

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Pada era kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, transformasi digital telah menjadi salah satu faktor kunci dalam perubahan paradigma pelayanan publik, terutama di sektor pemerintahan. Pemerintah daerah dituntut untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan PAD, termasuk pajak daerah. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah penggunaan aplikasi pembayaran pajak daerah yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak.

Seluruh warga negara memiliki kewajiban melakukan setoran iuran ke kas negara sesuai dengan tarif berdasarkan peraturan perundang-undangan perpajakan sebagai wujud kontribusi warga negara dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional dilakukan secara berkelanjutan untuk menciptakan tingkat kesejahteraan dan kemakmuran yang tinggi. Oleh karena itu dibutuhkan penerimaan pajak yang maksimal untuk menunjang pemberian pemerintah dan pembangunan nasional.<sup>2</sup> Penerimaan pajak menjadi maksimal apabila terdapat kemudahan yang ditawarkan kepada Wajib Pajak dalam proses administrasi dan pembayarannya.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia telah mengalami banyak perubahan yang cukup signifikan demi mempermudah proses pemungutan

---

<sup>2</sup> Deni Saputra, “*Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kepuasan Pelayanan Fiskus, Kemudahan Akses, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus di KPP Pratama Bekasi Utara)*,” Jakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, 2022, <http://repository.stei.ac.id/8659/3/BAB II.pdf>.

pajak yaitu yang semula *Official Assesment System* menjadi *Self Assesment System*. Berdasarkan UU. No 16 tahun 2000 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Indonesia menganut sistem pemungutan pajak self assesment system, yang berarti Wajib Pajak diberikan kesempatan untuk menghitung, menyetorkan dan melaporkan pajaknya sendiri ke negara.<sup>3</sup>

Berkaitan dengan upaya peningkatan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan daerah serta sebagai perwujudan Instruksi Presiden Nomor 10 Tahun 2016 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2016 dan Tahun 2017, perlu dilakukan Percepatan ITNT (*Implementasi Transaksi Non Tunai*) pada Pemerintah Daerah. ITNT pada Pemerintah Daerah harus sudah dilaksanakan sehingga Wajib Pajak dapat dengan mudah dalam menghitung dan membayarkan pajak daerah yang wajib dibayarkan pada BPKAD Kota Blitar melalui aplikasi yang sudah dibuat. Namun, masih ada Wajib Pajak yang kebingungan bagaimana sistem dan alur pembayaran pajak melalui aplikasi ‘*Pada Move On*’. Kurangnya sosialisasi menjadi hal yang utama ditambah masih banyak wajib pajak yang tidak mengikuti perkembangan teknologi sehingga masih membutuhkan bantuan dari pegawai.

Badan Pendapatan Keuangan dan Aset Daerah Kota Blitar merupakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah.<sup>4</sup> BPKAD memiliki beberapa fungsi administrasi penting

---

<sup>3</sup> Deni Saputra dan Sujianto, *Efektivitas Program Pembayaran Pajak elektronik (E-Billing) Dikantor Pelayanan Pajak Pratama Tampan Kota Pekanbaru*, 8.15 (2022), hal.147-155.

<sup>4</sup> BPKAD, *BPKAD Kota Blitar*, 2024, diakses 25 januari 2025, [https://bpkad.blitarkota.go.id/bp\\_k4d](https://bpkad.blitarkota.go.id/bp_k4d).

terkait pajak daerah. Fungsi-fungsi tersebut meliputi pendaftaran dan pendataan wajib pajak untuk memastikan semua potensi pajak telah terdata dengan baik, serta penetapan dan penagihan pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, BPKAD juga bertanggung jawab atas pengawasan dan pemeriksaan untuk memastikan kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan dan membayar pajak, serta memberikan edukasi dan penyuluhan guna meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pajak di masyarakat.<sup>5</sup>

Pengelolaan data dan informasi pajak daerah secara terintegrasi dan akurat juga menjadi bagian dari fungsi BPKAD, mendukung proses pengambilan keputusan dan kebijakan fiskal daerah. Selain itu, BPKAD menyediakan layanan kepada wajib pajak serta menanggapi pengaduan atau keluhan terkait pajak daerah untuk memastikan pelayanan yang transparan dan akuntabel.<sup>6</sup> Fungsi evaluasi dan pelaporan juga dilakukan secara berkala untuk menilai pelaksanaan administrasi pajak daerah dan menyusun laporan bagi pihak terkait, seperti pemerintah daerah dan instansi pengawas.

