

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berbagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dilakukan oleh negara melalui pembangunan nasional. Pembangunan nasional merupakan kegiatan yang terus berlansung dan berkesinambungan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Untuk melaksanakan pembangunan nasional dalam membiayai keperluannya pemerintah membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana pembangunan tersebut salah satunya diperoleh pemerintah dari sektor pajak. Salah satu sumber penerimaan negara yang paling besar yaitu bersumber dari pajak, berdasarkan sumber data dari Badan Pusat Statistik (bps.go.id) berikut penerimaan pajak selama 5 tahun terakhir.

Tabel 1
Realisasi Pendapatan Negara dari Pajak

Sumber Penerimaan - Keuangan	Realisasi Pendapatan Negara (Milyar Rupiah)				
	2018	2019	2020	2021	2022
Penerimaan Perpajakan	1 518 789,80	1 546 141,90	1 285 136,32	1 375 832,70	1 510 001,20
Pajak Dalam Negeri	1 472 908,00	1 505 088,20	1 248 415,11	1 324 660,00	1 468 920,00
Pajak Penghasilan	749 977,00	772 265,70	594 033,33	615 210,00	680 876,95
Pajak Pertambahan Nilai dan dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah	537 267,90	531 577,30	450 328,06	501 780,00	554 383,14
Pajak Bumi dan Bangunan	19 444,90	21 145,90	20 953,61	14 830,00	18 358,48
Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan	0	0	0	0	0
Cukai	159 588,60	172 421,90	176 309,31	182 200,00	203 920,00
Pajak Lainnya	6 629,50	7 677,30	6 790,79	10 640,00	11 381,43
Pajak Perdagangan Internasional	45 881,80	41 053,70	36 721,21	51 172,70	41 081,20
Bea Masuk	39 116,70	37 527,00	32 443,50	33 172,70	35 164,00
Pajak Ekspor	6 765,10	3 526,70	4 277,71	18 000,00	5 917,20

(Sumber: Badan Pusat Statistik)

Dari data diatas terdapat penerimaan negara bersumber dari pajak yang cukup besar dari 5 tahun terakhir, dana tersebut digunakan oleh negara untuk

meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan nasional yang terus berlansung dan berkesinambungan.

Salah satu jenis pajak yang merupakan sumber penerimaan negara adalah pajak pertambahan nilai (PPN), yang menggantikan pajak penjualan sejak 1 April 1985. Yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1983 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No 11 Tahun 1994, Undang-Undang No. 18 Tahun 2000 dan Undang-Undang No. 42 Tahun 2009 tentang PPN dan PPnBM dan terakhir kali diubah dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. Dasar pengenaan pajak ini pada dasarnya adalah untuk mengenakan pajak pada tingkat kemampuan masyarakat untuk berkonsumsi yang pengenaanya dilakukan secara tidak langsung kepada konsumen.

Undang-undang pajak yang telah ditetapkan tersebut juga tidak boleh melepaskan kedua fungsi pajak, yakni fungsi anggaran (*budgeter*) dan fungsi mengatur (*regulerend*). Fungsi *Budgeter* adalah fungsi yang terletak di sektor publik yaitu fungsi untuk mengumpulkan uang pajak sebanyak-banyaknya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, yang pada waktunya akan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Fungsi *Regulerend* adalah fungsi pajak-pajak dipergunakan sebagai suatu alat untuk tujuan-tujuan tertentu yang letaknya di luar bidang keuangan. Undang-undang perpajakan di Indonesia menganut sistem *self assessment* yaitu sistem perpajakan yang memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada wajib pajak untuk menghitung sendiri jumlah pajak yang terutang.

Undang-Undang Pajak Pertambahan Nilai Nomor 42 tahun 2009 mengemukakan bahwa Pajak pertambahan nilai (PPN) adalah pajak yang dikenakan atas:

- a. Penyerahan barang kena pajak di Dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh perusahaan
- b. Impor barang kena pajak
- c. Penyerahan jasa kena pajak di dalam Daerah Pabean yang dilakukan oleh pengusaha
- d. Pemanfaatan barang kena pajak tidak berwujud dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean
- e. Pemanfaatan jasa kena pajak dari luar Daerah Pabean di dalam Daerah Pabean
- f. Ekspor barang kena pajak oleh pengusaha kena pajak.

