

# **SISTEM PELAYANAN & Standar Operasional Prosedur Pajak Kendaraan Bermotor**

Andi Cudai  
Hasanuddin Remmang  
Sukmawati Mardjuni

**SISTEM PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

Copyright@penulis 2023

Penulis:

**Andi Cudai**

**Hasanuddin Remmang**

**Sukmawati Mardjuni**

Editor:

**Lukman Setiawan**

Tata Letak & Sampul:

**Mutmainnah**

vi + 82 halaman

15,5 x 23 cm

Cetakan: 2023

Dicetak Oleh: CV. Berkah Utami

**ISBN: 978-623-8300-21-1**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang memperbanyak seluruh atau sebagian isi buku ini  
tanpa izin tertulis penerbit



Penerbit: Chakti Pustaka Indonesia  
Jl. Ir. Sutami Ruko Villa Mutiara Indah  
Kelurahan Bulurokeng, Kec. Biringkanaya  
Makassar - 90241

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan berkahnya, sehingga penyusunan buku ini dapat di selesaikan yang berjudul **“Sistem Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Pajak Kendaraan Bermotor”**. Melalui perhelatan waktu yang relatif panjang, akhirnya buku ini tiba pada suatu titik pendedikasiannya oleh sebuah tuntutan dari sebuah tuntutan dari sebuah implementasi akademik.

Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak, baik yang langsung maupun yang tidak langsung, yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian buku ini.

Walaupun masih jauh dari kesempurnaan, besar harapan kami kiranya buku ini dapat bermanfaat bagi pembaca semoga Tuhan yang maha pengasih memberikan rahmat kepada kita semua. Amin.

Makassar, September 2022

Penulis



# DAFTAR ISI

<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>iii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>BAB II    PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI...</b>	<b>9</b>
A. Definisi Pelayanan .....	9
B. Bentuk Pelayanan .....	12
C. Indikator Pelayanan.....	15
D. Definisi Kinerja.....	17
E. Penilaian Kinerja Pegawai.....	21
F. Indikator Kinerja.....	29
<b>BAB III    STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ...</b>	<b>31</b>
A. Definisi Standar Operasional Prosedur ...	31
B. Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	34
C. Indikator Standar Prosedur .....	38
<b>BAB IV    PAJAK KENDARAAN.....</b>	<b>43</b>
A. Definisi Pajak dan Pajak Kendaraan Bermotor .....	43
B. Obyek dan Subyek Pajak Kendaraan.....	52
C. Kepatuhan Pembayaran Pajak .....	54
D. Indikator Kepatuhan Pajak Kendaraan....	57

<b>BAB V</b>	<b>PELAYANAN DAN KEPATUHAN</b>	
	<b>PEMABAYARAN PAJAK KENDARAAN ..</b>	<b>60</b>
A.	Pengaruh Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Pegawai	60
B.	Pengaruh Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan .....	65
C.	Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan	68
D.	Pengaruh Pelayanan Dan SOP Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Melalui Kinerja Pegawai.....	69
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Salah satu pendapatan terbesar negara adalah bersumber dari pajak. Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting selain penerimaan lainnya yaitu penerimaan migas maupun penerimaan bukan pajak.

Oleh karena itu pemerintah berupaya secara terus menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak, dimana pajak yang memberikan kontribusi terbesar adalah pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Djafar (2013:51) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak.

Salah satu hal yang mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut Rahayu (2017:193) kepatuhan wajib pajak menjadi suatu bentuk ketaatan wajib pajak saat melakukan pemenuhan tanggungjawab perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang diberlakukan dengan tujuan untuk memberi kontribusi bagi pembangunan dan kepentingan Negara.

Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya.

Salah satu kunci keberhasilan organisasi terhadap kepatuhan pembayaran pajak adalah bergantung pada kinerja sumber daya manusia atau pegawai yang secara langsung atau tidak langsung memberi kontribusi pada organisasi. Kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika, yang tertuang dalam perumusan strategi perencanaan (*strategic planning*) organisasi bersangkutan (Budiyanto dan Mochklas, 2020:10). Hasil penelitian Fadhilatunisa (2018) menemukan bahwa kinerja *Account Representative* ber-pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak, namun berbeda dengan penelitian Kurniawan (2021) bahwa kinerja pegawai tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kepatuhan pembayaran pajak maka perlunya pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, hal ini sesuai dengan teori Mubarak dan Suparman (2019:12) bahwa pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh sebuah pengguna jasa, sebagai salah satu kekuatan untuk menggerak ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan baik maka kinerja karyawan akan lebih meningkat dan senantiasa

setiap tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik. Penelitian Siregar (2022) dan Rosdinawati *et al.*, (2018) menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti pelayanan publik yang baik akan mendapat tanggapan positif dari masyarakat sehingga akan mendorong peningkatan kinerja pegawai.

Selain itu pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak, seperti yang diungkapkan oleh Siregar (2012:3) bahwa pengupayaan terhadap peningkatan kualitas dalam pelayanan perpajakan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dari wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak yang telah ditentukan, pelayanan yang baik dan cepat sangat dibutuhkan karena melihat dari tahun ke tahun jumlah wajib pajak yang terus meningkat. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepatuhan pembayaran pajak akan semakin meningkat (Syah dan Krisdiyawati, 2017). Penelitian Rahman, *et.al.* (2020) dan Andani, *et.al.* (2022) hasil temuan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

Kemudian untuk meningkatkan kinerja pegawai maka perlunya diterapkan standar operasional prosedur (SOP), seperti yang diungkapkan oleh Tjipto Atmoko dalam Arina (2016:31) bahwa SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian pekerjaan dengan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang

bersangkutan. Ketika penerapan SOP ditingkatkan maka kinerja pegawai (kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu) juga akan meningkat (Maulana, 2019). Dimana semakin baik SOP maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Penelitian Aprianis (2021) hasil temuan bahwa SOP berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berarti semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maudy *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa secara parsial standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kemudian SOP berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak, dimana menurut Daft (2013:59) bahwa Standar operasional prosedur (SOP) merupakan bagian dari perencanaan yang sedang dijalankan dan digunakan untuk memberi bimbingan bagi tugas-tugas yang dilakukan berulang-ulang dalam sebuah organisasi. Penelitian Nabilla Karina (2014), hasil temuan bahwa pemahaman prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selanjutnya pengaruh pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak, dengan kinerja sebagai variabel mediasi, belum ada penelitian sebelumnya yang mengangkat penelitian ini sehingga hal ini yang menjadi novelty dalam penelitian.

Obyek penelitian ini adalah pada Unit Pelayanan Teknis (UPT) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang ada di Kabupaten Pinrang. Sebagai instansi pemerintahan yang mengelola penerbitan dan penetapan PKB, instansi ini terdiri dari beberapa kegiatan yang

dimonitori oleh suatu kantor pusat Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sulawesi Selatan dan beberapa kegiatan teknis untuk penerbitan surat ketetapan pajak daerah, surat tagihan pajak daerah, dan sanksi untuk keterlambatan pengenaan pembayaran pajak juga diterbitkan di kantor tersebut. Luasnya lingkup kegiatan Samsat Pinrang maka dituntut kinerja yang tinggi dari masing-masing pegawai.

Sebagai data awal berikut ini akan disajikan jumlah pajak kendaraan bermotor roda 2 dan 4 dari tahun 2017 s/d 2021 disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Jumlah Pajak kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 dari tahun 2017 s/d 2021

T.A	RODA 2		RODA 4		JUMLAH	
	UNIT	PKB	UNIT	PKB	UNIT	PKB
2016	9222	1.764.339.500	1294	2.734.419.925	10516	4.498.759.425
2017	9030	1.839.626.050	1178	2.772.931.950	10208	4.612.558.000
2018	10155	2.295.159.500	1453	3.769.679.218	11608	6.064.838.718
2019	9086	2.247.443.750	1663	4.624.498.025	10749	6.871.941.775
2020	6106	1.535.150.000	1366	3.701.862.013	7472	5.237.012.013
JUMLAH	34.377	7.917.379.300	5.660	14.868.971.205	40.037	22.786.350.505

Sumber : Samsat Kabupaten Pinrang

Kemudian akan disajikan Jumlah Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 pada Samsat Kabupaten Pinrang Tahun 2016 s/d 2020 Pada Tahun Anggaran 2022 melalui tabel berikut ini :

Tabel 1.2.  
Jumlah Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4  
pada Samsat Kabupaten Pinrang Tahun 2016 s/d 2020  
Tahun Anggaran 2022

TAHUN	R2		R4		TOTAL	
	UNIT	PKB	UNIT	PKB	UNIT	PKB
2016	4.608	869.004.500	873	1.810.734.050	5.481	2.679.738.550
2017	3.435	683.278.050	589	1.343.789.650	4.024	2.027.067.700
2018	4.287	936.323.000	803	1.999.374.580	5.090	2.935.697.580
2019	4.209	1.018.119.500	921	2.451.211.075	5.130	3.469.330.575
2020	3.181	796.157.000	857	2.191.919.125	4.038	2.988.076.125
TOTAL	9.720	4.302.882.050	4.043	9.797.028.480	23.763	14.099.910.530

Sumber : Samsat Kabupaten Pinrang

Tabel 1.3.  
Jumlah Sisa Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4  
pada Samsat Kabupaten Pinrang Tahun 2016 s/d 2020  
Tahun Anggaran 2022

T.A	RODA 2		RODA 4		JUMLAH		%	
	UNIT	PKB	UNIT	PKB	UNIT	PKB	UNIT	PKB
2016	4.614	895.335.000	421	923.685.875	5.035	1.819.020.875	48	40
2017	5.595	1.156.348.000	589	1.429.142.300	6.184	2.585.490.300	61	56
2018	5.868	1.358.836.500	650	1.770.304.638	6.518	3.129.141.138	56	52
2019	4.877	1.229.324.250	742	2.173.286.950	5.619	3.402.611.200	52	50
2020	2.925	738.993.000	509	1.509.942.888	3.434	2.248.935.888	46	43
JUMLAH	23.879	5.378.836.750	2.911	7.806.362.650	26.790	13.185.199.400	53	48

Sumber : Samsat Kabupaten Pinrang

Tabel 1.1. yakni jumlah pajak kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 pada Tahun Anggaran 2016 s/d tahun 2020, berdasarkan table 1.1. menunjukkan fluktuatif pertumbuhan, dimana jumlah kendaraan berdasarkan unit pada TA (Tahun Anggaran) 2016 menurun pada TA. 2017 diikuti dengan nilai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pada TA. 2018 mengalami pertumbuhan kenaikan unit dan jumlah PKB, lalu menurun pada TA. 2019 dan signifikan menurun di TA. 2020.

