

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber pendapatan negara yang memberikan kontribusi paling besar dalam kemandirian anggaran negara adalah pada sektor perpajakan. Pajak yang dibayarkan akan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan nasional yang berkesinambungan demi mensejahterakan masyarakat. Sebagai upayanya untuk mewujudkan kemandirian sebuah negara, pemerintah melakukan peningkatan penerimaan dari dalam negeri sendiri khususnya dari sektor pajak (Kartika, 2013). Manfaat yang dapat diperoleh dari pajak adalah fasilitas pendidikan, fasilitas transportasi, fasilitas kesehatan, sarana dan prasarana umum.

Rustyaningsih (2011) menyatakan pajak dipengaruhi oleh pertumbuhan ekonomi, yang berarti jika pertumbuhan ekonomi suatu negara meningkat maka pendapatan masyarakatnya juga mengalami peningkatan sehingga mampu memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak. Selain itu, sebagian besar pengeluaran pemerintah masih mengandalkan pajak sebagai sumber pembiayaan, mulai dari pembayaran gaji pegawai, pemberian subsidi, pembayaran utang luar negeri dan pembangunan infrastruktur.

Keberhasilan suatu negara dalam mengumpulkan pajak dari warga negaranya akan menimbulkan stabilitas ekonomi dari negara yang bersangkutan. Berdasarkan laporan kinerja DJP (2018) tujuan yang ingin dicapai oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana juga diamanatkan dalam Renstra Kementerian Keuangan Tahun 2015-2019 adalah optimalisasi penerimaan negara dan reformasi

administrasi perpajakan. Tujuan ini kemudian dituangkan dalam Destination Statement Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019 sebagai berikut :

Tabel 1.1

***Destination Statement* Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2015-2019**

Indikator	2015	2016	2017	2018	2019
Penerimaan Pajak	1.294 T	1.512 T	1.737 T	2.007 T	2.329 T
SPT melalui <i>e-filing</i>	2 Juta	7 Juta	14 Juta	18 Juta	24 Juta
Jumlah WP terdaftar	32 Juta	36 Juta	40 Juta	42 Juta	44 Juta

Sumber: Laporan Kinerja DJP tahun 2018

Pentingnya peranan pajak di zaman modern ini, hingga seorang Benjamin Franklin (1907) pernah berkata : *“in this world nothing is certain except death and taxes”*. Hal ini berarti tidak ada yang lebih pasti akan dihadapi manusia selain pajak dan kematian, karena di dunia ini tidak ada tempat yang tidak terjamah oleh aspek pajak tersebut. Untuk meningkatkan penerimaan pajak, selain dibutuhkan kesadaran wajib pajak juga dibutuhkan partisipasi aktif dari pegawai pajak. Pengukuran capaian kinerja Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2018 dilakukan dengan cara membandingkan antara target (rencana) dan realisasi Indikator Kinerja Utama (IKU) pada masing-masing perspektif. Di bawah ini merupakan tabel yang berisikan informasi tentang target penerimaan pajak, realisasi penerimaan pajak, serta persentase capaian dari target dan realisasi penerimaan pajak sebagai berikut:

Tabel 1.2
Perkembangan Target dan Realisasi Penerimaan Pajak

dalam Triliun Rupiah

Tahun	2016	2017	2018	2019
Target	1.355,20	1.283,57	1.424,00	1.577,56
Realisasi	1.105,73	1.151,03	1.315,51	1.332,06
Capaian	81,59%	89,67%	92,24%	84,44%

Sumber: Laporan Kinerja DJP tahun 2018 dan 2019

Realisasi penerimaan pajak adalah jumlah realisasi penerimaan pajak neto terhadap target penerimaan pajak. Target Penerimaan Pajak adalah target yang telah ditetapkan dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Dalam APBN 2018, penerimaan pajak ditetapkan sebesar Rp1.424,00 Triliun. Dari target penerimaan pajak dalam APBN 2018 sebesar Rp1.424,00 triliun, penerimaan pajak sampai dengan Desember 2018 mencapai Rp1.313,51 triliun, yaitu sebesar 92,24% dari target. Persentase capaian penerimaan pajak tahun 2018 ini lebih baik dibandingkan dengan capaian periode yang sama di tahun 2017, yaitu sebesar 89,67%. Capaian yang diraih tanpa mekanisme perubahan APBN ini merupakan yang tertinggi dalam lima tahun terakhir (Lakin DJP, 2018). Dari target penerimaan pajak dalam APBN 2019 sebesar Rp 1.577,56 triliun, penerimaan pajak sampai dengan Desember 2019 mencapai 1332,06 triliun, yaitu sebesar 84,44% dari target. Persentase capaian penerimaan pajak tahun 2019 ini menurun dibandingkan dengan capaian periode yang sama di tahun 2018, yaitu sebesar 92,23% (Lakin DJP, 2019).

