

## Analisis Standar Waktu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan pada Kantor Samsat Morowali

Muhyadin, \*Asngadi, Syamsuddin, Sulaiman Miru  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Tadulako, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Key words:

*Pengukuran Waktu Kerja,  
Waktu Pelayanan,  
Standar Waktu*

#### DOI:

[10.46821/ijms.v2i2.391](https://doi.org/10.46821/ijms.v2i2.391)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis standar waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan pada kantor SAMSAT Morowali. Adapun permasalahan yang di kemukakan pada penelitian ini adalah apakah waktu standar pelayanan pembayaran pajak kendaraan pada kantor SAMSAT Morowali sesuai standar. Permasalahan tersebut dijawab dengan menggunakan alat analisis Metode Studi Waktu (Time Study). Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu aktual pelayanan pelanggan pada proses pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Morowali lebih besar 12,68 menit, dibandingkan waktu standarnya 11,18 menit. Sehingga dapat di simpulkan bahwa pelayanan karyawan terhadap pelanggan Samsat Morowali dari Pendaftaran, Penelitian Berkas dan Kasir Penetapan belum memenuhi standar dalam penggunaan waktunya. Adapun masukan dan saran dari peneliti, agar hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak Samsat Morowali sebagai masukan salah satu untuk meningkatkan ketrampilan dan kedisiplinan karyawan terutama dalam proses meningkatkan standar waktu kerjanya sehingga proses pelayanan pada pelanggan dapat lebih maksimal lagi.

### PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Khansa, (2020) pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat memberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Kotler & Armstrong (2018) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak

lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam pelaksanaannya standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan (Latifah, 2016).

Dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya



This Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

pelayanan yang diberikan, dan apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut (Oktaviani, 2021)

Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi penyedia layanan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif dimata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau *repeat buyer*. Untuk itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan (Masadah et al., 2020)

SAMSAT singkatan dari Sistem Admisitrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dispenda dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui pajak BBNKB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersamsa Samsat (Maulana & Septiani, 2022)

SAMSAT merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat serta memberi kenyamanan pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung, dan juga salah satu organisasi pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan roda ekonomi suatu daerah, dengan sistem administrasi yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi diwakili oleh dinas pendapatan (Dispenda), yang juga dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja sehingga pada pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat, yang dapat dilihat pada kepuasan masyarakat (pelanggan) (Herawati & Hidayat, 2022).

Berdasarkan observasi awal ditemukan bahwa waktu pelayanan pada kantor SAMSAT Morowali belum memiliki

penetapan standar waktu, hal tersebut yang membuat kantor SAMSAT menjadi lokasi yang menarik untuk diteliti sebagaimana informasi yang didapatkan, bahwa kantor SAMSAT merupakan salah satu instansi yang menyediakan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali, yang belum memiliki standarisasi pelayanan yang baik untuk peningkatan kualitas layanannya.

Pelayanan Kantor SAMSAT memiliki Standar Operasional Prosedur di antaranya Mekanisme Layanan dan Standar Waktu Pelayanan yang telah ditetapkan oleh Kepolisian Negara Indonesia melalui Kantor SAMSAT, berikut tabel Standar waktu pelayanan Pengesahan STNK setiap tahun dan Perpanjangan STNK setiap 5 tahun pada Kantor SAMSAT.

SAMSAT Morowali merupakan salah satu kantor UPTB di Sulawesi Tengah Kabupaten Morowali yang beroperasi pada tahun 2007, dengan jumlah Pegawai yang terdiri dari 14 PNS diantaranya, 1 Kepala UPTB, 1 Kasubag TU, 1 Kasi Penetapan dan Penagihan, 10 staf PNS ditambah 9 orang pegawai honorer, total 23 orang. Sebagai instansi yang melayani masyarakat, masyarakat mengharapkan dalam mengurus kepentingan mereka baik itu dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan, perpanjangan STNK kendaraan dan maupun pelayanan publik lainnya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan kantor SAMSAT