Berdasarkan table 1.2. menerangkan realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB ) pada TA. 2022, dengan trend fluktuatif dan menurun pada TA. 2020

untuk realisasi di TA. 2021. Tabel 1.3. menunjukkan sisa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) , dengan persentase jumlah sisa PKB dengan average sebesar 48% dengan ini dapat disimpulkan bahwa kurangnya penerimaan pajak kendaraan yang dicapai oleh Samsat Pinrang, disebabkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.



# **BAB II**

## **PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI**

### **A. Definisi Pelayanan**

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian anggota masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi suatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang melaksanakan proses penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni "Pelayanan adalah suatu-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian dari pelayanan menurut Gronross

dalam Maulidiah (2014:35) yakni; “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan”.

Pengertian dari pelayanan di atas lebih menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktivitas, dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai orang pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai suatu bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari unsur konsumen atau pelanggan.

Menurut Tjiptono (2017:3) secara sederhana, istilah *service* mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sektor industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, rekreasi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu

(individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu, kata servis lebih mengacu konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor, servis mobil, servis AC (*air conditioner*), servis peralatan elektronik, dan seterusnya.

Pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Kegiatan proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan dapat saling menerima baik tanpa ada keluhan ketidakpuasan layanan (Djafri, 2018:19).

Mulyawan (2016:42) Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh sebuah pengguna jasa, sebagai salah satu kekuatan untuk menggerak ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu bisnis (Mubarok dan Suparman, 2019:12).

Mukarom dan Laksana (2016:15) menyatakan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

## **B. Bentuk Pelayanan**

Bentuk-bentuk pelayanan menurut Mursyidah dan Choiriyah (2020:19) dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

### **1. Layanan secara lisan**

Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- a) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- b) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- c) Bersikap sopan dan ramah
- d) Disiplin

### **2. Layanan dengan tulisan**

Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- a) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang

memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.

- b) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

### 3. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun fokus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan/atau kesanggupan secara lisan.

Menurut Indrasari (2019:58) Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

#### a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

#### b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien

terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penanda-tanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Satria (2016) menyebutkan bahwa terdapat 3 bentuk pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

a. Layanan dengan Lisan

Layanan ini dilakukan oleh petugas dibidang Humas, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan-keterangan kepada siapapun yang memberikan dengan syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelaksanaan pelayanan, yaitu:

1. Masalah yang termasuk dalam bidang tugas.
2. Mampu memberikan penjelasan tentang apapun yang perlu, dengan jelas, sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

b. Layanan dengan tulisan

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan sangat efisien terutama dari segi jumlah maupun dari segi peranannya dan juga sangat baik bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya dan faktor kecepatan baik dalam pengelolaan

masalah maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri dari dua golongan, yaitu:

1. Layanan berupa petunjuk, Informasi dan sejenisnya yang ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan.
  2. Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
- c. Layanan melalui Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan, dilakukan oleh petugas-petugas yang mempunyai keahlian dan keterampilan karena sangat menentukan terhadap hasil perbuatan dan pekerjaan. Adapun berikut ini adalah faktor-faktor yang mendukung dari layanan perbuatan, yaitu seperti berikut:

1. Adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia.
2. Adanya keterampilan khusus untuk menangani pekerjaan tersebut.
3. Disiplin dalam hal waktu, prosedur, metode yang telah ditentukan.

### **C. Indikator Pelayanan**

Tjiptono (2019 : 304) terdapat lima indikator yang digunakan dalam menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

#### **1. Keandalan (Reliability)**

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan jasa seperti yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya sesuai yang diharapkan pelanggan tercermin dari

ketepatan waktu dan layanan yang sama untuk semua orang dan tanpa kesalahan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Instansi berupaya untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan, dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (*responsive*).

3. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

4. Empati (*Emphaty*)

Berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan perhatian atau sentuhan secara ikhlas kepada setiap pelanggan.

e. Wujud Fisik (*Tangibility*)

Berusaha memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. Kepatuhan WP dalam memenuhi kewajibannya membayar pajak tergantung pada bagaimana petugas pajak memberikan mutu pelayanan yang terbaik kepada wajib pajak. Selama ini peranan yang fiskus miliki lebih banyak pada peran seorang pemeriksa. Padahal untuk menjaga agar WP tetap patuh terhadap kewajiban perpajakannya dibutuhkan peran yang lebih dari sekedar pemeriksa

Dari uraian tersebut, dapat dikatakan bahwa pelayanan petugas pajak (fiskus) diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak di dalam membayar pajak. Oleh karena itu pelayanan fiskus akan digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

#### **D. Definisi Kinerja**

Kinerja telah menjadi terminologi atau konsep penting dalam berbagai pembahasan khususnya dalam mendorong keberhasilan organisasi dan sumber daya manusia. Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya kinerja merupakan kunci terhadap efektifitas keberhasilan organisasi. Organisasi yang efektif atau berhasil akan di topang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Siagian dalam Indrasari (2017:51) menjelaskan bahwa, kinerja merupakan umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan dan potensinya yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana pengembangan karier orang itu sendiri khususnya organisasi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kinerja sebagai tingkat pelaksanaan tugas yang bisa dicapai oleh seseorang, unit, atau divisi, dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Menurut Larasati (2018:195) mengatakan bahwa kinerja seorang pegawai adalah hasil kerja seorang pegawai

selama periode tertentu dibandingkan dengan kemungkinan, misalnya standar, target, atau sasaran atau kinerja yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Sedangkan menurut Budiyanto dan Mochklas (2020:10) yang dimaksud dengan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika, yang tertuang dalam perumusan strategi perencanaan (*strategic planning*) organisasi bersangkutan.

Menurut Setiana (2019:130) menjelaskan karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

Pengertian kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti persetasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja unjuk kerja atau penampilan kerja. Keberhasilan suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan kualitas kinerja para anggotanya, sehingga organisasi dituntut untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan

kinerja dari para anggotanya. Kinerja berarti hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang pegawai.

Pengertian kinerja dari berbagai definisi yang dikemukakan para ahli di atas adalah hasil kerja dan perilaku kerja. Jika kinerja berdasarkan hasil, maka yang dilihat adalah jumlah kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan oleh seseorang. Kemudian jika kinerja dilihat dari perilaku kerja, maka yang dinilai adalah perilaku karyawan dalam menjalankan kewajibannya yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan perusahaan. Kinerja karyawan juga diartikan sebagai suatu pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang. Kinerja juga dikatakan sebagai suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu unjuk keterampilan seseorang dalam mengerjakan pekerjaannya (Kasmir, 2018).

Menurut Sudaryo *et al.*, (2018:203) Kinerja pegawai ditentukan oleh keterampilan dan pengetahuan, sumber daya yang tersedia, kualitas dan gaya manajemen yang ada, serta motivasi. Kinerja pegawai dapat dijadikan ukuran-ukuran apakah saran dan tujuan sesuai dengan rencana organisas/institusi, selain itu juga dapat menjadi dasar tolok ukur sejauh mana keberhasilan suatu organisasi/institusi. Bagi pegawai, kinerja dipandang sebagai usaha untuk menggali kemampuan dan *skill* yang dimilikinya, untuk kemudian dikembangkan semaksimal mungkin.

Kinerja pegawai sebagai potensi yang dimiliki sumber daya manusia merupakan suatu kekuatan dan kemampuan untuk menghasilkan sesuatu yang bersifat materi ataupun nonmateri, baik yang bisa dihitung atau dinilai dengan uang

atau tidak. Sehingga dengan memiliki kinerja yang tinggi, maka segala apa yang diprogramkan dan direncanakan organisasi untuk mencapai tujuannya dapat segera terealisasi. Meskipun demikian, tetapi tidak semua pegawai memiliki kinerja yang tinggi, terdapat berbagai tingkat kinerja yang dimiliki pegawai.

Sinambela (2017:480) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu, diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan. Jika disimak berdasarkan etimologinya, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai berapa masukan (*entries*). (1) memasukkan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan; (4) menggambar-kannya dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam permainan; (7) memainkan music; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Hanya beberapa masukan tersebut relevan dengan kinerja di sini, antara lain: (1) melakukan, (2) memenuhi atau menjalankan sesuatu, (3) melaksanakan suatu tanggung jawab, dan (4) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh

seseorang. Dari masukan tersebut dapat diartikan bahwa kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Definisi ini menunjukkan bahwa kinerja lebih ditekankan pada proses, dimana selama pelaksanaannya dilakukan penyempurnaan-penyempurnaan sehingga pencapaian hasil pekerjaan atau kinerja dapat dioptimalkan.

#### **E. Penilaian Kinerja Pegawai**

(Safuan & Ismartaya, 2019) menyatakan bahwa penilaian kinerja diakui sebagai salah satu alat manajemen yang paling efektif dan yang paling baik untuk motivasi, kepuasan, dan produktivitas pegawai. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa penilaian kinerja adalah alat yang paling efektif yang digunakan manajemen untuk memotivasi karyawan, kemudian memberikan kepuasan karena karyawan akan merasa dihargai pekerjaannya, karena dengan adanya penilaian kinerja akan terlihat mana karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan rendah. Selain itu penilaian kinerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan, yaitu dengan adanya penilaian kinerja karyawan maka karyawan akan berusaha menunjukkan kinerja yang tinggi karena dengan adanya karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi maka akan memperoleh penghargaan atau bonus dari perusahaan.

