

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya ataupun dari segi kuantitasnya sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan

kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Di (DIY) juga telah dibentuk Kantor Bersama SAMSAT pada masing-masing kabupaten dan kota. Sebagai wilayah dengan jumlah perguruan tinggi yang banyak dan sebagai daerah wisata, mobilitas kendaraan bermotor di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terbilang cukup besar. Apalagi dengan adanya kebijakan pencairan kredit kendaraan bermotor oleh lembaga *leasing* dengan prosedur yang sederhana mendorong minat masyarakat untuk melakukan kredit sehingga secara otomatis telah meningkatkan jumlah pemilik pengguna kendaraan di wilayah DIY. Berikut disajikan jumlah kendaraan bermotor di seluruh DIY:

Tabel 1. Jumlah kendaraan bermotor di DIY tahun 2011

No	Kabupaten/Kota	Jumlah
1	Sleman	473.131
2.	Bantul	273.946
3.	Kota Yogyakarta	243.576
4.	Gunung Kidul	113.795
5.	Kulon Progo	105.910
	Total	1.210.358

Sumber: Rekapitulasi Jumlah Kendaraan Bermotor seluruh SAMSAT DIY 2011

Pada Laporan Realisasi Pendapatan Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Provinsi DIY tahun anggaran 2009, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan. PKB memberikan kontribusi yang sangat besar (peringkat pertama) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi DIY selain penerimaan dari sektor pajak lainnya, seperti terlihat di bawah ini:

Tabel 2. Laporan Realisasi Pendapatan KPPD Provinsi DIY Tahun Anggaran 2009

No	Pendapatan Asli Daerah	Realisasi(Rp)	%
1.	Pajak Kendaraan Bermotor	68.889.389.345,00	61,28
2.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	41.869.897.450,00	37,25
3.	Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah	787.029.200,00	0,57
4.	Retribusi Daerah	19.702.000,00	0,10
5.	Lain-Lain Pendapatan Daerah yang Sah	846.894.500,00	0,80
	Jumlah Pendapatan Asli Daerah	112.412.912.495,00	100

Sumber : Laporan Realisasi Pendapatan KPPD Provinsi DIY

Dari data pada tabel 2 di atas, diketahui bahwa PKB mampu memberikan kontribusi lebih dari separuh (61,28%) terhadap PAD. Sedangkan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) menempati peringkat kedua, yaitu sebesar 37,25% dari PAD.

Sedangkan pada laporan 2013, Pajak Kendaraan Bermotor dengan capaian target 107,65 % dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan capaian target 120,34 % disebabkan adanya kebijakan pembebasan sanksi administrasi berupa denda dan bunga Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor diberikan kepada wajib pajak yang

melaksanakan pembayaran mulai tanggal 1 Mei 2008 sampai dengan 31 Desember 2008 (berdasarkan Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 92/KEP/2008) dan kemudahan untuk mendapatkan kredit Kendaraan Bermotor. Retribusi Ijin Cetak STNK yang hilang dengan capaian target 158,92 % disebabkan karena banyaknya permintaan duplikat STNK dari Wajib Pajak.

(<http://dppka.jogjaprov.go.id/cmskppd/index.php/home/infopnd,diakses tanggal 4 Desember 2013>).

Hal ini menunjukkan bahwa PKB dan BBNKB menjadi sektor utama pendapatan daerah dalam menunjang kelancaran pembangunan wilayah DIY. Sangat wajar jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti oleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan tersebut nantinya akan mendorong wajib pajak untuk mematuhi segala kewajibannya.

Namun seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya membuat Kantor Bersama SAMSAT kesulitan dalam melayani masyarakat yang berjubel. Misalnya di Kantor Bersama SAMSAT Sleman yang ditandai dengan keterangan petugas Tata Usaha KPPD Sleman, Bapak Riyadi yaitu menyatakan bahwa setidaknya dalam sehari Kantor Bersama Sleman melayani wajib pajak minimal 1500 orang. Sementara dalam pedoman kualifikasi dan sumber daya manusia di Kantor Bersama SAMSAT menguraikan bahwa jumlah pelayanan antara 751-1000 orang masuk tipe A atau lebih petugas SAMSAT Dipenda minimal 40 orang tidak termasuk personil yang menjalankan fungsi pengelolaan keuangan dan

barang daerah. Sementara jumlah pegawai SAMSAT KPPD Sleman hanya berjumlah 34 orang. Maka dengan demikian jumlah antara aparatur (pelayan publik) dengan masyarakat (penerima layanan) tidak seimbang. Hal tersebut menyebabkan terhambatnya waktu selama proses pelayanan publik berlangsung.

