

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pajak merupakan kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh warga negara demi kepentingan finansial pemerintah. Iuran ini bersifat memaksa, artinya wajib dilakukan sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku. Pajak terutang pada mereka yang secara hukum harus membayarnya, tanpa adanya ketidakseimbangan atau balasan langsung yang bisa ditunjukkan secara spesifik kepada pembayar. Fungsi utama dari pungutan ini adalah untuk menyediakan dana yang diperlukan oleh negara dalam melaksanakan berbagai tugas pemerintahannya, terutama pembiayaan pengeluaran publik yang menyangkut kepentingan bersama dan kesejahteraan masyarakat luas (Seralurin et al., 2023). Menurut Rochmat Soemitro dalam bukunya Dasar-dasar Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan (1990), menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran umum.

Konsep kepentingan bersama menekankan bahwa setiap warga negara memiliki hak dan kewajiban yang saling terkait, salah satunya adalah membayar pajak sesuai dengan kemampuan mereka dan jenis pajak yang berlaku. Kepatuhan pajak terhadap pembayaran pajak adalah bukti nyata bahwa warga negara berkontribusi pada kesejahteraan publik. Kontribusi besar dari sektor pajak menjadi mesin penggerak utama bagi pembiayaan publik, yang pada akhirnya memastikan agenda kenegaraan tetap berjalan secara berkesinambungan.

Penerimaan dari sektor pajak merupakan sumber pendanaan primer yang dipergunakan untuk membiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Pajak sangat berperan besar dalam penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) setiap tahun (Rohmah & Okfitasari, 2023). Menurut Laporan Keuangan Pemerintah Pusat Tahun 2023 yang dirilis oleh

Kementerian Keuangan (Kemenkeu), target pendapatan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) ditetapkan sebesar Rp 2.463,0 triliun. Pendapatan ini bersumber dari beberapa komponen utama, seperti penerimaan perpajakan, Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), dan penerimaan hibah. Berikut data persentase besar penerimaan pajak dari total pendapatan negara tahun 2021-2023:

**Tabel 1. 1 Persentase Penerimaan Pajak Dari Total Pendapatan Negara Tahun 2021-2023**

| Ket                                                       | Tahun                |                      |                      |
|-----------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|                                                           | 2021<br>(triliun Rp) | 2022<br>(triliun Rp) | 2023<br>(triliun Rp) |
| Pendapatan Negara                                         | 2.006,33             | 2.630,15             | 2.766,75             |
| Penerimaan Perpajakan                                     | 1.278,65             | 1.716,76             | 1.867,87             |
| Penerimaan Perpajakan dari total<br>Pendapatan Negara (%) | 63,73%               | 65,27%               | 67,51%               |