Penilaian kinerja memerlukan kecakapan penilai untuk membuat keputusan kinerja yang baik, memiliki standar yang jelas, berdasarkan bukti yang relevan dan menghindari

asumsi. Haryono (2018:88) dalam rangka melakukan perbaikan yang berkesinambungan, suatu organisasi perlu melakukan penilaian kinerja, dilakukannya penilaian kinerja tersebut memiliki berbagai alasan, diantaranya:

1. Penilaian kinerja memberikan informasi bagi pertimbangan pemberian promosi dan penetapan gaji.
2. Penilaian kinerja memberikan umpan balik bagi para manajer maupun pegawai untuk melakukan introspeksi dan meninjau kembali perlakunya selama ini.
3. Penilaian kinerja diperlukan untuk pertimbangan diadakannya pelatihan serta pengembangan.

Priansa (2021:274) menjelaskan tujuan penilaian kinerja pegawai adalah untuk kepentingan:

1. Tujuan Evaluasi

Hasil-hasil penilaian kinerja pegawai berfungsi sebagai dasar evaluasi rutin terhadap kinerja pegawai

- a. Penilaian kinerja dan kompensasi tambahan

Penilaian kinerja pegawai akan memberikan masukan bagi keputusan kompensasi dan pendapatan lainnya yang diperoleh pegawai dan organisasi.

- b. Penilaian kinerja dan kesempatan promosi

Penilaian kinerja pegawai akan memberikan masukan bagi penyusunan tahapan kenaikan jabatan atau kedudukan, pemindahan, bahkan pemberian sanksi bagi pegawai.

2. Tujuan Pengembangan

Informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja pegawai dapat dimanfaatkan untuk memudahkan pengembangan pegawai.

- a. Mengukuhkan dan menunjang kinerja  
Menggunakan penilaian kinerja pegawai sebagai instrument dasar bagi pengembangan pegawai dengan menempatkan manajer dalam peran pengukuh dan penunjang kinerja
- b. Meningkatkan kinerja  
Penilaian kinerja pegawai bertujuan untuk meningkatkan kinerja pegawai saat ini serta mencakup pemberian pedoman kepada pegawai untuk meningkatkan kinerjanya di masa yang akan datang.
- c. Menentukan tujuan progresi karir  
Penilaian kinerja pegawai memberikan kesempatan kepada manajer dan pegawai untuk membahas rencana karir jangka panjang bagi pegawai
- d. Menentukan kebutuhan pelatihan  
Hasil penilaian kinerja pegawai dapat dipergunakan untuk kepentingan analisis kebutuhan pelatihan bagi pegawai.
- e. Proses yang terkoordinasi  
Penilaian kinerja pegawai tidak boleh menjadi proses yang berdiri sendiri, harus terkait dengan aktivitas kepegawaian lainnya agar menjadi efektif dan efisien.

Menurut Enny (2019:114) Penilaian kinerja merupakan suatu sistem yang dilakukan secara periodic untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja individu. Penilaian kinerja merupakan suatu pedoman yang diharapkan dapat menunjukkan prestasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur. Sehingga dapat memberikan manfaat bagi pemberian

kompensasi dan pengembangan karier karyawan. Proses penilaian kinerja dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja, perencanaan kerja biasanya terkait dengan sasaran tahunan perusahaan dengan membandingkan rencana yang ada. Rencana kerja merupakan tahap dalam menyepakati sasaran kerja yang harus dicapai dan juga sikap serta perilaku yang selalu ditampilkan pegawai dalam satu periode penilaian kedepan.
2. Pelaksanaan, merupakan pengerjaan atas rencana yang dilaksanakan oleh pegawai dengan sebaik-baiknya, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.
3. Pembinaan, dilakukan jika karyawan belum mencapai atau tidak tercapainya dalam mewujudkan rencana yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya kegiatan pembinaan dilakukan atasan langsung dan dapat digunakan untuk memantau pencapaian sasaran kerja selama periode penilaian.
4. Pengawasan atau peninjauan, melakukan kegiatan pengawasan atau peninjauan atas realisasi rencana kerja untuk mengetahui kemajuan kerja yang terjadi untuk menindak lanjutinya dan dapat digunakan untuk mengukur pencapaian sasaran dan perilaku kerja bawahan, serta menarik kesimpulan tentang apa yang telah berjalan dengan efektif dan yang belum efektif dari sebelumnya.
5. Mengendalikan, dilakukan jika dalam pelaksanaan terjadi penyimpangan, atas pelaksanaan yang dilakukan atau digunakan untuk mengendalikan agar sesuai dengan rencana pada awal yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Penilaian kinerja tentunya akan memberikan informasi tentang hasil yang diinginkan dari sebuah pekerjaan. Manfaat penilaian kinerja juga dapat mencegah terdapatnya miskomunikasi, khususnya yang berkaitan dengan kualitas kerja yang diinginkan. Selain itu, penilaian kinerja dapat menciptakan peningkatan produktivitas karyawan. Sebab ada *feedback* atau umpan balik yang diberikan baik kepada karyawan, berupa penghargaan (*reward*) dari perusahaan khususnya untuk karyawan yang berprestasi. Berikut manfaat penilaian kinerja bagi pegawai menurut Yuniarti *et al.*, (2021:22) antara lain:

1. Sebagai motivasi

Karyawan dapat termotivasi untuk lebih baik lagi. Dengan evaluasi, karyawan akan mengetahui kinerja yang perlu ditingkatkan lagi. Selain itu, karyawan dapat diajak untuk melihat pencapaian apa saja yang telah mereka raih dalam kurun waktu tertentu. Tentunya hal inilah yang dapat meningkatkan motivasi karyawan, karena mereka merasa dihargai dan dipedulikan dalam pengembangan perusahaan.

2. Sebagai media komunikasi

Karyawan dapat berdiskusi mengenai masalah pekerjaan dan cara atasan dalam mengatasinya, sehingga terjalin hubungan baik antara karyawan dan atasan. Biasanya, karyawan takut untuk mengkomunikasikan permasalahan mereka kepada pihak manajemen atau atasannya langsung.

### 3. Sebagai media evaluasi

Karyawan dapat mengetahui kelebihan dan kelemahannya serta memperbaiki kelemahan dan meningkatkan kelebihan. Berdasarkan hasil penilaian kinerja, di akhir karyawan akan mengetahui kompetensi apa yang harus ditingkatkan kembali. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan biasanya mengadakan pelatihan bagi karyawan dalam rangka peningkatan kualitas kerja.

### 4. Sebagai indikator *feedback* atas target

Karyawan dapat mengetahui *standard* dari hasil yang ditetapkan. Memberikan umpan balik atau *feedback* sama-sama bermanfaat bagi karyawan maupun perusahaan. Penyampaian *feedback* secara langsung, yang relevan, dan tepat antara dua pihak, dapat dijadikan sebagai bahan untuk berkembang lebih baik kedepannya.

Metode atau teknik penilaian kinerja pegawai dapat digunakan dengan pendekatan yang berorientasi masa lalu dan masa depan. Dalam praktiknya, tidak ada satupun teknik yang paling sempurna. Pasti ada saja keunggulan dan kelemahannya yang jauh lebih penting adalah bagaimana meminimumkan masalah-masalah yang mungkin didapat pada setiap teknik yang digunakan. Metode evaluasi kinerja dijabarkan sebagai berikut (Sudaryo *et al.*, 2018:209):

#### 1. Metode berorientasi masa lalu

Tujuan dan sasaran umum dari metode ini adalah menilai prestasi kerja para pegawai secara objektif untuk satu kurun waktu tertentu di masa lalu, yang hasilnya bermanfaat bagi organisasi. Metode ini memiliki kekuatan

dalam mengukur kinerja yang telah terjadi dan untuk beberapa hal lain. Kelamahan dari metode ini adalah kinerja tidak dapat diubah, tetapi para pegawai akan memperoleh umpan balik yang dapat mengarah untuk upaya-upaya yang diperbaharui kepada kinerja yang lebih baik. Teknik penilaian yang termasuk dalam metode ini adalah

a. Skala penilaian

Skala penilaian ini adalah syarat dengan evaluasi subjektif atas kinerja individual dengan skala terendah sampai tertinggi. Penilaian banyak di-dasarkan pada opini penilai, dan pada banyak kasus, kriteria tidak langsung terkait pada kinerja pekerja.

b. Metode daftar periksa

Metode ini dibuat sedemikian rupa dengan memberikan bobot tertentu pada setiap hal (*item*) yang terkait dengan derajat kepentingan dari item tersebut.

c. Metode pilihan yang tepat

Metode ini mensyaratkan penilai untuk memilih pernyataan paling umum dalam setiap pasangan pernyataan tentang pegawai yang dinilai, dimana kedua pernyataan itu sering mengandung unsur-unsur positif dan negative.

d. Metode kejadian kritis

Metode ini mensyaratkan penilai untuk mencatat pernyataan-pernyataan yang menggambarkan perilaku bagus dan buruk yang terkait dengan kinerja pekerjaan.

e. Metode catatan prestasi

Metode ini mirip dengan metode kejadian kritis dengan mencatat prestasi yang digunakan, terutama oleh kalangan profesional.