Kantor SAMSAT Morowali merupakan cabang dari kantor SAMSAT provinsi yang berada di palu Sulawesi Tengah. Kantor SAMSAT Morowali terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya dalam berbagai aspek, yang tidak hanya berfungsi sebagai pusat pelayanan publik tapi juga menambah devisa daerah melalui pemungutan pajak kendaraan. Pelayanan pada kantor SAMSAT Morowali dituntut untuk selalu menjaga kualitas dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Upaya perbaikan layanan melalui perbaikan standar waktu diharapkan akan memperbaiki kualitas layanan pada

kantor SAMSAT Morowali, sehingga penulis tertarik untuk mengadakan penelitiandi kantor SAMSAT mengenai standar waktu pelayanan untuk meningkatkan efektivitas pelayanannya, yang hasilnya disajikan dalam penelitian yang berjudul "Analisis Standar Waktu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT Morowali.

#### **METODE PENELITIAN**

##### **Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, meliputi:

- a. Wawancara, sebagai suatu proses dalam mendapatkan informasi terkait dengan penelitian yang dibutuhkan. Untuk informasi atau keterangan yang diperoleh dari pihak kantor SAMSAT Morowali yang berkaitan dengan penelitian
- b. Metode observasi yang dilakukan saat melakukan pengamatan terhadap suatu aktifitas atau kondisi secara langsung di lapangan di kantor SAMSAT Morowali.
- c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan sejumlah fakta yang tersimpan dalam data/dokumen tertulis yang dimiliki oleh kantor SAMSAT Morowali yang berkaitan dengan penelitian.

##### **Teknik Analisis Data**

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Jawa Timur sejumlah 169 karyawan. Populasi dalam penelitian ini seluruh masyarakat yang membayar pajak kendaraan pada kantor SAMSAT Morowali. Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu masyarakat yang membayar langsung pajak kendaraan pada kantor SAMSAT Morowali.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kemudian diolah dan dianalisis menggunakan dua metode analisis yaitu metode kualitatif dan metode kuantitatif. Analisis kualitatif yaitu suatu analisis yang membuat data yang objektif tentang fenomena dan menentukan apakah fenomena dapat dikontrol dalam berbagai intervensi. Sedangkan analisis kuantitatif yaitu suatu analisis data dengan mengembangkan tentang individu dan kejadian dengan memperhitungkan konteks yang relevan, terutama hal-hal yang terjadi

di kantor SAMSAT Morowali

Penelitian ini menggunakan Alat *stopwacth*. *Stopwatch* adalah alat yang digunakan untuk mengukur lamanya waktu yang diperlukan dalam suatu kegiatan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil Penelitian pada Kantor SAMSAT Morowali**

##### **Tahap-Tahap Mekanisme Pelayanan Pembayaran Pajak**

- a. Tahap I (Loket)  
Pendaftaran. Proses penyerahan berkas.  
Penelitian Berkas  
Penetapan
- b. Tahap II (Kasir)  
Pembayaran pajak

##### **Standar Waktu Pelayanan Pada Loket (Tahap I)**

Pada tahap ini petugas pengawas pelayanan SAMSAT membantu atau mengarahkan wajib pajak ke loket pengambilan dan memberi arahan untuk mengisi formulir pengesahan STNK 1 tahun. Berikut adalah frekuensi awal dari pengamatan untuk memperoleh waktu standar pelayanan pada loket

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel pengamatan yang harus diambil pada loket adalah sebanyak 22 kali.

Hasil pengamatan untuk penentuan waktu siklus dapat dilihat pada Gambar 2. Gambar 2 menunjukkan bahwa waktu siklus pada proses pelayanan di loket adalah 98,1 detik atau setara dengan 1.63 menit untuk pelayanan 1 (satu) pelanggan. Hasil dari pengamatan waktu proses pelayanan di atas kemudian dapat digunakan untuk mencari standar waktunya.

