

PENGARUH INTRUKSI BERSAMA (INBER) TERHADAP KINERJA PEGAWAI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN SUMBAWA

Putri Karmita¹, Maya Insani², Wahyu Haryadi^{3*}
¹²³Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: wahyu.haryadi82@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 06 Agustus 2022 Revised: 18 Agustus 2022 Published: 31 Agustus 2022	<i>The SAMSAT office as a public organization is required to improve its performance well in order to serve the community as taxpayers as best as possible and to satisfy taxpayers, but in reality the performance of SAMSAT employees is not optimal so that SAMSAT services have not been able to satisfy taxpayers, starting from the existence of levies that are not Officially, the length of service time to the lack of service support facilities, especially the number of vehicles in Sumbawa Regency is very large and the increase in the number of vehicles from year to year is quite rapid. The purpose of this study was to determine the effect of Joint Instruction (INBER) on improving the performance of SAMSAT employees in Sumbawa Regency. The type of research that will be conducted is associative research. The variables in this study are the INBER variable and the performance variable which is measured using a Likert scale. The research population in this study were 33 SAMSAT employees. The analytical tools used are simple linear regression. Based on the data analysis that has been carried out, the results show that the application of joint intrusion (INBER) has a positive and significant effect on the performance of SAMSAT employees in Sumbawa Regency. The effect of implementing Joint Intrusion (INBER) on the performance of SAMSAT employees in Sumbawa Regency is 61.1%, while the remaining 38.9% is influenced by other variables not examined.</i>
Keywords Joint Instruction; Employee Performance.	

PENDAHULUAN

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan kepada masyarakat telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu: (a) Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum, (b) Upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, (c) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran serta masyarakat, (d) Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan, dan (e) Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani.

Namun dalam kenyataannya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Masyarakat akan merasa puas jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Oleh karena sistem akuntabilitas kinerja harus dapat dibangun dan kembangkan dalam rangka perwujudan pertanggung jawaban tugas dan fungsi dalam memberikan kepuasan pelayanan.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk di dalamnya sektor Pajak PKB dan BBNKB.

Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Adapun dasar pelaksanaannya, yaitu berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, 29, 6/IMK.014 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dan pemungutan pajak kendaraan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Performance atau kinerja adalah adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Disamping itu, kinerja diartikan sebagai hasil kerja seseorang pegawai, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Mangkunegara (2001) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penentuan tujuan setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberikan arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi dari setiap personel. Diperlukan ukuran apakah seseorang personel telah mencapai kinerja yang diharapkan, untuk itu penilaian kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan personel memegang peranan yang penting. Akhir dari proses kinerja adalah penilaian kinerja itu sendiri yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan.

Nawawi (2000) menyatakan bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, diantaranya adalah:

1. Faktor ketrampilan, pengetahuan dan keahlian pegawai, bila penyebab terganggunya kinerja pegawai karena kurangnya ketrampilan, pengetahuan dan keahlian yang dimiliki pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, maka diperlukan pelatihan dan pengembangan dengan cara meningkatkan kualitas pelatihan.
2. Faktor sumber daya yang tersedia, yaitu faktor yang apabila sumber daya yang tersedia terbatas bagi pegawai, maka dapat mempengaruhi kinerja pegawai. Sumber daya tersebut dapat dalam bentuk perlengkapan kantor, ruang kantor, staf pendukung, dan lain-lain.

3. Faktor pengalaman kerja dalam hal kerjasama dan penerimaan delegasi tugas yang diberikan.
4. Faktor motivasi pegawai, yaitu merupakan faktor motivasi kerja, minat disiplin dan kemampuan dari pegawai.

SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk meningkatkan kinerja dengan baik agar dapat melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya kinerja para pegawai SAMSAT belum optimal sehingga pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan wajib pajak, mulai dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan apalagi jumlah kendaraan yang ada di Kabupaten Sumbawa sangat banyak dan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat.

Seiring dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya, maka SAMSAT Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan perpajakan kendaraan bermotor. Dengan adanya Dasar pelaksanaan Kantor Bersama SAMSAT dalam : Instruksi Bersama: Menteri Pertahanan dan Keamanan: Nomor : Ins/03/M/X/1999, Menteri Dalam Negeri: Nomor: 29 tahun 1999, Menteri Keuangan Nomor: 6/IMK/.014/1999. Kemudian ditindaklanjuti dengan SK Bersama : Kapolri : Nomor : SKEP/06/X/1999 dan Dirjen PUOD : Nomor : 973-1226 Thn 1999 serta Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) : Nomor : SKEP/02/X/1999.