*Sumber: Laporan Tahunan DJP (2023)*

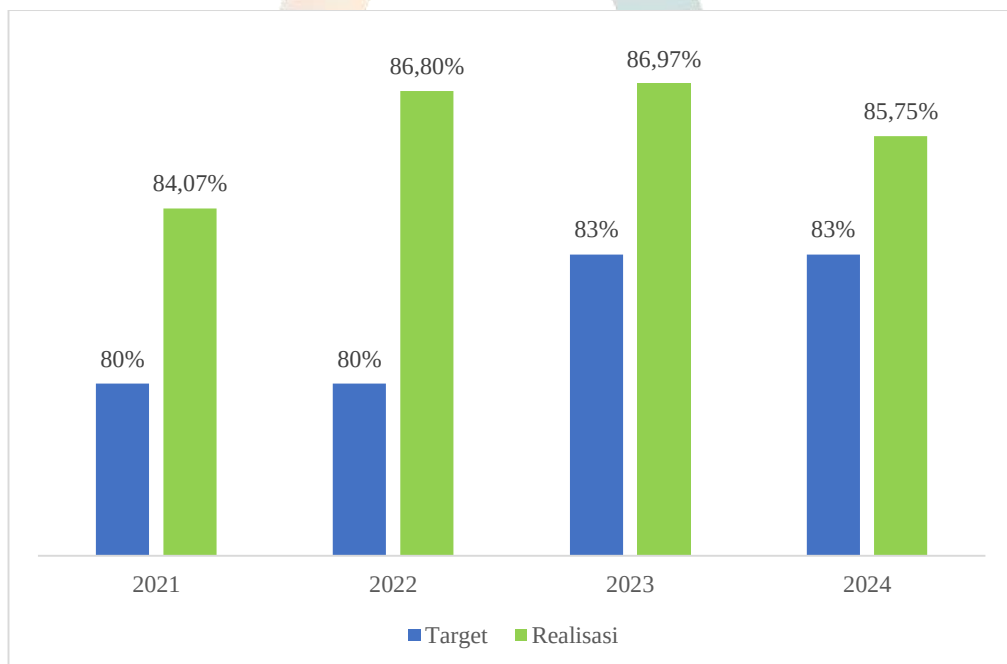
Berdasarkan tabel 1.1, yang menyajikan Persentase Penerimaan Pajak dari Total Pendapatan Negara Tahun 2021–2023, menunjukkan bahwa penerimaan pajak tidak hanya terus meningkat secara nominal, tetapi juga meningkat secara persentase terhadap total pendapatan negara. Meskipun kontribusi pajak sangat dominan, optimalisasi penerimaan pajak masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu indikator penting dalam menilai kinerja perpajakan adalah *tax ratio*, yaitu rasio penerimaan pajak terhadap Produk Domestik Bruto (PDB). Menurut Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (2026), Indonesia masih memiliki *tax ratio* yang relatif rendah, berkisar pada level sekitar 10% dalam beberapa tahun terakhir, yang menunjukkan bahwa kemampuan negara dalam menghimpun pajak belum optimal dibandingkan dengan potensi ekonomi yang ada. Rendahnya *tax ratio* ini mencerminkan adanya *tax gap*, yaitu selisih antara potensi pajak dengan realisasi penerimaan, yang salah satu penyebab utamanya adalah tingkat kepatuhan wajib pajak yang belum optimal.

Dalam sistem perpajakan Indonesia yang menganut *self-assessment system*, kepatuhan wajib pajak menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan penerimaan pajak (Latifah, 2025). Direktorat Jenderal Pajak mencatat bahwa

meskipun penerimaan pajak menunjukkan tren positif, tingkat kepatuhan formal wajib pajak yang diukur melalui pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT) tahunan masih belum mencapai tingkat maksimal.

Rasio kepatuhan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkatan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi perpajakannya maupun otoritas pajak yaitu Direktorat Jenderal Pajak sebagai indikator kinerja dalam mencapai target yang telah direncanakan (Rakhmadhani, 2020). Melalui siaran pers nomor SP-13/2023, DJP menargetkan rasio kepatuhan di tingkat 83%, hal ini sama dengan target pada tahun 2024. Namun, berbeda dengan target yang direncanakan dan ditargetkan pada tahun 2021 dan 2022 di tingkat yang sama yaitu 80%. Rasio kepatuhan pajak yang ditargetkan dan dicapai dari 2021-2024, sebagai berikut:

**Gambar 1. 1 Target dan Rasio Kepatuhan Pajak Tahun 2021-2024**



Sumber: Direktorat Jenderal Pajak (2024), data diolah

Berdasarkan gambar 1.1, menunjukkan target dan rasio kepatuhan pajak tahun 2021–2023. Tingkat realisasi kepatuhan wajib pajak menunjukkan tren positif dan konsisten melampaui target yang telah ditetapkan pemerintah. Pada tahun 2021, target ditetapkan sebesar 80%, sementara realisasi mampu mencapai 84,07%. Kondisi serupa terjadi pada tahun 2022, di mana target tetap

dipertahankan sebesar 80%, namun realisasi meningkat signifikan menjadi 86,80%. Tren peningkatan ini terus berlanjut pada tahun 2023 dengan target yang sedikit dinaikkan menjadi 83%, dan realisasi menjadi lebih tinggi yakni 86,97%. Berbeda pada tahun 2024, terjadi perbedaan tingkat realisasi yang mengalami penurunan meskipun target yang ditentukan masih di angka 83% yakni 85,75%.