2. Metode berorientasi masa depan

Metode ini fokus pada kinerja masa depan dengan mengevaluasi potensial pegawai dalam merumuskan tujuan kinerja masa depan. Dalam praktiknya, banyak pendekatan berorientasi masa lalu meliputi sebuah bagian dari penyelia dan pegawai untuk mencatat rencana masa depannya. Ada empat pendekatan yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kinerja masa depan yaitu:

a. Penilaian diri

Apa yang dilakukan para pegawai untuk mengevaluasi diri dapat menjadi teknik evaluasi yang bermanfaat jika tujuan dari penilaian adalah untuk pengembangan diri lebih lanjut dan untuk perbaikan.

b. Pengelolaan berdasarkan tujuan

Inti pokok dari tujuan ini meliputi tujuan-tujuan yang secara objektif dapat diukur dan diakui bersama-sama oleh pegawai dan manajer.

c. Penilaian psikologis

Penilaian ini menggunakan jasa ahli psikologi yang digunakan untuk menilai potensi individu masa depan, bukan kinerja individu masa lalu.

d. Pusat-pusat penilaian

Merupakan bentuk penilaian terhadap pegawai yang standarnya mengandalkan pada beragam tipe evaluasi dan penilai yang ganda.

## **F. Indikator Kinerja**

Kinerja merupakan alat ukur organisasi mencapai suatu keberhasilan sehingga diperlukan pengelolaan yang baik terhadap faktor ini. Manajemen kinerja merupakan suatu cara untuk mendapatkan hasil yang maksimal bagi organisasi, kelompok dan individu dengan memahami, mengelola dan mencapai kinerja sesuai dengan target yang telah direncanakan, standar dan persyaratan kompetensi yang telah ditentukan. Sedangkan kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai seseorang berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Menurut Hasibuan (2019:56) terdapat indikator kinerja pegawai yaitu sebagai berikut:

1) Kuantitas Kerja

Merupakan keseluruhan peralatan produksi maupun pekerjaan yang akan dipergunakan atau dilakukan.

1) Kualitas Kerja

Merupakan pencapaian pekerjaan yang dihasilkan

2) Kerjasama

Kemampuan menangani hubungan kerja antar karyawan.

4) Pemanfaatan waktu

Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan organisasi



# **BAB III**

## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

### **A. Definisi Standar Operasional Prosedur**

Dalam sebuah perusahaan, aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal, yaitu *Standard Operating Procedure* atau yang kerap disebut SOP. Setiap perusahaan tentu memiliki visi-misi yang hendak dicapai, baik dalam jangka waktu yang pendek maupun jangka panjang. Setiap visi misi yang hendak dicapai, tentu tidak hanya melibatkan beberapa orang saja, namun seluruh anggota perusahaan harus bergerak, agar visi-misi tersebut dapat tercapai. Agar semua anggota bergerak menuju titik yang sama, yaitu pencapaian visi-misi, maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap, dan rapi. Di situlah SOP bekerja. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya (Nur'aini, 2016:14).

Sedangkan menurut Tjipto Atmoko dalam (Arina, 2016:31) SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian pekerjaan sesuai dengan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. SOP merupakan tata cara yang dibakukan

yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses pekerjaan. SOP juga diartikan sebagai suatu standar tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir (Pramudya & Choiriyah, 2021).

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014).

Sailendra (2015:11) menyatakan "*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar". SOP merupakan suatu rangkaian tertulis mengenai suatu proses dan suatu aktivitas pada sebuah organisasi. Dengan menjalankan SOP organisasi dapat memastikan suatu aktivitas dapat berjalan sesuai dengan

standar yang diharapkan. Desain SOP yang salah atau tidak tepat bisa menyebabkan proses. aktivitas di internal organisasi menjadi kacau dan tidak berkembang. Oleh karena itu desain SOP harus bisa dijalankan sedemikian rupa dan jelas serta detail sehingga individu yang bekerja di dalamnya juga bisa mengetahui bagaimana menjalankan suatu prosedur kerja (Souhoka, 2021)

Menurut Budiharjo (2014:7) standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud berifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standar Operating Procedure* atau disingkat SOP. Dengan standar operasional prosedur yang tepat segala proses dalam pekerjaan akan dapat diselesaikan dengan sangat mudah dan dapat diminimalisirnya kesalahan yang terjadi dalam proses produksi.

Sedangkan menurut Tanjung dan Subagjo dalam (Putra & Rani, 2022) terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu:

- a. Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional;
- b. Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan
- c. Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

## **B. Tujuan Standar Operasional Prosedur**

Tujuan dari diterapkannya SOP adalah untuk memastikan agar semua aktivitas pekerjaan dilaksanakan dengan cara yang telah ditentukan, unruk mendapatkan hasil yang optimal dan konsisten. Dengan demikian penyusunan SOP diharapkan dapat membantu suatu organisasi atau peusahaan dalam proses mengimplementasikan dan menjalankan aktivitas yang efektif dan efisien (Putra & Suriyanto, 2022).

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakansesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesame pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

Menurut Nur'aini (2016:38), terdapat beberapa tujuan pembuatan SOP yaitu sebagai berikut:

1. konsistensi, SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan sehingga mereka mampu menjaga konsistenisasi dan tingkat kineja;
2. kejelasan tugas, SOP dibuat agar petugas/pegawai/pelaksana mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi;
3. kejelasan alur, SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing petugas/pegawai/pelaksana terkait;
4. melindungi organisasi, SOP melindungi organisasi dari tindakan mal-praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi.
5. meminimalisasi kesalahan, kegagalan, keraguan dan duplikasi dalam bekerja dapat dihindari atau diminimalisasi apabila tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang sudah jelas;

6. efisiensi, semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih dengan bantuan SOP yang ada;
7. penyelesaian masalah, SOP dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai SOP;
8. batasan pertahanan.

Menurut Santoso dalam (Gabriele, 2018) SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu sebagai berikut:

- a. Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal hal yang berhubungan dengan kegiatan atau aktifitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan.

- b. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai ketetapan atau hal hal yang tidak berubah maka dapat di kalkulasi dengan tepat. Keadaan yang konsisten akan memudahkan pengukuran untung atau rugi, juga regulasi pemasaran oleh karena itu semua yang terlibat didalamnya sangat membutuhkan disiplin tinggi.

- c. Minimalisasi kesalahan

Minimalisasi kesalahan yaitu dapat menjauhkan segala eror disegala area tenaga kerja. Standar operasional prosedur (SOP) menjadi panduan pasti yang membimbing tiap pegawai menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis.

d. Penyelesaian masalah

Standar operasional prosedur (SOP) juga dapat menjadi penyelesaian masalah yang mungkin juga timbul dalam aktivitas perusahaan atau istitusi. Terkadang konflik antar karyawan sering terjadi. Bahkan, seolah oleh tidak ada penengah yang bias memecahkan konflik yang dimaksud. Tetapi, apabila dikembalikan kedalam standar operasional prosedur (SOP) yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada standaroperasional prosedur (SOP) tersebut.

e. Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja adalah langkah langkah pasti dimana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap tiap sumber daya dari potensi pertanggungjawaban, dan berbagai persoalan personal. Standar operasional prosedur (SOP) dalam hal ini di maksud melindungi hal hal yang berkaitan dengan persoalan pegawai sebagai loyalitas perusahaan dan pegawai sebagai individu secara personal.

f. Peta kerja

Peta kerja sebagai pola pola dimana semua aktivitas yang sudah tertata rapi bisa dijalankan dalam pikiran masing masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Dengan standar operasional prosedur (SOP), pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yang efisien,

bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan.

g. Batas pertahanan

Batasan pertahanan dipahami sebagai langkah defense dari segala inspeksi baik dari pemerintah ataupun pihak pihak relasi yang menginginkan kejelasan peta kerja perusahaan. standar operasional prosedur (SOP) bias diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara procedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam standar operasional prosedur (SOP) untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan.

### **C. Indikator Standar Prosedur**

Menurut Santosa (2014) Standar Operasional Prosedur terdiri dari 7 (tujuh) hal-hal pokok sebagai indikator bahwa SOP diterapkan dengan baik yaitu efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

1. Efisiensi

Salah satu indikator dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar dapat berjalan dengan baik maka yang perlu diperhatikan adalah efisiensi karena berkaitan dengan penghematan biaya dan waktu. Efisiensi diartikan juga sebagai suatu ketepatan, efisiensi berupa hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan atau

aktivitas yang diharapkan akan menjadi lebih tepat dan tidak hanya cepat saja, melainkan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan. Dengan demikian, gambaran keuntungan ataupun kerugian (bila terjadi) bisa dicek dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

## 2. Konsistensi

Konsistensi dapat diartikan sebagai suatu ketetapan dalam menjalankan kegiatan dalam organisasi atau dapat juga diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan seberapa jauh kegiatan dilakukan sesuai dengan prinsip atau ketentuan yang telah ditetapkan sebagai suatu ketepatan atau prosedur kerja, maka semua aktivitas kerja harus konsisten. Oleh karena itu, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai, maka SOP harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun. Hal ini sangat erat hubungannya dengan kemajuan perusahaan.

## 3. Minimalisasi Kesalahan

Standar Operasional Prosedur menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang akan membimbing para karyawan dalam melaksanakan kegiatannya agar dapat bekerja secara terarah dan sistematis. Oleh karena itu, sistematika aturan yang jelas ini diharapkan dapat mengurangi kesalahan di area tenaga kerja yang dilakukan oleh para karyawan yang dapat berakibat fatal bagi perusahaan. Dengan kata lain bahwa minimalisasi kesalahan dimaksudkan agar Standar Operasional Prosedur yang ada dapat menjauhkan segala macam

kesalahan atau errors pada setiap area kerja yang bisa berakibat kerugian bagi perusahaan.

#### 4. Penyelesaian Masalah

Standar Operasional Prosedur diharapkan dapat menjadi salah satu instrumen dalam melakukan penyelesaian masalah yang mungkin juga dapat timbul selama kegiatan kerja yang dilakukan di dalam perusahaan atau organisasi. Tidak jarang terkadang konflik antar karyawan sering terjadi karena diakibatkan oleh urusan pekerjaan di perusahaan. Bahkan, seolah-olah tidak ada penengah yang mampu menjadi mediator dalam memecahkan konflik yang dimaksudkan tersebut. Apabila permasalahan konflik tersebut dikembalikan kepada Standar Operasional Prosedur yang sebelumnya sudah disusun secara tepat, maka tentu saja kedua belah pihak harus tunduk pada SOP tersebut. Maka dari itu dibutuhkan sebuah Standar Operasional Prosedur yang baik yang mencakup hal-hal dalam penyelesaian masalah.