Dalam Penerbitan: STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB, BBNKB serta SWDKLLJ. Pada sendi-sendi kualitas pelayanan Kep. Men Pan No. 81/1993, hakikat pelayanan publik yang prima adalah meliputi titik strategis interaksi antara pemberi layanan dan penerima oleh karena itu harus mengandung sendi-sendi kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) Kesederhanaan, dimaksudkan adalah indikator kinerja prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, lancar dan mudah dilakukan, (2) Kejelasan dan kepastian, dimaksudkan adalah hak dan kewajiban bagi yang melayani dan yang diatur jelas dan dilaksanakan dengan konsisten, (3) Keamanan, dimaksudkan adalah indikator hasil pelayanan harus aman dan memberikan kenyamanan serta kepastian hukum, (4) Ketertiban, dimaksudkan adalah indikator kinerja informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat, (5) Efisiensi, dimaksudkan adalah indikator kinerja persyaratan pelayanan hanya berkaitan langsung dengan pelayanan dan tidak diulang-ulang, (6) Ekonomis, dimaksudkan adalah indikator kinerja biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kondisi kemampuan masyarakat, (7) Keadilan yang merata, dimaksudkan adalah indikator kinerja perlakuan adil terhadap peminta layanan. Ketepatan waktu, dimaksudkan adalah indikator kinerja waktu yang dijanjikan untuk semua layanan harus dipenuhi.

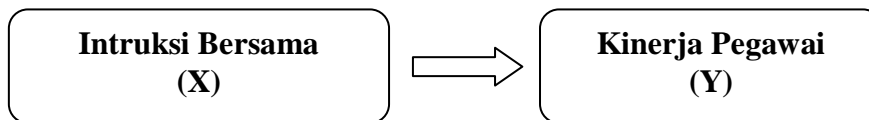
Dengan adanya Intruksi Bersama (INBER) apa yang menjadi fungsi SAMSAT sebagai organisasi publik yang dituntut untuk meningkatkan kinerja dengan baik dapat terwujud. Berangkat dari permasalahan ini lah penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh Intruksi Bersama (INBER) terhadap kinerja pegawai SAMSAT khususnya SAMSAT di Kabupaten Sumbawa.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh penerapan Intruksi Bersama (INBER) terhadap kinerja pegawai kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan tujuan penelitian, maka jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian akan dikaji pengaruh Intruksi Bersama (INBER) sebagai variabel independen (X) terhadap kinerja pegawai kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai variabel dependen (Y). Adapun desain penelitian ini dapat digambar sebagai berikut.

Gambar 1. Desain Penelitian



Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini ada dua jenis yaitu data kuantitatif dan data kualitatif.

1. Data Kuantitatif, adalah data dalam bentuk angka-angka meliputi tingkat absensi Pegawai SAMSAT di Kabupaten Sumbawa.
2. Data Kualitatif, adalah data berupa keterangan yang berhubungan dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini berupa profil SAMSAT Kabupaten Sumbawa.

Data dalam hubungan dengan kegiatan penelitian ini dapat dikumpulkan melalui dua sumber, yaitu :

1. Data primer ini khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini adalah data pegawai dari masing-masing Biro yang berjumlah 33 orang yang berasal dari penyebaran kuesioner tentang responden (sesuai dengan tehnik pengambilan sampel).
2. Data Skunder adalah data dari dokumen-dokumen atau laporan-laporan yang tersebar di berbagai instansi pemerintah Kabupaten Sumbawa, khususnya pegawai Pelaksana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) seperti data nama pekerja dan jumlah pekerja yang mendapat penerapan Intruksi Bersama (INBER).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data lain. Pelaksanaan dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Metode wawancara/interview ini ditujukan kepada para pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan mempelajari atau menggunakan catatan-catatan yang ada pada perusahaan yang bersangkutan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti untuk data sekunder dapat dilakukan dengan studi literatur, yaitu mencari data melalui buku-buku yang relevan dengan obyek penelitian untuk mendukung data-data yang sudah ada, serta mencari informasi melalui internet (artikel dan jurnal), informasi melalui media yang berhubungan dengan penelitian ini, dan lain-lain.

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian atau yang diteliti. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2013). Berdasarkan pendapat tersebut, maka yang menjadi populasi penelitian dalam penelitian ini adalah para pegawai SAMSAT yang berjumlah 33 orang.

Sampel adalah bagian dari populasi (Soeratno, 2007). Sampel ini dipilih dari populasi untuk mewakili populasi tersebut. Perlu dilakukan penarikan sampel karena peneliti tidak mungkin meneliti seluruh populasi yang jumlahnya besar. Selain waktu yang terbatas, kemampuan finansial juga terbatas. Sampel dalam penelitian ini menggunakan Sampling Jenuh. Artinya pemilihan anggota sampel berdasarkan tujuan penelitian, yaitu ingin mengetahui pengaruh Intrusi Bersama (INBER) terhadap kinerja para pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa yang jumlah sampel 33 orang responden.

Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah Intrusi Bersama (INBER) (X), sedangkan variabel dependennya adalah kinerja pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa (Y). Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS (Ghozali, 2013). Output SPSS berupa hasil akan dianalisis dan diinterpretasikan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis parameter individual (uji t), dan uji koefisien determinan (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Pengujian regresi linear sederhana dilakukan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Intrusi Bersama (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan tehnik analisis regresi linier sederhana dengan bantuan perangkat lunak komputer untuk pengolahan data program SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 17.00. Hasil pengujian regresi linier sederhana disajikan pada tabel berikut.