##### **Standar Waktu Pelayanan Pada Kasir (Tahap II)**

Setelah tahap I selesai, maka dilanjutkan dengan tahap pembayaran pajak pada kasir sekaligus pencetakan SKPD, frekuensi pengamatan awal untuk mendapatkan standar waktu kerja pegawai sebagai berikut:

No Sampel	Waktu Pengamatan ( $x_i$ ) (menit)	$\bar{x}$	$x_i - \bar{x}$	$(x_i - \bar{x})^2$
1.	1,18	1,272	-0,092	0,0085
2.	1,25	1,272	-0,022	0,0005
3.	1,10	1,272	-0,172	0,0296
4.	1,33	1,272	0,058	0,0034
5.	1,50	1,272	0,228	0,0520
	$\bar{x} = 1,272$			$\sum (x_i - \bar{x})^2 = 0,094$

Sumber: Data Diolah

**Gambar 1**  
Perhitungan Jumlah Frekuensi Pada Pelayanan Loket

NO	Waktu Pengamatan (X) Menit	Detik
1.	1,59	95,4
2.	3,55	213
3.	2,05	123
4.	3,56	213,6
5.	1,11	66,6
6.	2,57	154,2
7.	0,52	31,2
8.	2,17	130,2
9.	1,31	78,6
10.	1,24	74,4
11.	1,14	68,4
12.	1,47	88,2
13.	2,02	121,2
14.	1,23	73,8
15.	0,46	27,6
16.	2,12	127,2
17.	1,53	91,8
18.	1,08	64,8
19.	0,51	30,6
20.	1,52	91,2
21.	1,13	67,8
22.	2,09	125,4
<b>Jumlah</b>		<b>2.158,2</b>
<b>Rata-rata ( Detik )</b>		<b>2.158,2/22 = 98,1</b>
<b>Rata-rata ( Menit )</b>		<b>1,63</b>
<b>Rating Faktor = 0,75</b>		

Sumber: Data Diolah

**Gambar 2**  
Hasil Perhitungan Waktu Siklus (*Cycle Time*) Pada Loket

No. sampel	Waktu pengamatan (x <sub>i</sub> ) Menit	$\bar{x}$	x <sub>i</sub> - $\bar{x}$	(x <sub>i</sub> - $\bar{x}$ ) <sup>2</sup>
1.	10,33	11,54	-1.21	1.4641
2.	12,30	11,54	0.76	0.5776
3.	13,55	11,54	2.01	4.0401
4.	11,23	11,54	-0.31	0.0961
5.	10,27	11,54	-1.27	1.6129
	11,54			$\Sigma(x_i - \bar{x})^2$ 7.7908

Sumber: Data Diolah

**Gambar 3**  
**Perhitungan Waktu Pelayanan Frekuensi Pada Kasir**

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh jumlah sampel pengamatan yang harus diambil pada kasir adalah sebanyak 22 kali. Berdasarkan gambar 3 perhitungan di atas diketahui bahwa waktu siklus pada tahap Kasir adalah 662,59 detik atau setara dengan 11,04 menit/pelanggan. Hasil pengamatan proses pelayanan tersebut di atas selanjutnya digunakan untuk mencari standar waktunya. Pada tahap ini penetapan waktu cadangan mengacu pada lampiran contoh sistem kelonggaran untuk istirahat dalam persentase waktu dasar (ILO, 1983): Kelonggaran tetap

- Kebutuhan pribadi 5% dari waktu normal
- Kelonggaran kelelahan dasar 4% dari waktu normal
- Kelonggaran untuk hal-hal yang tidak terduga 5% dari waktu normal