Setiap pengusaha kena pajak (PKP) dalam bertransaksi pembelian atau penjualan barang yang ada hubungannya secara langsung dengan barang yang akan dihasilkan/dijual, maka atas pajak yang dikenakan terhadap barang tersebut akan dikenakan tarif pajak PPN 10% aturan lama dan tarif 11% dimulai pertanggal 1 april 2022 sesuai aturan baru yaitu Pasal 7 ayat (1) UU No. 7 Tahun 2021.

Yang berkewajiban memungut, menyetor dan melaporkan PPN adalah para pedagang/penjual. Namun, pihak yang berkewajiban membayar PPN adalah konsumen akhir. PPN atau Pajak Pertambahan Nilai dikenakan dan

disetorkan oleh pengusaha atau perusahaan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP). Sesuai dengan ketentuan PMK No.197/PMK.03/2013, suatu perusahaan atau seorang pengusaha ditetapkan sebagai PKP bila transaksi penjualannya melampaui jumlah Rp 4,8 miliar dalam setahun. Dengan menjadi PKP, pengusaha wajib memungut, menyetor dan melaporkan PPN yang terutang. Dalam perhitungan PPN yang wajib disetor oleh PKP, ada yang disebut dengan pajak keluaran dan pajak masukan. Pajak keluaran ialah PPN yang dipungut ketika PKP menjual produknya. Sedangkan, pajak masukan ialah PPN yang dibayar ketika PKP membeli, memperoleh maupun membuat produknya. Pengkreditan pajak masukan merupakan suatu upaya dari Pengusaha Kena Pajak untuk memasukkan Kembali PPN yang telah dibayar melalui pajak keluaran yang telah dipungut.

Faktur pajak yang di laporkan harus sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, jika tidak sesuai dengan peraturan faktur pajak tersebut maka disebut dengan faktur pajak cacat. Definisi Faktur Pajak Cacat menurut Pasal 30, 31, 32 dan 33 PER DJP No. 03/PJ/2022 adalah:

1. Faktur Pajak yang diisi secara tidak lengkap (Tidak memenuhi syarat Formal dan Material)
2. Faktur Pajak yang terlambat dibuat (tanggal yang tercantum dalam Faktur Pajak melewati saat Faktur Pajak seharusnya dibuat)
3. Faktur Pajak dianggap tidak dibuat (melewati jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak saat Faktur Pajak seharusnya dibuat)

Faktur Pajak cacat mempunyai pengertian Faktur Pajak standar yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Pengusaha kena pajak yang dianggap tidak dapat di kreditkan oleh lawan transaksi karena tidak sesuai dengan kriteria sesuai dengan UU PPN. Faktur Pajak masukan dikatakan cacat apabila tidak sesuai dengan kriteria yang dimaksud Pasal 13 ayat (5) Undang-Undang tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Barang Mewah.

Dalam pengisian Faktur Pajak yang tidak lengkap Pengusaha Kena Pajak dapat dikenai sanksi administrasi dan Pengusaha Kena Pajak pembeli Barang Kena Pajak atau penerima Jasa Kena Pajak tidak dapat mengkreditkan Pajak Pertambahan Nilainya yang tercantum dalam Faktur Pajak. Selain itu akan mengakibatkan perusahaan menanggung kerugian akibat tanggung jawab renteng. Dimana perusahaan harus menanggung akibat adanya kesalahan faktur pajak cacat yang diterbitkan oleh lawan transaksinya.

Ketentuan Perpajakan berkaitan dengan Tanggung Jawab renteng secara perpajakan diatur di dalam peraturan pajak pada Pasal 4 PP 1/2012 Jo. PP No. 9 Tahun 2021, yaitu sbb:

1. Pembeli BKP atau penerima JKP bertanggung jawab secara renteng atas pembayaran PPN/PPnBM.
2. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak diberlakukan dalam hal:

- a. pajak yang terutang tersebut dapat ditagih kepada penjual barang atau pemberi jasa; atau
 - a) pembeli BKP atau penerima JKP dapat menunjukkan bukti telah melakukan pembayaran pajak kepada penjual BKP atau pemberi JKP
3. Tanggung jawab renteng sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditagih melalui penerbitan SKPKB sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.
4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme pelaksanaan tanggung jawab secara renteng atas pembayaran PPN/PPnBM diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan.

Oleh karena itu sebagian besar temuan pemeriksaan PPN yang biasa menyebabkan sengketa yaitu dikarenakan faktor pajak masukan yang diterbitkan oleh lawan transaksi dianggap cacat oleh pemeriksa Pajak. Dalam jurnal penelitian terdahulu Chyntia Angeline dan R. Arja Sadjiarto (2014)” hasil analisis yang dilakukan penulis atas 45 putusan tersebut terdapat 5 klasifikasi yaitu terdapat 28 sengketa mengenai konfirmasi, 10 sengketa mengenai Faktur Pajak Cacat, 8 sengketa mengenai barang strategis, 4 sengketa mengenai royalti, serta terdapat pokok sengketa lain-lain sejumlah 9 sengketa”.