Namun, penerimaan teknologi baru tidak selalu berjalan mulus, karena tingkat adopsi oleh masyarakat sering dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap teknologi tersebut. Dengan memahami aspek-aspek, pemerintah dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepatuhan pajak sekaligus mendukung transformasi digital di sektor publik.

---

<sup>5</sup> BPKAD Kota Blitar, *Renstra 2021-2026 BPKAD Kota Blitar* (2021), hal. 18-22.

<sup>6</sup> Ibid.,25.

Berdasarkan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* yang diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1986, dapat memprediksi dan menjelaskan bagaimana penggunaan teknologi dalam pekerjaan individual pengguna. Teori TAM menyatakan bahwa semakin berguna suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak yang berminat menggunakan sistem tersebut. Selain itu semakin mudah suatu sistem digunakan dan dipelajari, maka tingkat kepercayaan pengguna juga dapat meningkat.

Teori TAM mendasari strategi BPKAD Kota Blitar yaitu melakukan pengoptimalan realisasi penerimaan pajak daerah, bentuk pengawasan pelaporan pajak yang dilakukan Wajib Pajak, serta lebih mengoptimalkan layanan terhadap masyarakat.<sup>7</sup> Hal ini dilakukan untuk meminimalkan segala kesalahan dalam proses pembayaran pajak, memudahkan sistem pendaftaran, perhitungan, pelaporan, dan pembayaran pajak daerah, serta mengutamakan kenyamanan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Maka dari itu Pemerintah Kota Blitar melalui BPKAD mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yaitu Aplikasi ‘*Pada Move On*’ (Pajak Daerah Memudahkan Orang Versi Online).<sup>8</sup>

Penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dapat memberikan kemudahan terkait pembayaran pajak daerah yang sebelum adanya aplikasi ini untuk transaksi pembayaran pajak daerah dilakukan secara manual yaitu dengan Wajib Pajak harus datang secara langsung ke kantor BPKAD Kota Blitar.

---

<sup>7</sup> Aunur Rofiq, “*Bayar Pajak di Kota Blitar Semakin Mudah, Pemkot Launching Aplikasi*,” Blitar Imes, oktober 2019.

<sup>8</sup> Admin Kota, *Pemkot Blitar Launching Aplikasi “Pada Move On,”* Oktober 2019, diakses 25 januari 2025, <https://blitarkota.go.id/berita/pemkot-blitar-launching-aplikasi-pada-move-on>.

Dalam transaksi tersebut melibatkan pengisian formulir pembayaran yang kemudian didaftarkan oleh petugas loket pelayanan. Wajib Pajak akan mendapatkan *kode billing* yang nantinya akan digunakan untuk membayar pajak daerah yang ditanggung. Proses selanjutnya yaitu Wajib Pajak melakukan pembayaran dengan metode tunai atau transfer bank di loket pembayaran yang disediakan. Setelah melakukan pembayaran, petugas akan memberikan bukti pembayaran yang harus disimpan oleh wajib pajak sebagai tanda bukti pembayaran yang sah. Sehingga transaksi manual ini Wajib Pajak memerlukan dua kali antrian yang pertama dibagian pendaftaran dan yang kedua dibagian pembayaran pajak, sehingga memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, transaksi yang dilakukan secara manual akan menimbulkan penumpukan jumlah Wajib Pajak di Kantor hal itu sangat menguras waktu dan juga tenaga bagi Wajib Pajak dan juga pihak pegawai Kantor BPKAD bagian pelayanan itu sendiri.

