

**ANALISIS PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN MEDIASI
KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT
KABUPATEN PINRANG**

TESIS

ANDI CUDAI

NIM : 4620104020



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Guna Memperoleh Gelar

Magister

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PASCASARJANA UNIVERSITAS BOSOWA
MAKASSAR**

2022

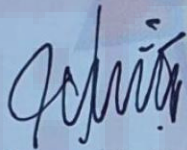
HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Analisis Pelayanan dan Standar Operasional
Prosedur terhadap kepatuhan pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor dengan mediasi Kinerja
Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang .
2. Nama Mahasiswa : Andi Cudai
3. NIM : 4620104020
4. Program Studi : Magister Manajemen

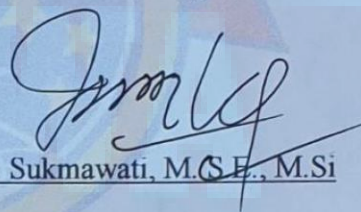
Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si.



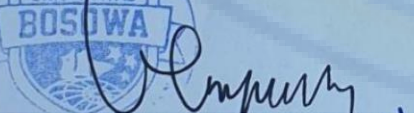
Dr. Sukmawati, M.S.E., M.Si

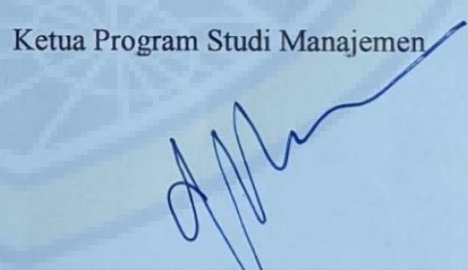
Mengetahui

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Manajemen




Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.S.
NIDN 00 0508 6301


Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.Si., S.Psi., SE., MM
NIDN 09 3112 7501

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : *Rabu / 24 Agustus 2022*
Tesis Atas Nama : Andi Cudai
NIM : 4620104020

Telah Diterima Oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pada Proram Studi Manajemen

PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si. (*[Signature]*)

(Pembimbing 1)

Sekretaris : Dr. Sukmawati, M. S.E., M.Si (*[Signature]*)

(Pembimbing 2)

Anggota Penguji : 1. Dr. Muh. Yusuf Saleh, S.E, M.Si (*[Signature]*)

2. Dr. Miah Said, S.E, M.Si (*[Signature]*)

Makassar, *24 Agustus 2022*

Direktur Pascasarjana,

[Signature]
Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M. Si

NIDN. 0005086301

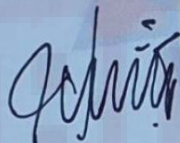
HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : Analisis Pelayanan dan Standar Operasional
Prosedur terhadap kepatuhan pembayaran Pajak
Kendaraan Bermotor dengan mediasi Kinerja
Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang .
2. Nama Mahasiswa : Andi Cudai
3. NIM : 4620104020
4. Program Studi : Magister Manajemen

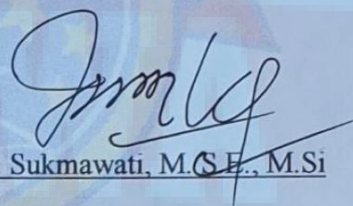
Menyetujui
Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Hasanuddin Remmang, S.E., M.Si.



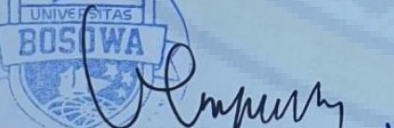
Dr. Sukmawati, M.S.E., M.Si

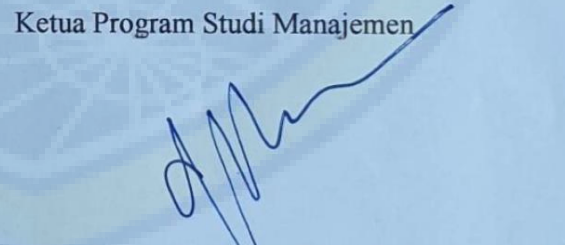
Mengetahui

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Manajemen




Prof. Dr. Ir. A. Muhibuddin, M.S.
NIDN 00 0508 6301


Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.Si., S.Psi., SE., MM
NIDN 09 3112 7501

PRAKATA

Segala puja dan puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala Rabbul Jalaali Wal Ikram, Tuhan semesta alam, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “analisis pelayanan dan standar operasional prosedur terhadap kepatuhan pembayaran Pajak kendaraan bermotor dengan mediasi kinerja pegawai pada kantor samsat kabupaten pinrang”.

Pada kesempatan ini peneliti ini menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Lukman Setiawan, S.Si., S.Psi.,SE.,MM, IPU. Selaku Ketua Prodi Magister Manajemen Universitas Bosowa Makassar.
2. Bapak Dr. Hasanuddin Remmang, SE, M.S.i dan Dr. Sukmawati, M. S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi serta saran kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Dr. Muh. Yusuf Saleh, S.E., M.Si, selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr. Miah Said, S.E, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran dan masukan untuk kesempurnaan tesis ini.
4. Seluruh dosen-dosen Prodi Magister Manajemen Universitas Bosowa Makassar atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menempuh Pendidikan.
5. Seluruh staf Samsat Kab. Pinrag , atas Kerjasama dan memberi Support baik waktu dan document pendukung yang peneliti gunakan.

ABSTRAK

ANDI CUDAI, 4620104020, Analisis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Mediasi Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang (dibimbing oleh Hasanuddin Remmang dan Sukmawati).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai, menganalisis pengaruh pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Oleh karena itu maka teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil temuan empirik bahwa pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Dari hasil analisis pengaruh pelayanan, SOP dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Dari hasil uji sobel test maka temuan empirik bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh pelayanan dan SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Kata kunci : pelayanan, Standar Operasional Prosedur, kinerja pegawai dan kepatuhan pembayaran pajak

ABSTRACT

ANDI CUDAI, 4620104020, *Service Analysis and Standard Operating Procedures on Compliance with Payment of Motor Vehicle Taxes with Mediation of Employee Performance at the Samsat Office of Pinrang Regency (supervised by Hasanuddin Remmang and Sukmawati).*

This study aims to analyze the effect of service and Standard Operating Procedure (SOP) on employee performance, analyze the effect of service, Standard Operating Procedure (SOP) and employee performance on tax payment compliance. To analyze the effect of service and Standard Operating Procedures (SOP) on tax payment compliance through employee performance at the Pinrang Regency Samsat Office. Therefore, the data collection techniques were carried out through observation, and questionnaires. While the data analysis technique used is path analysis. The empirical findings show that service and Standard Operating Procedures (SOP) have a positive and significant effect on employee performance. From the results of the analysis of the effect of service, SOP and employee performance have a positive and significant effect on vehicle tax payment compliance. From the results of the Sobel test, the empirical finding is that employee performance can mediate the effect of services and SOPs on tax payment compliance at the Pinrang Regency Samsat Office.

Keywords: service, Standard Operating Procedures, employee performance and tax payment compliance

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEORSINILAN | iii |
| PRAKATA..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| <i>ABSTRACT</i> | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Lingkup Penelitian | 9 |
| F. Sistematika Penulisan..... | 10 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | 12 |
| A. Deskripsi Teori | 12 |
| 1. Pelayanan..... | 12 |
| a) Pengertian Pelayanan | 13 |
| b) Bentuk-Bentuk Pelayanan | 15 |
| c) Indikator Pelayanan | 18 |
| 2. Standar Operasional Prosedur | 19 |
| a) Pengertian Standar Operasional Prosedur | 19 |
| b) Tujuan Standar Operasional Prosedur | 22 |
| c) Indikator Standar Prosedur | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 3. Pajak Kendaraan Bermotor | 29 |
| a) Pengertian Pajak | 29 |
| b) Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor | 34 |
| c) Obyek dan Subyek Pajak Kendaraan Bermotor | 38 |
| d) Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor | 39 |
| e) Indikator Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor | 42 |
| 4. Kinerja Pegawai | 44 |
| a) Pengertian Kinerja Pegawai | 44 |
| b) Penilaian Kinerja Pegawai | 47 |
| c) Indikator Kinerja Pegawai | 55 |
| B. Penelitian Terdahulu | 56 |
| C. Kerangka Pikir | 61 |
| D. Hipotesis Penelitian | 67 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 69 |
| A. Desain Penelitian | 69 |
| B. Lokasi Penelitian..... | 69 |
| C. Populasi Dan Sampel | 70 |
| D. Instrumen Penelitian | 71 |
| E. Variabel Penelitian | 71 |
| F. Jenis dan Sumber Data | 72 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 73 |
| H. Teknik Analisis Data | 74 |
| I. Definisi Operasional | 79 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 82 |
| A. Gambaran Umum | 82 |
| 1. Sejarah Berdirinya kantor Samsat Kabupaten Pinrang | 82 |
| 2. Visi dan Misi Samsat | 84 |
| 3. Mekanisme Pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Pinrang . | 84 |
| 4. Struktur Organisasi | 85 |

| | |
|--|-----|
| B. Hasil Penelitian | 88 |
| 1. Gambaran Umum Identitas Responden..... | 88 |
| 2. Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Variabel Penelitian | 93 |
| 3. Uji Kualitas Butir Pernyataan..... | 100 |
| 4. Uji Asumsi Klasik | 103 |
| 5. Analisis Jalur | 107 |
| C. Pembahasan Hasil Penelitian | 117 |
| BAB V PENUTUP..... | 127 |
| A. Simpulan..... | 127 |
| B. Saran-saran | 128 |
| DAFTAR PUSTAKA | 130 |
| LAMPIRAN | 136 |



DAFTAR TABEL

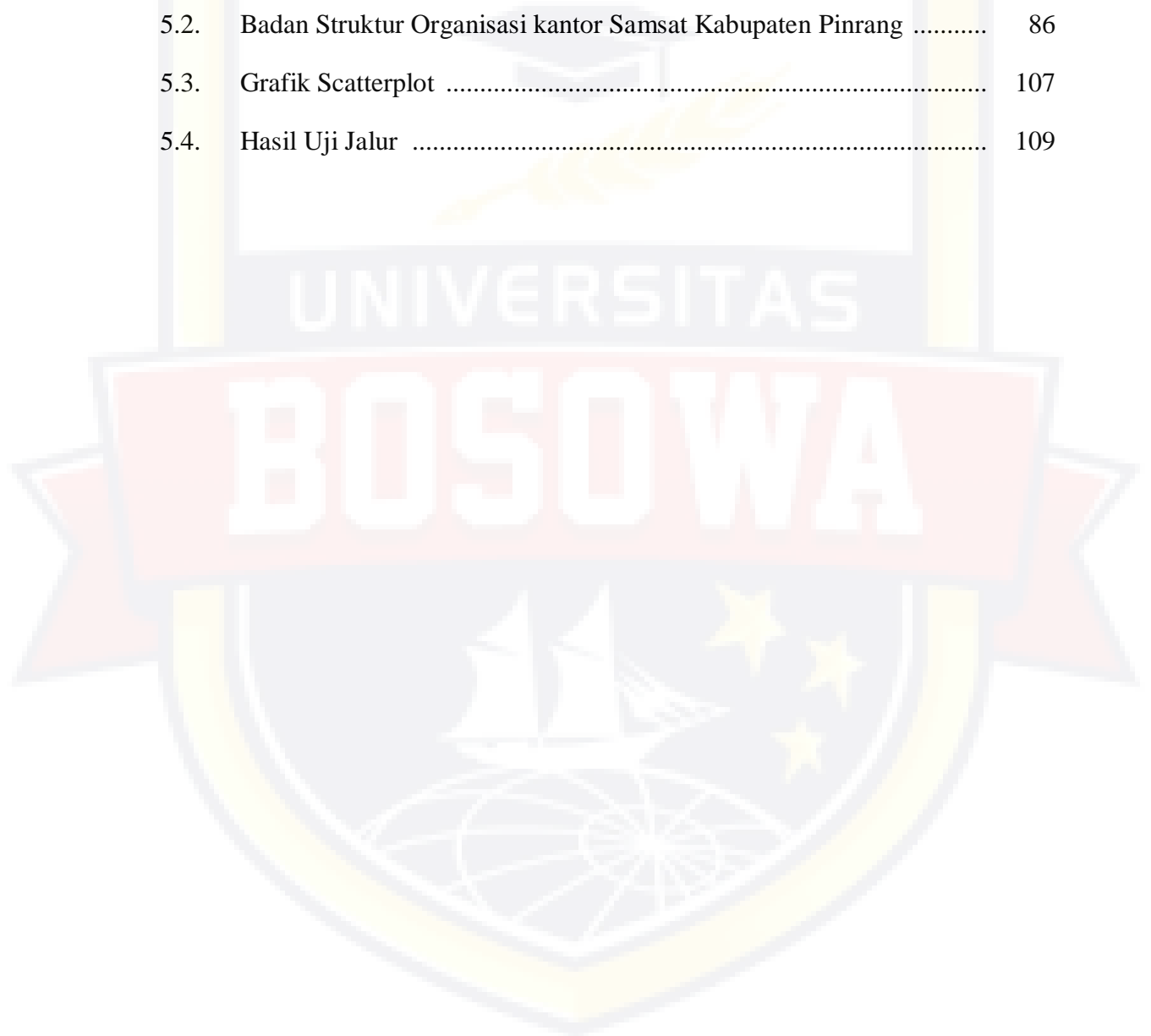
| | Halaman |
|--|----------------|
| 1.1. Jumlah Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 pada Samsat Kabupaten Pinrang Tahun 2017 s/d 2021 | 5 |
| 1.2. Jumlah Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 pada Samsat Kabupaten Pinrang Tahun 2016 s/d 2020 Tahun Anggaran 2022 | 5 |
| 1.3. Jumlah Sisa Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2 dan Roda 4 Tahun 2016 s/d 2020 pada Tahun Anggaran 2022 | 6 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu | 56 |
| 3.1. Penilaian Scor Pernyataan | 71 |
| 5.1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 89 |
| 5.2. Identitas Responden berdasarkan Umur | 90 |
| 5.3. Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir | 91 |
| 5.4. Identitas Responden berdasarkan Masa Kerja | 92 |
| 5.5. Identitas Responden berdasarkan Status Pernikahan | 93 |
| 5.6. Tingkatan Analisis Deskripsi Berdasarkan Skor | 94 |
| 5.7. Persepsi Responden atas Pelayanan | 95 |
| 5.8. Persepsi Responden atas Standar Operasional Prosedur (SOP) | 96 |
| 5.9. Persepsi Responden mengenai Kinerja Pegawai | 98 |
| 5.10. Persepsi Responden mengenai Kepatuhan Pembayaran Pajak | 99 |
| 5.11. Nilai Uji Validitas | 101 |
| 5.12. Hasil Uji Reliabilitas | 103 |
| 5.13. Uji Normalitas dengan metode <i>Kolmogorov Smirnov-Test</i> | 104 |
| 5.14. Nilai Tolerance dan Nilai VIF | 105 |
| 5.15. Hasil Uji Heterokedastisitas | 107 |
| 5.16. Hasil Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda | 108 |
| 5.17. Hasil Uji Sobel test secara online pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai | 115 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 5.18. | Hasil Uji Sobel test secara Online pengarub SOP terhadap keputusan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai | 116 |
| 5.19. | Hasil Uji Hipotesis Penelitian dengan Path Analysis | 117 |



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Kerangka Pikir | 67 |
| 5.1. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang | 85 |
| 5.2. Badan Struktur Organisasi kantor Samsat Kabupaten Pinrang | 86 |
| 5.3. Grafik Scatterplot | 107 |
| 5.4. Hasil Uji Jalur | 109 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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* berpengaruh 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.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang akan dituangkan dalam bentuk tesis dengan judul : Analisis Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Mediasi Kinerja Pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
2. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
3. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
4. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
5. Apakah kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
6. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
7. Apakah Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
2. Untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
3. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
4. Untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
5. Untuk menganalisis pengaruh kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
6. Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
7. Untuk menganalisis pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka manfaat yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teori

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti yang ingin mengambil penelitian tentang perpajakan. Khususnya tentang pelayanan dan SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai analisis

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah khususnya pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang dalam melakukan upaya-upaya agar dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak melalui pemberian pelayanan dan melakukan standar operasional prosedur untuk memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).
- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang penelitian yang sama.