Pajak menurut UU no 16 tahun 2009 tentang KUP (Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan) menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib pajak

kepada negara yang teutang 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. Untuk memudahkan wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang perpajakan yakni UU No 28 tahun 2007 Pasal 2 ayat (1) yang menyatakan bahwa Indonesia pada saat ini menganut *Self Assessment System*, dimana di dalam sistem ini wajib pajak diberi wewenang dan kepercayaan untuk menghitung, menyeter, dan melaporkan sendiri besarnya pajak terutang sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan perpajakan. Dengan digunakannya sistem ini maka kebenaran dalam membayar pajak tergantung pada integritas dari wajib pajak itu sendiri, dan juga kedisiplinan dalam melaporkan kewajiban perpajakannya.

Instansi negara yang memiliki wewenang untuk menerima pajak pusat adalah Direktorat Jenderal Pajak. Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya dalam meningkatkan pelayanan sehingga diharapkan akan meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak. Dengan adanya *Self Assessment System* akan sangat memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya. Tetapi seiring dengan perkembangan zaman tidak cukup hanya dengan menggunakan sistem tersebut, dikarenakan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, wajib pajak harus datang ke Kantor Pelayanan Pajak ataupun dikirim melalui pos. Sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang banyak dan tempat yang luas, serta proses yang membutuhkan waktu yang lama.

Menyikapi kebutuhan wajib pajak akan tingkat pelayanan yang semakin baik, cepat, dan keinginan untuk mengurangi biaya administrasi laporan pajak menggunakan kertas, maka Direktorat Jenderal Pajak berusaha memberikan pelayanan prima yakni dengan melakukan inovasi dalam pelayanannya. Salah satu dengan melakukan perubahan pada administrasi pelaporan perpajakan. Seiring dengan teknologi informasi yang terus berkembang, Kantor Pelayanan Pajak berusaha untuk melakukan pembaharuan sistem agar dapat dilakukan secara online dan *real time*. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi ini, maka akan memudahkan wajib pajak yang akan membayar dan melaporkan pajaknya (Mutia, 2016).

Direktur Jenderal Pajak mengeluarkan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-88/PJ/2004 tanggal 14 Mei 2004 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan secara Elektronik. Setelah sukses dengan program e-SPT, kemudian Direktorat Jenderal Pajak mengeluarkan kembali surat keputusan KEP-05/PJ/2005 yang ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2005 tentang tata cara penyampaian SPT secara elektronik (e-filing), melalui perusahaan penyedia jasa aplikasi (ASP). Pada tanggal 16 Desember 2008 Direktorat Jenderal Pajak merevisi peraturan tersebut dengan dikeluarkannya peraturan DJP Nomor 47/PJ/2008. Peraturan tersebut beberapa kali mengalami pembaharuan diantaranya dikeluarkannya Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor: PER-36/PJ/2013, kemudian Peraturan Jenderal Pajak Nomor: PER-03/PJ/2015, Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang penyampaian surat pemberitahuan elektronik, dan terakhir Peraturan Direktur Jenderal Pajak

Nomor: PER-02/PJ/2019 tentang tata cara penyampaian, penerimaan, dan pengolahan surat pemberitahuan.