Aplikasi '*Pada Move On*' atau Pajak Daerah Memudahkan Orang Versi Online merupakan layanan digital dari BPKAD dalam bentuk aplikasi yang berbasis *web* dan juga *mobile*. Aplikasi '*Pada Move On*' ini terdiri dari beberapa kategori pajak yaitu, Pajak Bumi Bangunan, BPHTB, Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Pajak Air Tanah, Pajak Reklame, Pajak Penerangan Jalan, dan Pajak Hiburan.<sup>9</sup> Tentunya dengan terciptanya aplikasi ini masih terdapat ketidakpuasan dalam realisasi penerimaan pajak atau menjadi sebuah inovasi ditengah semakin pesatnya perkembangan zaman

---

<sup>9</sup> Ibid.

yang dimana dalam sebuah pelayanan pasti sudah harus menyesuaikan dengan Revolusi Industri 4.0.

*Soft Launching* Aplikasi ‘*Pada Move On*’ telah dilaksanakan pada tanggal 04 Oktober 2019 di *restaurant fast food* ternama di Kota Blitar. Sebagaiman dikutip dari laman Pemerintah Daerah kota Blitar, aplikasi tersebut memiliki tujuan yakni agar penerimaan pajak dari semua sektor di Kota Blitar semakin meningkat dan tidak terjadi kebocoran, sehingga bisa meningkatkan Pendapatan Asli Daaerah (PAD), yang berguna untuk memaksimalkan pembangunan di Kota Blitar. Selain itu, aplikasi tersebut merupakan salah satu upaya untuk transparansi pajak dan meningkatkan layanan masyarakat guna memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak.<sup>10</sup>

Aplikasi telah memperhatikan beberapa kriteria layanan didalamnya seperti menerbitkan kode billing yang akan digunakan untuk pembayaran pajak yang ditanggung atau penyetoran penerimaan daerah secara elektronik tanpa membuat SPTD, SSPD maupun surat tanda setoran atau STS. Dengan kode billing yang diterima waji pajak maka transaksi pembayaran bisa dilakukan melalui channel Bank Jatim, BRI, BNI dan Kantor Pos.<sup>11</sup> Aplikasi tersebut juga dapat diakses oleh wajib pajak dimanapun berada. Aplikasi ‘*Pada Move On*’ dapat menghemat waktu karena Wajib Pajak tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan tenaga untuk datang ke Kantor Pelayanan

---

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Admin, “*Permudah Wajib Pajak, Walikota Blitar Santoso Luncurkan Aplikasi Pada Move On*,” *Redaksi Suara Media Nasional*, Oktober 2019, diakses 25 januari 2025, <https://suaramedianasional.co.id/permudah-wajib-pajak-plt-walikota-blitar-santoso-luncurkan-aplikasi-pada-move-on/>.

BPKAD untuk melakukan transaksi. Canggihnya aplikasi ini yaitu sudah dilengkapi dengan alat perekam secara online yang diawasi serta didampingi oleh KPK. Maka semua transaksi yang dilakukan akan terekam melalui alat tersebut sehingga pengawasan lebih jelas.

Berdasarkan observasi awal penulis pada BPKAD Kota Blitar dalam pembayaran pajak daerah secara online masih menjadi hambatan wajib pajak dalam pembayaran pajak secara mudah. Kurangnya pemahaman Wajib Pajak dalam mengakses aplikasi dan keadaan sistem yang masih mengalami gangguan.<sup>12</sup> Apalagi adanya permasalahan pada proses pembayaran, seperti kode *billing trouble* atau tidak bisa digunakan untuk pembayaran pajak daerah. Masalah ini seringkali terjadi karena terdapat perbaikan sistem juga *error system* pada bank. Selain itu kualitas internet wajib pajak yang tidak stabil membuat wajib pajak sering tidak mau mengurus pembuatan *kode Billing* secara mandiri. Sehingga Kantor pelayanan BPKAD Kota Blitar masih sering menerima permintaan pelayanan pembuatan *kode Billing* oleh Wajib Pajak.