Berbagai banyak kasus yang terjadi di karenakan temuan faktur pajak cacat yang tidak dapat diselesaikan di dalam pemeriksaan pajak maka di selesaikan di pengadilan pajak yang berujung sengketa berikut contoh

putusan pengadilan PUT-101321.16/2013/PP/M.XVA Tahun 2018 dengan pokok perkara bahwa yang menjadi nilai sengketa dalam sengketa banding ini adalah Koreksi Pajak Masukan yang dapat diperhitungkan PPN Barang dan Jasa Masa Pajak Juni 2013 sebesar Rp828.927.847,00, yang tidak disetujui oleh Pemohon Banding. Dengan hasil atas transaksi sebesar Rp60.779.550,00 Pemohon Banding tidak dapat menyampaikan bukti yang lengkap terkait dengan arus barang dan arus uang. bahwa dengan demikian, Majelis berpendapat dapat meyakini bukti pendukung yang disampaikan oleh Pemohon Banding atas Faktur Pajak sebesar Rp768.148.297,00, sehingga atas Faktur Pajak Masukan sebesar Rp768.148.297,00 dapat dikreditkan, sedangkan atas Faktur Pajak Masukan sebesar Rp60.779.550,00 tidak didukung bukti yang valid dan relevan sehingga tidak dapat dikreditkan” dengan berbagai kasus ini wajib pajak perlu menyanggahnya.

Upaya yang dilakukan Wajib pajak dalam membuktikan agar Faktur Pajak Cacat hasil temuan Pemeriksa Pajak dapat diakui sebagai Kredit Pajak, yaitu salah satunya dengan cara pembuktian arus uang arus barang dan didukung dengan *supporting* dokumen yang memadai. Oleh karena itu setiap transaksi yang dilakukan oleh perusahaan perlu adanya arus uang yang telah dibayarkan/diterima maupun arus barang yang diterima/dikeluarkan barang dari gudang serta disertai dengan dokumen yang lengkap. Arus uang merupakan perputaran (peredaran) uang yang digunakan untuk melakukan transaksi. Aliran uang dapat dilengkapi dengan dokumen pendukung seperti invoice, perjanjian pembayaran, cek, bukti bayar (*Transfer in bank*) dan

lainnya. Arus Barang merupakan peredaran barang baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, dan dapat diperdagangkan, dipakai, digunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen atau Pelaku Usaha. Dokumen pendukung yang biasanya ada seperti *Purchase order*, *Invoice*, bukti serah terima barang dan lainnya. Salah satu contoh bentuk aliran barang adalah aliran bahan baku yang dikirim dari Supplier kepada pabrik pengolahan. Selanjutnya, setelah melalui proses produksi, barang akan dikirim kepada para distributor yang diteruskan dengan pengiriman barang kepada para pengecer dan terakhir barang akan bergerak dari tangan pengecer kepada konsumen akhir. Dan juga terdapat proses penyerahan/penerimaan barang dan/atau jasa dan disertai dengan dokumen yang lengkap seperti *Purchase order*, *Invoice*, bukti serah terima barang ke Gudang disebut dengan arus barang.

Proses arus uang arus barang menjadi suatu pembuktian dalam hal faktur pajak yang dianggap cacat oleh pemeriksaan dan menjadi bukti yang dapat diandalkan sesuai dengan uraian sengketa faktur pajak cacat. Dalam melakukan pemeriksaan fiskus meminjam data wajib pajak seperti rekening koran digunakan sebagai bukti pemeriksaan yang dapat diandalkan yang diperoleh dari pihak yang independent dan lebih objektif (Arens, dkk,2012:197). Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lusi Suprajadi,2012) yang menyimpulkan bahwa metode arus digunakan dalam pemeriksaan pajak untuk melihat kesesuaian antar data yang dilaporkan

dalam buku harian penjualan, pembelian, kas dan bank. Data yang tercatat dalam masing-masing buku harian pencatatan dapat diuji keakuratannya dengan menggunakan metode arus. Apabila ketidaksesuaian antar data dalam masing-masing arus yang tidak dapat dijelaskan akan dapat menimbulkan risiko pengenaan sanksi administratif pajak.