E. Lingkup Penelitian

Penelitian deskriptif kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif yang dikaji secara kuantitatif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta, serta hubungan antara berbagai fenomena. Agar penelitian ini dapat terarah dengan baik oleh sebab itu penelitian ini menggunakan metode penelitian

kuantitatif karena peneliti ingin mengetahui tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada UPT Pendapatan SAMSAT Wilayah Pinrang .

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima (5) bab, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab. Hal ini dilakukan agar penelitian ini lebih sistematis dan teratur. Adapun sistematika penulisan yang dilakukan dapat dilihat melalui uraian dibawah ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan menggambarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, sistematika pembahasan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang melandasi penelitian mengenai pengertian pelayanan, bentuk-bentuk pelayanan, pengertian standar operasional prosedur, tujuan standar operasional prosedur, pengertian pajak, Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor, Obyek dan Subyek Pajak Kendaraan Bemotor, pengertian kinerja pegawai, penilaian kinerja pegawai, kepatuhan pembayaran pajak, terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ketiga akan menguraikan jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel instrument penelitian, variabel

penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, definisi operasional.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan profil obyek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi, hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari analisis karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian, uji instrumen data (uji validitas dan reliabilitas) uji asumsi klasik, Path analisis, pengujian hipotesis, sobel tes serta pembahasan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan mengemukakan kesimpulan dari hasil penelitian, dan saran sebagai masukan bagi Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Deskripsi Teori

1. Pelayanan

a) Pengertian 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 *intangible* (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-bentuk Pelayanan

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

a. Layanan secara lisan

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

1. Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
2. Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
3. Bersikap sopan dan ramah
4. Disiplin

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

1. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
2. Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

c. 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, penandatanganannya, 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.

2. Standar Operasional Prosedur

a) Pengertian 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 Budiharjdo (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, untuk mendapatkan hasil yang optimal dan konsisten. Dengan demikian penyusunan SOP diharapkan dapat membantu suatu organisasi atau perusahaan 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 melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama 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 institusi.

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 potensipertanggungjawaban, 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) biasa 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 Operasional 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.

3. Pajak Kendaraan Bermotor

a) 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 penguasa (menurut norma-norma yang ditetapkannya secara umum), tanpa adanya kontaprestasi, 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.

b) 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”.

c) Obyek dan Subyek Pajak Kendaraan Bermotor

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, dikecualikan 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.

d) Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

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 ecara insentif dikajikan 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.

e) Indikator Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

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.

4. Kinerja Pegawai

a) Pengertian Kinerja Pegawai

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 merealisasi 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.

b) 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 didasarkan 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 professional.

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.

c) Indikator Kinerja Pegawai

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.

2) Kualitas Kerja

Merupakan pencapaian pekerjaan yang dihasilkan

3) Kerjasama

Kemampuan menangani hubungan kerja antar karyawan.

4) Pemanfaatan waktu

Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan organisasi

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2.1
PENELITIAN TERDAHULU

| Nama Peneliti | Judul | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|--|--|----------------------------------|--|
| (Andani, Askandar, & Mahsun, 2022) | Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Nganjuk | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilaidari R square sebesar 0,549 atau 54,9% kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh sistem perpajakan, pelayanan perpajakan, sanksi perpajakan dan kesadaran wajib pajak, sedangkan 45,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel sistem perpajakan, pelayanan perpajakan, dan kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Nganjuk. |
| (Rahman, Paujiah, Karsudjono, & Najmi, 2020) | Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak dan Kesadaran | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ada pengaruh signifikan secara |

| Nama Peneliti | Judul | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|------------------|---|----------------------------------|--|
| | Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan dan Keputusan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada Samsat Banjarmasin I | | simultan dan parsial antara system perpajakan, pelayanan perpajakan, sanksi pajak dan kesadaran wajib pajak terhadap kepatuhan dan keputusan membayar pajak kendaraan bermotor pada Samsat Banjarmasin I. |
| (Siregar, 2022) | Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Secara parsial Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai 2. Secara parsial Pelayanan Publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai 3. Sistem Informasi Manajemen Dan Pelayanan Publik berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja Pegawai Penerima Pendapatan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Aek Kanopan. |
| (Aprianis, 2021) | Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh standar operasional prosedur (X1) |

| Nama Peneliti | Judul | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|--------------------------------------|---|----------------------------------|---|
| | Pada Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandar Lampung | | terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 83,8%. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) dengan tingkat pengaruh sebesar 83,6%. Terdapat pengaruh standar operasional prosedur (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai (Y), dengan tingkat pengaruh sebesar 84,0%. |
| (Maudy, Saroh, & Zunaida, 2021) | Pengaruh SOP (Standar Operasional Prosedur) dan Penghargaan (Reward) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Bagian Produksi PT Berlina Tbk Pandaan) | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial standar operasional prosedur dan penghargaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan terdapat pengaruh secara simultan dan signifikan antara standar operasional prosedur dan penghargaan. |
| (Malau, Gaol, Giawa, & Juwita, 2021) | Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Pajak dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Medan | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kesadaran Wajib Pajak, pengetahuan pajak, sanksi pajak dan pelayanan fiskus memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota Medan. |

| Nama Peneliti | Judul | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|--|--|----------------------------------|---|
| (Syah dan Krisdiyawati, 2017) | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Empiris Pada Kantor UPPD/Samsat Brebes) | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pajak, sanksi pajak dan tingkat penghasilan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPPD/Samsat Brebes. Sedangkan pengetahuan pajak dan tingkat pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada UPPD/Samsat Brebes. |
| (Rosdinawati, Musseng, & Thalib, 2018) | Analisis Pelayanan Publik Yang Berpengaruh Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Samsat Wilayah I Makassar | Analisis regresi linear berganda | Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, pelayanan publik memberi pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Samsat Area I Makassar |
| (Darmaeti, Kirana, & Subiyanto, 2021) | Pengaruh <i>employee engagement</i> , beban kerja dan standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai kantor sekretariat daerah | Interview dan kuesioner | Hasil penelitian menyatakan jika, (1). <i>Employee engagement</i> berdampak positif serta tak signifikan kepada kinerja pegawai/karyawan, (2). Beban kerja berdampak positif serta signifikan kepada kinerja |

| Nama Peneliti | Judul | Metode Analisis | Hasil Penelitian |
|---|--|----------------------------------|---|
| | | | karyawan, (3). Beban kerja berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, (4). <i>Employee engagement</i> , beban kerja, serta standar operasional prosedur dengan simultan ataupun bersama-sama berdampak kepada kinerja karyawan. |
| (Lamondjong, Prayekti, & Herawati, 2021) | Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP), Disiplin, Komitmen Afektif Terhadap Kinerja Pegawai | Analisis Deskriptif | Hasil penelitian memperlihatkan, SOP berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, Komitmen Afektif berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. |
| Dian Puspita Novrianti dan Jumaren (2019) | Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan. | Analisis Regresi Linear Berganda | Secara parsial SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta fasilitas perusahaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, secara simultan dapat diketahui juga bahwa standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan |

C. Kerangka Pikir

Suatu organisasi yang baik harus mampu mengukur setiap kinerja pegawainya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan organisasi dapat dicapai atau tidak, sebagaimana yang terjadi pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Adapun hubungan antara variabel penelitian dapat dilihat melalui uraian dibawah ini :

1. Pengaruh Pelayanan terhadap kinerja pegawai

Menurut Sellang *et al.*, (2019:21) Pelayanan merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. (Afandi, 2018) menyatakan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

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. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh 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 terhadap kinerja pegawai

Standard Operasional Prosedur (SOP) merupakan salah satu program atau jenis kebijakan yang di implementasikan untuk menyelesaikan suatu kegiatan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan (Torongkang, Lengkong, & Laloma,

2019) (Torongkang *et al.*, 2019). Menurut (Mubarok E. S., 2017) Mubarok (2017:77) Kinerja pada dasarnya merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang individu atau kelompok orang dari keseluruhan pelaksanaan tugas selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, sasaran, atau kriteria yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Menurut (Maulana, 2019) Maulana (2019) ketika penerapan SOP ditingkatkan maka kinerja pegawai (kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketepatan waktu) juga akan meningkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Aprianis (2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh standar operasional prosedur 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.

3. Pengaruh Pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak

Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan (Mukarom dan Laksana, 2016:15). Menurut Rahmadani (2022) kepatuhan pembayaran pajak merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan dengan melakukan pembayaran pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. 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 (Syah dan Krisdiyawati, 2017).

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, Indriyanto, & Meldiyani, 2020) 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.

4. Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kepatuhan pembayaran pajak

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. Selanjutnya menurut Rahayu, (2017:138) mengatakan bahwa kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. 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. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Nabilla Karina (2014), hasil temuan bahwa pemahaman prosedur berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

5. Pengaruh Kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Birokrasi merupakan tangan kanan pemerintah untuk menstabilkan, mengawasi, memperbaiki apa saja yang kurang atau belum tepat sasaran dari target kerja pemerintah dalam hal ini ekonomi, melalui birokrasi pemerintah dapat mengontrol atau mendorong laju pertumbuhan ekonomi melalui pajak yang ditanggung kepada masyarakat dan tugas besar pemerintah atau birokrasi dalam menyadarkan masyarakat akan pentingnya melakukan wajib pajak ialah dengan selalu memperbaiki pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, memberikan hasil yang nyata atas apa yang telah diberikan dari masyarakat kepada pemerintah melalui pajak tersebut. Memperbaiki pelayanan, menunjukkan hasil yang nyata, mengayomi pelayanan terhadap masyarakat termasuk dalam kinerja birokrasi, bilamana kinerja birokrasi baik maka masyarakat yang menyadari hal itu tidak akan segan untuk membayar pajak, karena masyarakat yang memiliki tanggungan wajib pajak merasa apa yang mereka berikan atau mereka tanggung sebanding dengan apa yang pemerintah berikan kembali kepada masyarakat.

Menurut 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 Fadhilatunisa (2018) menemukan bahwa kinerja *Account Representative* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Pengaruh Pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak.

Berkaitan dengan instansi pemerintah yang memiliki kegiatan *public service* atau yang berhubungan dengan kepentingan umum, fiskus Pajak harus mampu memberikan pelayanan pajak yang optimal kepada wajib pajak sehingga wajib pajak merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa permasalahan yang masih terlihat dalam kegiatan *public service* harus segera ditangani agar tercapainya pelayanan yang optimal. Permasalahan tersebut menurut Marsono (2009) dalam Falah (2012) adalah berkenaan dengan prosedur yang tidak jelas, berbelit-belit, waktu penyelesaian tidak pasti, dan tata cara yang kurang tepat, hingga sikap dan perilaku petugas pelayanan yang tidak mengindahkan etika sebagai “pelayan masyarakat” dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukakan oleh Mardayani, (2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran Pajak. Kemudian

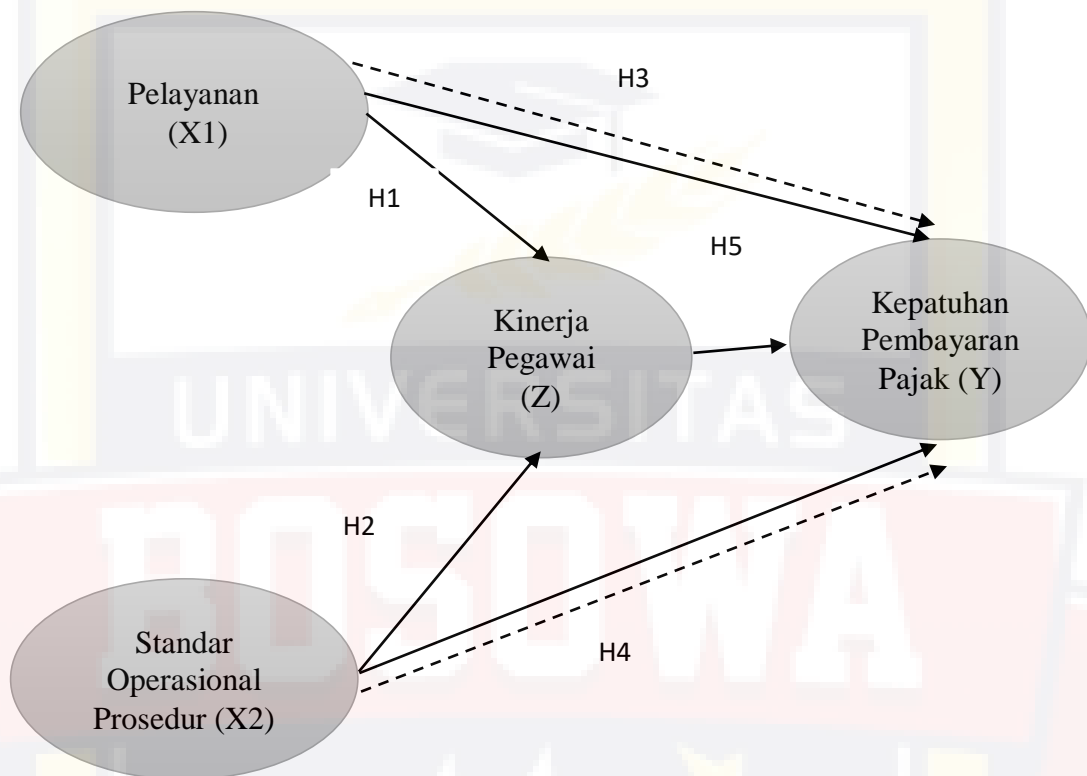
Ramadhani dan Syafari (2019) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai, dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

7. Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai

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).