Sejak diluncurkannya aplikasi ‘*Pada Move On*’ pada tahun 2019, pelayanan perpajakan di Kota Blitar mengalami perubahan signifikan. Aplikasi ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran pajak secara mandiri (*self-assessment*) tanpa harus datang ke kantor. Dengan fitur yang sederhana, wajib pajak hanya perlu login, memasukkan data omset, dan melakukan pembayaran melalui virtual account

---

<sup>12</sup> Nikmatul Lailiyah, *Efektivitas E-Billing System dalam Pembayaran Pajak Bagi Wajib Pajak di KPP Pratama Batang*, 2019, 11.

yang terhubung langsung ke sistem. Hal ini turut mendorong peningkatan jumlah partisipasi wajib pajak, terutama pada jenis pajak yang sebelumnya memiliki kendala dalam pelaporan manual. Keberadaan aplikasi ini juga membantu BPKAD dalam melakukan pemantauan dan pengelolaan data secara real-time, yang secara tidak langsung dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi sistem perpajakan daerah.

Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti aspek sistem informasi pajak secara umum, penelitian ini menghadirkan pendekatan baru dengan mengkaji penggunaan aplikasi pelayanan pajak digital dari perspektif efektivitas pelayanan publik guna meningkatkan layanan pembayaran pajak daerah. Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, antara lain yaitu penelitian yang dilakukan oleh Olivia Tyas Ardianti<sup>13</sup> yang hasil dari penelitiannya adalah bahwa inovasi pelayanan pajak daerah ini termasuk berhasil dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan memudahkan wajib pajak untuk membayarkan kewajibannya sebagai seorang wajib pajak. Sehingga pemerintah harus meningkatkan kualitas serta kuantitas SDM untuk dapat mengembangkan inovasi pelayanan pajak agar lebih baik lagi. Penelitian ini apabila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Noorman Fajriyansyah<sup>14</sup> dengan hasil penelitian adalah program aplikasi Pantas

---

<sup>13</sup> Olivia Tyas Ardianti, *Analisis Inovasi Pelayanan Pajak Daerah melalui Aplikasi EPPSON (Elektronik Pembayaran Pajak Daerah Aplikasi Solo Destination) di Kota Surakarta*, Vol. 9 No. 04 (September 2020).

<sup>14</sup> Noorman Fajriyansyah, *Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pantas dalam Membayar Pajak di Kota Sukabumi*, 2021.

telah memudahkan wajib pajak dalam pelaporan pajak daerah di Kota Sukabumi.

Seiring dengan era digitalisasi dan tuntutan transparansi pelayanan publik, penting untuk mengevaluasi adanya sistem seperti ‘Pada Move On’ yang benar-benar efektif dan dapat meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu dilakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi *Pada Move On* dalam Meningkatkan Layanan Pembayaran Pajak Daerah Online (Studi Kasus Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Blitar)”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Setelah menjabarkan latar belakang masalah dalam penelitian, Adapun pertanyaan penelitian yang dapat diuraikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana produktivitas penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar?
2. Bagaimana kualitas penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar?
3. Bagaimana efisiensi penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar?
4. Bagaimana fleksibilitas penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar?
5. Bagaimana kepuasan penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui produktivitas penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui kualitas penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar.
3. Untuk mengetahui efisiensi penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar.
4. Untuk mengetahui fleksibilitas penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar.
5. Untuk mengetahui kepuasan penggunaan aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam layanan pembayaran pajak daerah di BPKAD Kota Blitar.

### **D. Kegunaan Penelitian**

#### **1. Manfaat Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dalam bidang akuntansi sektor publik khususnya mengenai efektivitas pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam meningkatkan layanan pembayaran pajak daerah online.

