

**PENGARUH PENERAPAN *E-REGISTRATION*, *E-SPT*, *E-FILING*
DAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP
PRATAMA PANGKALPINANG DENGAN
TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**KENNU GRAHARIAN
(NIM. 3011611046)**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2020**

**PENGARUH PENERAPAN *E-REGISTRATION*, *E-SPT*, *E-FILING*
DAN *E-BILLING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP
PRATAMA PANGKALPINANG DENGAN
TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI
VARIABEL *INTERVENING***

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

**KENNU GRAHARIAN
(NIM. 3011611046)**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2020**

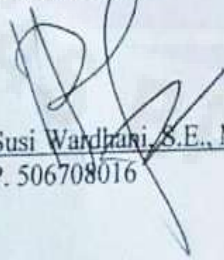


UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Kennu Graharian
Nim : 301 16 11 046
Jurusan : Akuntansi
Judul Usulan Penelitian : Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing* dan *E-Billing* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Terdaftar Di KPP Pratama Pangkalpinang Dengan Tingkat Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening*.

Pembimbing Utama


Dr. Rulyanti Susi Wardhani, S.E., M.Si
NP. 506708016

Pembimbing Pendamping


Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP. 198405072014042001

Balunjit, 1 Januari 2020
Sekretaris Jurusan Akuntansi


Anggrani Yunita, S.E., M.Si
NIP. 198001212014042001

PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH PENERAPAN *E-REGISTRATION E-SPT, E-FILING, DAN E-BILING* TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI YANG TERDAFTAR DI KPP PRATAMA PANGKALPINANG DENGAN TINGKAT KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh. **KENNU GRAHARIAN**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011611046**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 24 Januari 2020, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji)

Julia, S.E., M.Si
NP.508915034

(Sekretaris)

Dr. Devi Valentini, S.E., M.Si
NP.506906004

(Anggota/Pembimbing I)

Dr. Rulyanti Susi Wardhani, S.E., M.Si
NP.506708016

(Anggota/Pembimbing II)

Erita Rosalina, S.E., M.Si
NIP.198405072014042001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 24 Januari 2020

Dekan,

Dr. Reniati, S.E., M.Si
NP.507206007

Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Rulyanti Susi Wardhani, S.E., M.Si
NP.506708016

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Penerapan *E-Registration, E-SPT, E-Filing, dan E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel *Intervening*”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis diacu dengan naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunijuk, 17 Januari 2020

Penulis



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Dan orang-orang yang bersungguh-sungguh untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar beserta orang-orang yang berbuat baik. (Q.S Al-‘Ankabut: 69)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“Hal kecil atau besar yang terjadi dalam hidup, tetap selalu bersyukur, bersyukur, dan bersyukur kepada Allah SWT.”

“Lakukan yang terbaik, kemudian berdoalah. Allah yang akan mengurus sisanya”

“Jadikan sabarmu sedalam samudra dan seluas buih dilautan, Allah Maha Kuasa dan Maha Adil”

PERSEMBAHAN

1. ALLAH SWT yang telah memberikan berkah dan karunia-Nya kepada penulis dan keluarga.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dalam menuntut ilmu.
3. Kepada orang tuaku tercinta dan tersayang, ayah Asep, mama Maryati dan adik-adikku Abi, Reva, Dika, dan Hana terima kasih atas segala dukungan baik moril dan materil, semangat, motivasi, untuk keberhasilan penulis.
4. Seluruh keluarga besarku yang telah banyak mendukung dan mendoakan untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan serta etika yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Bangka Belitung.

6. Kepada semua teman-teman kelas akuntansi 2 angkatan 2016, serta teman-teman sesama fakultas ekonomi angkatan 2016.
7. Teman-teman terbaikku yang telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.



ABSTRACT

Kennu Graharian. 301 16 11 046. 2019. The Influences of E-Registration, E-SPT, E-Filing, and E-Billing Implementation on Individual Taxpayer Compliances who are Registered at Pangkalpinang Tax Office with The Level of Satisfaction as an Intervening Variable.

This study aims to determine the influences of e-Registration, e-SPT, e-Filing, and e-Billing implementation to the individual taxpayers compliances who are registered in Pangkalpinang Tax Office with the level of satisfaction as intervening variable. The population in this study are individual taxpayers who are registered in Pangkalpinang Tax Office with a total sample of 400 respondents. This study is using probability sampling technique.

This study uses quantitative approach with data collection techniques conducted by distributing questionnaires to individual taxpayers who are registered in Pangkalpinang Tax Office. This study uses Structural Equation Modeling (SEM) technique for data analysis.