Berdasarkan hasil 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 mengimplementasikannya kepada seluruh karyawan sesuai dengan kebutuhan dalam upaya peningkatan kualitas kerja dan dapat mengukur pencapaian suatu keberhasilan. Peningkatan kualitas kerja merupakan salah bentuk keberhasilan perusahaan dalam mengelola manajemen sumber daya manusia agar tujuan perusahaan dapat segera terealisasi sesuai dengan rencana yang ada. Penelitian Hidayatulloh dan Muhammad Ridwan (2018) hasil temuan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Keterkaitan hubungan antara kualitas pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui mediasi kinerja pegawai dapat digambarkan sebagai berikut :



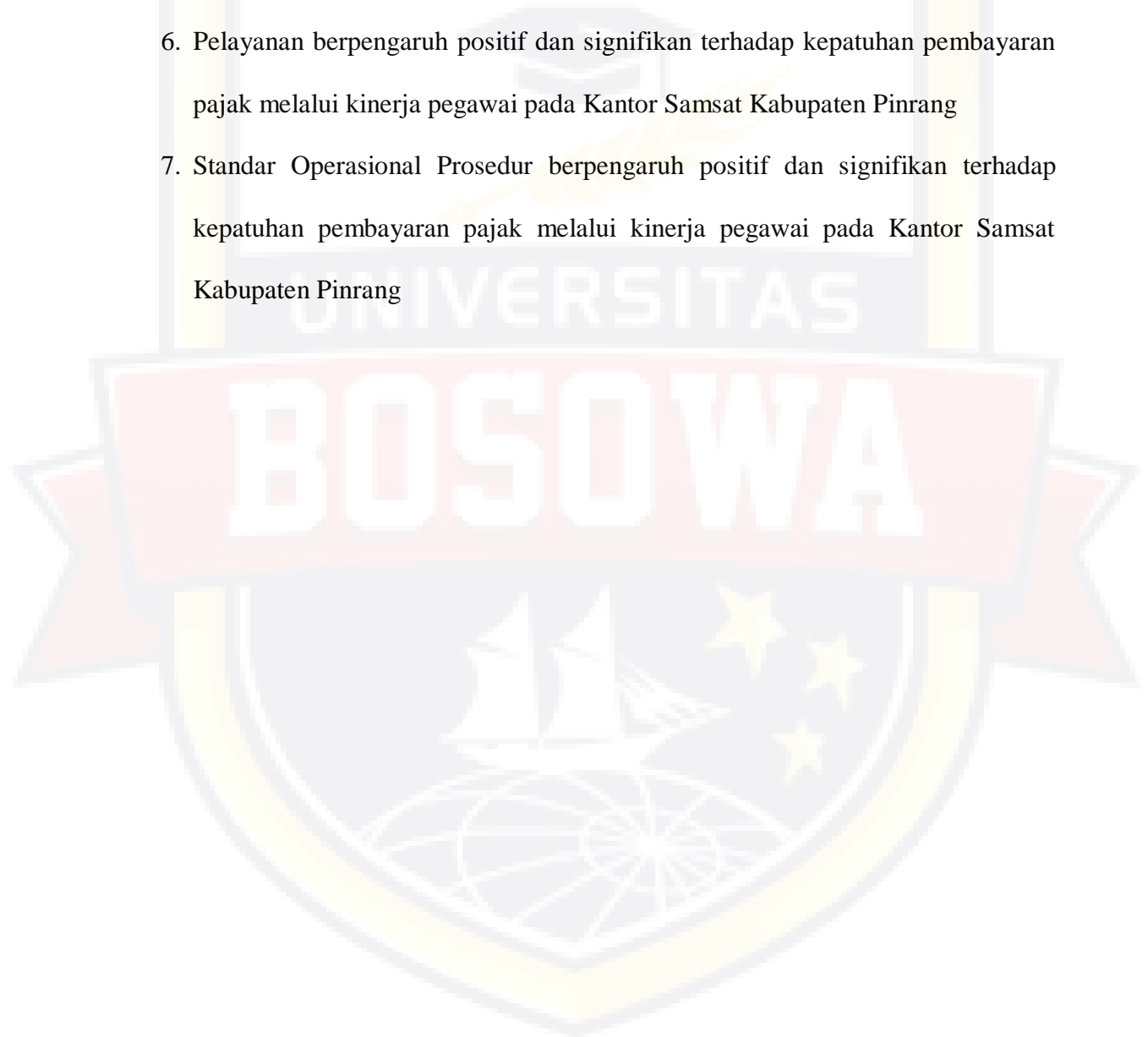
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
2. Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
3. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang

4. Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
5. Kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
6. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang
7. Standar Operasional Prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Berdasarkan pada permasalahan yang akan diteliti, maka peneliti ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, dimana suatu penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan terkait dengan permasalahan dan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat mengenai pelayanan dan standar operasional prosedur terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mediasi kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kuantitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Samsat yang berlokasi di Jalan Abdullah, Jaya, Watang Sawitto, Kabupaten Pinrang, Sulawesi Selatan. Sedangkan waktu penelitian adalah kurang lebih tiga bulan dimulai dari bulan Juni sampai bulan Agustus tahun 2022

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang yang berjumlah 51 orang pegawai

2. Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian kuantitatif, maka menurut Sugiyono (2019:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menggunakan sampel maka sampel yang diambil harus betul-betul *representatif* (mewakili) dari populasi yang ada. Mengingat jumlah populasi sebanyak 51 orang responden, maka jumlah sampel ditentukan sebanyak 51 orang pegawai atau responden dalam penelitian ini.

3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, yakni teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi. Dari teknik *non probability sampling* tersebut maka dipilih metode *sampling jenuh*, yakni penentuan sampel apabila jumlah populasi relatif kecil, atau penentuan sampel dengan mengambil semua anggota populasi untuk dijadikan sampel penelitian.

D. Instrumen Penelitian

Setiap pertanyaan dari variabel yang ada dalam kuesioner dengan mengacu pada Skala ordinal, dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi *score* atau bobotnya yaitu banyaknya *score* antara 1 sampai 5 perinciannya adalah sebagai berikut:

Skor 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor 2 = Tidak Setuju (TS)

Skor 3 = Cukup Setuju (CS)

Skor 4 = Setuju (S)

Skor 5 = Sangat Setuju (SS)

Tabel 3.1
Penilaian Score Pernyataan

| Jenis Pernyataan | Jenis Jawaban | Score |
|------------------|---------------------------|-------|
| Positif | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| | Cukup Setuju (CS) | 3 |
| | Setuju (S) | 4 |
| | Sangat Setuju (SS) | 5 |

E. Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua macam variabel, yaitu variabel terikat (variabel dependen) merupakan variabel yang tergantung dengan variabel yang lainnya serta variabel bebas (variabel independen) merupakan variabel yang tidak memiliki ketergantungan terhadap variabel yang lainnya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan (X1) dan standar operasional prosedur (X2)
- b. Variabel terikat dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan variabel mediasi adalah kinerja pegawai (Z).

F. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data :

1. Data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya : profil obyek penelitian, visi dan misi, struktur organisasi serta uraian tugas dan tanggungjawab dari masing-masing bagian dalam organisasi
2. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Jenis data kuantitatif yang dikumpulkan seperti jumlah pegawai, data wajib pajak dan jumlah pajak kendaraan bermotor serta data lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

2. Sumber Data

- a. Data primer yaitu data mengenai obyek penelitian yang diperoleh melalui hasil pengamatan atau penelitian, baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Hal tersebut dilakukan dengan mengadakan penyebaran kuesioner dengan sejumlah pegawai yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi atau beberapa laporan serta beberapa literatur dan bahan pustaka yang sangat relevan dengan topik penelitian ini.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang bersumber dari:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan, peneliti mengumpulkan buku-buku, literatur, serta tulisan ilmiah yang digunakan sebagai landasan teori yang mendukung pelaksanaan penelitian.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan dokumen-dokumen atau arsip yang ada kaitannya dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini kuesioner diberikan secara langsung kepada pegawai Kantor Samsat Kabupaten Pinrang, dimana pegawai diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian peneliti secara langsung akan mengambil angket yang telah diisi oleh responden yang bersangkutan dalam waktu yang telah ditentukan oleh peneliti. Angket yang telah diisi oleh responden kemudian diseleksi terlebih dahulu agar angket yang tidak lengkap pengisiannya tidak diikutsertakan dalam analisis data.

H. Teknik Analisis Data

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang telah dikemukakan sebelumnya, dalam menguji kebenarannya maka digunakan teknik analisis data yaitu sebagai berikut :

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas data adalah untuk melihat apakah variabel atau pertanyaan. Yang diajukan mewakili segala informasi yang seharusnya diukur atau validitas menyangkut kemampuan suatu pertanyaan atau variabel dalam mengukur apa yang harus diukur. Uji validitas dilakukan atas item-item pertanyaan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap pertanyaan dengan skor total yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan angka kritis r produk moment. Bila koefisien korelasinya lebih besar dari pada nilai kritis maka suatu pertanyaan dianggap valid Ghozali (2021:135).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diperoleh dari pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *cara one shot methode* atau pengukuran sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas dengan melihat *cronbach. Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliabel jika memberikan nilai

cronbach aplha masing-masing variabel lebih dari 60 % atau 0,6 maka penelitian ini dikatakan reliabel. Ghazali (2021:42).

2. Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah. dalam model regresi, variabel pengganggu. atau residual memiliki distribusi normal. Penelitian ini menggunakan plot probabilitas Normal (Normal probability plot) untuk menguji kenormalitasan jika penyebaran data (titik) disekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi. Normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikoniearitas bertujuan untuk menguji. apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Salah satu cara mendeteksi. Adanya multikoniearitas adalah dengan melihat Tolerance dan Variance Inflasion Factor (VIF). Tolerance mengukur variabelitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai cut off yang umum digunakan. Untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance < 0.10 atau sama dengan nilai VIF > 10 . (Ghozali, 2021 : 91)

c. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi terdapat kesamaan varians dari residu dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama, maka. Disebut homoskedastisitas dan jika varians. berbeda disebut heteroskedestisitas.

1). Jika ada pola tertentu, seperti titik. yang ada berbentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedestisitas.

2). Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah. O pada Y, maka tidak terjadi heteroskedestisitas.

3. Analisis Jalur (path Analysis)

Analisa data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel dalam penelitian ini adalah metode. analisis jalur (path analisis). Menurut Ghozali, (2021 : 99). Analisa jalur bertujuan untuk menerangkan akibat langsung dan tak langsung seperangkat. variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap seperangkat. variabel lainnya yang merupakan variabel akibat. Analisis jalur merupakan perluasan. dari analisis regresi. Didalam analisis jalur mempelajari hubungan antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X) disebabkan oleh variabel X-nya sendiri. atau ada variabel lain diantara kedua. Variabel tersebut sehingga. variabel tidak secara langsung mempengaruhi. variabel Y tetapi ada variabel lain sebagai variabel perantara (intervening). Model analisa jalur dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan. struktural, yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan, Ghozali, (2021: 175) sebagai berikut :

$$Z = b_1X + b_2X + e_1 \quad (1)$$

$$Y = b_1X + b_1X + b_3Z + e_2 \quad (2)$$

Keterangan:

Y = Kepatuhan pembayaran pajak

X_1 = Pelayanan

X_2 = Standar Operasional Prosedur

Z = Kinerja pegawai

$b_{x1}, b_{x2,z}, y$ = koefisien jalur

e_1, e_2 = error

4. Uji Sobel

Menurut Ghozali (2021 : 251) uji sobel digunakan untuk menghitung nilai variabel mediasi yang berdistribusi secara normal. Pada penelitian ini variabel mediasi atau variabel intervening adalah kinerja pegawai. Menurut Ghozali (2021 : 247), variabel mediasi atau variabel intervening akan mempengaruhi antar variabel bebas dan variabel terikat. Untuk menghitung nilai dari signifikansi variabel pengaruh intervening, menggunakan uji sobel adalah sebagai berikut:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 + S_b^2}$$

Dengan keterangan:

S_{ab} = besar standart error pengaruh tidak langsung

S_a = Standart error koefisien a

S_b = Standart error koefisien b

a = Jalur variabel bebas (X) dengan variabel intervening (Z)

b = Jalur variabel intervening (Z) dengan variabel terikat (Y)

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, perlu adanya pengujian nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

$$z = \frac{ab}{S_{ab}}$$

Nilai t hitung yang didapatkan akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel, maka terjadi pengaruh mediasi. Ghazali (2021:243) menjelaskan pendekatan alternatif untuk menguji signifikansi mediasi dengan menggunakan bootstrapping. Pendekatan ini merupakan pendekatan non-parametrik yang tidak mengasumsikan bentuk distribusi variabel dan dapat diaplikasikan pada jumlah sampel yang kecil.

5. Uji hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji ini dilakukan dengan menggunakan uji F yang pada dasarnya menunjukkan apakah model dapat digunakan atau tidak untuk menguji hipotesis serta apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan membandingkan nilai Sig-F dengan α (0,05) yaitu :

- a). Jika Sig-F (one-tailed) $<$ α (0,05) maka tolak H_0 . Ini berarti model regresi signifikan, artinya secara simultan semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b). Jika Sig-F (one tailed) $>$ α (0,05) maka terima H_0 . Ini berarti model regresi tidak signifikan, artinya secara simultan semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji ini dilakukan dengan memakai uji t untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

1) Hipotesis 1

$$H_{o1} : \beta_1 = 0$$

$$H_{a1} : \beta_1 > 0$$

2) Hipotesis 2

$$H_{o2} : \beta_2 = 0$$

$$H_{a2} : \beta_2 < 0$$

3) Hipotesis 3

$$H_{o3} : \beta_3 = 0$$

$$H_{a3} : \beta_3 > 0$$

b. Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

1) Jika Sig-t (one-tailed) $\leq 0,05$ maka tolak H_o . Artinya adalah variabel independen cukup bukti berpengaruh terhadap variabel dependen.

2) Jika Sig-t (one-tailed) $> 0,05$ maka terima H_o . Artinya adalah variabel independen tidak cukup bukti berpengaruh terhadap variabel dependen.

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jadi semakin besar nilai R^2 , maka semakin besar kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2021 : 95).