Meskipun tingkat kepatuhan formal wajib pajak menunjukkan tren yang positif dan bahkan melampaui target yang ditetapkan, kondisi tersebut belum sepenuhnya mencerminkan kepatuhan yang sesungguhnya. Kepatuhan formal hanya mengindikasikan bahwa wajib pajak telah melaporkan kewajibannya, namun belum tentu mencerminkan kebenaran, kelengkapan, dan keakuratan jumlah pajak yang dilaporkan (Misra, 2019). Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingginya kontribusi pajak terhadap pendapatan negara dengan tingkat kepatuhan wajib pajak yang dilaporkan.

Transformasi digital dalam sistem perpajakan sering diposisikan sebagai solusi strategis untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Husnunnida, 2025). Implementasi sistem *e-Filing* oleh Direktorat Jenderal Pajak merupakan wujud konkret dari upaya tersebut, dengan asumsi dasar bahwa kemudahan akses, efisiensi waktu, dan otomatisasi proses akan mendorong perilaku patuh (Nuryana & Baihaqi, 2023). Namun, asumsi ini perlu dikritisi secara empiris, karena keberhasilan digitalisasi tidak semata ditentukan oleh keberadaan teknologi, melainkan oleh kualitas implementasi dan kesiapan pengguna.

Terdapat kontradiksi dalam implementasi di lapangan, di satu sisi, *e-Filing* dirancang untuk menyederhanakan proses pelaporan pajak, tetapi di sisi lain, masih banyak wajib pajak yang mengalami kesulitan dalam penggunaannya (Kurniasari & Kurniawan, 2025). Keluhan terkait *error* sistem saat periode pelaporan, kompleksitas antarmuka, hingga ketergantungan pada pihak ketiga (seperti konsultan atau bantuan orang lain) menunjukkan bahwa kualitas *e-Filing* belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna (Wicaksono et al., 2021). Jika kualitas sistem belum optimal, maka digitalisasi berpotensi hanya

memindahkan masalah dari sistem manual ke sistem digital tanpa menyelesaikan akar persoalan.

Sebagaimana dalam laporan tahunan DJP tahun 2024, jumlah pengguna melalui sistem *e-Filing* mengalami fluktuatif dari masa ke masa tepatnya pada tahun 2021 hingga 2024. Pada tahun 2021, angka partisipasi subjek pajak dalam mengadopsi sistem *e-Filing* sebanyak 11.961.690. Jumlah tersebut melonjak sangat signifikan pada tahun 2022 menjadi 17.107.965 pengguna. Namun, pada tahun 2023 hingga 2024 jumlah pengguna mengalami tingkat penurunan jumlah pengguna. Berikut adalah data jumlah wajib pajak pengguna *e-Filing* tahun 2021 hingga 2024 dari laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak (DJP) :

**Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Pengguna *E-Filing* tahun 2021-2024**

| Keterangan                           | Tahun SPT  |            |            |            |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
|                                      | 2021       | 2022       | 2023       | 2024       |
| Wajib Pajak Pengguna <i>e-Filing</i> | 11.961.690 | 17.107.965 | 14.857.428 | 12.948.910 |

Sumber : Laporan Tahunan DJP (2024)

Meskipun sistem *e-Filing* menawarkan berbagai fasilitas, tantangan yang terkait dengan kepatuhan wajib pajak tetap menjadi masalah yang membutuhkan kehati-hatian (Mawaranty & Furqon, 2025). Kualitas *e-Filing* yang baik memainkan peran penting dalam memfasilitasi wajib pajak saat melaporkan kewajiban perpajakannya. Sistem *e-Filing* dirancang untuk memberikan akses dan efisiensi yang mudah pada proses pelaporan pajak. Menurut (S. Anwar & Simanjutak, 2021), kualitas layanan *e-Filing* sangat menentukan level kepatuhan wajib pajak, semakin andal platform digital tersebut, semakin besar motivasi individu untuk menuntaskan tanggung jawab fiskalnya secara tepat waktu.