Based on the results of data analysis, it is known that the e-Registration implementation and e-Filing has a positive effect on taxpayer compliance, the e-Registration implementation, e-Filing, and e-Billing has a positive effect on taxpayer compliance with the level of satisfaction as an intervening variable. While the e-SPT implementation and e-Billing does not affect the taxpayers compliance. Then, the e-SPT implementation does not affect the compliance of taxpayers with the level of satisfaction as an intervening variable.

Keywords : E-Registration, E-SPT, E-Filing, E-Billing, Individual Taxpayer Compliances and The Level of Satisfaction

INTISARI

Kennu Graharian. 301 16 11 046. 2019. Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing*, dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *e-Registration*, *e-SPT*, *e-Filing*, dan *e-Billing* terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang dengan jumlah sampel sebanyak 400 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada Wajib Pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa penerapan *e-Registration* dan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak, penerapan *e-Registration*, *e-Filing*, dan *e-Billing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*. Sedangkan penerapan *e-SPT* dan *e-Billing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kemudian, penerapan *e-SPT* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak dengan tingkat kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Kata kunci: *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing*, *E-Billing*, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Tingkat Kepuasan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas berkat, rahmat, dan kasih sayang-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Penerapan *E-Registration*, *E-SPT*, *E-Filing*, dan *E-Billing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi yang Terdaftar di KPP Pratama Pangkalpinang dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel *Intervening*”, dengan menyadari keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini ke arah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
4. Bapak Suhaidar, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung
5. Ibu Dr. Rulyanti Susi Wardhani, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berkenan memberikan perhatian, bimbingan serta ilmu dalam menyusun skripsi ini dengan baik
6. Ibu Erita Rosalina, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Lapangan KKN Desa Sinar Surya tahun 2019 yang sudah berkenan meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, dan dukungan dalam penyusunan skripsi dari awal sampai akhir.
7. Dosen dan para staf pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada jurusan akuntansi yang telah memberikan pengetahuan, membuka pikiran dan wawasan keilmuan penulis.
8. Keluarga tercinta dan tersayang, terutama dan paling utama Ayah Asep dan Mama Maryati yang sebesar apapun penulis coba membalas, tidak akan sebanding dengan apa yang telah kalian berikan untukku. Kalian adalah salah satu alasan terbesarku menyelesaikan skripsi ini, serta adik-adikku Abi, Reva, Dika, dan Hana yang selalu memberikan semangat dan dukungan yang besar kepada penulis.
9. Sepupu terbaikku, Ayu Agusti yang memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

10. Teman-teman seperjuangan penulis, Ranthi Apriliah, Nia Allika, Risda Nabila, Putri Raflesia Agustin, Nadia Qalisha Appidel, Rafica Aprilia yang selalu mendukung serta memberikan semangat kepada penulis hingga akhir penyelesaian skripsi ini.
11. Teman-teman terbaikku Ghalih Soim, Andre Brilliant, Farros Arifandi, Jovan Kandiya Damara, Bhagas Gustav Van Nero, Gilang Adytia, Ilham Prasetyo, Muhammad Ridwan, Muhammad Fachrudin, Mikel, Muhammad Randi Sukanto, Arfah Hanny, dan Yola Nazelia yang selalu memberikan semangat kepada penulis .
12. Keluarga besar kelas Akuntansi 2 tahun 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
13. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Sinar Surya tahun 2019 Universitas Bangka Belitung.
14. Serta semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga penulis mendapatkan berkah dari Allah SWT. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak yang membaca.

Balunujuk, 17 Januari 2020

Penulis,

Kennu Graharian

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT	vii
INTISARI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kontribusi Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	12
2.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	12
2.2 Pengertian Pajak.....	13

2.3	Fungsi Pajak	14
2.4	Syarat Pemungutan Pajak.....	15
2.5	Sistem Pemungutan Pajak.....	16
2.5.1	<i>OfficialAssessment System</i>	16
2.5.2	<i>Self Assessment System</i>	16
2.5.3	<i>With Holding System</i>	17
2.6	Pengertian Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).....	17
2.7	Pengertian Surat Pemberitahuan (SPT).....	18
2.8	<i>E-Registration</i>	19
2.8.1	Pengertian <i>e-Registration</i>	19
2.8.2	Tata Cara Penggunaan <i>e-Registration</i>	20
2.9	<i>E-SPT</i>	21
2.9.1	Pengertian <i>e-SPT</i>	21
2.9.2	Tata Cara Penggunaan <i>e-SPT</i>	23
2.10	<i>E-Filing</i>	24
2.10.1	Pengertian <i>E-Filing</i>	24
2.10.2	Tata Cara Penggunaan <i>e-Filing</i>	26
2.11	<i>E-Billing</i>	28
2.11.1	Pengertian <i>E-Billing</i>	28
2.11.2	Tata Cara Penggunaan <i>e-Billing</i>	29
2.12	Kepatuhan Wajib Pajak.....	31
2.13	Tingkat Kepuasan.....	34
2.14	Penelitian Terdahulu	36