Berdasarkan data di atas, maka dapat dihitung besarnya standar waktu yang diperlukan untuk kasir adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Waktu Normal (NT)} &= \\ \text{Waktu Siklus (CT) x Faktor Rangking (RF)} &= 662,59 \times 0,75 \\ &= 496,94 = 8,28 \text{ Menit} \\ \text{Waktu Standar (ST)} &= \\ \text{NT / ( 1 - Waktu Kelonggaran )} &= 496,94 / ( 1 - 0,14) \\ &= 496,94 / 0,86 \\ &= 577,84 = 9,63 \text{ Menit} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa waktu normal (NT) pada tahap ini adalah sebesar 496,94 detik atau setara dengan 8,28 menit/pelanggan. Waktu standar (ST) adalah sebesar 577,84 detik atau setara dengan 9,63 menit/pelanggan. Pada Kasir, waktu aktual yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan yaitu sebesar 11,04 menit atau setara dengan 662,59 detik/pelanggan, sedangkan apabila karyawan bekerja dengan menggunakan waktu standar dikurangi dengan faktor kelonggaran maka waktu yang didapatkan lebih kecil yaitu 9,63 menit/pelanggan atau setara dengan 577,84 detik/pelanggan.

## PEMBAHASAN

### Tahapan Proses Pelayanan Pajak Kendaraan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada SAMSAT Morowali dengan menggunakan waktu standar pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan berdasarkan tahap-tahap pelayanan pelanggan yang dimulai dari tahap I ( Loker ) tahap II ( Kasir ) adalahL

#### Tahap I (Loker)

Pada tahap ini petugas pengawas pelayanan SAMSAT membantu atau mengarahkan wajib pajak ke loket pengambilan dan memberi arahan untuk mengisi formulir pengesahan STNK1 tahun. Petugas (Dispenda) menerima berkasserta meneliti kelengkapan persyaratan serta keabsahan berkas, selanjutnya diberikan formulir

SPPKB / (formulir pengesahan) mencatat nomor seri form dan memberi cap dan tanda, frekuensi dari pengamatan untuk memperoleh waktu normal (NT) pelayanan pada tahap ini adalah sebesar 73.57 detik atau setara dengan 1.23 menit untuk setiap pelanggan. Sedangkan waktu standar (ST) yaitu sebesar 93.13 atau setara dengan 1.55 menit untuk setiap pelanggan. waktu aktual yang dibutuhkan dalam proses pelayanan di loket adalah sebesar 1.63 menit atau setara dengan 98.1detik/pelanggan.

### Tahap II (Kasir)

Setelah tahap I selesai, maka dilanjutkan dengan tahap pembayaran pajak pada kasir sekaligus pencetakan SKPD, frekuensi pengamatan untuk mendapatkan waktu normal (NT) pada tahap ini adalah sebesar 496,94 detik atau setara dengan 8,28 menit/pelanggan. Waktu standar (ST) adalah sebesar 577,84 detik atau setara dengan 9,63 menit/pelanggan. Pada tahap kasir dan penetapan, waktu aktual yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan yaitu sebesar 11,04 menit atau setara dengan 662,59 detik/pelanggan.

### Standar Waktu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan

Berdasarkan dari data-data di atas dapat dilihat waktu aktual, waktu normal, dan waktu standar kerja pegawai dalam melayani pelanggan pada SAMSAT Morowali. Pengukuran waktu kerja pada SAMSAT Morowali secara ringkas pada tabel 1.

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat hasil pengukuran waktu pada tiap tahap pekerjaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan dengan waktu aktual sebesar 12,68 menit/pelanggan atau hanya 4 pelanggan/jam, lebih besar dibandingkan dengan waktu standar dari hasil penelitian yaitu 11,18 menit/pelanggan atau 5 pelanggan/jam. Hasil penelitian ini didukung oleh Putri (2016) meneliti tentang analisis waktu pelayanan medik pada pasien jamsosda poli umum di Puskesmas Kecamatan Bungku Tengah Kabupaten Morowali. Menurut hasil penelitian ini menunjukkan bahwa waktu pelayanan belum memenuhi standar dalam pelayanannya. Begitu juga dalam penelitian lainnya oleh Muhajira (2016); Hartina (2017); dan Rahmawati (2015) yang dimana hasil penelitian belum optimal dalam penggunaan waktunya.

