

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SAMSAT  
KELILING YANG BERADA DI KECAMATAN ILIR  
TIMUR I**

**DRAFT SKRIPSI**

**OLEH**

**Ajie Rifki Darmawan**

**NIM: 06051381621038**

**Program Studi Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2022**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA SAMSAT  
KELILING YANG BERADA DI KECAMATAN ILIR  
TIMUR I**

**SKRIPSI**

Oleh

**Ajie Rifki Darmawan**

**NIM: 06051381621038**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Mengesahkan:**

**Pembimbing I,**

**Drs. Alfiandra, M.Si**

**NIP. 196702051992031004**

**Pembimbing II,**

**Drs. Emil El Faisal, M.Si**

**NIP. 196812211994121001**

**Mengetahui,**

**Koordinator Program Studi**



**Sulkipani, S.Pd., M.Pd.**

**NIP. 198707042015041002**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ajie Rifki Darmawan  
NIM : 06051381621038  
Jurusan : Ilmu Pengetahuan Sosial  
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Samsat Keliling Yang Berada Di Kecamatan Ilir Timur I” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya seni saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Palembang, April 2022

Yang Membuat Pernyataan

A 1000 Rupiah Indonesian banknote is shown with a black ink signature written over it. The signature is stylized and appears to be 'Ajie Rifki Darmawan'. The banknote features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METAL TEMBAGA'.

Ajie Rifki Darmawan

NIM. 06051381621038

## PRAKATA

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Sriwijaya. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Drs. Alfiandra, M.Si dan Bapak Drs. Emil El Faisal, M.Si atas segala bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Hartono, M.A., selaku Dekan FKIP Universitas Sriwijaya, Ibu Dr. Farida., M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan IPS FKIP Universitas Sriwijaya, dan Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh dosen Prodi PPKn yaitu Ibu Hj. Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D, Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H, Ibu Dra. Sri Artati Waluyati, M.Si, Bapak Sulkipani, S.Pd., M.Pd, Ibu Husnul Fatimah, S.Pd., M.Pd, Bapak Edwin Nurdiansyah, S.Pd., M.Pd, Ibu Puspa Dianti, S.Pd., M.Pd, Ibu Camelia, S.Pd., M.Pd, Ibu Rini Setiyowati, S.Pd., M.Pd dan Ibu Mariyani, S.Pd., M.Pd atas segala ilmu, pengetahuan dan nasehat yang telah diberikan semoga bermanfaat bagi penulis serta admin di prodi PPKn atas bantuannya hingga penyelesaian administrasi skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dinas Pendidikan Kota Palembang, Dinas Kesbangpol, Kecamatan Ilir Timur I, Kelurahan 20 Ilir D.IV dan masyarakat yang membayar pajak di mobil samsat keliling di kecamatan Ilir Timur I, kota Palembang yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi PPKn serta pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

Palembang, April 2022

Penulis,



Ajie Rifki Darmawan

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebagai rasa syukur pada-Mu Ya Allah , penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku yang tercinta, Mama Mardiana dan Papa M. Isa. Terima kasih banyak atas doa, kasih sayang, kesabaran, bimbingan, dukungan moril dan materilnya kepada saya dalam melakukan penelitian ini.
2. Kepada kakak Dicky Darmansyah, S.Kep.,Ns dan adikku Rama Afria Darmawan. Terimakasih karena selalu memberikan semangat dan doa kepada saya.
3. Kepada dosen pembimbingku Bapak Drs. Alfiandra,M.Si dan Bapak Drs. Emil El Faisal, M.Si. Terimakasih atas segala bimbingan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Aprilia Sari Rahayu, S.Pd., M.Pd. Terimakasih telah memberikan waktu terbaiknya untuk mendukung saya sebelum dan sesudah menyelesaikan skripsi ini, dan juga terimakasih atas waktunya yang selalu setiap saat menemani hingga sampai saat ini.
5. Kepada teman-teman seperjuangan FKIP PPKn angkatan 2016 kelas Palembang dan Indralaya. Terima kasih atas kenangan indah selama ini.
6. Kepada masyarakat yang membayar pajak di mobil samsat keliling di Kecamatan Ilir Timur I. Terimakasih telah membantu dan memberikan waktunya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kepada diriku sendiri, terima kasih atas perjuangan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