2.15	Rerangka Pemikiran	41
2.16	Pengembangan Hipotesis	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Pendekatan Penelitian.....	50
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	50
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.3.1	Populasi Penelitian	51
3.3.2	Sampel Penelitian.....	51
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.4.1	Jenis Data Penelitian	54
3.4.2	Sumber Data.....	54
3.4.3	Metode Pengumpulan Data.....	54
3.5	Definisi Operasional.....	55
3.6	Skala Pengukuran Variabel	59
3.7	Teknik Analisis Data.....	60
3.7.1	Teknik Pengukuran Indikator.....	60
3.7.2	Teknik Analisis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1	Gambaran Obyek Penelitian	67
4.1.1	Profil KPP Pratama Pangkalpinang	67
4.1.2	Visi dan Misi KPP Pratama Pangkalpinang	68
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi KPP Pratama Pangkalpinang	68
4.1.4	Sistem Kerja dan Struktur Organisasi KPP Pratama	

	Pangkalpinang	69
4.2	Gambaran Umum Data Penelitian	70
	4.2.1 Karakteristik Responden	70
	4.2.2 Hasil Deskriptif Jawaban Responden	74
4.3	Uji Kualitas Data	80
	4.3.1 Uji Validitas	80
	4.3.2 Uji Reliabilitas	82
4.4	Hasil Uji Analisis Data Penelitian	82
	4.4.1 Uji <i>Goodness of Fit</i>	83
	4.4.2 Uji Hipotesis	85
	4.4.3 Uji Efek <i>Intervening</i>	91
4.5	Pembahasan	96
	4.5.1 Pengaruh Penerapan <i>e-Registration</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	96
	4.5.2 Pengaruh Penerapan <i>e-SPT</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	98
	4.5.3 Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	99
	4.5.4 Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	100
	4.5.5 Pengaruh Penerapan <i>e-Registration</i> terhadap Tingkat Kepuasan	102
	4.5.6 Pengaruh Penerapan <i>e-SPT</i> terhadap Tingkat Kepuasan ..	103

4.5.7	Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> terhadap Tingkat Kepuasan	104
4.5.8	Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> terhadap Tingkat Kepuasan	106
4.5.9	Pengaruh Tingkat Kepuasan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	107
4.5.10	Pengaruh Penerapan <i>e-Registration</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	108
4.5.11	Pengaruh Penerapan <i>e-SPT</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	109
4.5.12	Pengaruh Penerapan <i>e-Filing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	110
4.5.13	Pengaruh Penerapan <i>e-Billing</i> terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel <i>Intervening</i>	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	113
5.3	Implikasi Penelitian	114
DAFTAR PUSTAKA		115
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pertumbuhan Perpajakan APBN 2019.....	2
Tabel III.1	Alokasi Sampel berdasarkan Kecamatan di Kota Pangkalpinang	53
Tabel III.2	Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran.....	58
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	71
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	72
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel IV.5	Deskriptif Variabel <i>E-Registration</i>	74
Tabel IV.6	Deskriptif Variabel <i>E-SPT</i>	75
Tabel IV.7	Deskriptif Variabel <i>E-Filing</i>	77
Tabel IV.8	Deskriptif Variabel <i>E-Billing</i>	77
Tabel IV.9	Deskriptif Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	78
Tabel IV.10	Deskriptif Variabel Tingkat Kepuasan	79
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas	81
Tabel IV.12	Hasil Uji Reliabilitas.....	82
Tabel IV.13	Kriteria Kelayakan Model	84
Tabel IV.14	Hasil Uji Hipotesis.....	85
Tabel IV.15	Koefisien Determinasi	88
Tabel IV.16	<i>Direct Effect</i>	89
Tabel IV.17	<i>Indirect Effect</i>	89
Tabel IV.18	<i>Total Effect</i>	90

Tabel IV.19 Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Tidak Langsung95
Tabel IV.20 Rekapitulasi Hasil Uji Hipotesis.....96



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran	41
Gambar III.1 Diagram Jalur	62
Gambar IV.1 Struktur Organisasi KPP Pratama Pangkalpinang	70
Gambar IV.2 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Gambar IV.3 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	72
Gambar IV.4 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	73
Gambar IV.5 Hasil Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	74
Gambar IV.6 Hasil Olah Data Diagram Jalur SEM-AMOS	84



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Gambar *Full Model Structural* Sebelum dan Sesudah Estimasi
- Lampiran 6 Hasil Uji Analisis
- Lampiran 7 Data Wajib Pajak KPP Pratama Pangkalpinang
- Lampiran 8 Surat Pemberian Izin Riset dari KPP Pratama Pangkalpinang
- Lampiran 9 Kartu Bimbingan