Proses pelayanan kendaraan bermotor di beberapa Kantor Bersama SAMSAT di DIY juga masih terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa calo. Hal tersebut salah satunya dikarenakan karena antrian yang sangat panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak. Seperti yang telah dijumpai oleh peneliti pada saat mengunjungi Kantor Bersama SAMSAT Sleman dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Yogyakarta yang dihadapkan oleh para calo yang berkedok sebagai para tukang parkir dan kemudian menawarkan jasanya.

Berdasarkan penelitian oleh Yusnia Risvitasari Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2012 menyatakan bahwa calo di SAMSAT Sleman susah diatur walaupun sudah diberikan pembinaan namun masih saja meresahkan masyarakat. Ketika ada keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayanan terkait dengan biaya pelayanan yang tidak wajar maka SAMSAT yang akan terkena imbasnya yaitu menimbulkan persepsi negatif masyarakat tentang kepengurusan pajak, karena masyarakat lebih sering memilih diam dan membayar lebih kepada

calo daripada melaporkan ketidakwajarannya mengenai pelayanan kepada SAMSAT. Maka dari itu pihak SAMSAT mengalami kesulitan untuk menindaklanjuti penyimpangan tersebut.

Berdasarkan informasi dari pengunjung SAMSAT Kota Yogyakarta yaitu Bapak Why bahwa calo-calo yang ada di lingkungan SAMSAT tersebut telah membentuk suatu paguyuban. Pihak SAMSAT sendiri juga telah berupaya untuk mengatasi permasalahan itu. Sudah ada beberapa calo yang sudah tertangkap dan dilarang melakukan transaksi ilegal tersebut, namun karena telah membentuk paguyuban, maka masih banyak calo-calo lain yang beroperasi disana. Hadirnya praktik percaloan dalam kepengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan suatu bentuk dari lemahnya kontrol pengawasan negara.

Permasalahan lain yaitu terkait dengan sarana prasarana di SAMSAT. Mengenai keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana di Kantor Bersama SAMSAT Sleman juga belum diberikan dengan maksimal dalam mendukung proses pelayanan. Misalnya AC di dalam ruangan kantor SAMSAT tersebut seperti tidak berfungsi apalagi mobilitas orang yang berjubel di dalam ruangan sehingga hawa panas menjadi sangat terasa. Tersedia juga ruang merokok di sisi selatan ruang utama SAMSAT yang berbentuk seperti Pendopo tertutup tembok besi dan tidak tertutup rapat karena Kabupaten Sleman telah menerbitkan Perbup No. 42 Tahun 2012 tentang Kawasan Tanpa

Rokok. Dalam Perbup tersebut mengatur penyediaan Tempat Khusus Merokok dan inilah realisasi dari Perbup tersebut. Akan tetapi sepertinya ruang tersebut tidak berfungsi secara maksimal karena masih terlihat banyak orang yang merokok bebas sekitar area SAMSAT Sleman dan yang paling parah adalah ruang tersebut butuh perbaikan mengingat pintunya yang hampir lepas atau rusak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Arifin Mochtar dan Hasrul Halili pada tahun 2009 di Kantor-kantor SAMSAT yang berada di wilayah DIY, menemukan bahwa masih ada keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan disalah satu SAMSAT di DIY. Salah seorang wajib pajak di SAMSAT tersebut mengeluh ketika wajib pajak tersebut telah memasukkan berkas terlebih dahulu ke loket pelayanan dan ternyata berkas wajib pajak yang antri di belakang dan memasukkan berkasnya setelahnya malah diselesaikan terlebih dahulu. Hal itu disebabkan tidak adanya nomor urut antrian pelayanan di SAMSAT. Selanjutnya Zainal Afirfin Mochtar dan Halili juga menemukan kasus terkait penyelenggaraan pelayanan di SAMSAT yang belum berjalan secara maksimal karena penerapan SOP (*Standart Operating Procedure*) seperti ketepatan waktu, proses pelayanan, kesesuaian biaya, daya tanggap petugas dan keadilan yang diterapkan kurang optimal.

Melihat prosedur pelayanan yang dipasang di dinding-dinding SAMSAT yang kelihatan rumit juga membuat masyarakat merasa

enggan untuk mengurus pembayaran pajaknya sendiri. Wibawa (2005:194) menyebutkan bahwa ada juga masyarakat yang ingin serba cepat dan instan lalu menggunakan jasa calo karena tidak ingin berurusan dengan prosedur yang dianggapnya rumit. Hal itu juga diperkuat dengan pernyataan salah satu petugas Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Gunung Kidul yaitu Bapak Widiana Angin:

“Wah disemuanya itu (calo) ada mbak, kalo di Kota bisa sampai 25an calo. Kalo di Gunung Kidul ya ada 5-6 orang calo. Tergantung banyaknya wajib pajak juga kan, wajib pajaknya aja kalo di Kota atau Sleman itu sangat banyak, 1000-1200an per hari kalo di Gunung Kidul wajib pajaknya cuma 400-450an wajib pajak per hari...” (wawancara tanggal 12 Maret 2014).

Agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu inovasi pelayanan supaya pelayanan menjadi lebih baik. Suatu pelayanan publik dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan. Dari uraian di atas dapat dilihat bahwa pelayanan kendaraan bermotor yang ada di Kantor Bersama SAMSAT DIY menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor sehingga harapan masyarakat dalam pemenuhan hak sebagai wajib pajak belum terpenuhi secara optimal. Hal tersebut mendorong pemerintah DIY untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan konsep pelayanan prima sehingga citra pelayanan juga semakin meningkat. Pelayanan yang humanis, cepat, tepat, akurat, transparan, profesional dan akuntabel serta seragam dan standard di seluruh

Indonesia seiring dengan digulirkannya reformasi birokrasi pelayanan publik.

SAMSAT diseluruh DIY secara operasional dibiayai melalui APBD sehingga program peningkatan pelayanan yang dilaksanakan bersama tertuang pada Peraturan Bersama Gubernur DIY, Kapolda DIY serta Direktur Operasi PT. Jasa Raharja Nomor : 35 Tahun 2008, Nomor: B/4820/XI/2008 serta Nomor : SKEB/12/2008 mengenai program peningkatan pelayanan prima SAMSAT. Program peningkatan pelayanan SAMSAT yang telah dilaksanakan pemerintah antara lain SAMSAT *online system*, SAMSAT *Drive Thru*, SMS info (PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ), Operasi bersama pemeriksaan administrasi kendaraan bermotor, Sistem informasi manajemen kendaraan bermotor berbasis teknologi telematika, Layanan partisipatif, SAMSAT Pembantu, SAMSAT BPD, SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza dan SAMSAT Keliling yang digunakan untuk mengurangi kepadatan wajib pajak di Kantor Bersama SAMSAT.

Jangkauan pelayanan pajak kendaraan di wilayah Sleman Timur yaitu dibantu dengan adanya SAMSAT Pembantu dan SAMSAT Corner. SAMSAT Corner merupakan inovasi layanan pajak yang menarik karena layanan pajak kendaraan bermotor ini berada di mall yang melayani wajib pajak pada pagi hari sampai malam hari. “Layanan di mall ini bagian dari komitmen pemerintah ingin memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat. (Humas JR

Yogya/Triadi Csb)”. (<http://www.jasaraharja.co.id/gerai-SAMSAT-corner-ambarukmo-plaza-diresmikan,84706.html>, diakses tanggal 4 Desember 2013).

SAMSAT Corner diatur Provinsi dengan penjadwalan yang dimulai dari Kota, Bantul, Kulonprogo, Gunung Kidul dan Sleman sedangkan untuk jam pelayanan dimulai dari jam 10.00 sampai dengan 20.30 WIB. Hal tersebut juga akan membantu mengatasi masalah yang ada di SAMSAT induk karena jam pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT yaitu hari Senin – Sabtu pukul 08.00 – 12.00 WIB. Permasalahannya adalah waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan jam kerja masyarakat. Kerap kali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk kerja agar dapat melakukan pembayaran pajak tersebut. Parahnya masyarakat tersebut malah tidak sedikit yang akan lebih memilih jasa calo untuk mengurus pajaknya. Kedua pihak saling percaya, klien menitipkan berkas-berkasnya kepada calo kemudian diambil pada waktu sesuai perjanjian dan memberikan upah setelah transaksi selesai.

Adanya SAMSAT Corner diharapkan akan mampu membantu memangkas antrean panjang wajib pajak di Kantor SAMSAT pada masing-masing kabupaten dan kota di DIY terutama di Kabupaten Sleman yang sangat padat kendaraan dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Selain itu tujuan diadakannya SAMSAT Corner juga karena pemerintah meinginginkan

pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga persepsi masyarakat yang dulunya beranggapan mengurus pajak itu merepotkan maka lama kelamaan akan menjadi hal yang lebih menyenangkan seiring dengan inovasi-inovasi yang diberikan oleh pemerintah dalam kepengurusan pajak tersebut. Mall sebagai tempat keramaian yang menyenangkan merupakan tempat strategis untuk membuka layanan tersebut sehingga akan menarik masyarakat dalam mengurus pajaknya di SAMSAT Corner ini.