#### 5. Perlindungan Tenaga Kerja

Perlindungan tenaga kerja merupakan langkah-langkah pasti di mana memuat segala tata cara untuk melindungi tiap-tiap sumber daya manusia di dalam perusahaan dari potensi pertanggungjawaban dan berbagai persoalan personal karyawan agar tidak bercampur aduk dengan pekerjaan. Bagaimana sebuah perusahaan melindungi karyawannya agar mereka terlindung dari sebuah kecelakaan saat melakukan pekerjaannya. Di dalam bekerja karyawan tentu saja berharap dijauhkan dari

berbagai bahaya dan sangat membutuhkan perlindungan ekonomis, sosial, dan teknis. Perlindungan ekonomis berkaitan dengan bentuk penghasilan yang adil, sementara itu perlindungan sosial menyangkut tentang bentuk jaminan kesehatan kerja dan perlindungan hak untuk berorganisasi, sedangkan perlindungan teknis merupakan perlindungan dalam bentuk keamanan dan keselamatan dalam bekerja. Perlindungan kerja seperti ini sangat dibutuhkan oleh karyawan untuk menjamin hak-haknya.

#### 6. Peta Kerja

Peta kerja merupakan pola-pola kegiatan yang sudah tertata rapi agar suatu kegiatan bisa dijalankan dalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti agar kegiatan yang dilakukan lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Dengan memetakan suatu pekerjaan diharapkan kegiatan yang dilakukan lebih terarah, disiplin, dan sistematis agar dapat membantu kemajuan suatu organisasi. Memetakan suatu pekerjaan harus sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan agar kegiatan yang dijalankan dapat berjalan efektif dan efisien. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur diharapkan pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana, hal ini terkait dengan poin pertama yaitu efisien, bahwa salah satu syaratnya adalah fokus terhadap peta yang akan dijalankan. Dengan mapping atau memetakan suatu pekerjaan dengan pasti tentu saja akan membantu kemajuan perusahaan. Selain itu berkaitan dengan poin konsistensi, peta kerja yang

jelas akan mendukung aktivitas yang lebih disiplin. Dengan demikian, kemajuan perusahaan seperti yang diharapkan dapat tercapai.

# **BAB IV**

## **PAJAK KENDARAAN**

### **A. Definisi Pajak dan Pajak Kendaraan Bermotor**

#### **1. Pengertian Pajak**

Pajak merupakan salah satu perwujudan dan kewajiban kenegaraan yang merupakan sarana peran serta masyarakat dalam pembiayaan negara dan pembangunan nasional. Dalam hal ini pajak yang dipungut oleh negara digunakan untuk menjalankan roda pemerintahan demi menjamin kelangsungan hidup serta meningkatkan mutu kehidupan bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang 1945 yang bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan turut serta dalam melaksanakan ketertiban dunia. Oleh karena itu sangat penting kita simak pengertian pajak yang dikemukakan oleh para ahli dalam bidang perpajakan yang memberikan pengertian yang berbeda namun pada inti dan tujuannya sama.

Pajak menurut Resmi (2017:1) mendefinisikan pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke Kas negara yang menyebabkan suatu keadaan kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan umum. Pajak merupakan sumber

utama penerimaan suatu negara. Oleh karenanya tanpa pajak, sebagian besar kegiatan negara, yang diantaranya adalah membayar gaji pegawai sampai membiayai pembangunan infrastruktur Negara akan sulit untuk dapat dilaksanakan.

Mardiasmo (2018:3) mengatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Dari definisi pajak tersebut di atas jelas bahwa pajak merupakan kewajiban kenegaraan dan pengabdian peran aktif warga negara dalam upaya pembiayaan pembangunan nasional kewajiban perpajakan setiap warga negara diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan-peraturan pemerintah.

Undang-Undang Perpajakan memberikan kepercayaan kepada setiap wajib pajak untuk melakukan kegiatan perpajakannya sendiri mulai dari menghitung, membayar, dan melaporkan kewajiban perpajakannya ke kantor pelayanan pajak. Pajak yang dibayar oleh wajib pajak dimaksudkan untuk membantu pemerintah dalam membiayai keperluan penyelenggaraan kenegaraan yakni pembangunan nasional, dimana pelaksanaan pembangunan nasional diatur dalam Undang-Undang dan peraturan-peraturan untuk tujuan kesejahteraan bangsa dan negara.

Kepercayaan yang diberikan oleh pemerintah sesuai dengan system perpajakan yang dianut oleh pemerintah yakni sistem self-assessment yang berarti wajib pajak melakukan sendiri kewajiban perpajakannya. Dengan adanya

sistem self-assessment tersebut, pemerintah mengharapkan kejujuran dan kesadaran dari setiap wajib pajak untuk melakukan kewajiban perpajakannya sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku.

Sesuai dengan Undang-Undang perpajakan yang berlaku pada saat ini menyatakan bahwa setiap warga negara Indonesia maupun warga negara asing yang telah menetap di Indonesia selama 183 hari secara berturut-turut dan memperoleh penghasilan dari kegiatan usahanya wajib untuk melakukan kegiatan Indonesia. Dengan adanya system *self-assessment* yang diterapkan oleh pemerintah dalam bidang perpajakan, berarti kewajiban perpajakan setiap wajib pajak, dihitung, diperhitungkan, dibayar, dan dilaporkan sendiri oleh wajib pajak ke pemerintah dalam hal ini kantor pelayanan pajak dimana wajib pajak terdaftar atau berdomisili.

Menurut Ayza (2017:24) pajak merupakan prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, yang dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan dalam hal yang individual maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Definisi pajak menurut Waluyo (2017 : 12) Pajak adalah iuran pada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjukkan, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas pemerintahan. Menurut Resmi (2017) pajak adalah “peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas

negara untuk membiayai pengeluaran rutin "*surplus*"-nya digunakan untuk *public saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *public investment*.

Pengertian pajak menurut Zain (2016:1) menyatakan bahwa: "Pajak adalah prestasi yang dipaksakan sepihak dan terutang kepada penguarasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontaprestaso, dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran umum"

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pajak pada umumnya merupakan iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang, sehingga dapat dipaksakan dengan tidak mendapat balas jasa secara langsung.

Ciri-ciri yang terdapat dalam pengertian pajak, yaitu:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang  
Asas ini sesuai dengan perubahan ketiga UUD 1945 pasal 23A yang menyatakan "pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa untuk keperluan negara diatur dalam undang-undang.
2. Tidak mendapatkan kontraprestasi (jasa timbal balik) yang secara langsung Misalnya, orang yang taat membayar pajak akan melalui jalan yang sama kualitasnya dengan orang yang tidak membayar pajak kendaraan bermotor.
3. Pemungutan pajak diperuntukan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.

4. Pemungutan pajak dapat dipaksakan  
Pajak dapat dipaksakan apabila wajib pajak tidak memenuhi kewajiban perpajakan dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Berfungsi sebagai budgeter dan regulerend Fungsi budgeter (anggaran) yaitu fungsi mengisi kas negara atau anggaran negara, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan negara (fungsi mengatur/ *regulerend*)

Menurut Sumarsan (2017:4) mengatakan bahwa pajak merupakan pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor pemerintah, bukan dari akibat pelanggaran hukum, yang harus dilakukan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya, tanpa memperoleh suatu imbalan baik langsung dan proposional, sehingga pemerintah bisa melakukan tugas dan tanggung jawabnya untuk menjalankan roda pemerintah.

Berdasarkan definisi tersebut di atas, maka disimpulkan pajak adalah sumber terutang yang harus dilunasi oleh wajib pajak berdasarkan undang-undang yang sifatnya dapat dipaksakan dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk membiayai pengeluaran Negara.

Pajak adalah retribusi masyarakat yang wajib kepada negara yang terutang oleh wajib pajak (orang pribadi atau badan) yang sifatnya paksaan berdasarkan peraturan Undang Undang, dengan tidak memperoleh suatu imbalan baik secara

langsung dan dimanfaatkan untuk keperluan suatu negara yang sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat.

Adapun ciri-ciri yang melekat pada definisi pajak dalam buku Perpajakan Teori dan Kasus Resmi (2017:2), yaitu:

1. Pajak diperoleh sesuai atau dengan kekuatan undang-undang dan aturan pelaksanaannya.
2. Dalam pelunasan pajak tidak dapat ditetapkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak diperoleh oleh negara, berasal dari baik pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukkan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, digunakan untuk membiayai public investment.

Berdasarkan definisi yang telah dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

## **2. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor**

Di era otonomi daerah seperti sekarang, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk mengatur urusan rumah tangganya sendiri termasuk dalam pengurusan pajak. Begitu juga dengan pengurusan pajak kendaraan bermotor yang termasuk kedalam pajak daerah sekarang ini sudah diatur oleh masing-masing pemerintah daerah. Djafar (2013: 51) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pajak yang bersifat objektif, bergantung pada objek yang

dikenakan pajak yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan wajib pajak.

Pengertian kendaraan bermotor pada hakekatnya juga sama yaitu kendaraan yang berada dalam “lalu lintas besar” atau lalu lintas umum. Rumusan istilah terakhir ini telah digunakan oleh pemerintah pusat dalam mengadakan pemungutan yang bernama “sumbangan barang mewah” atas kendaraan bermotor baik bagi kendaraan bermotor untuk keperluan usaha.