Salah satu bentuk pengawasan dalam *self assessment system* adalah pemeriksaan. Pemeriksaan perlu dilakukan untuk menguji kepatuhan serta mendeteksi adanya kecurangan yang dilakukan oleh wajib pajak dan juga mendorong wajib pajak untuk membayar pajak dengan jujur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Menurut UU Perpajakan yang berlaku No. 16 Tahun 2009 pasal 1 ayat 25, pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan/atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan/atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Selanjutnya, Pasal 29 ayat (3) Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 menyebutkan: “Wajib Pajak yang diperiksa wajib:

- a. memperlihatkan dan/atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas Wajib Pajak, atau objek yang terutang pajak.

- b. memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruang yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan; dan/atau
- c. memberikan keterangan lain yang diperlukan.”

Berdasarkan kewajiban yang melekat pada wajib pajak dalam hal terjadi pemeriksaan pajak sebagaimana diatur dan ditentukan dalam Pasal 29 ayat (3) di atas tercermin akan hasil kebenaran materiil yang diharapkan dari hasil pemeriksaan pajak. Oleh karena itu, pemeriksaan pajak oleh fiskus atau Direktorat Jenderal Pajak haruslah selalu terukur dan dapat diukur agar tidak merugikan Wajib Pajak. Oleh karenanya tidak jarang kesalahan dalam administrasi terjadi dalam dunia usaha. Misalnya, faktur pajak yang belum dilaporkan oleh pihak pedagang/penjual. Kondisi ini membuat lawan transaksi yang menerima BKP atau JKP tidak dapat membuat faktur pajak masukan untuk dilaporkan dan faktur pajak cacat seperti yang telah diuraikan oleh penulis diatas.

Menurut pasal 16 F UU PPN, “pembeli barang kena pajak atau penerima jasa kena pajak bertanggung jawab secara renteng atas pembayaran pajak, sepanjang tidak dapat menunjukkan bukti bahwa pajak telah dibayar.” Sepanjang wajib pajak dapat menunjukkan bukti-bukti pembayaran PPN yang dibayarkan kepada penjual atau pemberi jasa, bahkan dapat menunjukan pula terkait dengan dokumen uji arus barang-arus uang seperti invoice, faktur pajak, *delivery order (DO)* sebagai bukti dasar dilakukannya pembayaran maka wajib pajak tidak bertanggung jawab secara renteng atas pembayaran

PPN sehingga pajak masukannya dapat dikreditkan. Dengan demikian, dalam penggunaan kewenangan memeriksa pajak berdasarkan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007, Dirjend Pajak selain harus memerhatikan syarat-syarat dan tata cara pemeriksaan harus pula berpedoman pada asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB) dalam pelaksanaan pengujian kepatuhan wajib pajak.

PT. Pionirbeton Industri (PBI) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang beton siap pakai (*ready mix*) yang juga sudah dikukuhkan sebagai PKP (Pengusaha Kena Pajak) mempunyai kewajiban untuk melaksanakan perhitungan, penyetoran, dan pelaporan SPT Masa PPN setiap bulannya. Dalam hal melakukan kegiatan operasionalnya PT. Pionirbeton tidak lepas dari pemeriksaan pajak dan hampir setiap tahun di periksa dalam berbagai temuan atau meminta klarifikasi masalah temuan di bidang perpajakan yaitu PPN yang lebih khusus nya dalam faktur pajak yang dianggap cacat oleh fiskus. Pada tahun 2021 Pionirbeton Industri mendapatkan surat pemberitahuan hasil pemeriksaan pajak untuk tahun 2019 dimana terdapat temuan sebanyak 200 faktur pajak yang dianggap cacat oleh pemeriksa pajak. dengan total transaksi PPN sebesar Rp. 813.169.623 yang di anggap cacat sehingga tidak bisa dikreditkan oleh pihak Pionirbeton Industri, Sesuai ketentuan perpajakan atas faktur pajak yang tidak dapat dikreditkan tersebut maka Pionirbeton Industri akan dikenakan tambahan denda sebesar 100% sehingga total kerugian pionirbeton industri adalah sebesar Rp. 1.626.339.246 apabila tidak ada sanggahan yang dapat dibuktikan kebenarannya oleh Wajib

Pajak pionirbeton, maka atas penemuan pemeriksaan tersebut, maka pihak pionirbeton industri memberikan surat sanggahan kepada kantor pajak yang berkaitan tentang temuan pemeriksa pajak tersebut, Pionirbeton industri perlu melakukan pembuktian kepatuhan transaksi sesuai ketentuan perpajakan terkait PPN masukan melalui mekanisme pembuktian arus uang arus barang agar terhindar dari sanksi pajak. Pengungkapan fakta tertulis dalam Surat Sanggahan oleh wajib pajak diatas kemudian harus ditelaah lebih lanjut oleh Dirjen Pajak, maka hal ini jelas menjadi sumber meringankan sengketa karena wajib pajak merasa diperlakukan adil atas faktur pajak masukan yang dianggap oleh pemeriksa cacat.

