008 telah mengeluarkan kebijakan pengampunan pajak yang dikenal dengan *sunset policy*. *Sunset policy* merupakan program penghapusan sanksi administrasi pajak penghasilan sebagai bentuk pemberian fasilitas perpajakan. Program ini diatur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Pasal 37A Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan. Program *sunset policy* memberikan pengampunan pajak bagi wajib pajak yang secara sukarela melakukan pembetulan atas laporan pajak yang lalu. *Sunset policy* juga memberikan kelonggaran bagi masyarakat untuk memperoleh Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pengampunan pajak selalu mempengaruhi kepatuhan pajak oleh wajib pajak (Pramushinta dan Siregar, 2011). Akibat *sunset policy* kepatuhan wajib pajak mencapai angka 50,94%. Rasio tingkat kepatuhan penyampaian SPT (Surat Pemberitahuan Tahunan) para wajib pajak hingga 30 November 2009 melampaui target. Tingkat kepatuhannya mencapai 50,94% padahal target yang disasar hanya sebesar 45%. Kenaikan ini terutama dimulai dengan adanya *sunset policy*. Padahal rasio tahun-tahun sebelumnya hanya 35-40% saja. Tjiptardjo menjelaskan selama lima tahun terakhir jumlah pemilik NPWP mengalami kenaikan, pada tahun 2005 pemilik NPWP 4,35 juta, tahun 2006 sebanyak 4,8 juta, tahun 2007 sebanyak 7,13 juta, tahun 2008 sebanyak 10,68 juta, dan sampai akhir Desember 2009 sebanyak 15,91 juta (www.ortax.co.id, 2010).

Sunset policy berlaku mulai 1 Januari 2008 hingga 31 Desember 2008. Tingginya antusias wajib pajak yang ingin menikmati fasilitas tersebut membuat pemerintah memperpanjang *sunset policy* sampai 28 Februari 2009. Dan untuk menggenjot penerimaan dari pajak saat ini, Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) Kemkeu diusulkan untuk kembali menerapkan kebijakan penghapusan sanksi pajak (*sunset policy*), seperti yang dilakukan oleh mantan Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati, pada tahun 2008. Upaya ini dinilai bisa menarik minat perusahaan yang selama ini takut atau belum mau membayar pajak (beritasatu.com,

2013). Dengan adanya kebijakan penghapusan sanksi administrasi (*sunset policy*) ini diharapkan tidak hanya meningkatkan penerimaan pajaknya saja, akan tetapi kepatuhan wajib pajaknya pun diharapkan semakin meningkat (Suhayati dan Wulandari, 2010). Dalam penelitian Suhayati dan Wulandari (2010) yaitu pengaruh kebijakan penghapusan sanksi administrasi (*sunset policy*) terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi yang dilaksanakan di KPP Pratama Soreang menemukan bahwa kebijakan penghapusan sanksi administrasi (*sunset policy*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun penelitian Pramushinta dan Siregar (2011) menyatakan bahwa pelaksanaan *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Pelayanan fiskus yang baik diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Dalam penelitian Pramushinta dan Siregar (2011) layanan fiskus diduga mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Fiskus diharapkan memiliki kompetensi keahlian, pengetahuan, dan pengalaman dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-undangan. Fiskus juga harus memiliki motivasi yang tinggi sebagai pelayan publik. Pelayanan fiskus yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak. Keramah tamahan petugas pajak dan kemudahan dalam sistem informasi perpajakan termasuk dalam pelayanan perpajakan tersebut.

Penelitian Humairah dan Saerang (2013) menemukan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak, sehingga semakin baik tingkat pelayanan fiskus, maka akan semakin baik wajib pajak yang akan mematuhi aturan yang telah ditetapkan. Namun oleh Tiraada (2013) ditemukan hasil penelitian yang berbeda, yaitu sikap fiskus tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pelayanan pajak tidak dipergunakan secara rutin wajib pajak sehingga wajib pajak orang pribadi tidak akan terlalu menganggap penting konsep pelayanan yang ada di kantor pajak.