#### **2. Manfaat Secara Praktis**

##### **a. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi instansi BPKAD

sebagai langkah perbaikan sistem yang lebih baik khususnya efektivitas aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam meningkatkan layanan pembayaran pajak daerah online.

b. Bagi Akademi

Diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai efektivitas aplikasi ‘*Pada Move On*’ dalam meningkatkan layanan pembayaran pajak daerah online.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

## **E. Penegasan Istilah**

### **1. Efektivitas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Efektivitas merupakan akibat keseuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.<sup>15</sup> Efektivitas dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi atau lembaga dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Selain itu efektivitas juga dapat diukur dari ketepatan waktu dalam menjalankannya.

---

<sup>15</sup> tp, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (t.t.), <https://kbbi.web.id/>.

## 2. Layanan

Menurut Moenir<sup>16</sup>, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau individu kepada konsumen yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan dengan tingkat standar tertentu yang dibentuk suatu organisasi dengan tujuan untuk memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Hal inilah yang berusaha diwujudkan oleh organisasi karena akan sangat berpengaruh terhadap bertahannya konsumen lama dan bertambahnya konsumen baru.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat serta memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan.<sup>17</sup> Sebuah pelayanan yang baik akan sangat penting dalam upaya untuk menarik pelanggan untuk menggunakan produk dan layanan jasa yang telah ditawarkan oleh organisasi.

## 3. Aplikasi '*Pada Move On*'

Aplikasi '*Pada Move On*' singkatan dari Pendapatan Daerah Memudahkan Orang Versi Online. Aplikasi ini dirancang oleh Pemerintah Kota Blitar, melalui Badan Pendapatan Keuangan dan Aset

---

<sup>16</sup> DPMPT, *Pelayanan Publik*, Oktober 2019, diakses 25 januari 2025 <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>.

<sup>17</sup> Rizali Lopes, "Efektivitas Pelayanan Publik," 2013, hal. 2, diakses 25 januari 2025, <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/governance/article/download/1503/1199/2791>.

Daerah (BPKAD) untuk mempermudah layanan masyarakat dalam pembayaran pajak daerah secara elektronik atau online.

#### 4. Pajak Daerah

Pajak Daerah yang selanjutnya disebut 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.<sup>18</sup> Pajak daerah yang dipungut dari orang pribadi atau badan kepada daerah yang dikelola oleh pemerintah dan hasilnya dipergunakan untuk pembiayaan dan pembangunan daerah tersebut. Dalam hal ini terlihat bahwa pembiayaan daerah sendiri mendapat kontribusi pendapatan dari pajak.

#### 5. Wajib Pajak

Wajib Pajak sering disingkat dengan sebutan WP. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Wajib Pajak berupa Wajib Pajak orang pribadi atau Wajib Pajak badan.<sup>19</sup> Kewajiban wajib pajak di antaranya harus memiliki NPWP, membayar, memotong, dan melaporkan pajak, kooperatif saat pemeriksaan pajak, dan lain-lain.

---

<sup>18</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (t.t.), hal. 3.

<sup>19</sup> Ibid.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disajikan secara terperinci dalam enam bab dengan masing-masing bab terdapat sub. Berikut penjelasan terperinci dari enam bab dalam sistematika penulisan penelitian ini :

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab pendahuluan mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

### **BAB II : Landasan Teori**

Bab landasan teori mencakup uraian teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini serta kajian penelitian terdahulu. Pada bab ini juga terdapat kerangka konseptual yang diuraikan berdasarkan rumusan masalah, kajian teori serta kajian penelitian terdahulu.

### **BAB III : Metode Penelitian**

Bab metode penelitian terdiri atas; pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pegecekan keabsahan temuan dan tahap-tahap penelitian.

### **BAB IV : Hasil Penelitian**

Bab hasil penelitian mencakup uraian temuan-temuan penelitian yang didapat melalui observasi, wawancara maupun studi dokumentasi.

**BAB V : Pembahasan**

Bab pembahasan berisi tentang analisis temuan-temuan yang telah diperoleh dan dihubungkan dengan teori-teori serta kajian penelitian terdahulu.

**BAB VI : Penutup**

Bab ini berisi uraian tentang kesimpulan yang menjawab atas pokok permasalahan yang penulis teliti dan saran hasil analisi data yang digunakan sebagai pihak-pihak terkait.