Sehubungan dengan hal-hal yang telah dikemukakan dalam uraian diatas, mengenai kondisi perpajakan di PT. Pionirbeton Industri yang hampir setiap tahun menerima surat pemeriksaan pajak salah satu yang menjadi temuan pemeriksa yaitu terdapat faktur pajak yang dianggap cacat oleh fiskus yang harus dibuktikan oleh wajib pajak secara detail dengan pengujian arus uang arus barang. Penulis begitu tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai dampak pengujian arus uang arus barang untuk membuktikan fatur pajak cacat dalam hasil temuan pemeriksa pajak dengan mengadakan penelitian mengenai hal tersebut dengan judul **“ANALISIS ARUS UANG ARUS BARANG DALAM RANGKA PEMBUKTIAN FAKTUR PAJAK CACAT TERHADAP TEMUAN PEMERIKSA PAJAK TAHUN 2019”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan uraian diatas maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Hampir setiap tahun Wajib Pajak mengalami pemeriksaan pajak
2. Mendapatkan temuan faktur pajak cacat yang dianggap tidak bisa perusahaan kreditkan
3. Mengakibatkan potensi bayar pokok dan denda administrasi sesuai dengan temuan tersebut

C. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini hanya dilakukan di PT. Pionirbeton Industri terhadap arus uang keluar arus barang masuk, 200 faktur pajak masukan yang di anggap cacat dan pemeriksaan pajak tahun 2019 yang menjadi objek yang diteliti. Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana analisa pengaruh arus uang arus barang untuk membuktikan faktur pajak cacat terhadap temuan pemeriksaan pajak tahun 2019

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka diajukan pembahasan masalah sebagai berikut:

1. Apakah arus uang arus barang dapat membuktikan temuan pemeriksa pajak di PT. Pionirbeton Industri?
2. Apakah faktor penyebab faktor pajak cacat yang menjadi temuan pemeriksa pajak di PT. Pionirbeton Industri?
3. Bagaimana analisis arus uang arus barang dalam rangka pembuktian faktur pajak cacat dalam menyanggah temuan pemeriksa di PT. Pionirbeton Industri?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah arus uang arus barang dapat membuktikan temuan pemeriksa pajak atas faktur pajak cacat di PT. Pionirbeton Industri.
2. Untuk mengetahui faktor pajak yang dianggap cacat oleh fiskus di PT. Pionirbeton Industri.
3. Untuk mengetahui analisis arus uang arus barang dalam rangka pembuktian faktur pajak cacat dalam menyanggah temuan pemeriksa di PT. Pionirbeton Industri.

F. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan dapat melatih penulis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dan melakukan studi perbandingan antara mata kuliah dengan mengaplikasikannya pada persoalan yang nyata dalam dunia usaha.
2. Bagi Universitas Binaniaga Indonesia, sebagai tambahan pembendaharaan perpustakaan dan referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun skripsi.
3. Bagi Perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran guna meminimalisir potensi bayar pajak serta untuk memberikan suatu cara untuk menyanggah temuan pemeriksa dengan sanggahan yang tepat.

G. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian pada skripsi ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengemukakan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang uraian mengenai berbagai teori-teori dasar yang relevan dengan kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang objek penelitian yang mencakup Metode Penelitian, variable pengukuran, populasi, sample dan metode pengumpulan data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari sejarah singkat perusahaan serta tugas masing-masing bagian di perusahaan dan dua sub-bab yaitu sub-bab hasil yang berisi mengenai data hasil penelitian dengan menggunakan metode dan alat analisis tertentu sehingga memunculkan hasil data, serta sub-bab pembahasan yang berisi mengenai penjelasan dan hasil penelitiannya dengan menggunakan bahasa penulis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan terhadap hasil analisis yang telah dilakukan tanpa perlu memasukkan kembali angka-angka statistik yang telah dibahas pada Bab IV. Serta berisi saran yang ditujukan untuk para pembuat kebijakan, pengguna hasil penelitian dan bagi peneliti berikutnya.