Faktor kunci yang mendorong ketaatan wajib pajak dalam menjalankan kewajiban pajaknya, sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan. Hal ini berakar pada sejauh mana subjek pajak menguasai regulasi serta mekanisme pelaporan yang ada. Wawasan yang mendalam mengenai tata cara dan aturan hukum pajak menjadi determinan utama dalam mengukur derajat kepatuhan (Handayani &

Damayanti, 2018). Wajib pajak dengan memiliki pemahaman yang benar biasanya akan lebih memahami kewajibannya dan lebih baik dalam mematuhi peraturan yang berlaku. Namun pada kenyataannya, meskipun tingkat kepatuhan relatif tinggi, jumlah pengguna *e-Filing* justru mengalami penurunan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua wajib pajak yang patuh memiliki pengetahuan yang cukup, khususnya dalam penggunaan sistem digital. Artinya, kepatuhan yang terjadi belum sepenuhnya didasarkan pada pemahaman, tetapi bisa saja karena faktor kewajiban atau tekanan aturan. Menurut (Sudrajat & Ompusunggu, 2015) dalam penelitiannya, semakin banyak pengetahuan yang dimiliki wajib pajak, semakin meningkat pula tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk jenis pajak yang perlu dibayarkan, tenggat waktu pelaporan, dan langkah-langkah yang harus dilalui, cenderung lebih patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak juga sering dianggap sebagai faktor pendorong kepatuhan (Hadi & Mahmudah, 2018). Secara normatif, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak. Namun, dalam konteks digitalisasi, relevansi pelayanan konvensional mulai mengalami pergeseran. Interaksi langsung antara wajib pajak dan petugas semakin berkurang, sehingga kualitas pelayanan tidak lagi hanya diukur dari interaksi tatap muka, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam menggantikan fungsi pelayanan tersebut. Permasalahannya, ketika sistem digital belum sepenuhnya mampu menggantikan peran pelayanan manusia, sementara kualitas pelayanan langsung juga terbatas, maka terjadi kekosongan layanan (*service gap*) yang justru dapat menurunkan kepatuhan. Menurut (Dermawan et al., 2025) dalam penelitiannya, Semakin baik hubungan atau interaksi yang terjalin antara pemegang otoritas pajak, fiskus pajak, maupun wajib pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Kondisi ini mengarah pada satu variabel kunci yang sering diabaikan, yaitu literasi teknologi. Dalam konteks perpajakan digital, literasi teknologi bukan sekadar kemampuan menggunakan perangkat, tetapi mencakup kemampuan