Dengan dikeluarkannya surat keputusan Direktur Jenderal Pajak secara resmi dikeluarkannya produk *e-filing*. *E-filing* adalah suatu cara atau proses penyampaian SPT elektronik yang dilakukan secara online dan *real time* melalui koneksi jaringan internet pada website Direktorat Jenderal Pajak yang beralamat di www.pajak.go.id atau perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi atau *Application Service Provider* (ASP) seperti online pajak yang menyediakan lapor pajak online secara gratis (www.online-pajak.com :2020). Menurut Mutia (2016) sistem ini bertujuan untuk menyediakan fasilitas pelaporan SPT secara online kepada wajib pajak, sehingga wajib pajak dapat melaporkan SPT nya di rumah atau kantor. Wajib pajak juga dapat melaporkan SPT nya 24 jam selama 7 hari. Artinya, wajib pajak dapat melaporkan SPT nya meskipun pada hari libur. Maka hal ini tentunya akan menghemat tenaga, waktu, maupun biaya. Selain itu dengan menggunakan *e-filing* juga dapat menghemat penggunaan kertas.

Melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) merupakan salah satu kewajiban wajib pajak sebagaimana amanat UU Perpajakan Indonesia, UU No.28 Tahun 2007 dalam pasal 3 menyebutkan : “Setiap Wajib Pajak wajib mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, lengkap, dan jelas dalam bahasa Indonesia dengan menggunakan huruf latin, angka Arab, satuan mata uang Rupiah, dan menandatangani serta menyampaikan ke Kantor Direktorat Jenderal Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar atau dikukuhkan atau tempat lain yang ditetapkan oleh direktur jenderal pajak”. Berdasarkan ketentuan tersebut maka wajib bagi Wajib Pajak untuk melaporkan SPT nya dengan benar. Penerimaan pajak yang optimal

dapat diketahui dari berimbangnya tingkat penerimaan pajak aktual dengan penerimaan pajak potensial. Oleh karenanya, kepatuhan wajib pajak yang dibantu dengan pelayanan fiskus yang baik merupakan faktor penting dalam mempengaruhi realisasi penerimaan pajak (www.pajak.go.id).

Kepatuhan pajak merupakan masalah klasik yang dihadapi oleh hampir seluruh negara yang menerapkan sistem perpajakan. Kepatuhan pajak diartikan sebagai perilaku memenuhi kewajiban pajak oleh Wajib Pajak serta memperoleh hak perpajakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Marjan, 2014). Pemanfaatan pajak sebagai sumber pendapatan negara akan berhasil apabila setiap wajib pajak sadar akan pentingnya membayar pajak dan patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan.

Kepatuhan Wajib Pajak dalam penyampaian SPT tahunan dengan menggunakan *e-filing* tergantung dari kenyamanan dan kemudahan Wajib Pajak saat mengakses sistem informasi (*e-filing*) untuk menyampaikan atau melaporkan SPT tahunan. Kepatuhan perpajakan meliputi kepatuhan formal dan kepatuhan material (substansi), dimana kepatuhan formal artinya melaksanakan kewajiban menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan kepatuhan material (substansi) berarti SPT itu disampaikan dengan benar (Darussalam, 2011).

Di Indonesia sendiri pelaporan SPT sudah mengalami peningkatan. Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan mencatat ada sebanyak 10.589.648 SPT yang masuk hingga 31 Maret 2018 yang mana 80 persen nya adalah melalui *e-filing*. Jumlah SPT yang masuk ini mengalami peningkatan sebesar 14 persen dari tahun sebelumnya yang hanya 9.288.394 SPT (www.ekonomi.kompas.com:2018). Pemerintah mengharapkan dengan adanya e-

filing bahwa wajib pajak akan lebih mudah melaporkan kewajibannya, akan tetapi pada kenyataannya, masih banyak wajib pajak yang belum menggunakan sistem ini, dikarenakan pemahaman mengenai sistem ini masih rendah. Seperti yang diberitakan, masih banyak wajib pajak yang belum mengerti bagaimana melaporkan SPT nya dengan menggunakan *e-filing*.

Penggunaan sistem *e-filing* memanfaatkan jaringan internet, maka wajib pajak dituntut untuk dapat memahami dan mengoperasikan internet. Sementara masih ada kekhawatiran dari wajib pajak untuk menggunakan *e-filing* saat penyampaian SPT, mereka mengaku khawatir apabila jaringan internet mengalami error atau *down* sehingga data tidak terekam, hilang, dan justru tidak masuk di database Ditjen Pajak. Menteri Keuangan Sri Mulyani, mengakui sempat terjadi kendala server pelaporan SPT tahunan, hal ini dikarenakan server tidak bisa mengakomodasi lonjakan pelapor yang mengakses bersama-sama. Hal ini akan menjadi catatan Kemenkeu mengingat pengisian SPT melalui *e-filing* menjadi cara yang mulai diminati. Selanjutnya, Sri Mulyani mengatakan akan mengatur ulang strategi agar angka masyarakat yang melapor pajak bisa terus naik. Evaluasi akan dilakukan secara internal dan dari segi perilaku wajib pajak (www.cnnindonesia.com).