Rata-rata persentase rasio kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying adalah yang paling rendah. Tabel berikut menunjukkan rasio kepatuhan wajib pajak badan di Kota Bandung dari tahun 2010-2013.

Tabel 1.3

Rasio Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kota Bandung

KPP Pratama	2010	2011	2012	2013	Rata-Rata Rasio Kepatuhan
Tegallega	35,47%	37,33%	76,14%	78,80%	57,18%
Cibeunying	27,94%	19,03%	59,31%	57,85%	41,03%
Karees	38,93%	30,62%	56,45%	57,80%	45,95%
Bojonagara	30,57%	32,24%	69,44%	62,76%	48,75%
Cicadas	40,68%	43,04%	59,27%	48,14%	47,78%

Sumber: Kantor Wilayah DJP Jawa Barat 1

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata rasio kepatuhan wajib pajak badan yang menyampaikan SPT terendah berada di KPP Pratama Bandung Cibeunying yaitu hanya 41,03%.

Beberapa penelitian tentang kepatuhan wajib pajak telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Pramushinta dan Siregar (2011) melakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan fiskus dan pelaksanaan *sunset policy* terhadap kepatuhan wajib pajak dalam upaya peningkatan pajak. Hasil penelitian Pramushinta dan Siregar (2011) adalah variabel pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak sedangkan pelaksanaan *sunset policy* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil penelitian Suhayati dan Wulandari (2010) menyatakan bahwa kebijakan penghapusan sanksi administrasi (*sunset policy*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Dan dalam penelitian Tiraada (2013) menyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kebijakan *Sunset Policy* dan Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Bandung Cibeunying.**

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana tanggapan wajib pajak badan terhadap kebijakan *sunset policy* bila dilaksanakan di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
2. Bagaimana tanggapan wajib pajak badan terhadap pelayanan fiskus di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
3. Bagaimana persepsi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
4. Apakah terdapat pengaruh kebijakan *sunset policy* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan bila dilaksanakan di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
5. Apakah terdapat pengaruh pelayanan fiskus secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying?
6. Apakah terdapat pengaruh kebijakan *sunset policy* dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan wajib pajak badan terhadap kebijakan *sunset policy* bila dilakukan pada KPP Pratama Bandung Cibeunying.

2. Untuk mengetahui tanggapan wajib pajak badan terhadap pelayanan fiskus di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
3. Untuk mengetahui persepsi kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
4. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan *sunset policy* secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan bila dilaksanakan di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
5. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan fiskus secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying.
6. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan *sunset policy* dan pelayanan fiskus secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak badan di KPP Pratama Bandung Cibeunying.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Akademis

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Bandung Cibeunying..
2. Bagi pihak akademis, dapat menambah wawasan pembaca dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi KPP Pratama Bandung Cibeunying, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak badan dengan cara memberi penyuluhan atau sosialisasi tentang aturan perpajakan, kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan oleh Dirjen Pajak, dan meningkatkan pelayanan fiskus agar lebih baik.

2. Bagi Direktorat Jenderal Pajak, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam menyempurnakan peraturan perpajakan yang telah berlaku di Indonesia.
3. Bagi Wajib Pajak Badan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi tambahan yang berguna terkait dengan pengaruh kebijakan sunset policy dan pelayanan fiskus terhadap kepatuhan wajib pajak badan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang menyangkut fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan secara umum.

Bab II Tinjauan Pustaka Dan Lingkup Penelitian

Bab ini memberikan penjelasan mengenai tinjauan pustaka sebagai dasar berpijak dalam menganalisis permasalahan yang ada. Pada bagian ini terdapat landasan teori yang berhubungan dengan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini memberikan penjelasan mengenai jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), uji validitas dan reabilitas, serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil penelitian Dan Pembahasan

Bab ini memberikan penjelasan mengenai uraian keadaan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Bab V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan dan saran secara kongkrit yang diberikan terhadap hasil penelitian.