I. Definisi Operasional

Untuk menyatukan persepsi tentang pengertian variabel-variabel yang diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini, maka akan dikemukakan batasan-batasan

definisi operasional. Berikut ini merupakan uraian definisi operasional dari variabel-variabel yang dikemukakan sebelumnya, yaitu :

Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan. Indikator yang digunakan menurut Tjiptono (2019 : 304) adalah :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Respon/tanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Empathy (Empati)

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini dikemukakan oleh Santosa (2014) adalah :

1. Efisiensi
2. Konsistensi
3. Minimalisasi Kesalahan
4. Penyelesaian Masalah
5. Perlindungan Tenaga Kerja
6. Peta Kerja

Kepatuhan dalam hal perpajakan merupakan suatu kedisiplinan yang dimiliki oleh wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya dibidang perpajakan

sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Menurut Yusdita (2017) indikator kepatuhan pembayaran pajak dapat dilihat melalui uraian dibawah ini :

1. Kepatuhan wajib pajak untuk estimasi pajak
2. Kepatuhan wajib pajak untuk kesalahan pajak
3. Kepatuhan wajib pajak untuk perlakuan pajak
4. Kepatuhan wajib pajak untuk mengisi formulir STNK
5. Kepatuhan wajib pajak untuk melunasi kewajiban pajak
6. Wajib pajak mematuhi ketentuan dan peraturan perpajakan.

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. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Hasibuan (2019:56) sebagai berikut:

1. Kuantitas Kerja

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

3. Kualitas Kerja

Merupakan pencapaian pekerjaan yang dihasilkan

4. Kerjasama

Kemampuan menangani hubungan kerja antar karyawan.

5. Pemanfaatan waktu

Penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan organisasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Terbentuknya Kantor Samsat Kabupaten Pinrang

Terbentuknya SAMSAT ditandai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komandi Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Dasar hukum pembentukkan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal DiBawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah, dan PT.Jasa Raharja (Persero). Tujuan dibentuknya SAMSAT adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ, maka dibentuklah Kantor Bersama SAMSAT. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya SAMSAT mengacu pada Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP/06/X/1999, Nomor 973-1228, Nomor SKEP/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Sistem SAMSAT yang dikelola oleh tiga instansi berbeda maka untuk memudahkan dalam koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan dibentuk Tim Pembina SAMSAT Pusat yang berkedudukan di Jakarta dan Provinsi yang berkedudukan di Ibukota Provinsi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing ketiga instansi yang ada di SAMSAT memiliki tugas dan wewenang berbeda.

Berikut adalah pembagian tugas dan wewenang instansi tersebut:

- 1) Unit Pelayanan : Petugas Bapenda dan POLRI
- 2) Unit Administrasi : Petugas Bapenda, POLRI dan Jasa Raharja

- 3) Unit Pembayaran : Petugas Bapenda
- 4) Unit Pencetakan : Petugas Bapenda dan POLRI
- 5) Unit Penyerahan : Petugas POLRI
- 6) Unit Arsip : Petugas Bapenda dan POLRI

2. Visi dan Misi SAMSAT

Adapun Visi kantor Samsat adalah : Terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan administrasi dan resident kendaraan bermotor melalui keterpaduan pelayanan Polri, Bapenda, Dan PT. Jasa Raharja pada UPT Pendapatan SAMSAT Wilayah Pinrang.

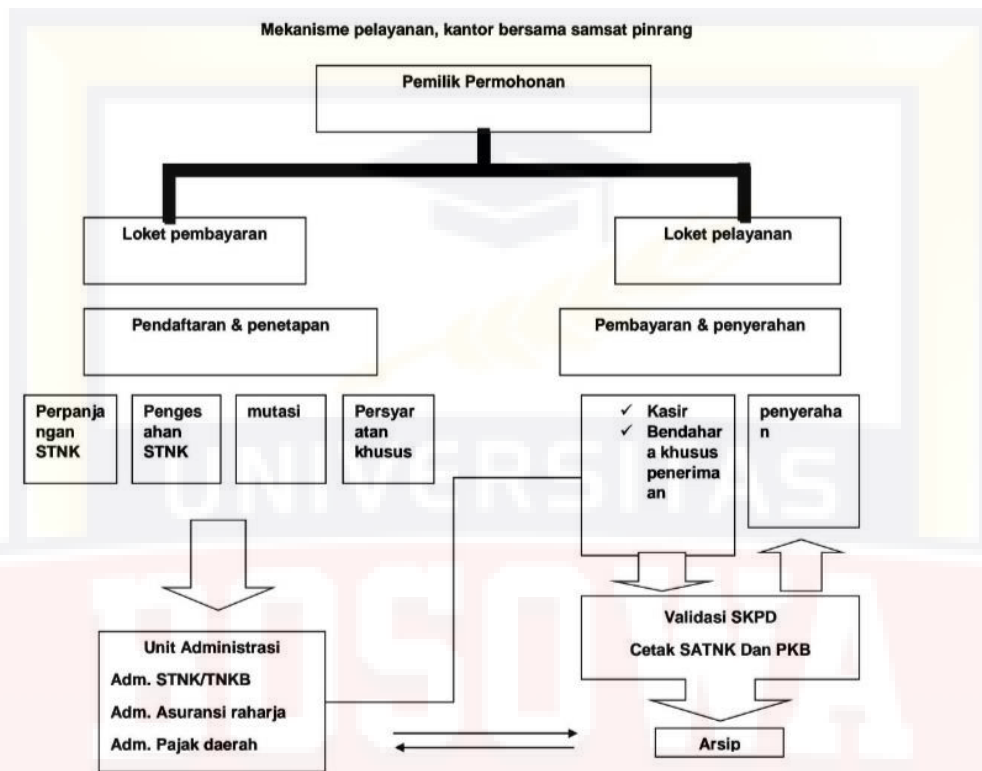
Untuk mencapai visi tersebut maka dilakukan sejumlah misi yakni :

- 1) Memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
- 2) Melakukan proses administrasi kendaraan bermotor secara tepat dan cepat.
- 3) Mewujudkan aparat pelaksana samsat yang bersih, jujur, cakap, bertanggung jawab serta profesional.
- 4) Meningkatkan kesadaran Masyarakat dalam membayar pajak
- 5) Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

3. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang

Gambaran mekanisme pelayanan merupakan alur pengurusan yang diterapkan oleh kantor bersama Samsat Pinrang, yang dimaksudkan untuk memberikan pemahaman kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak

kendaraan baik roda dua maupun roda empat. Adapun mekanisme pelayanan tersebut sebagai berikut :



Gambar 5.1

Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pinrang

4. Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Pinrang

Untuk menunjang terlaksananya kegiatan dan aktivitas kantor Samsat secara efektif dalam mencapai tujuan yang telah dicanangkan, maka setiap organisasi perlu melengkapi tugas-tugas atau pembagian kerja yang jelas yang digambarkan dalam suatu struktur atau bagan organisasi. Dengan adanya pembagian kerja, setiap pegawai dapat dengan mudah mengetahui fungsi dan tanggung jawab yang telah dilimpahkan kepadanya, demi-kian pula batasan

pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya sehingga tidak mudah menimbulkan konflik baik antara pribadi maupun antara kelompok unit dalam lingkup kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Untuk lebih jelasnya struktur organisasi pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Kasubag Tata Usaha, Struktur per Juni 2022.

Gambar 5.2

Badan Struktur Organisasi kantor Samsat Kabupaten Pinrang

Berdasarkan bagan struktur organisasi kantor Samsat Kabupaten Pinrang maka adapun uraian tugas masing-masing bagian dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kepala UPT

- a. kepala UPT mempunyai tugas membantu kepala badan dalam melaksanakan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

b. Kepala UPT dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi :

- Perencanaan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pemungutan pajak daerah retribusi daerah;
- Pelaksanaan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelayanan teknis penunjang penerimaan dan pungutan pajak daerah dan retribusi daerah
- Pelaksanaan UPT; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala badan terkait tugas dan fungsinya.

2. Kepala Subbagian Tata Usaha

a. Subbagian tata usaha dipimpin oleh kepala subbagian yang mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam mengoordinasikan dan melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, dan keuangan dalam lingkungan UPT.

3. Kepala Seksi

a. Seksi pendapatan dan penerimaan dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam melakukan pelayanan teknis penunjang penetapan dan penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah.

b. Seksi pendapatan dan penagihan dipimpin oleh kepala seksi yang mempunyai tugas membantu kepala UPT dalam melakukan pelayanan

teknis penunjang pendataan dan penagihan pajak daerah dan retribusi daerah.

4. Kanit Regident

- a. Membuat rencana kegiatan
- b. Menerima dan meneliti permohonan masyarakat
- c. Mengawasi , mengarahkan , menganalisa , mengevaluasi dan melaporkan kegiatan Regident
- d. Melaksanakan administrasi keuangan hasil penyelenggaraan kegiatan Regident
- e. Bertanggung jawab kepada Kasat Lantas.

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Identitas Responden

Karakteristik identitas responden pada bagian ini akan dijelaskan mengenai data-data deskriptif yang diperoleh dari responden, data deskriptif penelitian disajikan agar dapat diketahui profil atau identitas responden dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Data deskriptif yang menguraikan gambaran umum keadaan atau kondisi responden sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan .

Adapun karakteristik subyek penelitian adalah mengidentifikasi mengenai gambaran umum identitas responden yang menjadi subyek dalam penelitian ini yakni pegawai yang bekerja pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang yang

berjumlah 51 orang pegawai. Sedangkan dari hasil pembagian kuesioner maka semua responden telah mengembalikan kuesioner dan dapat diolah lebih lanjut.

Untuk memudahkan dalam pengidentifikasian responden, maka identitas responden dapat dikelompokkan menurut : jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, masa kerja dan status pernikahan. Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, maka dapat disajikan karakteristik responden yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

a. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden menurut jenis kelamin yaitu menggambarkan profil responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, Dimana hasil selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.1
Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| No. | Jenis Kelamin | Frekwensi | |
|-----|---------------|-----------|-------|
| | | Orang | % |
| 1. | Pria | 31 | 60,8 |
| 2. | Wanita | 20 | 39,2 |
| | | 51 | 100,0 |

Sumber : Lampiran SPSS, 2022

Tabel 5.1 yakni deskripsi identitas responden menurut jenis kelamin, dimana dari 51 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka terlihat proporsi responden yang terbesar adalah responden yang berjenis kelamin pria yakni sebanyak 31 orang (60,8%), sedangkan sisanya adalah wanita sebanyak 20 orang (39,2%). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang adalah pegawai pria.

b. Identitas Responden berdasarkan Umur

Umur responden dalam penelitian ini diklasifikasikan atas 5 kelompok yakni umur dibawah 25 tahun, 26-35 tahun, 36-45 tahun, 46-50 tahun dan di atas 50 tahun. Pembagian umur responden selengkapnya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.2
Identitas Responden berdasarkan Umur

| No. | Umur | Frekwensi | |
|-----|-------------|-----------|-------|
| | | Orang | % |
| 1. | < 25 tahun | 8 | 15,7 |
| 2. | 26-35 tahun | 13 | 25,3 |
| 3. | 36-45 tahun | 19 | 37,3 |
| 4. | 46-50 tahun | 7 | 13,7 |
| 5. | > 50 tahun | 4 | 7,8 |
| | | 51 | 100,0 |

Sumber : Lampiran SPSS, 2022

Dari data mengenai deskripsi responden berdasarkan umur, menunjukkan bahwa dari 51 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka tingkat prosentase umur responden yang terbesar adalah umur antara 36-45 tahun yakni sebanyak 19 orang (37,3%), kemudian umur responden antara 26-35 tahun yakni sebanyak 13 orang (25,5%). Sehingga hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang adalah berumur antara 36-45 tahun.

c. Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Deskripsi identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir yakni menguraikan tingkat pendidikan yang dimiliki responden mulai dari : SLTA, D3,

S1 dan S2. Pengidentifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir selengkap-nya dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.3
Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

| No. | Pendidikan Terakhir | Frekwensi | |
|-----|---------------------|-----------|-------|
| | | Orang | % |
| 1. | SLTA | 6 | 11,8 |
| 2. | D3 | 4 | 7,8 |
| 3. | S.1 | 35 | 68,6 |
| 4. | S.2 | 6 | 11,8 |
| | | 51 | 100,0 |

Sumber : Lampiran SPSS, 2022

Tabel 5.3, yakni deskripsi jenjang pendidikan terakhir, menunjukkan bahwa tingkat proporsi pendidikan responden yang terbesar adalah S1 yakni sebesar 35 orang (68,6%), kemudian diikuti dengan pendidikan SLTA dan S2 dengan jumlah responden masing-masing sebanyak 6 orang (11,8%). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai yang bekerja pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang adalah lulusan sarjana (S1).

d. Identitas Responden berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja responden pada penelitian ini dikelompokkan atas 4 kategori, yakni masa < 2 tahun, 2,1-3 tahun, 3,1-4 tahun dan masa kerja di atas 5 tahun. Pembagian responden berdasarkan masa kerja selengkapnya dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.4
Identitas Responden berdasarkan Masa Kerja

| No. | Masa Kerja | Frekwensi | |
|-----|-------------|-----------|-------|
| | | Orang | % |
| 1. | < 2 tahun | 7 | 13,7 |
| 2. | 2,1-3 tahun | 3 | 5,9 |
| 3. | 3,1-4 tahun | 16 | 31,4 |
| 4. | > 5 tahun | 25 | 49,0 |
| | | 51 | 100,0 |

Sumber : Lampiran SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 5.4 yakni identitas responden menurut masa kerja, terlihat bahwa dari 51 responden yang diamati maka didominasi oleh masa kerja di atas dari 5 tahun dengan jumlah responden sebanyak 25 orang (49%), diikuti oleh masa kerja antara 3,1-4 tahun yakni sebanyak 16 orang (31,4%). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata pegawai yang bekerja pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang adalah memiliki masa kerja di atas 5 tahun.

e. Identitas responden berdasarkan status perkawinan

Status responden dalam penelitian ini dikategorikan ke dalam dua bagian yakni status menikah dan status belum menikah. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.5
Identitas Responden berdasarkan Status Pernikahan

| No. | Status Perkawinan | Frekwensi | |
|-----|-------------------|-----------|-------|
| | | Orang | % |
| 1. | Menikah | 45 | 88,2 |
| 2. | Belum Menikah | 6 | 11,8 |
| | | 51 | 100,0 |

Sumber : Lampiran SPSS, 2022

Dari tabel 5.5 yakni identitas responden berdasarkan status pernikahan, dari 51 responden yang diamati maka didominasi oleh responden dengan berstatus menikah yakni sebanyak 45 orang (88,2%), sedangkan sisanya adalah responden dengan status belum menikah yakni sebanyak 6 orang (11,8%). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang adalah sudah menikah.