### **Motto:**

**“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa doa”**

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN(1).....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PRAKATA.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	3
1.3.Tujuan Penelitian.....	3
1.4.Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Teoritis.....	4
1.6 Manfaat Praktis.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Kinerja Karyawan Samsat Keliling.....</b>	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	5
2.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	6
2.1.3 Pengukuran Kinerja.....	6

2.1.4 Manfaat Penilaian Kinerja.....	9
2.1.5 Indikator Kinerja.....	10
2.1.6 Standar Pelayanan Kinerja Samsat.....	10
2.1.7 Samsat Keliling.....	11
<b>2.2 Persepsi Kinerja Karyawan Samsat Keliling.....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Pengertian Persepsi Kinerja.....	11
2.2.2 Prinsip Dasar Persepsi Kinerja.....	12
2.2.3 Syarat Terjadinya Persepsi Kinerja.....	13
2.2.4 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Kinerja.....	13
2.2.5 Pengertian Masyarakat.....	14
<b>2.3 Kerangka Berpikir.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4 Alur Penelitian.....</b>	<b>16</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>18</b>
<b>3.1 Variabel Penelitian.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>20</b>
3.3.1 Populasi Penelitian.....	20
3.3.2 Sampel Penelitian.....	21
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>22</b>
3.4.1 Dokumentasi.....	22
3.4.2 Teknik Angket.....	22
<b>3.5 Uji Persyaratan Instrumen.....</b>	<b>23</b>
3.5.1 Uji Validitas Instrumen.....	23
3.5.2 1 Uji Reliabilitas Instrumen.....	23

<b>3.6 Uji Persyaratan Analisis Data.....</b>	<b>23</b>
3.6.1 Uji Normalitas Data.....	23
3.6.2 Uji Homogenitas Data.....	24
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>27</b>
4.2.1 Uji Validitas.....	27
4.2.2 Uji Reabilitas.....	31
<b>4.3 Analisis Deskriptif.....</b>	<b>32</b>
<b>4.4 Uji Asumsi.....</b>	<b>38</b>
<b>4.5 Pembahasan.....</b>	<b>39</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>42</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>43</b>
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>



**DAFTAR TABEL****Halaman**

<b>Tabel 3.1 Indikator Kinerja.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Kerja.....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kerjasama.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Tanggung Jawab.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kemampuan Berkomunikasi.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabel 4.7 Deskriptif Variabel Pengetahuan.....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kualitas Kerja.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Kerjasama.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 4.10 Deskriptif Variabel Tanggung Jawab.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 4.11 Deskriptif variabel kemampuan berkomunikasi dengan baik.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 4.12 Uji Normalitas kolmogorov smirnov.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 4.13 Uji Homogenitas.....</b>	<b>39</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1: Pengajuan Judul Skripsi**