Dari pengertian tentang kendaraan bermotor di atas adalah, bahwa yang dimaksud dengan kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor yang diperuntukan dan digunakan di jalan umum untuk mengangkut barang atau orang sebagaimana dimaksud dalam lalu lintas. Jadi tidak termasuk kereta api yang berada di lalu lintas, maka kereta api yang berada di lalu lintas khusus yaitu Rel 1, pesawat udara yang berada dalam lalu lintas khusus di darat dilandasan penerbangan dan pelabuhan udara, begitu juga dengan gocart, hand tractor pertanian, traktor pertanian, bulldoser, kendaraan alat permanen hasil pertanian, port klif di daerah pelabuhan laut serta di kawasan industri lainnya. Kendaraan bermotor yang dipersamakan dengan itu tidak termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor menurut sejarah perundang-undangan pajak yang memungut Pajak Kendaraan Bermotor, karena kendaraan bermotor tersebut tidak menggunakan dan tidak diperuntukan untuk mengangkut barang atau di jalan umum.

Kendaraan bermotor dapat didefinisikan sebagai sebuah kendaraan beroda dua atau lebih beserta

gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan yang berfungsi untuk mengubah suatu daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat yang besar. Selain pengertian pajak kendaraan bermotor ada beberapa istilah teknis penting lainnya yang telah diatur pengertiannya dalam Undang-Undang diantaranya :

- a) Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di jalan umum, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor/peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.
- b) Kendaraan umum adalah setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan oleh umum dengan dipungut bayaran.
- c) Mobil penumpang adalah setiap kendaraan bermotor yang dilengkapi sebanyak-banyaknya 8 (delapan) tempat duduk tidak termasuk tempat duduk pengemudi baik dengan maupun tanpa perlengkapan pengangkutan bagasi.
- d) Jenis kendaraan bermotor adalah isi ruang yang berbentuk bulat terek pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin yang dioperasikan.
- e) Isi silinder adalah isi ruang yang berbentuk bulat terek pada mesin kendaraan bermotor yang ikut menentukan besarnya kekuatan mesin.

- f) Tenaga kuda / *horse power* adalah ukuran daya kemampuan mesin.
- g) Tahun pembuatan adalah tahun perakitan.
- h) Nilai jual adalah nilai jual kendaraan bermotor yang berlaku.
- i) Peningkatan kendaraan bermotor yang selanjutnya peningkatan pajak kendaraan bermotor adalah tanda lunas pajak kendaraan bermotor.
- j) Tanda Pelunasan dan Pengesahan Kendaraan Bermotor (PPKB) adalah bukti pelunasan pembayaran pajak dan pengesahan kendaraan bermotor.
- k) Pemilik adalah hubungan hukum antara orang atau badan dengan kendaraan bermotor yang namanya tercantum dalam Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
- l) Jalan umum adalah sarana jalan yang dibangun dan pemeliharaannya oleh pemerintah pusat maupun daerah yang digunakan untuk lalu lintas kendaraan bermotor.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pengertian Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan pengertian kendaraan bermotor adalah: "Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar,

yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air”.

## **B. Obyek dan Subyek Pajak Kendaraan**

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut Siahaan (2016:180) Obyek PKB adalah kepemilikan dan atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang terdaftar di Daerah termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor yang digunakan sebagai angkutan orang dan atau barang. Pada PKB tidak semua kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor dikenakan pajak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 3 ayat 3, di-kecualikan dari pengertian kendaraan

bermotor yang kepemilikan dan penguasaan atasnya menjadi objek pajak PKB adalah :

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara.
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah pusat.
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan dalam peraturan daerah.

Siahaan (2016:182) mengatakan subyek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Wajib Pajak PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB adalah:

1. Untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan, kuasanya dan atau ahli warisnya.
2. Untuk badan adalah pengurus atau kuasanya.

Djafar (2013:99) juga menjelaskan bahwa subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

### **C. Kepatuhan Pembayaran Pajak**

Kepatuhan berasal dari kata “patuh”. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), patuh berarti suka menurut perintah, taat kepada perintah atau aturan dan berdisiplin. Kepatuhan berarti bersikap patuh, ketaatan, tunduk, pada ajaran dan aturan. Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang telah dijalankan. Pembayaran adalah sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang melibatkan berbagai lembaga. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jadi kepatuhan pembayaran pajak merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan dengan melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Rahmadani, 2022).

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya di bidang perpajakan yang disesuaikan dengan undang-undang yang berlaku. Kepatuhan dalam hukum pajak memiliki arti umum sebagai melaporkan secara benar dasar pengenaan pajak, memperhitungkan

secara benar kewajiban perpajakan, tepat waktu dalam pengembalian, dan tepat waktu membayar jumlah yang dihitung (Dharma & Astika, 2021)

Menurut Yusnidar *et al.*, (2015) dijelaskan bahwa terdapat dua macam kepatuhan yaitu:

#### 1. Kepatuhan Formal

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Dalam hal ini kepatuhan formal meliputi:

- a. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat waktu.
- b. Wajib Pajak membayar pajak dengan tepat jumlah.
- c. Wajib pajak tidak memiliki tanggungan Pajak Bumi dan Bangunan.

#### 2. Kepatuhan Material

Kepatuhan material menurut adalah dimana suatu keadaan dimana Wajib Pajak secara substansi/hakekat memenuhi semua ketentuan perpajakan, yakni sesuai dengan isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Pengertian kepatuhan materiil dalam hal ini adalah :

- a. Wajib pajak bersedia melaporkan informasi tentang pajak apabila petugas membutuhkan informasi.
- b. Wajib pajak berikap kooperatif (tidak menyusahkan) petugas pajak dalam pelaksanaan proses administrasi perpajakan.
- c. Wajib pajak berkeyakinan bahwa melaksanakan kewajiban perpajakan merupakan tindakan sebagai warga negara yang baik.

Kepatuhan pajak menurut Hidayat dan Maulana (2022) adalah suatu sikap terhadap fungsi pajak, berupa konstelasi dari komponen kognitif, efektif, dan konatif yang berinteraksi dalam memahami, merasakan dan berperilaku terhadap makna dan fungsi pajak. Kepatuhan wajib pajak menjadi suatu bentuk ketaatan bagi wajib pajak saat melakukan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang diberlakukan dengan tujuan untuk memberi kontribusi bagi pembangunan dan kepentingan Negara (Rahayu, 2017:193).

Kepatuhan wajib pajak merupakan suatu keadaan dimana seluruh hak dan kewajiban terkait aturan dan pelaksanaan perpajakan dilaksanakan oleh wajib pajak (Aprilianti, 2021). Kepatuhan wajib pajak merupakan faktor penting bagi peningkatan pajak, maka perlu secara insentif dikaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, khususnya dalam membayar pajak daerah. Dalam hal perpajakan dapat diartikan bahwa kepatuhan perpajakan merupakan wajib pajak yang memiliki ketaatan, tunduk dan patuh serta melaksanakan ketentuan perpajakan. Kepatuhan merupakan ketaatan seseorang dalam membayar pajak secara tepat waktu dan mampu melengkapi semua data persyaratan yang dibutuhkan (Zikin, 2021).

Kepatuhan pajak diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan (Faaz *et al.*, 2020). Kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan tercermin dalam situasi sebagai berikut:

1. Wajib pajak memahami dan berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat waktu.

#### **D. Indikator Kepatuhan Pajak Kendaraan**

Kepatuhan pajak menjadi pokok terpenting bagi semua negara, baik negara maju maupun negara berkembang. Mengapa demikian? Karena apabila wajib pajak tidak patuh dalam menaati peraturan perpajakan, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keinginan untuk melakukan tindakan penghindaran, pengelakan, penyelundupan, dan pelalaian pajak. Dampak dari tindakan-tindakan tersebut akan menyebabkan penerimaan pajak negara akan berkurang. Hal paling penting, Anda juga harus mengetahui dan memahami apa saja indikator dalam mengukur kepatuhan wajib pajak. Menurut Yusdita (2017) indikator kepatuhan pembayaran pajak adalah sebagai berikut:

1. Kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak  
Wajib pajak memiliki pengetahuan yang memadai mengenai jumlah pajak yang menjadi kewajibannya.
2. Kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak  
Wajib pajak mau mengoreksi kesalahan penghitungan pajaknya bila terdapat kesalahan tentang besar pajak yang harus dibayar

3. Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak  
Wajib pajak memahami tata cara pembayaran pajak, mulai dari menghitung hingga menyetorkan kewajiban pajaknya.
4. Kepatuhan wajib pajak untuk penyampaian SPT  
Wajib pajak menyampaikan SPT pajaknya tepat waktu dan tidak melebihi batas waktu yang telah ditentukan.
5. Kepatuhan wajib pajak untuk membayar pajak  
Kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya yang terutang tepat waktu.
6. Wajib pajak menghadapi kekurangan pembayaran pajak  
Kepatuhan wajib pajak adalah berkaitan dengan bersedia membayar kekurangan pajak terutangnya bila diketahui kurang bayar dalam melunasi kewajiban perpajakannya.

# **BAB V**

## **PELAYANAN DAN KEPATUHAN PEMABAYARAN PAJAK KENDARAAN**

### **A. Pengaruh Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Pegawai**

#### **1. Pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai**

Dari hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan program komputerisasi SPSS versi 23, maka diperoleh hasil koefisien jalur sebesar  $= 0,310$ . Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Dimana dapat diartikan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Kemudian dari hasil pengujian regresi maka diperoleh nilai sign. untuk pelayanan sebesar  $0,011$ , karena nilai sign.  $0,011 < 0,05$ , hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Dari hasil pengujian hipotesis pertama (H1) ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar  $0,310$  serta memiliki nilai sign. sebesar  $0,011 < 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hal ini

sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh teori Mubarak dan Suparman (2019:12) bahwa pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh sebuah pengguna jasa, sebagai salah satu kekuatan untuk menggerak ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan baik maka kinerja karyawan akan lebih meningkat dan senantiasa setiap tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik

Dari hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh temuan empirik bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang sudah dipersepsikan cukup baik. Indikator pertama peralatan kerja modern dan pemanfaatan komputer dapat mempermudah pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan di Kantor Samsat, dimana kantor Samsat memberikan fasilitas komputer dan print. Indikator kedua yakni kemampuan pegawai Samsat dapat diandalkan untuk menjelaskan syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan kepada setiap wajib pajak, dipersepsikan cukup baik, karena setiap pegawai mempunyai kemampuan untuk memberikan penjelasan dan prosedur serta cara-cara pembayaran pajak.