2. Deskripsi Tanggapan Responden mengenai Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 51 orang pegawai melalui penyebaran kuesioner, maka untuk mengetahui deskripsi tanggapan responden atas setiap variabel penelitian, maka terlebih dahulu disajikan tingkatan analisis deskripsi untuk mengetahui rating skor jawaban responden berdasarkan kriteria analisis deskripsi yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.6
Tingkatan Analisis Deskripsi Berdasarkan Skor

| Rating Tingkatan Skor | Keterangan |
|-----------------------|---------------------------------|
| 1,00 – 1,79 | Sangat Tidak baik/Sangat rendah |
| 1,80 – 2,59 | Tidak baik/Rendah |
| 2,60 – 3,39 | Cukup/Sedang |
| 3,40 – 4,19 | Baik/tinggi |
| 4,20 – 5,00 | Sangat Baik/Sangat Tinggi |

Sumber : Sugiyono (2018:99)

Berdasarkan tingkatan analisis dilihat dari tingkatan skor, maka akan disajikan persepsi responden terhadap jawaban masing-masing variabel penelitian yang dapat diuraikan satu persatu sebagai berikut :

a. Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Pelayanan

Pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak, dimana pelayanan menurut Mulyawan (2016:42) berkaitan dengan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Apabila pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Pinrang maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak. Adapun deskripsi pegawai terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Pinrang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.7
Persepsi Responden atas Pelayanan

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor Resp. |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|------------|
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| Peralatan kerja modern dan pemanfaatan komputer dapat mempermudah pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan di Kantor Samsat | - | 12 (23,5) | 18 (35,3) | 17 (33,3) | 4 (7,8) | 3,25 |
| Kemampuan pegawai Samsat dapat diandalkan untuk menjelaskan syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan kepada kepada setiap wajib pajak | - | 9 (17,6) | 18 (35,3) | 15 (29,4) | 9 (17,6) | 3,47 |
| Pegawai selalu tanggap membantu kesulitan wajib pajak dalam proses pengurusan pajak kendaraan | - | 12 (23,5) | 15 (29,4) | 15 (29,4) | 9 (17,6) | 3,41 |
| Jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang mulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan sehingga terhindar dari pencaloan | - | 17 (33,3) | 13 (25,5) | 13 (25,5) | 8 (15,7) | 3,23 |
| Pegawai Samsat selalu menaruh perhatian dan tidak membedakan kepada setiap wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan. | - | 15 (29,4) | 11 (21,6) | 16 (31,4) | 9 (17,6) | 3,37 |
| Total skor jawaban responden atas Pelayanan | | | | | | 3,35 |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel deskripsi tanggapan responden mengenai pelayanan maka diperoleh total skor jawaban responden adalah 3,35. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai memberikan jawaban setuju, dan dipersepsikan cukup baik, dimana adanya kemampuan pegawai Samsat dapat diandalkan untuk menjelaskan syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan kepada kepada setiap wajib pajak pegawai, begitu pula bahwa pegawai selalu tanggap membantu kesulitan wajib pajak dalam proses pengurusan pajak kendaraan.

b. Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya (Nur'aini, 2016:14). 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. Adapun persepsi responden mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.8

Persepsi Responden atas Standar Operasional Prosedur (SOP)

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor Resp. |
|--|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membuat penanganan pekerjaan lebih efektif dalam mencapai target penyelesaian pekerjaan | - | 10 (19,6) | 17 (33,3) | 19 (37,3) | 5 (9,8) | 3,37 |
| Standar operasional prosedur yang diterapkan selama ini sudah konsisten, sehingga penyelesaian pekerjaan dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. | - | 12 (23,5) | 14 (27,5) | 15 (29,4) | 10 (19,6) | 3,45 |
| SOP yang diterapkan di kantor Samsat dapat meminimalisir kesalahan dalam penanganan pekerjaan. | - | 16 (31,4) | 11 (21,6) | 14 (27,5) | 10 (19,6) | 3,35 |
| SOP yang dilaksanakan di kantor Samsat dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penyelesaian masalah dalam pekerjaan. | - | 12 (23,5) | 15 (29,4) | 16 (31,4) | 8 (15,7) | 3,39 |
| SOP yang diterapkan pada kantor Samsat berisi tentang perlindungan tenaga kerja | - | 11 (21,6) | 15 (29,4) | 17 (33,3) | 8 (15,7) | 3,43 |
| SOP yang ditetapkan oleh Kantor Samsat menjadi peta kerja bagi pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan | - | 14 (27,5) | 13 (25,5) | 17 (33,3) | 7 (13,7) | 3,33 |
| Total skor jawaban responden atas SOP | | | | | | 4,06 |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh persepsi atau tanggapan responden mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan total skor jawaban responden adalah 4,06. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai memberikan jawaban setuju, dan dipersepsikan baik. Ini menunjukkan bahwa Standar operasional prosedur yang diterapkan selama ini pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang 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 serta SOP sudah dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penyelesaian masalah dalam pekerjaan.

c. Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kinerja Pegawai

Keberhasilan suatu organisasi sangat erat kaitannya dengan kualitas kinerja para anggotanya, sehingga organisasi dituntut untuk selalu mengembangkan dan meningkatkan kinerja dari para anggotanya. Kinerja menurut Budiyanto dan Mochklas (2020:10) 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.

Adapun persepsi atau tanggapan responden terkait dengan kinerja pegawai pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang, melalui penyebaran kuesioner hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9
Persepsi Responden mengenai Kinerja Pegawai

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor Resp. |
|--|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| Saya mampu menyelesaikan volume pekerjaan/tugas yang diberikan oleh atasan menurut target yang telah ditentukan. | - | 13 (25,5) | 19 (37,3) | 18 (35,3) | 1 (2,0) | 3,14 |
| Setiap pegawai Kantor Samsat dituntut untuk selalu cermat dan meminimalkan kesalahan dalam penanganan pekerjaan menurut tupoksinya | - | 10 (19,6) | 16 (31,4) | 15 (29,4) | 10 (19,6) | 3,49 |
| Pegawai Samsat mudah untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam pelaksanaan pekerjaannya. | - | 14 (27,5) | 18 (35,3) | 10 (19,6) | 9 (17,6) | 3,27 |
| Setiap pegawai harus dapat memanfaatkan waktu kerja secara efisien dan efektif agar penyelesaian pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan. | - | 12 (23,5) | 21 (41,2) | 8 (15,7) | 10 (19,6) | 3,31 |
| Total skor jawaban responden atas Kinerja Pegawai | | | | | | 3,30 |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2022

Dari tabel 5.9 yakni persepsi responden atas variabel kinerja pegawai maka diperoleh persepsi atau tanggapan responden atas variabel kinerja pegawai sebesar 3,30, dan hal ini dipersepsikan oleh pegawai adalah cukup baik. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa rata-rata pegawai cukup setuju bahwa setiap pegawai Kantor Samsat dituntut untuk selalu cermat dan meminimalkan kesalahan dalam penanganan pekerjaan menurut tupoksinya, begitu pula bahwa setiap pegawai harus dapat memanfaatkan waktu kerja secara efisien dan efektif agar penyelesaian pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan. Sehingga dengan adanya peningkatan kinerja pegawai maka akan berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

d. Deskripsi Jawaban Responden atas Variabel Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan

Kepatuhan dalam hal perpajakan menurut Dharma & Astika (2021) 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. Kepatuhan wajib pajak menjadi suatu bentuk ketaatan bagi wajib pajak saat melakukan pemenuhan tanggung jawab perpajakannya sesuai dengan aturan perpajakan yang diberlakukan untuk memberi kontribusi bagi pembangunan.

Adapun persepsi jawaban responden atas kepatuhan pembayaran pajak pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang, selengkapnya dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.10
Persepsi Responden mengenai Kepatuhan Pembayaran Pajak

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor Resp. |
|---|-------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| Wajib pajak memiliki pengetahuan yang terkait dengan penentuan jumlah estimasi pajak kendaraan yang harus dibayar. | - | - | 15 (29,4) | 15 (29,4) | 21 (41,2) | 3,12 |
| Wajib pajak selalu mau mengoreksi kesalahan dalam keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan sehingga terhindar sanksi yang dikenakan oleh Kantor Samsat. | - | 9 (17,6) | 13 (25,5) | 12 (23,5) | 17 (33,3) | 3,73 |
| Wajib pajak selalu mematuhi peraturan tata cara pembayaran pajak yang diberlakukan oleh Kantor Samsat. | - | 2 (3,9) | 27 (52,9) | 18 (35,3) | 4 (7,8) | 3,47 |

| Pernyataan | Jawaban Responden | | | | | Skor Resp. |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| | STS | TS | CS | S | SS | |
| Wajib pajak mengisi formulir dalam perpanjangan STNK dan melaporkannya kepada petugas Samsat saat melakukan perpanjangan STNK kendaraan | - | 4 (7,8) | 21 (41,2) | 13 (25,5) | 13 (25,5) | 3,69 |
| Kepatuhan wajib pajak mengenai dalam memenuhi kewajiban wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. | - | 1 (2,0) | 22 (43,1) | 13 (25,5) | 15 (29,4) | 3,82 |
| Wajib pajak selalu mematuhi ketentuan atau peraturan yang terkait dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah | - | 10 (19,6) | 10 (19,6) | 12 (23,5) | 19 (37,3) | 3,78 |
| Total skor jawaban responden atas Kepatuhan Pembayaran Pajak | | | | | | 3,60 |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2022

Berdasarkan hasil persepsi jawaban responden atas variabel kepatuhan pembayaran pajak pada kantor Samsat di Kabupaten Pinrang maka diperoleh persepsi atau tanggapan responden dengan total skor 3,60. Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebagian besar pegawai setuju bahwa kepatuhan wajib pajak mengenai dalam memenuhi kewajiban wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu, kemudian Wajib pajak selalu mematuhi ketentuan atau peraturan yang terkait dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah, serta wajib pajak selalu mau mengoreksi kesalahan dalam keterlambatan membayar pajak kendaraan sehingga terhindar sanksi yang dikenakan oleh Kantor Samsat.

3. Uji Kualitas Butir Pernyataan

Sebelum dilakukan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka akan dilakukan uji instrument penelitian guna menguji seberapa valid dan andalnya suatu

instrument yang digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk melihat apakah pertanyaan yang dipakai dalam kuesioner dapat mengukur dengan tepat atau tidak. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu tes dapat mengetahui fungsi ukurnya. Dengan bantuan program SPSS 24 *for windows* maka diperoleh hasil bahwa semua pernyataan sudah valid. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sunjoyo (2013:41) bahwa dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan maka dapat dilakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi dengan batas nilai minimal korelasi atau r_{standar} di atas dari 0,30. Hasil selengkapnya dapat dilihat dari koefisien *corrected item total correlation* yang dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.11
Nilai Uji Validitas

| Pernyataan | Kode Item Pertanyaan | <i>Corrected Item Total Correlation</i> | Nilai r_{standar} | Keterangan |
|---------------------------------------|-------------------------|---|-------------------------------|------------|
| Pelayanan (X1) | X1.1 | 0,762 | 0,30 | Valid |
| | X1.2 | 0,729 | 0,30 | Valid |
| | X1.3 | 0,744 | 0,30 | Valid |
| | X1.4 | 0,721 | 0,30 | Valid |
| | X1.5 | 0,731 | 0,30 | Valid |
| Standar Operasional Prosedur (SOP) | X2.1 | 0,887 | 0,30 | Valid |
| | X2.2 | 0,808 | 0,30 | Valid |
| | X2.3 | 0,880 | 0,30 | Valid |
| | X2.4 | 0,634 | 0,30 | Valid |
| | X2.5 | 0,845 | 0,30 | Valid |
| | X2.6 | 0,823 | 0,30 | Valid |

| Pernyataan | Kode Item Pertanyaan | <i>Corrected Item Total Correlation</i> | Nilai r_{standar} | Keterangan |
|-------------------------------|-------------------------|---|-------------------------------|------------|
| Kinerja pegawai | Z.1 | 0,742 | 0,30 | Valid |
| | Z.2 | 0,763 | 0,30 | Valid |
| | Z.3 | 0,821 | 0,30 | Valid |
| | Z.4 | 0,728 | 0,30 | Valid |
| Kepatuhan pembayaran pajak | Y1 | 0,903 | 0,30 | Valid |
| | Y2 | 0,821 | 0,30 | Valid |
| | Y3 | 0,767 | 0,30 | Valid |
| | Y4 | 0,867 | 0,30 | Valid |
| | Y5 | 0,893 | 0,30 | Valid |
| | Y5 | 0,840 | 0,30 | Valid |

Sumber : Hasil olahan data primer, 2022

Hasil uji validitas terhadap jawaban kuesioner ini menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini karena setiap item pertanyaan memiliki koefisien *corrected item total correlation* yang lebih besar daripada nilai r_{standar} . Dengan sampel sebanyak 51 responden, menunjukkan bahwa semua item (butir) pernyataan pada variabel pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), kinerja pegawai dan kepatuhan pembayaran pajak dinyatakan valid, alasannya karena memiliki nilai *corrected item total correlation* di atas dari 0,30.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu alat ukur baru dapat dipercaya dan diandalkan bila selalu didapatkan hasil yang konsisiten dari gejala pengukuran yang tidak berubah yang dilakukan pada waktu yang berbeda-beda.

Untuk melakukan uji reliabilitas dapat dipergunakan teknik *alpha cronbach's*, dimana suatu instrument penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien kebutuhan sosial atau alpha sebesar 0,60 atau lebih. Untuk lebih

jelasnya akan disajikan hasil uji reliabilitas yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.12
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> | Nilai Standar | Keterangan |
|------------------------------------|-------------------------------|---------------|------------|
| Pelayanan | 0,891 | 0,60 | Reliabel |
| Standar Operasional Prosedur (SOP) | 0,936 | 0,60 | Reliabel |
| Kinerja pegawai | 0,890 | 0,60 | Reliabel |
| Kepatuhan pembayaran pajak | 0,945 | 0,60 | Reliabel |

Sumber : Hasil olahan data

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian, seperti yang ada pada Tabel 5.12 maka hasil pengujian menunjukkan bahwa semua instrument penelitian adalah reliabel. Hal ini dapat diketahui bahwa semua variabel penelitian ini mempunyai koefisien kebutuhan sosial/alpha lebih besar dari 0,60. Bila hasil uji reliabilitas ini dikaitkan dengan kriteria indeks koefisien reliabilitas menurut Arikunto (2010) menunjukkan bahwa kebutuhan sosial/alpha instrument penelitian adalah tinggi.