**Lampiran 2: Usul Judul Skripsi Pembimbing 1 dan Pembimbing**

**Lampiran 3: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi**

**Lampiran 4: Keterangan Persetujuan Seminar Usul Penelitian**

**Lampiran 5: Surat Perbaikan Seminar Usul Penelitian**

**Lampiran 6: Surat Keterangan Telah Melaksanakan Seminar Usul  
Penelitian**

**Lampiran 7: Surat Permohonan Izin Penelitian FKIP UNSRI**

**Lampiran 8: Surat Izin Penelitian Dinas KESBANGSOL**

**Lampiran 9: Surat Izin Penelitian Camat Ilir Timur Satu**

**Lampiran 10: Surat Persetujuan Izin Penelitian Lurah Dua Puluh Ilir Empat**

**Lampiran 11: Angket Penelitian**

**Lampiran 12: Kisi – Kisi Instrumen Penelitian**

**Lampiran 13: Surat Keterangan Persetujuan Seminar Hasil Penelitian**

**Lampiran 14: Hasil Pemeriksaan Plagiat**

**Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Samsat Keliling Yang Berada  
Di Kecamatan Ilir Timur I**

Oleh

Ajie Rifki Darmawan

NIM: 06051381621038

Pembimbing: (1) Drs. Alfiandra, M.Si

(2) Drs. Emil El Faisal, M.Si

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja samsat keliling yang berada di Kecamatan Ilir Timur I. Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pembayaran pajak di mobil samsat keliling yang ada di Kecamatan Ilir Timur I. Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja samsat keliling yang berada di Kecamatan Ilir Timur I dengan indikator kinerja yaitu, Pengetahuan tentang pekerjaan, Kualitas kerja, Kerjasama, Kemampuan berkomunikasi dan Berinteraksi. Pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, sampel penelitian ini adalah masyarakat yang membayar pajak di mobil samsat keliling Kota Palembang yang berada di RW 12 Kelurahan 20 Ilir D.IV. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dokumentasi dan angket. Uji persyaratan instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji realibilitas dan analisis data dengan menggunakan uji normalitas serta homogenitas. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja karyawan mobil samsat keliling di Kecamatan Ilir Timur I memberi responsif yang sangat positif dan 5 indikator yang menjadi tolak ukur penelitian didapatkan hasil rata-rata dari persentase indikator variabel pengetahuan karyawan 86%, indikator variabel kualitas kerja karyawan 51,84%, indikator variabel kerjasama 86,9%, indikator variabel tanggung jawab karyawan 84,7%, indikator variabel komunikasi karyawan 86,6%.

***Kata-kata kunci*** : *Persepsi Masyarakat, Kinerja, Samsat Keliling*

**Public Perception Of The Performance Of Mobile Samsat  
In Ilir Timur District I**

By

Ajie Rifki Darmawan

NIM: 06051381621038

Supervisor: (1) Drs. Alfiandra, M.Si

(2) Drs. Emil El Faisal, M.Si

Pancasila and Civics Education Study Program

**ABSTRACT**

This study aims to determine the community's perception of the performance of mobile samsat in Ilir Timur I District. The researcher uses a quantitative descriptive method. The population of this study is people who pay taxes in mobile Samsat cars in Ilir Timur District I. The variable in this study is a single variable, namely Public Perception of the Performance of mobile Samsat in Ilir Timur District I with performance indicators namely, Knowledge of work, Quality of work, Cooperation, Ability to communicate and Interact. The research sample was taken using the proportionate stratified random sampling technique, the sample of this study was the people who paid taxes in the Samsat car around the city of Palembang which was in RW 12 Kelurahan 20 Ilir D.IV. Data collection techniques in this study were documentation and questionnaires. The test of instrument requirements in this study is a test of validity and reliability test and data analysis using normality and homogeneity tests. The results of this study can be concluded that the public's perception of the performance of mobile samsat car employee in Ilir Timur I District gives a very positive response and the 5 indicators that become research benchmarks get the average result of the percentage indicator variable employee knowledge 86%, indicator variable work quality employees 51.84%, indicators of cooperation variables 86.9%, indicators of employee responsibility variables 84.7%, indicators of employee communication variables 86.6%.

**Keywords :** *Public Perception, Performance, Around Samsat.*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemerintah pada dasarnya mempunyai peran – peran penting untuk memberikan layanan yang sangat baik kepada masyarakat dengan berbagai lembaga pemerintahan yang telah ada. Cara untuk menyediakan layanan public, yaitu layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada penduduk negara ini, apa pun status mereka, pangkat mereka, dan semua memiliki hak yang sama untuk layanan yang ada.

Pembayaran pajak memerlukan layanan yang layak mulai dari infrastruktur dukungan serta kebutuhan untuk pelaksana yang kompeten dari fungsi karyawan. Menurut Muwafik (2010), layanan publik merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi keperluan dasar yang sesuai dalam hak -hak dasar masyarakat untuk layanan yg telah difasilitasi oleh penyedia layanan.

Terjadinya permasalahan saat ini adalah Pemerintah sudah menyusun aneka macam manajemen buat memenuhi kebutuhan pelayanan publik mengenai pembayaran pajak tunggangan bermotor dan buat menaikkan pendapatan pajak daerah, yaitu menggunakan adanya samsat car e go. sistem, esamsat, samsat corner, samsat carry, samsat container, samsat drive thru, tetapi populer pada kalangan masyarakat sekitar dan praktis dijangkau dengan kendaraan beroda empat Samsat Mobile, hampir di semua daerah di Kota Palembang tidak menyediakan layanan pajak atas kendaraan mobile Samsat. Bahwa Pemerintah wajib mempermudah dalam setiap layanan untuk semua warga.