Kemudian Pegawai selalu tanggap membantu kesulitan wajib pajak dalam proses pengurusan pajak kendaraan, dipersepsikan cukup baik karena setiap pegawai sudah tanggap dan bersedia membantu setiap wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan. Jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang

mulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan sehingga terhindar dari pencaloan, karena dalam pengurusan di Kantor Samsat setiap bagian sudah ditetapkan pegawai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Begitu pula Pegawai Samsat selalu menaruh perhatian dan tidak membeda-bedakan kepada setiap wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan, dipersepsikan cukup baik karena setiap pegawai memberikan pelayanan tanpa ada diskriminatif bagi setiap wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Pinrang maka akan semakin tinggi kinerja pegawai.

Penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2022) menunjukkan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini berarti pelayanan publik yang baik akan mendapat tanggapan positif dari masyarakat sehingga akan mendorong peningkatan kinerja pegawai. Begitu pula penelitian Rosdinawati *et al.*, (2018) menyatakan bahwa pelayanan publik memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Samsat Area I Makassar.

## **2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja pegawai**

Dari hasil analisis mengenai pengolahan data regresi untuk standar pelayanan prosedur (SOP) maka diperoleh nilai beta sebesar 0,459, yang berarti bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang berarti bahwa semakin baik pelaksanaan

standar operasional prosedur maka akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai. Kemudian dari hasil pengujian secara parsial (uji t) maka diperoleh nilai sign. = 0,000, karena dengan nilai sign. = 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi standar operasional prosedur (SOP) maka dapat memberikan pengaruh secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Kemudian dilihat dari uji serempak maka diperoleh nilai sign. = 0,000, karena dengan nilai sig = 0,000 < 0,05, berarti dapat dikatakan bahwa pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh secara bersama-sama atau serempak terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Selanjutnya untuk melihat hubungan antara pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP) maka dapat dilihat dari nilai korelasi atau nilai R. Dimana diperoleh nilai R = 0,617, hal ini berarti bahwa pelayanan dan standar operasional prosedur mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja pegawai. Sedangkan dilihat dari prosentase sumbangan pengaruh variabel kinerja pegawai maka diperoleh nilai koefisien determinasi  $R^2$  = 0,380 dipengaruhi oleh pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP), sedangkan sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini .

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2) maka diperoleh hasil temuan bahwa Standar Operasional

Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,459 serta memiliki nilai sign. sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan semakin tinggi peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh temuan-temuan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dipersepsikan baik oleh pegawai, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membuat penanganan pekerjaan lebih efektif dalam mencapai target penyelesaian pekerjaan, alasannya karena dengan adanya SOP dapat memudahkan bagi pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dalam pemungutan pajak kendaraan. Indikator kedua bahwa Standar operasional prosedur yang diterapkan selama ini sudah konsisten, sehingga penyelesaian pekerjaan dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari SOP layanan yang berdasarkan waktu layanan, dimana untuk proses Ranmor baru membutuhkan waktu 73 menit, pengesahan durasi waktu 66 menit, perpanjangan STNK durasi waktu 86 menit, perubahan identitas durasi waktu 73 menit, mutase keluar wilayah Pinrang dengan durasi waktu 111 menit, sedangkan mutasi masuk wilayah Pinrang dengan durasi waktu 88 menit.

Indikator SOP yang diterapkan di kantor Samsat dapat meminimalisir kesalahan dalam penanganan pekerjaan, karena SOP yang berlaku memberikan kemudahan-

kemudahan bagi pegawai dalam mengetahui identitas wajib pajak. Kemudian SOP yang dilaksanakan di kantor Samsat dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penyelesaian masalah dalam pekerjaan, alasannya karena SOP berisikan kegiatan verifikasi kelengkapan dokumen. Begitu pula SOP yang diterapkan pada kantor Samsat berisi tentang perlindungan tenaga kerja, serta SOP yang ditetapkan oleh Kantor Samsat menjadi peta kerja bagi pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjipto Atmoko dalam Arina (2016:31) bahwa SOP merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian pekerjaan dengan alat penilaian kinerja instansi pemerintah. Dimana semakin baik SOP maka kinerja pegawai akan semakin meningkat.

Penelitian Aprianis (2021) hasil temuan bahwa SOP berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Berarti semakin baik Standar Operasional Prosedur (SOP) maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maudy *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa secara parsial standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

## **B. Pengaruh Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan**

### **1. Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan**

Berdasarkan hasil persamaan regresi maka diperoleh pengujian hipotesis ketiga (H3) ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,221 serta memiliki nilai sign. sebesar  $0,024 < 0,05$ . Dari hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka wajib pajak akan semakin patuh dalam membayar pajak kendaraannya.

Hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh temuan empirik bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang sudah dipersepsikan cukup baik. Dimana indeks yang memberikan pengaruh tertinggi dari pelayanan yang diberikan adalah adanya kemampuan pegawai Samsat yang dapat diandalkan untuk menjelaskan syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan kepada setiap wajib pajak. Begitu pula bahwa pegawai selalu tanggap membantu kesulitan wajib pajak dalam proses pengurusan pajak kendaraan yang dipersepsikan tinggi, alasannya karena pada kantor Samsat terangkum mekanisme pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai kantor Samsat kepada wajib pajak kendaraan dalam mengurus pembayaran pajak kendaraannya.

Sedangkan indeks yang memberikan pengaruh terendah adalah Jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang mulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan sehingga terhindar dari pencaloan, dipersepsikan cukup baik, karena biasanya dalam pengurusan pajak kendaraan maka banyak calo-calo yang menawarkan jasanya untuk membantu wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya.

Teori Syah dan Krisdiyawati (2017) bahwa terdapat hubungan yang terkait antara pelayanan yang diberikan terhadap perilaku yang ditunjukkan wajib pajak. Pemberian pelayanan yang baik akan memunculkan perasaan senang dan puas yang dapat memicu motivasi dan kepatuhan wajib pajak. Penelitian yang dilakukan oleh Andani *et al.*, (2022) hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpajakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Nganjuk. Hal ini sejalan dengan penelitian Awaloedin *et al.*, (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan fiskus berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor pada Samsat Jakarta Selatan Kecamatan Pasar Minggu. Artinya Semakin baik Pelayanan Fiskus maka semakin baik pula Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.

## **2. Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H4) maka diperoleh hasil temuan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,453 serta memiliki nilai sign. sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi Standar Operasional Prosedur (SOP) maka kepatuhan pembayaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya akan semakin meningkat.

Hasil penyebaran kuesioner mengenai SOP maka dipersepsikan baik, dimana diperoleh temuan empirik bahwa indeks yang memberikan pengaruh tertinggi adalah Standar operasional prosedur yang diterapkan selama ini sudah konsisten, sehingga penyelesaian pekerjaan dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Begitu pula bahwa SOP yang diterapkan pada kantor Samsat berisi tentang perlindungan tenaga kerja. Sedangkan indeks yang memberikan pengaruh terendah adalah SOP yang ditetapkan oleh Kantor Samsat menjadi peta kerja bagi pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan, alasannya karena masih ada sebagian pegawai yang belum menjadikan SOP sebagai peta dalam bekerja.

Teori yang dikemukakan oleh Daft (2013:59) bahwa Standar operasional prosedur (SOP) merupakan bagian dari perencanaan yang sedang dijalankan dan digunakan untuk memberi bimbingan bagi tugas-tugas yang dilakukan

berulang-ulang dalam sebuah organisasi. Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Nabilla Karina (2014), hasil temuan bahwa pemahaman prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **C. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat (H5) maka diperoleh hasil temuan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,344 serta memiliki nilai sign. sebesar  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kinerja yang dihasilkan oleh pegawai pada kantor Samsat di Kabupaten Pinrang maka semakin tinggi kepatuhan pembayaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraannya semakin meningkat,.

Hasil penyebaran kuesioner mengenai kinerja pegawai maka dipersepsikan cukup baik oleh pegawai, karena setiap pegawai sudah mampu menyelesaikan volume pekerjaan/tugas yang diberikan oleh atasan menurut target yang telah ditentukan. Kemudian setiap pegawai Kantor Samsat dituntut untuk selalu cermat dan meminimalkan kesalahan dalam penanganan pekerjaan menurut tupoksinya dipersepsikan cukup baik.

Kemudian pegawai Samsat mudah untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam pelaksanaan pekerjaannya, dipersepsikan cukup baik karena setiap pegawai sudah

menjalin kerja sama yang baik dengan sesama pegawai lainnya. Begitu pula bahwa setiap pegawai harus dapat memanfaatkan waktu kerja secara efisien dan efektif agar penyelesaian pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan, dipersepsikan cukup baik karena setiap pegawai sudah dapat memanfaatkan waktu kerja secara efisien dan efektif agar penyelesaian pekerjaan.

Teori yang dikemukakan oleh Budiyanto dan Mochklas (2020:10) bahwa kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika, yang tertuang dalam perumusan strategi perencanaan (*strategic planning*) organisasi bersangkutan. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatunisa (2018) menemukan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **D. Pengaruh Pelayanan dan SOP Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Melalui Kinerja Pegawai**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam (H6) maka diperoleh hasil temuan bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji sobel test sebesar 0,041, yang berarti bahwa dengan adanya kinerja pegawai yang tinggi maka pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan semakin baik sehingga berdampak terhadap

peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh Mardayani, (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak kendraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak. Kemudian Ramadhani dan Syafari (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketujuh (H7) maka diperoleh hasil temuan bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji sobel test sebesar 0,011, yang berarti bahwa dengan adanya SOP maka pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak akan semakin baik sehingga berdampak terhadap peningkatan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dian Puspita Novrianti dan Jumaren (2019) menunjukkan bahwa variabel SOP secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa PT Daiho Batam telah berhasil menerapkan SOP secara efektif dan efisien yang ditunjukkan dengan kemudahan dalam mengimplementasi-kannya kepada seluruh karyawan sesuai dengan kebutuhan dalam upaya peningkatan kualitas kerja dan dapat mengukur pencapaian suatu keberhasilan.