4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk menghasilkan model regresi yang baik. Untuk menghindari kesalahan dalam pengujian asumsi klasik maka jumlah sampel yang digunakan harus bebas dari bias (Ghozali, 2012:160). Model regresi berganda yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data

dan bebas dari asumsi klasik statistik baik itu normalitas, multikolineritas maupun heterokedastisitas. Untuk lebih jelasnya uji asumsi klasik dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Menurut Sujarweni (2016:68) bahwa uji normalitas data ini sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normalitas dengan *Kolmogorov smirnov test*, dimana menurut Sujarweni (2016:72) kriteria pengambilan keputusan apabila nilai $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal, sedangkan apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov smirnov test* dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.13

Uji Normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov-Test*

| Variabel Independen | Kolmogorov Smirnov Test | Sign. | Kesimpulan |
|---------------------|-------------------------|-------|---------------------------|
| Pelayanan | 0,079 | 0,200 | Data berdistribusi normal |
| Standar Operasional | | | |
| Prosedur (SOP) | | | |
| Kinerja pegawai | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2022

Berdasarkan tabel 5.13 yakni hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov smirnov test* yang menunjukkan bahwa nilai statistik *Kolmogorov smirnov* sebesar 0,079 dan nilai probabilitas sebesar $0,200 > 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data yang akan diregresikan dalam analisis regresi linear berganda sudah berdistribusi normal, sehingga data dapat diproses lebih lanjut.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga yang berada di luar model. Menurut Agus (2009:78) yang menyatakan jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Berikut ini akan disajikan hasil olahan data uji multikolinieritas dengan menggunakan SPSS release 23 antara pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kinerja pegawai yang dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5.14
Nilai Tolerance dan Nilai VIF

| Variabel Independen | Collinearity Statistics | | Kesimpulan |
|------------------------|-------------------------|-------|------------------------------------|
| | Tolerance | VIF | |
| Pelayanan | 0,814 | 1,228 | Tidak terjadi Multikolinieritas |
| Standar Operasional | | | |
| Prosedur (SOP) | 0,708 | 1,413 | |
| Kinerja pegawai | 0,620 | 1,614 | |

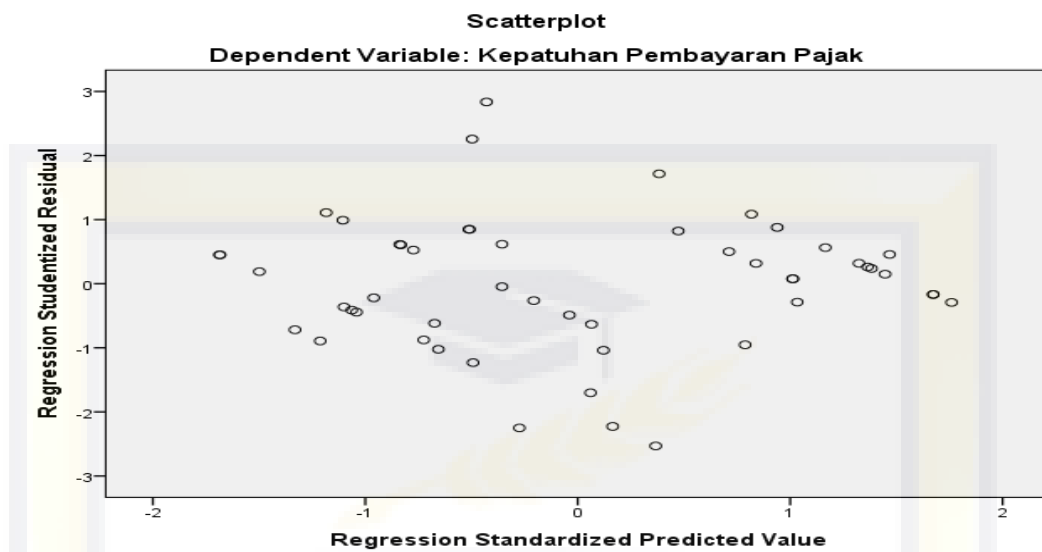
Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5.14 yakni hasil uji multikolinearitas terlihat bahwa setiap variabel bebas yang diteliti yakni pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan kinerja pegawai tidak ada yang memiliki nilai *tolerance* yang kurang dari 0,10 dan selain itu tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* yang lebih besar dari 10. Hal ini berarti dapat dikatakan bahwa setiap variabel bebas yang diamati bebas dari gejala multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas menurut Ghozali (2018:27) dapat dilakukan, antara lain:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterosketastisitas.



Gambar 5.3
Grafik Scatterplot

Hasil pengujian grafik *Scatterplot* pada gambar 5.3 diatas menunjukkan penyebaran titik-titik data menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, titik-titik tidak mengumpul di atas atau di bawah, dan tidak membentuk pola tertentu sehingga dapat menunjukkan di dalam model tidak terjadi heteroskedastisitas.

5. Analisis Jalur (*Analysis Path*)

a. Pengaruh Langsung

Analisis jalur (*analysis path*) adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung. Analisis jalur merupakan pengembangan langsung bentuk regresi berganda dengan tujuan untuk memberikan estimasi tingkat kepentingan (*magnitude*) dan signifikansi (*significance*) hubungan sebab akibat hipotetikal dalam

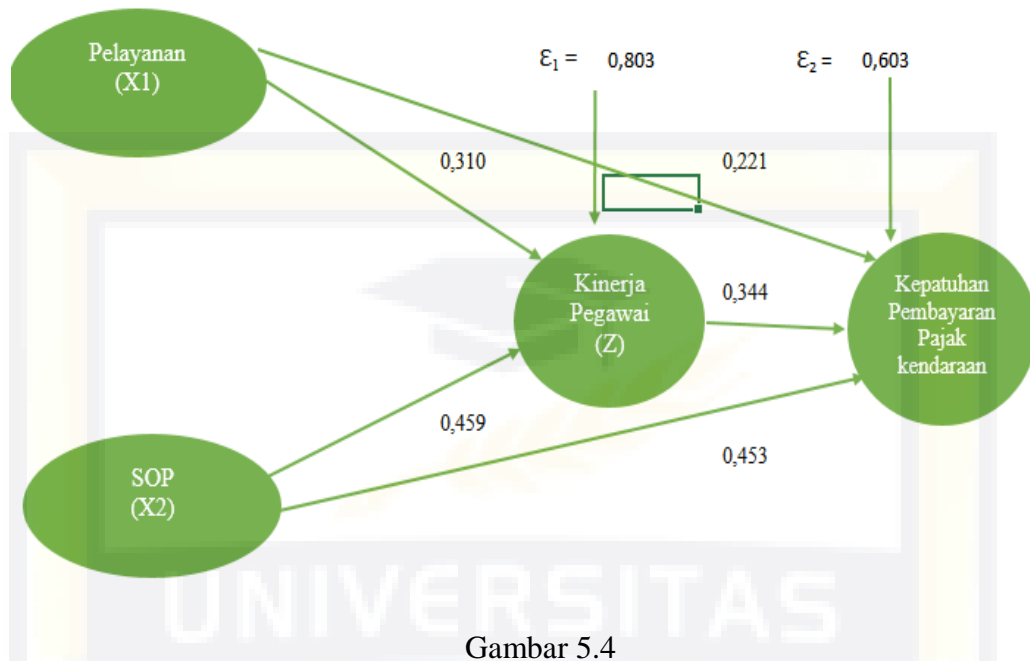
seperangkat variabel. Dimana dalam penelitian ini variabel independen adalah : pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP), variabel dependen adalah (kinerja pegawai), sedangkan variabel intervening adalah kinerja pegawai. Berdasarkan hasil analisis data penelitian dengan menggunakan software SPSS versi 23 maka bisa ditampilkan melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.16
Hasil Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------------------------|-----------------------------|------------------------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .767 | .484 | | 1.586 | .119 |
| Pelayanan | .311 | .118 | .310 | 2.629 | .011 |
| Standar Operasional Prosedur | .441 | .113 | .459 | 3.895 | .000 |
| R = 0,617 | | F _{hitung} = 14,740 | | | |
| R _{square} = 0,380 | | Sign = 0,000 | | | |
| Adjusted R _{square} = 0,355 | | | | | |
| (Constant) | .311 | .365 | | .851 | .399 |
| Pelayanan | .218 | .093 | .221 | 2.334 | .024 |
| Standar Operasional Prosedur | .428 | .096 | .453 | 4.469 | .000 |
| Kinerja Pegawai | .337 | .106 | .344 | 3.169 | .003 |
| R = 0,811 | | F _{hitung} = 30,127 | | | |
| R _{square} = 0,658 | | Sign = 0,000 | | | |
| Adjusted R _{square} = 0,636 | | | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

Berdasarkan tabel 5.16 maka dapat disajikan uji jalur yang dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 5.4

Hasil Uji Jalur

Sumber : Data diolah dari hasil SPSS, 2022

Keterangan :

$$\Sigma_2 = \sqrt{1-0,355} = 0,803$$

$$\Sigma_2 = \sqrt{1-0,636} = 0,603$$

Hasil uji jalur yang telah disajikan pada gambar 4.2 maka dapat disajikan persamaan jalur dalam penelitian ini yaitu :

$$Z = 0,310X_1 + 0,459X_2$$

$$Y = 0,221X_1 + 0,453X_2 + 0,3449Z_1$$

Berdasarkan persamaan rumus di atas maka dapat disajikan analisis data pada penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kinerja Pegawai (Jalur 1)

a) 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.

b) 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 $\text{sign.} = 0,000$, karena dengan nilai $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, 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 $R\text{square} = 0,380$ dipengaruhi oleh pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP), sedangkan sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

2. Pengaruh pelayanan, standar operasional prosedur dan kinerja pegawai terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak (Jalur 2)

a) Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan

Dari hasil analisis koefisien jalur yang diolah dengan SPSS versi 23 maka diperoleh nilai $\text{Beta} = 0,221$. Hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Selanjutnya untuk menguji hipotesis maka dilihat dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai $\text{sign} = 0,024$, karena nilai $\text{sign} = 0,024 < 0,05$, berarti dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan

terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

b) Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan

Dari hasil koefisien jalur maka diperoleh nilai Beta sebesar 0,453, hal ini dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Dimana semakin baik penerapan SOP maka akan meningkatkan kepatuhan bagi wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan baik roda empat maupun roda dua. Kemudian dari hasil pengujian regresi melalui uji parsial (uji t) diperoleh nilai $\text{sign} = 0,000$, karena dengan nilai $\text{sign} = 0,000 < 0,05$, berarti dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Dimana dapat diartikan bahwa SOP memberikan pengaruh secara nyata dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

c) Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak

Besarnya nilai koefisien beta untuk kinerja pegawai = 0,344, hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepatuhan pembayaran pajak. Dimana dapat diartikan bahwa apabila kinerja pegawai ditingkatkan maka kepatuhan pembayaran pajak akan semakin meningkat. Dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai $\text{sign} = 0,003$, karena dengan nilai $\text{sign} = 0,003 < 0,05$, berarti dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada kantor Samsat di Kabupaten Pinrang.

Dimana dapat diartikan bahwa semakin baik kinerja pegawai maka akan mempengaruhi peningkatan kepatuhan pembayaran pajak pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Kemudian untuk mengetahui pengaruh secara serempak atau bersama-sama maka dapat dilihat dari hasil pengujian serempak (uji F), dimana diperoleh nilai $sign = 0,000$, karena dengan nilai $sign = 0,000 < 0,05$ hal ini berarti dapat dikatakan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama atau serempak pelayanan, standar operasional prosedur (SOP) dan kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Selanjutnya untuk melihat hubungan atau korelasi maka diperoleh nilai $R = 0,811$, yang dapat diartikan bahwa ada hubungan yang sangat kuat antara pelayanan, standar operasional prosedur (SOP) dan kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Sedangkan dilihat dari nilai $Adjusted\ Rsquare = 0,636$ yang berarti bahwa kemampuan prosentase variasi variabel kepatuhan pembayaran pajak kendaraan (variabel dependen) dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu pelayanan, standar operasional prosedur (SOP) dan kinerja pegawai, sedangkan sisanya sebesar 36,4% ($1 - 0,636 \times 100$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

b. Pengaruh Tidak Langsung

Kemudian akan disajikan besarnya pengaruh tidak langsung dari masing-masing variabel independen dalam hal ini adalah pelayanan, standar operasional

prosedur (SOP) dan kinerja pegawai dalam kaitannya dengan peningkatan kepatuhan pembayaran pajak yang dapat diuraikan sebagai berikut :

a) Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai

Berdasarkan hasil uji jalur yang telah dikemukakan sebelumnya maka akan dilakukan perhitungan besarnya pengaruh tidak langsung pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai yaitu :

| | | | |
|---|---|---------------------|-----|
| Pengaruh langsung | = | 0,221 | |
| Pengaruh tidak langsung (0,310 x 0,344) | = | <u>0,107</u> | (+) |
| Total pengaruh | = | <u><u>0,328</u></u> | |

Dari hasil perhitungan tersebut di atas maka besarnya total pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai sebesar 32,8% (0,328 x 100). Hal ini dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh langsung pelayanan terhadap kinerja pegawai sebesar 22,10% (0,221 x 100), sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung sebesar 10,70% (0,107 x 100). Untuk dapat membuktikan bahwa apakah kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan maka dapat dilakukan uji sobel test.

Adapun hasil perhitungan sobel test dapat dilakukan dengan menggunakan kalkulator secara online yang dapat disajikan melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.17
 Hasil Uji Sobel test secara online pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai

| | Input: | Test statistic: | Std. Error: | p-value: |
|----------------|--------|--------------------------|-------------|------------|
| a | 0.310 | Sobel test: 2.04191918 | 0.05222538 | 0.04115955 |
| b | 0.344 | Aroian test: 1.98576118 | 0.05370233 | 0.04705985 |
| s _a | 0.118 | Goodman test: 2.10312807 | 0.05070542 | 0.03545458 |
| s _b | 0.106 | Reset all | Calculate | |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2022

Dari tabel 5.17 yakni hasil perhitungan sobel test dengan menggunakan kalkulator secara online maka diperoleh sobel statistik = 2,042 dan nilai pvalue = 0,041. Dengan nilai pvalue sebesar $0,041 < 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan. Temuan ini memberikan indikasi bahwa pelayanan dapat berpengaruh secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai sehingga berdampak terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan.

b) Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai

Hasil koefisien jalur yang telah dilakukan maka akan dilakukan perhitungan total pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai yang dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{array}{rcl}
 \text{Pengaruh langsung} & = & 0,453 \\
 \text{Pengaruh tidak langsung } (0,459 \times 0,344) & = & \underline{0,158} \quad (+) \\
 \text{Total pengaruh} & = & \underline{\underline{0,611}}
 \end{array}$$

Dari hasil perhitungan tersebut di atas, maka dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh langsung standar operasional prosedur terhadap kinerja pegawai

sebesar 45,30% ($0,453 \times 100$). Sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai sebesar 15,80% ($0,158 \times 100$).