memahami alur sistem, memecahkan masalah teknis, serta beradaptasi dengan perubahan digital. Perbedaan tingkat literasi teknologi antar wajib pajak menciptakan ketimpangan dalam pemanfaatan *e-Filing*. Wajib pajak dengan literasi tinggi cenderung mampu memanfaatkan sistem secara optimal, sementara yang memiliki literasi rendah justru mengalami hambatan yang signifikan.. Menurut (Amelia & Budi Yanti, 2025) dalam penelitiannya, Wajib pajak dengan literasi teknologi yang sangat baik dapat memanfaatkan sistem *e-Filing* secara optimal, sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat perbedaan hasil mengenai pengaruh kualitas sistem *e-Filing*, pengetahuan wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Sejumlah studi empiris yang dilakukan oleh Huda et al., (2026) dan Kushwah et al., (2021), menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, hasil tersebut bertentangan dengan temuan dan , yang menunjukkan bahwa kualitas sistem *e-Filing* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya, variabel pengetahuan wajib pajak juga menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2023) dan Abduloh & Khaerunnisa (2026), menyatakan bahwa pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan. Akan tetapi, hasil berbeda ditemukan oleh Kushwah et al., (2021) dan Melinda & Wahjudi, (2024) yang menyimpulkan bahwa pengetahuan wajib pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan, yang menunjukkan bahwa pengetahuan saja belum cukup tanpa adanya motivasi atau kesadaran internal dari wajib pajak. Selain itu, kualitas pelayanan fiskus juga memperlihatkan adanya inkonsistensi temuan. Huda et al., (2026) dan Putra et al., (2023), menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, penelitian oleh Husni et al., (2025), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menegaskan adanya *research gap* yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas sistem *e-Filing*, pengetahuan

wajib pajak, dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak belum dapat dijelaskan secara konsisten. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lanjutan dengan mempertimbangkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi hubungan tersebut, seperti literasi teknologi, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai determinan kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

Kunci dari permasalahan ini adalah bahwa kualitas sistem *e-Filing*, pemahaman pajak, dan kualitas pelayanan tidak selalu memberikan pengaruh yang sama pada setiap wajib pajak. Pengaruhnya sangat tergantung pada tingkat literasi teknologi yang dimiliki. Hubungan antar variabel tersebut dengan kepatuhan tidak terjadi secara langsung, tetapi dipengaruhi oleh kondisi tertentu, khususnya kemampuan menggunakan teknologi. Oleh karena itu, jika literasi teknologi tidak diperhitungkan dalam analisis, maka hasil penelitian berpotensi menjadi kurang lengkap dan cenderung bias.. Studi sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh (Fielnanda, 2022), menunjukkan adanya keterkaitan antara pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan perpajakan dan penerapan sistem *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Penelitian ini memberikan dasar bahwa faktor tersebut dapat meningkatkan kepatuhan. Namun, penelitian sebelumnya belum mengeksplorasi literasi teknologi sebagai variabel moderasi dalam hubungan itu. Oleh karena itu, peneliti berminat untuk menguji dan menganalisis **“Pengaruh Kualitas *E-Filing*, Pengetahuan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Dengan Literasi Teknologi Sebagai Variabel Moderasi”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Bertolak dari konteks latar belakang tersebut, dengan demikian, permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi dalam konteks perilaku patuh pajak dari wajib pajak sebagai berikut:

1. Kualitas sistem *e-Filing* yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi wajib pajak, ditandai dengan adanya keluhan terkait *error* sistem terutama pada periode pelaporan, kompleksitas antarmuka yang



menyulitkan pengguna, serta ketergantungan wajib pajak terhadap pihak lain dalam proses pelaporan, yang mengindikasikan bahwa sistem belum sepenuhnya mudah, andal, dan *user-friendly*.