Samsat keliling dapat dijelaskan oleh fakta bahwa kendaraan roda empat berpraktik setiap hari ditempatkan di lokasi strategis, serta dapat bergerak dengan jadwal yang telah ditentukan. Kehadiran mobil Samsat keliling, sehingga semua warga dapat dilayani dengan benar dan dapat memfasilitasi pembayaran oleh komunitas kewajibannya terhadap negara. Sudarmayanti (2003), menjelaskan bahwa kinerja (*Performance*) berarti pekerjaan yang dapat dicapai oleh individu

atau kelompok orang dalam suatu organisasi di pihak atasan mereka untuk mencapai tujuan organisasi yang legal, tanpa memperkosa aturan, sesuai dengan prinsip-prinsip etika yang baik dan praktik.

Penilaian kinerja artinya suatu faktor untuk meningkatkan suatu organisasi secara efektif dengan pedoman yang lebih bagus untuk sumber daya manusia dalam organisasi. Penilaian kinerja individu berguna bagi pertumbuhan suatu organisasi, melalui penilaian ini dapat mengetahui situasi pelayanan yang sesungguhnya dari petugas.

Kinerja sendiri memengaruhi kesinambungan lembaga yang dikelola oleh organisasi jika membuat kinerja yang baik, masyarakat akan memiliki kepercayaan lebih pada penyedia layanan sehingga semua warga diperlakukan dengan layanan yang maksimal. Kinerja yang baik dari karyawan Samsat Mobile juga sangat diperlukan bagi warga, karena dengan keberadaan Samsat keliling ini, warga merasa terbantu dan warga tidak perlu khawatir pergi ke kantor layanan Samsat dan menunggu untuk waktu yang lama. Akibatnya, kinerja layanan karyawan Samsat Keliling mempengaruhi kepentingan publik untuk membayar pembayar pajak.

Berdasarkan pemaparan di atas, kualitas atau kinerja layanan harus dapat memenuhi aspek-aspek pelayanan yang sangat baik sehingga layanan yang disediakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Namun, sesuai dengan studi pendahuluan yang dilakukan pada 18 September 2019 di distrik Ilir Timur I dengan mempertanyakan beberapa orang yang membayar pajak dalam mobil Samsat mobile, ada masalah dengan kinerja karyawan karyawan Samsat di sekitar Kota Palembang terlihat dari komunitas. Sudut pandang sebagai pengamat. Para pengguna layanan Samsat ini termasuk kurangnya koordinasi antara karyawan dan masyarakat yang ingin membayar pajak sehingga ada orang yang ingin membayar pajak yang tidak dilayani, layanan Samsat keliling lambat atau membutuhkan banyak waktu, itu Penggunaan alat dan alat operasional yang digunakan selama layanan, terkadang memiliki masalah teknis seperti seringnya kurangnya formulir kertas dan formulir informasi pajak yang digunakan untuk membuat deklarasi, kondisi komputer dan printer pribadi yang terkadang menyebabkan kesalahan dan penyumbatan, menghasilkan gangguan layanan kinerja.

Masalah berikut adalah prosedur layanan yang berbelit-belit atau tidak sesuai dengan persyaratan peraturan yang berlaku, yang diperburuk oleh kurangnya informasi tentang persyaratan administratif yang harus disiapkan ketika penduduk ingin menggunakan layanan mobil pajak seluler ini. Fasilitas lain yang masih memiliki kekurangan, yaitu kurangnya ketersediaan fasilitas untuk menunggu, sehingga orang ingin membayar pajak menunggu sambil berdiri sehingga membuat warga kurang puas dengan layanan yang mereka peroleh.

Penelitian sebelumnya digunakan untuk memperkuat masalah dan memperkuat data. Penelitiannya yg dilaksanakan Hasbuan (2018) yg berjudul efek disiplin pekerjaan serta tentang pelayanan samsat keliling yg berkualitas tentang ketaatan kewajiban membayar pajak kendaraan motor yang roda dua di daerah samsat Medan Selatan, dengan kesimpulan, disiplin kerja memiliki a efek positif dan signifikan. Efek pada kepatuhan untuk membayar pajak. Sepeda motor roda dua dan layanan samsat keliling berkualitas dapat memiliki dampak yang baik terhadap obligasi untuk bayar pajak pada kendaraan motor di kantor Samsat di selatan Medan.