## **BAB VI**

# **PENUTUP**

Peningkatkan kinerja pegawai maka sebaiknya setiap pegawai memberikan jaminan kepada wajib pajak dimulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan, sehingga wajib pajak tidak ragu-ragu dan tidak menghubungi calo-calo. Sebaiknya dalam SOP yang ditetapkan oleh Kantor Samsat agar memuat mekanisme yang lengkap mengenai prosedur pembayaran sehingga pegawai mempunyai acuan atau pedoman untuk menyelesaikan pekerjaan. Peningkatkan kepatuhan pembayaran pajak maka disarankan agar kantor Samsat menyediakan peralatan kerja modern dan pemanfaatan komputer agar dapat mempermudah pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan di Kantor Samsat. Untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran bagi wajib pajak maka perlunya diperhatikan SOP yang diterapkan di kantor Samsat hal ini dimaksudkan agar dapat meminimalisir kesalahan dalam penanganan pekerjaan. Sebaiknya dalam pengurusan pajak kendaraan agar tidak mencamtumkan waktu durasi pelayanan, karena seringkali waktu yang ditargetkan tidak sesuai, yang terpenting adalah setiap pegawai mempunyai kemampuan menyelesaikan volume pekerjaan/tugas yang diberikan oleh atasan menurut target yang telah ditentukan.

Peningkatkan kinerja pegawai maka disarankan adanya kerjasama yang baik dengan sesama pegawai lainnya sehingga memudahkan dalam pelaksanaan pekerjaannya. Disarankan agar setiap wajib pajak agar memiliki pengetahuan yang terkait dengan penentuan jumlah estimasi pajak kendaraan yang harus dibayar, sehingga hal ini bisa dipersiapkan oleh wajib pajak untuk membayar pajak kendaraannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Zanafa Publishing.
- Andani, J. N., Askandar, N. S., & Mahsun, A. W. (2022). Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Nganjuk. *E-JRA*, 9, 36-45.
- Aprianis. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 7(1), 47-56.
- Aprilianti, A. A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sosialisasi Perpajakan, Insentif Pajak, dan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Masa Pandemi Covid-19. *ASSETS*, 11(1), 1-20.
- Arina, P. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Awaloedin, D. T., Indriyanto, E., & Meldiyani, L. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Tarif Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Populis : Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(2), 217-233.
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.

- Budiyanto, E., & Mochklas, M. (2020). *Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset)*. Banten: CV. AA. Rizky.
- Bustamar Ayza, 2017, *Hukum Pajak Indonesia*, Jakarta, Kencana
- Darmaeti, H., Kirana, K. C., & Subiyanto, D. (2021). Pengaruh Employee Engagement, Beban Kerja dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Sekretariat Daerah. *Jurnal Manajemen*, 13(4), 747-757.
- Dian Puspita Novrianti dan Jumaren, (2019) Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta*, Vol.14 No.1 Januari (2019). ISSN : 1907-6506, (Prin) ISSN : 2516-6570 (Online)
- Dharma, I. B., & Astika, I. B. (2021). Kondisi Keuangan, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Kesadaran dan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *E-Jurnal Akuntansi*, 31(7), 1615-1631.
- Djafri, N. (2018). *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Della Fadhilatunisa (2018), Pengaruh Kinerja Account Representative terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Kasus pada Wajib Pajak Badan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cidadas), *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Insani*, Vol.3, No. 02, Desember 2018
- Enny W, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.

- Faaz, E. B., Heriansyah, K., & Damayanti, A. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta. *RELEVAN*, 1(1), 24-34.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *AGORA*, 6(1), 1-10.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Haryono, S. (2018). *Manajemen Kinerja SDM (Teori & Aplikasi)*. Jakarta: Penerbit Luxima Metro Media.
- Hasibuan, M. S. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hidayat, I., & Maulana, L. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tangerang. *Bongaya Journal for Research in Accounting*, 5(1), 11-35.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan (Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan)*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Lamondjong, M. F., Prayekti, & Herawati, J. (2021). Pengaruh Standar Oprasional Prosedur(SOP), Disiplin, Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Bingkai Ekonomi*, 6(2), 42-51.

- Larasati, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Malau, Y. N., Gaol, T. L., Giawa, E. N., & Juwita, C. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 551-557.
- Maudy, I., Saroh, S., & Zunaida, D. (2021). Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi PT Berlina Tbk Pandaan). *JIAGABI*, 10(2), 324-333.
- Maulana, G. (2019). *Analisis Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara VI Unit Kebun Kayu Aro Kerinci Jambi*. Medan: Universitas Medan Area.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mubarok, & Suparman, N. (2019). *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Politik UIN Sunan Gunung Djati.
- Mubarok, E. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pengantar Keunggulan Bersaing)*. Bogor: In Media.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government dan Good Governance)*. Bandung : Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD Press.

- Mursyidah , L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Terbaru*. Yogyakarta : Andi
- Mayong Adipati Nagara (2017) Pengaruh Kinerja Birokrasi Terhadap Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Penajam Paser Utara. Malang Jurnal Universitas Brawijaya
- Mardayani, (2016). Pengaruh Kualitas Pelayan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Makassar Jurnal Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah
- Muhammad Muchtar (2017) Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Barito Utara. Jurnal Ilmu Ekonomi Vol 1 Jilid 3/Tahun 2017 Hal. 385-39
- Nur'aini, F. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Quadrant.
- Pramudya, A., & Choiriyah. (2021). Standar Operasional Prosedur di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 1(1), 71-84.
- Priansa , D. J. (2021). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, A. I., & Suriyanto, M. A. (2022). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Budidaya Untuk Pengendalian Kualitas Hasil Panen Jagung. *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(1), 493-499.

- Putra, F. A., & Rani, U. (2022). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Administrasi PT Bumen Redja Abadi. *Jurnal Paradigma Multidisipliner (JPM)*, 3(1), 54-61.
- Rahayu, S. K. (2017). *Perpajakan Konsep dan Aspek Formal*. Bandung: ReKayasa Bisnis.
- Rahmadani, S. A. (2022). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Tingkat Kepatuhan Pembayaran Pajak di KP2KP Kabupaten Jeneponto . *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, 1-8.
- Rahman, A., Paujiah, S., Karsudjono, A. J., & Najmi, L. (2020). Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dan Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Banjarmasin I. *Jurnal Mitra Manajemen (JMM Online)*, 4(3), 377-391.
- Rosdinawati, Musseng, H. A., & Thalib, J. (2018). Analisis Pelayanan Publik yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar. *Jurnal Ilmiah Bisnis & Kewirausahaan (JBK)*, 7(1), 11-25.
- Resmi, Siti Rahayu (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus (Edisi kesepuluh, Buku satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saidi. Muhammad Djafar. (2013). *Perlindungan Hukum Wajib Pajak dalam Penyelesaian Sengketa Pajak*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Siahaan, Marihot P. (2016). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Edisi Revisi. Jakarta: Rajawali Pers
- Sugianto. (2018). *Pajak dan Retribusi Daerah: (Pengelolaan Pemerintah Daerah dalam Aspek Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah)*. Jakarta: Grasindo

- Sumarsan, Thomas, (2017), *Perpajakan Indonesia*, Jakarta : Indeks.
- Safuan, & Ismartaya. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dilengkapi Contoh Implementasi dari Perusahaan Dalam & Luar Negeri)*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, Joko Dwi. 2014. *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Satria, A. (2016). *Bentuk Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli*. Retrieved from Materi Belajar: <https://www.materi-belajar.id/2016/03/bentuk-pelayanan-publik-dalam.html>
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media.
- Setiana, A. R. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, M. P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan. *Journal Economy And Currency Study (JECS)*, 4(1), 1-13.
- Souhoka, S. (2021). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan

- Perdagangan Kota Ambon. *Jurnal Ekonomi Peluang*, 15(2), 138-149.
- Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik)* (1 ed.). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Syah, A. L., & Krisdiyawati. (2017). Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD / Samsat Brebes). *Jurnal AKSI (Akuntansi dan Sistem Informasi)*, 2(1), 65-77.
- Tathagati, A. (2014). *Step by Step Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Efata Publishing.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono (2019) Pemasaran Jasa, Yogyakarta, Penerbit : Andi Offset
- Torongkang, G., Lengkong, F. D., & Laloma, A. (2019). Pengaruh Implementasi Kebijakan Standard Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Pegawai PT.PLN Unit Pelayanan Pelanggan Amurang. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(80), 1-6.
- Yuniarti , R., Irwansyah , R., Hasyim, M. A., Riswandi , P., Septiana , S., Rochmi, A., Negara, I. S. (2021). *Kinerja Karyawan (Tinjauan Teori dan Praktis)*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat
- Zain, Mohammad. (2016). *Manajemen Perpajakan*. Jakarta, Salemba Empat
- Yusnidar, J., Sunarti, & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Melakukan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi Pada Wajib Pajak PBB-P2 Kecamatan Jombang Kabupaten Jombang). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 1(1), 1-10.
- Yusdita, Elena Era. (2017). "Peran Persepsi Wajib Pajak Atas Keadilan Sistem Perpajakan Dalam Meningkatkan Kepatuhan Pajak". *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*. vol. 1 No. 3 pp 361-384.
- Zikin, N. (2021). Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Masa Covid-19 di Samsat Kabupaten Pinrang. *Economic Bosowa Journal*, 7(3), 73-86.