2. Tingkat pengetahuan wajib pajak yang belum merata menjadi permasalahan yang memengaruhi perilaku kepatuhan, di mana masih terdapat wajib pajak yang belum memahami secara optimal aturan perpajakan, prosedur pelaporan, serta konsekuensi dari ketidakpatuhan, sehingga berpotensi menyebabkan kesalahan maupun kelalaian dalam memenuhi kewajiban perpajakan.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh otoritas pajak belum sepenuhnya mampu mendorong kepatuhan wajib pajak, yang tercermin dari adanya persepsi kurangnya responsivitas, kejelasan informasi, serta empati dalam pelayanan, sehingga belum mampu membangun kepuasan dan kepercayaan wajib pajak secara optimal.
4. Tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi secara formal terlihat meningkat dan bahkan melampaui target, kondisi tersebut belum mencerminkan kepatuhan yang sebenarnya, karena masih terdapat kesenjangan antara pelaporan pajak dengan kebenaran dan kelengkapan data yang disampaikan.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi isu-isu yang digambarkan dalam penelitian ini, dianggap penting untuk membatasi ruang lingkup masalah sehingga penelitian dapat lebih berkonsentrasi pada tujuan yang dimaksudkan untuk ditangani. Penelitian ini secara eksklusif akan menganalisis dampak kualitas *e-Filing*, pemahaman wajib pajak, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan dimoderasi oleh literasi teknologi.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
4. Apakah literasi teknologi memoderasi pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
5. Apakah literasi teknologi memoderasi pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?
6. Apakah literasi teknologi memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
4. Untuk menguji peran literasi teknologi dalam memoderasi pengaruh kualitas *e-Filing* terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
5. Untuk menguji peran literasi teknologi dalam memoderasi pengaruh pengetahuan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.
6. Untuk menguji peran literasi teknologi dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan yang signifikan dalam kemajuan ilmu pengetahuan di area perpajakan dan akuntansi, terutama dalam memahami elemen-elemen yang berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Di samping itu, penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada dan berperan sebagai acuan bagi akademisi dan peneliti untuk menyelidiki lebih lanjut mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi kepatuhan pajak, serta pengembangan model baru dalam penelitian perpajakan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Penulis

Penelitian ini memperluas pemahaman yang mendalam mengenai penerapan sistem *e-Filing* yang memengaruhi kepatuhan pajak, serta kontribusinya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan. Di samping itu, sebagai sumber informasi dan acuan untuk studi lebih lanjut dengan penelitian yang sejenis.

#### b. Bagi Wajib Pajak

Temuan dari studi ini dapat memberikan wawasan yang relevan bagi Wajib Pajak dalam memahami aspek perpajakan, sehingga di masa mendatang Wajib Pajak dapat lebih patuh dalam melaksanakan kewajiban pajaknya.

#### c. Bagi Direktorat Jenderal Pajak

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi aparat pajak dalam menyajikan gambaran mengenai pengaruh kualitas *e-Filing*, pengetahuan wajib pajak, dan kualitas layanan terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi, sehingga dapat merancang dan menerapkan pedoman yang lebih efektif dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini memberikan pedoman serta informasi yang bermanfaat tentang strategi komunikasi yang lebih efektif antara otoritas pajak dan wajib pajak, guna menciptakan suasana yang mendukung kepatuhan pajak yang lebih tinggi.

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam sistematika penulisan ini terdapat ringkasan yang terdapat di setiap bab penulisan. Studi ini menerapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bagian ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat yang akan diperoleh melalui penelitian, serta sistematika penulisan. Di sini, dijelaskan motivasi untuk melakukan penelitian serta area fokus yang akan diteliti.

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Ini memuat tinjauan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, penelitian sebelumnya, serta kerangka pikir dan hipotesis. Tujuannya adalah untuk menawarkan pijakan teoritis yang kokoh sebagai dasar dalam menganalisis data.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bagian metode penelitian diuraikan metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis dan pendekatan studi, lokasi serta durasi penelitian, populasi dan sampel yang terlibat, metode analisis data, serta hipotesis penelitian. Bagian ini dimaksudkan untuk memperjelas pelaksanaan penelitian secara ilmiah.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini, disajikan temuan penelitian yang telah dianalisis dan diinterpretasikan berdasar teori-teori yang telah diuraikan di tinjauan pustaka. Pembahasan dilakukan secara terperinci untuk menjawab pertanyaan yang telah disusun di Bab I.

## **BAB V: PENUTUP**

Bagian ini menyajikan ringkasan berdasarkan hasil studi serta rekomendasi yang bisa diberikan berdasarkan hasil yang diperoleh. Ringkasan disampaikan dengan jelas, sedangkan rekomendasi ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait serta untuk penelitian di masa mendatang.