Berdasarkan deskripsi yang disajikan pada kinerja mobil Samsat di sekitar kota Palembang. Oleh karena itu peneliti sangat tertarik dalam penelitian tentang persepsi publik tentang kinerja Samsat Mobile di Distrik Ilir Timur I.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti akan mengacu pada rumusan masalah sebagai berikut bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja samsat keliling yang berada di Kecamatan Ilir Timur I?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang telah diuraikan maka yang akan menjadi tujuan penelitian ini, untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja samsat keliling yang berada di Kecamatan Ilir Timur I.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Nilai suatu penelitian ditentukan oleh besarnya manfaat yang dapat diambil dari penelitian tersebut.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang pentingnya peran mobil samsat keliling dalam menyadarkan masyarakat tentang wajib pajak.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini juga bermanfaat untuk masyarakat dapat memanfaatkan pelayanan mobil samsat keliling untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alama,B. (2013). *Manajemen pemasaran dan pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto,S. (2014). *Prosedur Penelitian (suatu pendekatan praktik)* Jakarta: Renika Cipta
- Bow dalam ( [http:// www. Masbow.com](http://www.Masbow.com)) diakses pada 15 Oktober 2017
- Dwiyanto. Agus. 2014. *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Cetakan ke-4. Yogyakarta: gadjah mada university press
- Fauzi, A (2004). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia
- Hasbuan. (2018). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : LPFE UI.
- Hayat.(2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarata: Rajawali Pers
- Kadir,a ( 2014 ) *Dasar-Dasar Pendidikan*. Jakarta: Pernamedia Group
- Koentjaraningrat. (2015). *Pengantar ilmu antropologi*. Jakarta:Rineka cipta
- Kotler, P. & Keller, K. (2008). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga
- Kreither (2003) *Karakteristik pendidikan*. Jakarta: PT Dunia Pustaka Jaya
- Lopiyoadi, R.(2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat
- Mangkunegara, (2005). *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung, Refika Aditama.
- Mangkunegara, (2007). *Faktor memperngaruhi kinerja*, Bandung, Refika Aditama.
- Manulang, (1996) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Ghalia Indonesia
- Mar,at (1981) *Sikap manusia menerima perubahan serta pengukuranya*. Jakarta: Galia Indonesia
- Muhaimin. (2008). *Paradiman pendidikan islam upaya mengaktifkan pendidikan agama di sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Muwafik.(2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarata: Rajawali Pers.
- Notoadmodjo, (2003) *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rhineka Cipta.
- Pratiwi. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.
- Prawira. (2001). *Penjelasan kinerja*. Jakarta: Selemba Empat.
- Prawirosentono, Suyadi, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ranjabar. (2009). *Pengertian masyarakat*. Bandung : Mandar Maju.

- Ridwan. (2011) Skala pengukuran Variabel-Variabel Penelitian. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Robbins,S (2001). *Perilaku Organisasi Jilid 1*.Bandung: Alfabeta.
- Robbins,S (2003). *Perilaku Organisasi Jilid 1*.Bandung: Alfabeta.
- Ruky (2004) *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, S.(2003). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada
- Sarwono, S.(2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Pt Raja Grafindo Persada
- Sudarmayanti, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*., Bandung, Mandar Maju.
- Siagian S.P, (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : PT. Asdi Mahasatya.
- Sudarmayanti.(2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat.
- Sunaryo, (2004). *Syarat terjadi persepsi*, LAN.
- Sianipar, MM, (2000). *Perencanaan Peningkatan Kinerja*, LAN.
- Simanjuntak, (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta : LPFE UI.
- Sinungan, Muchdarsyah. (2003). *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Slameto. (2003) *Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2016) *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif & Rnb*. Bandung :Alfabeta.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Thoha, M (2003). *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Thoha, M. (2003) *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (prinsip, Penerapan, penelitian)* . Yogyakarta Andi Offset
- Universitas Sriwijaya (2018) *Buku Pedoman Universitas Sriwijaya*. Indralaya. Unsri
- Walgito. (2003). *Faktor pengaruh persepsi*. . Bandung: Alfabeta

Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Jasa dan Produk*. Yogyakarta, Ekonesia