Kemudian untuk dapat membuktikan apakah kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh standar operasional prosedur (SOP) terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan maka akan dilakukan hasil uji sobel test dengan menggunakan kalkulator sobel test secara online yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

Tabel 5.18

Hasil Uji Sobel test secara Online pengaruh SOP terhadap keputusan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai

| | Input: | Test statistic: | Std. Error: | p-value: |
|----------------|--------|--------------------------|-------------|------------|
| a | 0.459 | Sobel test: 2.53544129 | 0.06227555 | 0.01123058 |
| b | 0.344 | Aroian test: 2.48980536 | 0.06341701 | 0.01278131 |
| s _a | 0.113 | Goodman test: 2.58368226 | 0.06111278 | 0.00977518 |
| s _b | 0.106 | Reset all | Calculate | |

Sumber : Hasil olahan data SPSS, 2022

Berdasarkan tabel 5.18 yakni hasil perhitungan dengan menggunakan uji sobel test secara online maka diperoleh sobel statistik sebesar 2,535 dan pvalue = 0,011. Dengan nilai pvalue = $0,011 > 0,05$ berarti SOP berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Dari hasil perhitungan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara pelayanan, SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan, dengan pengaruh tidak langsung pelayanan, SOP terhadap kepatuhan pembayaran wajib

pajak melalui kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang maka dapat dirangkum dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 5.19
Hasil Uji Hipotesis Penelitian dengan Path Analysis

| No | Uji Jalur | Pengaruh Langsung | Pengaruh tdk langsung | Total Pengaruh | pvalue | Kesimpulan |
|----|---|-------------------|-----------------------|----------------|--------|------------|
| 1 | Pelayanan -> Kinerja Pegawai | 0,310 | - | 0,310 | 0,011 | Diterima |
| 2 | SOP -> Kinerja Pegawai | 0,459 | - | 0,459 | 0,000 | Diterima |
| 3 | Pelayanan -> Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan | 0,221 | - | 0,221 | 0,024 | Diterima |
| 4 | SOP -> Kepatuhan Pembayaran pajak kendaraan | 0,453 | - | 0,453 | 0,000 | Diterima |
| 5 | Kinerja Pegawai -> Kepatuhan pembayaran pajak kendaraan | 0,344 | - | 0,344 | 0,003 | Diterima |
| 6 | Pelayanan -> Kinerja Pegawai → Pembayaran pajak kendaraan | 0,221 | 0,107 | 0,328 | 0,041 | Diterima |
| 7 | SOP -> Kinerja Pegawai → Pembayaran pajak kendaraan | 0,453 | 0,158 | 0,611 | 0,011 | Diterima |

Sumber : Data Diolah, 2022

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Pembahasan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan dan SOP terhadap kinerja pegawai serta untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kinerja pegawai dalam memediasi pengaruh pelayanan dan SOP

terhadap kepatuhan dalam pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Dimana hasil penelitian yang telah diperoleh akan diberikan pembahasan satu persatu sebagai berikut :

1. Pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai

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 Mubarok 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 menggerakkan 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 membedakan 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

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.

3. 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.

4. 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.

5. 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* ber-pengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

6. Pengaruh pelayanan 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 ditemukakan 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.

7. Pengaruh SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak melalui 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 V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini yakni pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang, maka akan disajikan beberapa kesimpulan pada penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Hasil analisis mengenai pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang, dengan demikian maka hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya.
2. Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh Standar Operasional Pelayanan (SOP) terhadap kinerja pegawai, maka dapat disimpulkan bahwa SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang, dengan demikian maka hipotesis kedua yang diajukan terbukti kebenarannya.
3. Hasil analisis mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang, dengan demikian maka hipotesis ketiga yang diajukan terbukti kebenarannya.
4. Hasil analisis mengenai pengaruh SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan, maka dapat disimpulkan bahwa SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat

Kabupaten Pinrang, dengan demikian maka hipotesis keempat yang diajukan terbukti kebenarannya.

5. Dari hasil analisis mengenai pengaruh kinerja pegawai terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang, dengan demikian maka hipotesis kelima yang diajukan terbukti kebenarannya.
6. Hasil uji sobel test maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Sehingga hipotesis keenam yang diajukan terbukti kebenarannya.
7. Dari hasil uji sobel test maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dapat memediasi pengaruh SOP terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Sehingga hipotesis keenam yang diajukan terbukti kebenarannya.

B. Saran-saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan maka adapun saran-saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk meningkatkan 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.

- 2) 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.
- 3) Untuk meningkatkan 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.
- 4) 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.
- 5) 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.
- 6) Untuk meningkatkan kinerja pegawai maka disarankan adanya kerjasama yang baik dengan sesama pegawai lainnya sehingga memudahkan dalam pelaksanaan pekerjaannya.
- 7) 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.
- Budiharjdo, 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.
- Ghozali Imam (2021) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26, edisi kesepuluh Semarang Penerbit : Universitas Diponegoro
- 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 Pelayanan 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
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif*, cetakan kedua, Bandung Penerbit : Alfabeta
- 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.
- Sugiyono (2019) Metode Penelitian Kuantitatif, cetakan kedua, Bandung, Penerbit : Alfabeta
- 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.

KUESIONER

ANALISIS PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DENGAN MEDIASI KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN PINRANG

Dengan Hormat,

Dalam rangka penulisan tesis pada Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bosowa Makassar, maka saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr. khususnya pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan.

Untuk terlaksananya penelitian ini maka saya meminta kerjasama dan partisipasi anda sebagai responden guna menunjang kualitas penelitian ini. Oleh karena itu saya meminta bantuan anda untuk mengisi kuesioner ini untuk dapat dijadikan sebagai data primer dalam penelitian. Identitas saudara(i) akan terjamin kerahasiaannya.

Saya harap kuesioner ini dapat diisi seobjektif mungkin sesuai dengan kondisi kerja yang anda alami demi untuk mendapatkan hasil penelitian yang akurat. Atas kesediaan anda mengisi kuesioner ini saya haturkan banyak terima kasih

Makassar, Agustus 2022
Hormat saya,

ANDI CUDAI






**SEMUA PERNYATAAN DI BAWAH INI MENYANGKUT TANGGAPAN
ANDA MENGENAI ANALISIS PELAYANAN DAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KEPATUHAN
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DENGAN MEDIASI KINERJA PEGAWAI PADA
KANTOR SAMSAT KABUPATEN PINRANG**

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :(boleh diisi)
2. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
3. Umur :
 - Dibawah 25 tahun
 - 26 – 35 tahun
 - 36 – 45 tahun
 - 46 – 50 tahun
 - Diatas 50 tahun
4. Pendidikan terakhir :
 - SLTA S1
 - D3 S2
5. Masa kerja :
 - Dibawah 2 tahun
 - 2,1 – 3 tahun
 - 3,1 – 4 tahun
 - Diatas 5 tahun
6. Status Pernikahan :
 - Menikah
 - Belum Menikah

Petunjuk :

Pilihlah salah satu jawaban yang Anda anggap paling sesuai dengan diri Anda dengan memberi tanda (X) pada jawaban yang dipilih.

| | | |
|------------------------|--|-------|
| Pilihan jawaban : | | Nilai |
| a. Sangat setuju |  | 5 |
| b. Setuju |  | 4 |
| c. Cukup setuju |  | 3 |
| d. Tidak setuju |  | 2 |
| e. Sangat tidak setuju |  | 1 |

PERNYATAAN :

| No | Daftar Pernyataan | Jawaban | | | | |
|--|---|---------|----|----|---|----|
| | | STS | TS | CS | S | SS |
| PELAYANAN (X1) | | | | | | |
| 1. | Peralatan kerja modern dan pemanfaatan komputer dapat mempermudah pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan di Kantor Samsat | | | | | |
| 2. | Kemampuan pegawai Samsat dapat diandalkan untuk menjelaskan syarat dan prosedur pembayaran pajak kendaraan kepada setiap wajib pajak | | | | | |
| 3. | Pegawai selalu tanggap membantu kesulitan wajib pajak dalam proses pengurusan pajak kendaraan | | | | | |
| 4. | Jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang mulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan sehingga terhindar dari pencaloan | | | | | |
| 5. | Pegawai Samsat selalu menaruh perhatian dan tidak membeda bedakan kepada setiap wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan. | | | | | |
| STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (X2) | | | | | | |
| 1. | Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membuat penanganan pekerjaan lebih efektif dalam mencapai target penyelesaian pekerjaan | | | | | |
| 2. | Standar operasional prosedur yang diterapkan selama ini sudah konsisten, sehingga penyelesaian pekerjaan dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. | | | | | |
| 3. | SOP yang diterapkan di kantor Samsat dapat meminimalisir kesalahan dalam penanganan pekerjaan. | | | | | |

| <i>No</i> | <i>Daftar Pernyataan</i> | <i>Jawaban</i> | | | | |
|-----------|--|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | | <i>STS</i> | <i>TS</i> | <i>CS</i> | <i>S</i> | <i>SS</i> |
| 4. | SOP yang dilaksanakan di kantor samsat dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penyelesaian masalah dalam pekerjaan. | | | | | |
| 5. | SOP yang diterapkan pada kantor Samsat berisi tentang perlindungan tenaga kerja | | | | | |
| 6. | SOP yang ditetapkan oleh Kantor Samsat menjadi peta kerja bagi pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan | | | | | |

KEPATUHAN PEMBAYARAN PAJAK (Z)

| <i>No</i> | <i>Daftar Pernyataan</i> | <i>Jawaban</i> | | | | |
|-----------|---|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | | <i>STS</i> | <i>TS</i> | <i>CS</i> | <i>S</i> | <i>SS</i> |
| 1. | Wajib pajak memiliki pengetahuan yang terkait dengan penentuan jumlah estimasi pajak kendaraan yang harus dibayar. | | | | | |
| 2. | Wajib pajak selalu mau mengoreksi kesalahan dalam keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan sehingga terhindar sanksi yang dikenakan oleh Kantor Samsat. | | | | | |
| 3. | Wajib pajak selalu mematuhi peraturan tata cara pembayaran pajak yang diberlakukan oleh Kantor Samsat. | | | | | |
| 4. | Wajib pajak mengisi formulir dalam perpanjangan STNK dan melaporkannya kepada petugas samsat saat melakukan perpanjangan STNK kendaraan | | | | | |
| 5. | Kepatuhan wajib pajak mengenai dalam memenuhi kewajiban wajib pajak untuk melunasi pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu. | | | | | |
| 6. | Wajib pajak selalu mematuhi ketentuan atau peraturan yang terkait dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah. | | | | | |

KINERJA PEGAWAI

| <i>No</i> | <i>Daftar Pernyataan</i> | <i>Jawaban</i> | | | | |
|-----------|--|----------------|-----------|-----------|----------|-----------|
| | | <i>STS</i> | <i>TS</i> | <i>CS</i> | <i>S</i> | <i>SS</i> |
| 1. | Saya mampu menyelesaikan volume pekerjaan/ tugas yang diberikan oleh atasan menurut target yang telah ditentukan. | | | | | |
| 2. | Setiap pegawai Kantor Samsat dituntut untuk selalu cermat dan meminimalkan kesalahan dalam penanganan pekerjaan menurut tupoksinya | | | | | |
| 3. | Pegawai Samsat mudah untuk bekerja sama dengan pegawai lain dalam pelaksanaan pekerjaannya. | | | | | |
| 4. | Setiap pegawai harus dapat memanfaatkan waktu kerja secara efisien dan efektif agar penyelesaian pekerjaan sesuai dengan yang ditargetkan. | | | | | |

@@@@@ Terima kasih @@@@@



LAMPIRAN 2 : DATA RESPONDEN

| No Resp | Jenis Kelamin | Umur | Pendidikan terakhir | Masa Kerja | Status |
|---------|---------------|-------------|---------------------|-------------|---------------|
| 1 | Pria | < 25 tahun | SLTA | < 2 tahun | Menikah |
| 2 | Pria | < 25 tahun | SLTA | < 2 tahun | Belum Menikah |
| 3 | Pria | < 25 tahun | SLTA | < 2 tahun | Belum Menikah |
| 4 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 5 | Wanita | 26-35 tahun | S.1 | 2.1-3 tahun | Menikah |
| 6 | Wanita | 26-35 tahun | S.1 | 2.1-3 tahun | Menikah |
| 7 | Wanita | > 50 tahun | S.2 | > 5 tahun | Menikah |
| 8 | Wanita | > 50 tahun | S.2 | > 5 tahun | Menikah |
| 9 | Wanita | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 10 | Wanita | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 11 | Pria | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 12 | Pria | 36-45 tahun | S.2 | > 5 tahun | Menikah |
| 13 | Pria | 36-45 tahun | S.2 | > 5 tahun | Menikah |
| 14 | Pria | 36-45 tahun | S.2 | > 5 tahun | Menikah |
| 15 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 16 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 17 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 18 | Wanita | < 25 tahun | D.3 | < 2 tahun | Belum Menikah |
| 19 | Wanita | < 25 tahun | SLTA | < 2 tahun | Belum Menikah |
| 20 | Wanita | < 25 tahun | D.3 | < 2 tahun | Belum Menikah |
| 21 | Wanita | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 22 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 23 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 24 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 25 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 26 | Pria | 36-45 tahun | S.2 | > 5 tahun | Menikah |
| 27 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 28 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 29 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 30 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 31 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 32 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 33 | Wanita | 36-45 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 34 | Wanita | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 35 | Wanita | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 36 | Pria | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 37 | Pria | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 38 | Pria | > 50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 39 | Pria | > 50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 40 | Wanita | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 41 | Wanita | 46-50 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 42 | Wanita | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |
| 43 | Wanita | 36-45 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 44 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 45 | Pria | 26-35 tahun | D.3 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 46 | Pria | 26-35 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 47 | Wanita | < 25 tahun | D.3 | 2.1-3 tahun | Belum Menikah |
| 48 | Wanita | < 25 tahun | SLTA | < 2 tahun | Menikah |
| 49 | Wanita | 26-35 tahun | SLTA | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 50 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | 3.1-4 tahun | Menikah |
| 51 | Pria | 36-45 tahun | S.1 | > 5 tahun | Menikah |