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
 Coefficients^a**

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constanta)	48.208	6.618		7.285	.000
	Intrusi Bersama	.438	.127	.406	3.452	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Output Hasil Olah Data SPSS, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 48.208 + 0.438X + e$$

Persamaan regresi tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 48,208, menunjukkan bahwa apabila penerapan Intrusi Bersama (INBER) tidak mengalami perubahan nilai atau bernilai konstan 0 (nol), maka Kinerja Pegawai (Y) di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa adalah sebesar 48,208.
2. Koefisien regresi variabel Intrusi Bersama (X) adalah sebesar 0,438. Arah koefisien penerapan Intrusi Bersama (INBER) bernilai positif yang menunjukkan hubungan searah antara penerapan Intrusi Bersama (INBER) dengan Kinerja Pegawai (Y) di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa. Artinya, jika terjadi peningkatan penerapan Intrusi Bersama (INBER) sebesar satu satuan, maka Kinerja Pegawai (Y) di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa adalah sebesar 0,438. Semakin tinggi penerapan Intrusi Bersama (INBER) yang dilakukan, maka Kinerja Pegawai (Y) di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa juga akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya.

Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji-t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (X) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Y). Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing thitung. Untuk lebih jelasnya, berikut akan diuraikan hasil analisis pengaruh variabel Intrusi Bersama (X) terhadap Kinerja Pegawai (Y) di kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa.

Adapun kriteria pengujian untuk menentukan pengaruh antar kedua variabel adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak terdapat hubungan antar variabel yang diteliti.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka terdapat hubungan antar variabel yang diteliti.

Pengambilan keputusan juga dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas dengan taraf nyatanya. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas $< 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai nilai probabilitas $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a diterima dan H_a ditolak. Artinya, tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis parsial (uji t) dengan bantuan aplikasi SPSS yang ditunjukkan pada tabel 1, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,452, sedangkan nilai t_{tabel} pada tingkat derajat kebebasan $df = 5 - 2 = 3$ pada $\alpha = 5\%$ (0,05) adalah 3,182 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($3,452 > 3,182$) dan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian, maka dapat dinyatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini mengandung arti bahwa penerapan Intrusi Bersama (INBER) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah koefisien yang menunjukkan persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Persentase tersebut digunakan untuk mengukur seberapa besarnya variabel independen dapat menjelaskan variabel dependennya. Semakin nilai R^2 mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen, demikian pula sebaliknya.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan aplikasi SPSS, diperoleh hasil yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.611	.601	.93158
a. Predictors: (Constant), Intrusi Bersama				
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai				

Sumber: Output Hasil Olah Data SPSS, 2021.

Berdasarkan hasil perhitungan yang ditunjukkan tabel di atas, diperoleh nilai Nilai R (korelasi) sebesar 0,782 menunjukkan bahwa korelasi kuat karena mendekati angka 1. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan oleh nilai *R Square*, yaitu sebesar 0,611. Hal ini mengandung arti bahwa derajat pengaruh penerapan Intrusi Bersama (INBER) terhadap kinerja pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa 61,1%, sedangkan sisanya sebesar 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebagaimana telah diuraikan terdahulu, maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Intrusi Bersama (INBER) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa.

2. Derajat pengaruh penerapan Intrusi Bersama (INBER) terhadap kinerja pegawai SAMSAT Kabupaten Sumbawa 61,1%, sedangkan sisanya sebesar 38,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran, yaitu INBER adalah suatu Instruksi Bersama yang dibuat secara bersama oleh Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999,29,6/IMK.014 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dan pemungutan pajak kendaraan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Yang harus dapat di pertegas dan ditaati oleh para pegawai SAMSAT untuk membantu SAMSAT dalam meningkatkan kinerja pegawai dan pelayanan yang diberikan, dan memberi sanksi yang tegas terhadap pegawai yang melanggar apa yang telah ditetapkan dalam INBER sehingga mampu mengatasi pungutan liar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Alma, B. (2011). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Adi, R. (2005). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Granit.
- Effendy. O.U. (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- _____ (2007). *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Eldon S.H. & Michael F.V.B. (2000). *Teori Akunting (terjemahan) Buku I, Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Interaksara.
- Ghozali, I. (2013). *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gorda, N. (2000). *Metodologi Penelitian Ilmu Sosial Ekonomi*. Denpasar: Widya Kriya Gematama.
- Harahap, S.S. (2001). *Teori Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Hurriyati, R. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Irawan, H. (2002). *10 prinsip kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Intruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan. Tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap. Depdagri, Kepolisian RI, Dep. Keu. dan PT. Jasa Marga. 1999.



Informasi Ringkas Pungutan PKB dan BBNKB. Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Dati I Jawa Tengah. 1999.

Judisseno, Rimsky. (2005). *Pajak dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Ilmu.

Kotler, P. & Lane, K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.

Lovelock, H. & Lauren K.W. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Indeks.

Moenir, A. S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.

Muhammad, A. (2009). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Rakhmat, J. (2007). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Rosmawaty. (2010). *Mengenal Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Widya Padjadjaran.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sumbawati, N.K. & Al-Ma'arif, W. (2022). Analisis Determinan Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa). *Samalewa: Jurnal Riset dan Kajian Manajemen*. Vol. 2(1): 108-117.