Sementara itu di Sumatera Barat pada tahun 2018, jumlah wajib pajak yang sudah lapor SPT tahunan baru menyentuh angka 34 persen dari 720 ribu wajib pajak orang pribadi dan badan (www.republika.co.id:2018) dan menurut Sekretaris Kota (Sekko) Pariaman Indra Sakti menyebutkan bahwa hampir 90 persen (ASN) di Kota Pariaman masih kurang mengerti tentang proses dan penyampaian pajak tahunan melalui *e-filing* dan hanya 50% ASN Kota Pariaman

yang melaporkan pajak tahunannya melalui *e-filing*. Hal ini disebabkan oleh tidak sepenuhnya Wajib Pajak yang memahami tentang peraturan perpajakan dan *e-filing* itu sendiri (Padang Ekspres:2018). Kepala Kanwil DJP Sumatera Barat dan Jambi mengungkapkan, pihaknya terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat, khususnya wajib pajak orang pribadi, sampai pada batas waktu pelaporan.

Ditjen pajak mencatat, per 1 Mei 2020 jumlah wajib pajak yang menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) hanya 10,9 juta. Jumlah tersebut lebih rendah dibandingkan dengan realisasi per 1 Mei tahun lalu yang tercatat mencapai 12,1 juta. Adapun sebagian besar wajib pajak menyampaikan SPT tahunan melalui *e-filing* sebanyak 9,6 juta SPT. Sementara itu, target kepatuhan formal yang ditetapkan pada tahun ini mencapai 15,2 juta-16,1 juta SPT. Penurunan atas jumlah penyampaian SPT terjadi karena sosialisasi langsung secara tatap muka ditiadakan dan adanya relaksasi kebijakan perpajakan penyampaian SPT sampai 30 April 2020 akibat Covid-19 (www.ortax.org).

Sosialisasi perpajakan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, kegiatan ini sangat dibutuhkan karena pengetahuan masyarakat mengenai tata cara perpajakan masih sangat kurang, selain itu proses dalam perpajakan juga terus mengalami pembaharuan, sehingga hal ini semakin mempersulit masyarakat. Kurangnya pengetahuan ini akan membuat masyarakat enggan untuk memenuhi kewajiban perpajakannya, sehingga tentu saja akan berdampak pada penerimaan negara dari sektor pajak. Direktorat Jenderal Pajak selalu berupaya melakukan sosialisasi perpajakan dan mengoptimalkan pelayanan perpajakan untuk meningkatkan pengetahuan, kesadaran, dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak.

Isu mengenai rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak menjadi sangat penting dikarenakan ketidakpatuhan perpajakan akan memunculkan upaya penghindaran dan penggelapan pajak, hal ini secara tidak langsung akan menyebabkan berkurangnya penerimaan pajak ke kas negara. Menurut Andreoni dalam Hutagaol (2007:1) masalah kepatuhan dapat dilihat dari segi keuangan publik (*public finance*), penegakan hukum (*law enforcement*), struktur organisasi (*organizational structure*), tenaga kerja (*employees*), etika (*code of conduct*), atau gabungan dari semua segi tersebut.

Faktor lain yang dapat membantu dalam merealisasikan penerimaan pajak dan juga kepatuhan pajak adalah sanksi perpajakan. Sanksi merupakan suatu tindakan berupa hukum yang diberikan kepada orang atau yang melanggar hukum. Peraturan atau perundang-undangan merupakan rambu-rambu bagi seseorang untuk melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan dan apa yang seharusnya tidak mereka lakukan (Putra, 2019). Menurut Mardiasmo (2009:57) sanksi perpajakan yaitu jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dipatuhi. Atau dengan kata lain merupakan alat pencegah (*preventif*) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan. Pengetahuan tentang sanksi perpajakan sangat penting karena Indonesia menerapkan *self assessment system* yang digunakan dalam pelaksanaan pemungutan pajak.