Penelitian tersebut memiliki masalah yang sama pada masalah pengukuran waktu kerja proses pelayanan yang diukur dan di analisis menggunakan metode studi waktu sehingga ditemukan fakta yang akan menjadi alasan untuk mengavaluasi tingkat produktivitas pegawai, pada dasarnya dari beberapa penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui dan menganalisis berapa besar waktu aktual dan standar dari masing-masing objek yang diteliti.

Kesimpulannya dari beberapa penelitian di atas di temukan fakta bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja tidak optimal

**Tabel 1**  
**Hasil Pengukuran Waktu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Samsat Morowali**

No	Elemen pekerjaan	Waktu (Detik)			Output Aktual (Menit)	Output Standar (Menit)
		Siklus	Normal	Standar		
1.	Pepembayaran Pajak setiap Tahun					
	1. Loket	98,1	73,57	93,13	12,68	11,18
	2. Kasir dan Pencetakan SKPD	662,59	496,94	577,84		
2.	Jumlah	760,69	570,51	670,97	(13)	(11)

Sumber: Data Diolah

dalam menjalankan tugasnya ini merupakan masalah dalam manajemen dan juga perlunya perhatian lebih dari pemerintah dalam memantau kinerja pegawai, dalam sebuah manajemen perlu melakukan peningkatan kinerja dan evaluasi secara rutin sebagaimana yang dikemukakan Gordon (1993) bahwa pengukuran kerja sangat penting untuk dapat meningkatkan motivasi karyawan dalam memberikan kontribusinya pada organisasi, dan hasil pengukuran kerja tersebut menjadi dasar evaluasi atau pengambilan keputusan terhadap karyawan dalam menyeleksi dan mengevaluasi program pelatihan dan pengembangan.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengukuran waktu kerja atau waktu standar adalah sebagai berikut Tahap 1 (Loket) Waktu aktual yang dibutuhkan dalam proses pelayanan pada tahap 1 yaitu 1.63 menit atau setara dengan 98.1 detik/pelanggan, sedangkan apabila pegawai bekerja dengan menggunakan waktu standar dikurangi dengan faktor kelonggaran maka waktu yang didapatkan lebih kecil yaitu 1.55 menit atau 93.08 detik/pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan pada tahap pendaftaran belum sesuai standar. Tahap II (Kasir), Waktu aktual yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan yaitu sebesar 11,04 menit atau setara dengan 662,59 detik/pelanggan, apabila pegawai bekerja dengan menggunakan waktu standar dikurangi dengan faktor kelonggaran maka waktu yang didapatkan lebih kecil yaitu 9,84 menit/pelanggan atau setara dengan 577,84 detik/pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan pada kasir belum sesuai standar.

### DAFTAR PUSTAKA

Latifah, E., Pribadi, P., Yuliasti, F. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kota Magelang. *Jurnal Farmasi Sains Dan Praktis*, 2(2), 11-17.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing*. Pearson.

Masadah., Asngadi., & Singgih, C. T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2). 197-208. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808).

Maulana, M. D., & Septiani, D. (2022). Pengaruh Layanan Samsat Keliling, E-Samsat Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor: Studi Kasus pada Kantor Samsat Cianjur. *Jurnal Akuntansi*, 14(2), 231-246. <https://doi.org/10.28932/jam.v14i2.4538>.

Novina Herawati, L., & Stephanie Hidayat, V. (2022). Pengaruh Penerapan E-Samsat dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada Wajib Pajak di Samsat Kota Cimahi). *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)*, 10(1), 50-59. <https://doi.org/10.26740/jpak.v10n1.p50-59>.

Oktaviani, N. (2021). Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tanjung Karang. *Lambung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 2(1), 1-4. <https://doi.org/10.31764/lf.v2i1.3726>

Khansa, R. S. N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Purijakarta Barat). *Skripsi*. STEI Jakarta.