Selain itu alasan dari memilih lokasi mall sebagai lokasi pelayanan SAMSAT Corner ialah karena waktu operasionalnya sampai pada malam hari sehingga masyarakat yang sibuk pada siang hari dan tidak sempat untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya dapat datang ke mall kemudian melakukan pembayaran melalui SAMSAT Corner. Prosedur dan standart waktu pelayanan yang cepat menjadi komitmen SAMSAT Corner dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu layanan SAMSAT ini juga akan terhindar dari calo karena masyarakat bisa mengurus pajaknya secara mandiri dengan kemudahan layanan SAMSAT tersebut.

Samsat Corner ini juga merupakan salah satu terobosan dalam program *quick respons* Polri dalam rangka merespons secara cepat masyarakat. Tidak hanya itu, dengan sistem tersebut akan mengurangi pungli (pungutan liar) yang sering dilakukan oknum Polri. Peningkatan pelayanan ini secara otomatis akan berimbas pada peningkatan pajak

asli daerah (PAD), karena setiap pemilik kendaraan yang akan melakukan pembayaran lewat Samsat Corner harus atas namanya sendiri.

SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman DIY beroperasi mulai tahun 2011 sehingga dalam jangka waktu tersebut dapat dilihat apakah layanan tersebut sudah dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat atau belum. Kualitas suatu pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai faktor yang melatarbelakangi seperti bagaimana peraturannya, aparaturnya, pelaksana atau fasilitasnya serta bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan SAMSAT Corner.

Dalam pelaksanaannya pelayanan SAMSAT Corner ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan. Keadaan ruang pelayanan yang sempit dan keterbatasan jumlah kursi tunggu untuk wajib pajak yang masih sering dikeluhkan oleh para wajib. Dari masalah tersebut pemerintah harus mampu mensiasati keterbatasan tersebut agar tetap dapat memberikan pelayanan yang prima. Maka berdasarkan masalah-masalah tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada layanan SAMSAT Corner tersebut. Input ini sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu konsep efektivitas kurang tepat dipakai sebagai alat ukur dalam pelayanan publik dan dengan

demikian yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah segi masukan atau rekomendasi.

B. Identifikasi Masalah

1. Pertambahan jumlah pemilik kendaraan yang tinggi seperti di kabupaten Sleman yang rata-rata sebesar 1500 unit setiap tahunnya menyebabkan aparatur pelayan publik kesulitan dalam melayani masyarakat yang berjubel.
2. Biaya pelayanan di Kantor SAMSAT masih mengalami ketidakpastian karena masyarakat yang tidak mengurus proses pelayanan sendiri.
3. Masyarakat yang sangat sibuk bekerja dan tidak mempunyai waktu untuk datang langsung dan mengurus pembayarannya pajak sendiri ke SAMSAT lebih memilih jasa calo untuk mengurus pajaknya.
4. Masyarakat lebih sering memilih diam dan membayar lebih daripada melaporkan ketidakwajarannya mengenai pelayanan kepada SAMSAT sehingga SAMSAT mengalami kesulitan untuk menindaklanjuti penyimpangan tersebut.
5. Calo yang telah membentuk paguyuban menyebabkan calo semakin sulit diberantas.
6. Lemahnya kontrol pengawasan pemerintah menyebabkan masih adanya calo yang berkeliaran di Kantor Bersama SAMSAT Yogyakarta.

7. Tidak adanya nomor urut antrian di Kantor Bersama SAMSAT menyebabkan ketidakadilan dalam pelayanan.
8. Penerapan SOP di Kantor Bersama SAMSAT belum optimal seperti ketepatan, keramahan dan daya tanggap petugas.
9. Sarana prasarana di Kantor Bersama SAMSAT yang belum dimanfaatkan secara maksimal.
10. Sarana prasarana SAMSAT Corner yang belum memberikan kepuasan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan banyaknya identifikasi masalah di atas, maka tidak semua permasalahan akan diteliti. Agar pembahasan tidak meluas dan penelitian lebih fokus dan mendalam, penelitian ini hanya membatasi masalah pada kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dikaji oleh penulis dalam penelitian ini adalah meliputi:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Corner di

Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan SAMSAT Corner di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.

F. Manfaat Penelitian

Peneliti sangat berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi negara terutama mengenai studi pelayanan publik serta dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan terkait topik dalam penelitian ini.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat tugas akhir skripsi serta sebagai aktualisasi diri untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari tentang pelayanan publik untuk dicocokkan dengan keadaan yang ada pada kenyataannya di lapangan khususnya mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.
- b. Bagi Pemerintah DIY, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, serta rekomendasi untuk evaluasi bagi pihak pengelola SAMSAT Corner Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di bidang pengurusan surat kendaraan bermotor.
- c. Bagi masyarakat khususnya pengguna jasa SAMSAT, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat tentang kualitas pelayanan yang semestinya mereka dapatkan.