Saefudin (2003) mengemukakan bahwa undang-undang pajak dan peraturan pelaksanaannya tidak memuat jenis penghargaan bagi wajib pajak, namun memuat sanksi dan hukuman apabila wajib pajak alfa atau sengaja tidak melaksanakan kewajiban perpajakannya. Sanksi perpajakan tersebut mendorong

wajib pajak untuk patuh pada kewajibannya, hal ini membuktikan bahwa sanksi atau denda yang diberlakukan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan perpajakan wajib pajak. Oleh karena itu *e-filing* diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan dapat membantu wajib pajak untuk terhindar dari sanksi perpajakan.

Penelitian tentang sistem *e-filing* ini telah dilakukan oleh beberapa orang diantaranya, oleh Suherman, dkk (2015) hasil dari penelitian ini adalah *penggunaan e-filing* belum cukup maksimal dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam penyampaian SPT tahunan. Sementara penelitian yang dilakukan oleh Fajarwati, dkk (2015) yang meneliti tentang analisis peningkatan kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan modernisasi administrasi perpajakan menunjukkan bahwa terdapat peningkatan signifikan kepatuhan wajib pajak setelah penerapan *e-filing*. Gusma Dwi Avianto, dkk (2016), yang meneliti tentang analisa peranan *e-filing* dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelaporan surat pemberitahuan tahunan wajib pajak orang pribadi menyimpulkan bahwa *e-filing* dapat menumbuhkan suatu kepatuhan sukarela bagi wajib pajak. Begitupun dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprayogo, dkk (2018) serta penelitian yang dilakukan oleh Ni Komang, dkk (2019) mereka sepakat bahwa penggunaan *e-filing* berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT nya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu, dan karena pentingnya peranan *e-filing*, yakni dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan SPT nya sehingga diharapkan mampu untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sementara disisi lain masih ada kekhawatiran wajib pajak mengenai penggunaan internet pada saat

melaporkan SPT menggunakan *e-filing*, maka peneliti merasa perlu melakukan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi sebelum dan sesudah menggunakan *e-filing* di Kota Padang.

1.2. Rumusan Masalah

Pajak merupakan sumber pendapatan utama negara, dimana peranan pajak sangat penting dalam proses pembangunan negara. Oleh karena itu pemerintah berupaya sangat keras untuk meningkatkan penerimaan dari sektor perpajakan, salah satunya dengan membuat suatu sistem yaitu *e-filing*. Sistem ini berfungsi sebagai suatu sarana bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT tahunan nya secara online. Diharapkan sistem ini akan bermanfaat dan memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Dengan diberlakukannya *e-filing* pemerintah berharap tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat, serta wajib pajak dapat terhindar dari sanksi perpajakan. Namun ternyata *e-filing* memiliki beberapa kelemahan, sehingga masih diperlukan perbaikan sistem agar dapat digunakan lebih maksimal. *E-filing* ini juga sudah diteliti oleh beberapa orang, dimana hasilnya terdapat perbedaan pendapat mengenai bagaimana pengaruh dari *e-filing* ini terhadap kepatuhan wajib pajak. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah “apakah terdapat perbedaan yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi pada saat sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing* ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah terdapat perbedaan yang

signifikan terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak orang pribadi terutama dalam pelaporan SPT tahunan sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing*.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, dapat memberikan manfaat menambah kepustakaan yang dibutuhkan untuk penelitian yang memiliki pembahasan yang serupa sehingga dapat dijadikan referensi, dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan terutama di bidang perpajakan.

2. Manfaat Praktis.

Dengan diketahuinya perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi khususnya dalam pelaporan SPT tahunan sebelum dan sesudah diterapkannya *e-filing*, diharapkan dapat dijadikan masukan dan juga bahan evaluasi oleh pemerintah maupun aparat pajak.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yang masing-masing terdiri dari :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah berdasarkan topik yang akan dibahas, tujuan, dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan secara ringkas mengenai isi setiap bab dari skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori ataupun konsep yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi, penelitian terdahulu, hipotesis, dan kerangka penelitian.

BAB III METODOLIGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai variabel penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, teknik dan analisis data.

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN

Bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian, saran dan keterbatasan penelitian.