LAMPIRAN 3 : REKAP JAWABAN RESPONDEN

| No Resp | Pelayanan | | | | | X1 | Standar Operasional Prosedur (SOP) | | | | | | X2 | Kinerja Pegawai | | | | Z | Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan | | | | | | Y |
|------------|-----------|------|------|------|------|------|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|-----------------|-----|-----|-----|------|--------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | X1.4 | X1.5 | | X2.1 | X2.2 | X2.3 | X2.4 | X2.5 | X2.6 | | Z.1 | Z.2 | Z.3 | Z.4 | | Y.1 | Y.2 | Y.3 | Y.4 | Y.5 | Y.6 | |
| 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,60 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,50 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2,75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2,50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2,80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,17 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3,33 |
| 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2,60 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,67 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2,50 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2,67 |
| 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2,60 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,50 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2,50 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2,83 |
| 6 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2,20 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2,50 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2,33 |
| 7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,60 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 8 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2,60 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4,33 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4,50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2,20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,67 |
| 10 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,50 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,67 |
| 11 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2,40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,25 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2,60 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 13 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,40 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,25 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 14 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 |
| 15 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 |
| 16 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,60 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2,33 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2,50 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2,67 |
| 17 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,60 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,50 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2,75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 18 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,33 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,20 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 21 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,20 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,50 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3,00 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,60 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4,17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,25 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| 24 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2,83 |
| 25 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2,60 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2,67 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2,75 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2,83 |
| 26 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,00 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2,33 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2,75 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 27 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3,20 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2,33 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,60 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2,50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2,75 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 29 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3,40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3,25 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3,33 |
| 30 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4,40 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2,50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2,75 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4,40 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2,50 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4,50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 32 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4,80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,33 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,75 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 33 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4,20 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,33 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,25 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4,67 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,67 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4,83 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4,50 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4,25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4,67 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2,40 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3,00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2,20 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2,83 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2,50 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3,33 |
| 39 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2,40 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2,33 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,80 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2,17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2,33 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2,60 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2,67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,00 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3,33 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,20 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3,17 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4,00 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4,33 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4,20 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3,83 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,33 |
| 44 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4,20 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3,83 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4,25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4,33 |
| 45 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4,00 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4,17 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4,00 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4,17 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4,00 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4,17 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3,50 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3,67 |
| 47 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3,00 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4,00 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3,00 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3,17 |
| 48 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3,40 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2,83 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2,50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2,67 |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3,00 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2,67 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2,75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3,33 |
| 50 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2,80 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2,67 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3,00 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3,33 |
| 51 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3,40 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2,83 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3,25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3,67 |

Lampiran 4 : Frekuensi Jawaban Responden

Statistics

| | N | | Mean | Std. Deviation | Sum |
|---------------------|-------|---------|--------|----------------|--------|
| | Valid | Missing | | | |
| Jenis Kelamin | 51 | 0 | 1.3922 | .49309 | 71.00 |
| Umur | 51 | 0 | 2.7255 | 1.13276 | 139.00 |
| Pendidikan Terakhir | 51 | 0 | 2.8039 | .80049 | 143.00 |
| Masa Kerja | 51 | 0 | 3.1569 | 1.04638 | 161.00 |
| Status Pernikahan | 51 | 0 | 1.1176 | .32540 | 57.00 |
| X1.1 | 51 | 0 | 3.2549 | .91309 | 166.00 |
| X1.2 | 51 | 0 | 3.4706 | .98697 | 177.00 |
| X1.3 | 51 | 0 | 3.4118 | 1.04262 | 174.00 |
| X1.4 | 51 | 0 | 3.2353 | 1.08790 | 165.00 |
| X1.5 | 51 | 0 | 3.3725 | 1.09473 | 172.00 |
| X2.1 | 51 | 0 | 3.3725 | .91566 | 172.00 |
| X2.2 | 51 | 0 | 3.4510 | 1.06421 | 176.00 |
| X2.3 | 51 | 0 | 3.3529 | 1.12825 | 171.00 |
| X2.4 | 51 | 0 | 3.3922 | 1.02134 | 173.00 |
| X2.5 | 51 | 0 | 3.4314 | 1.00509 | 175.00 |
| X2.6 | 51 | 0 | 3.3333 | 1.03280 | 170.00 |
| Z.1 | 51 | 0 | 3.1373 | .82510 | 160.00 |
| Z.2 | 51 | 0 | 3.4902 | 1.02708 | 178.00 |
| Z.3 | 51 | 0 | 3.2745 | 1.05978 | 167.00 |
| Z.4 | 51 | 0 | 3.3137 | 1.04862 | 169.00 |
| Y.1 | 51 | 0 | 3.1176 | .84017 | 159.00 |
| Y.2 | 51 | 0 | 3.7255 | 1.11496 | 190.00 |
| Y.3 | 51 | 0 | 3.4706 | .70294 | 177.00 |
| Y.4 | 51 | 0 | 3.6863 | .94848 | 188.00 |
| Y.5 | 51 | 0 | 3.8235 | .88783 | 195.00 |
| Y.6 | 51 | 0 | 3.7843 | 1.15436 | 193.00 |

Jenis Kelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Pria | 31 | 60.8 | 60.8 | 60.8 |
| | Wanita | 20 | 39.2 | 39.2 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Umur

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid < 25 tahun | 8 | 15.7 | 15.7 | 15.7 |
| 26-35 tahun | 13 | 25.5 | 25.5 | 41.2 |
| 36-45 tahun | 19 | 37.3 | 37.3 | 78.4 |
| 46-50 tahun | 7 | 13.7 | 13.7 | 92.2 |
| > 50 tahun | 4 | 7.8 | 7.8 | 100.0 |
| Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SLTA | 6 | 11.8 | 11.8 | 11.8 |
| D.3 | 4 | 7.8 | 7.8 | 19.6 |
| S.1 | 35 | 68.6 | 68.6 | 88.2 |
| S.2 | 6 | 11.8 | 11.8 | 100.0 |
| Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Masa Kerja

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid < 2 tahun | 7 | 13.7 | 13.7 | 13.7 |
| 2.1-3 tahun | 3 | 5.9 | 5.9 | 19.6 |
| 3.1-4 tahun | 16 | 31.4 | 31.4 | 51.0 |
| > 5 tahun | 25 | 49.0 | 49.0 | 100.0 |
| Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Status Pernikahan

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Menikah | 45 | 88.2 | 88.2 | 88.2 |
| Belum Menikah | 6 | 11.8 | 11.8 | 100.0 |
| Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X1.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 12 | 23.5 | 23.5 | 23.5 |
| | CS | 18 | 35.3 | 35.3 | 58.8 |
| | S | 17 | 33.3 | 33.3 | 92.2 |
| | SS | 4 | 7.8 | 7.8 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X1.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 9 | 17.6 | 17.6 | 17.6 |
| | CS | 18 | 35.3 | 35.3 | 52.9 |
| | S | 15 | 29.4 | 29.4 | 82.4 |
| | SS | 9 | 17.6 | 17.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X1.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 12 | 23.5 | 23.5 | 23.5 |
| | CS | 15 | 29.4 | 29.4 | 52.9 |
| | S | 15 | 29.4 | 29.4 | 82.4 |
| | SS | 9 | 17.6 | 17.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X1.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 17 | 33.3 | 33.3 | 33.3 |
| | CS | 13 | 25.5 | 25.5 | 58.8 |
| | S | 13 | 25.5 | 25.5 | 84.3 |
| | SS | 8 | 15.7 | 15.7 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X1.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 15 | 29.4 | 29.4 | 29.4 |
| | CS | 11 | 21.6 | 21.6 | 51.0 |
| | S | 16 | 31.4 | 31.4 | 82.4 |
| | SS | 9 | 17.6 | 17.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X2.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 10 | 19.6 | 19.6 | 19.6 |
| | CS | 17 | 33.3 | 33.3 | 52.9 |
| | S | 19 | 37.3 | 37.3 | 90.2 |
| | SS | 5 | 9.8 | 9.8 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X2.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 12 | 23.5 | 23.5 | 23.5 |
| | CS | 14 | 27.5 | 27.5 | 51.0 |
| | S | 15 | 29.4 | 29.4 | 80.4 |
| | SS | 10 | 19.6 | 19.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X2.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 16 | 31.4 | 31.4 | 31.4 |
| | CS | 11 | 21.6 | 21.6 | 52.9 |
| | S | 14 | 27.5 | 27.5 | 80.4 |
| | SS | 10 | 19.6 | 19.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X2.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 12 | 23.5 | 23.5 | 23.5 |
| | CS | 15 | 29.4 | 29.4 | 52.9 |
| | S | 16 | 31.4 | 31.4 | 84.3 |
| | SS | 8 | 15.7 | 15.7 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X2.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 11 | 21.6 | 21.6 | 21.6 |
| | CS | 15 | 29.4 | 29.4 | 51.0 |
| | S | 17 | 33.3 | 33.3 | 84.3 |
| | SS | 8 | 15.7 | 15.7 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

X2.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 14 | 27.5 | 27.5 | 27.5 |
| | CS | 13 | 25.5 | 25.5 | 52.9 |
| | S | 17 | 33.3 | 33.3 | 86.3 |
| | SS | 7 | 13.7 | 13.7 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Z.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 13 | 25.5 | 25.5 | 25.5 |
| | CS | 19 | 37.3 | 37.3 | 62.7 |
| | S | 18 | 35.3 | 35.3 | 98.0 |
| | SS | 1 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Z.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 10 | 19.6 | 19.6 | 19.6 |
| | CS | 16 | 31.4 | 31.4 | 51.0 |
| | S | 15 | 29.4 | 29.4 | 80.4 |
| | SS | 10 | 19.6 | 19.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Z.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 14 | 27.5 | 27.5 | 27.5 |
| | CS | 18 | 35.3 | 35.3 | 62.7 |
| | S | 10 | 19.6 | 19.6 | 82.4 |
| | SS | 9 | 17.6 | 17.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Z.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 12 | 23.5 | 23.5 | 23.5 |
| | CS | 21 | 41.2 | 41.2 | 64.7 |
| | S | 8 | 15.7 | 15.7 | 80.4 |
| | SS | 10 | 19.6 | 19.6 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Y.1

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 15 | 29.4 | 29.4 | 29.4 |
| | CS | 15 | 29.4 | 29.4 | 58.8 |
| | S | 21 | 41.2 | 41.2 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Y.2

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 9 | 17.6 | 17.6 | 17.6 |
| | CS | 13 | 25.5 | 25.5 | 43.1 |
| | S | 12 | 23.5 | 23.5 | 66.7 |
| | SS | 17 | 33.3 | 33.3 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Y.3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 2 | 3.9 | 3.9 | 3.9 |
| | CS | 27 | 52.9 | 52.9 | 56.9 |
| | S | 18 | 35.3 | 35.3 | 92.2 |
| | SS | 4 | 7.8 | 7.8 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Y.4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 4 | 7.8 | 7.8 | 7.8 |
| | CS | 21 | 41.2 | 41.2 | 49.0 |
| | S | 13 | 25.5 | 25.5 | 74.5 |
| | SS | 13 | 25.5 | 25.5 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Y.5

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 1 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | CS | 22 | 43.1 | 43.1 | 45.1 |
| | S | 13 | 25.5 | 25.5 | 70.6 |
| | SS | 15 | 29.4 | 29.4 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Y.6

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | TS | 10 | 19.6 | 19.6 | 19.6 |
| | CS | 10 | 19.6 | 19.6 | 39.2 |
| | S | 12 | 23.5 | 23.5 | 62.7 |
| | SS | 19 | 37.3 | 37.3 | 100.0 |
| | Total | 51 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 5 : Uji Butir Pernyataan Kuesioner

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 51 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 51 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .891 | 5 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 13.4902 | 12.615 | .762 | .864 |
| X1.2 | 13.2745 | 12.363 | .729 | .869 |
| X1.3 | 13.3333 | 11.947 | .744 | .866 |
| X1.4 | 13.5098 | 11.815 | .721 | .871 |
| X1.5 | 13.3725 | 11.718 | .731 | .869 |

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Standar Operasional Prosedur (SOP)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 51 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 51 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .936 | 6 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X2.1 | 16.9608 | 20.678 | .887 | .916 |
| X2.2 | 16.8824 | 20.066 | .808 | .924 |
| X2.3 | 16.9804 | 18.980 | .880 | .915 |
| X2.4 | 16.9412 | 21.816 | .634 | .945 |
| X2.5 | 16.9020 | 20.250 | .845 | .920 |
| X2.6 | 17.0000 | 20.200 | .823 | .922 |

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Pegawai

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 51 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 51 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .890 | 4 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Z.1 | 10.0784 | 7.794 | .742 | .869 |
| Z.2 | 9.7255 | 6.763 | .763 | .856 |
| Z.3 | 9.9412 | 6.376 | .821 | .833 |
| Z.4 | 9.9020 | 6.810 | .728 | .870 |

5. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepatuhan Wajib Pajak**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 51 | 100.0 |
| | Excluded ^a | 0 | .0 |
| | Total | 51 | 100.0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .945 | 6 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Y.1 | 18.4902 | 18.495 | .903 | .928 |
| Y.2 | 17.8824 | 16.946 | .821 | .939 |
| Y.3 | 18.1373 | 20.361 | .767 | .945 |
| Y.4 | 17.9216 | 17.874 | .867 | .931 |
| Y.5 | 17.7843 | 18.173 | .893 | .928 |
| Y.6 | 17.8235 | 16.508 | .840 | .937 |

Lampiran 6 : Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 51 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | .49441859 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .079 |
| | Positive | .079 |
| | Negative | -.060 |
| Test Statistic | | .079 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 7 : Analisis dan Korelasi (Sub Struktur 1)

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|---|-------------------|--------|
| 1 | Standar Operasional Prosedur , Pelayanan ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. All requested variables entered.

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .617 ^a | .380 | .355 | .69258 |

a. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur , Pelayanan

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 14.140 | 2 | 7.070 | 14.740 | .000 ^b |
| | Residual | 23.024 | 48 | .480 | | |
| | Total | 37.164 | 50 | | | |

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Standar Operasional Prosedur , Pelayanan

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t |
|-------|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | .767 | .484 | | 1.586 |
| | Pelayanan | .311 | .118 | .310 | 2.629 |
| | Standar Operasional Prosedur | .441 | .113 | .459 | 3.895 |

Coefficients^a

| Model | | Sig. |
|-------|------------------------------|------|
| 1 | (Constant) | .119 |
| | Pelayanan | .011 |
| | Standar Operasional Prosedur | .000 |

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Lampiran 8 : Analisis Regresi dan Korelasi (Sub Struktur 2)

Variables Entered/Removed^a

| Model | Variables | Variables | Method |
|-------|---|-----------|--------|
| | Entered | Removed | |
| 1 | Kinerja Pegawai , Pelayanan , Standar Operasional Prosedur ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .811 ^a | .658 | .636 | .50995 |

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai , Pelayanan , Standar Operasional Prosedur

b. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 23.504 | 3 | 7.835 | 30.127 | .000 ^b |
| | Residual | 12.222 | 47 | .260 | | |
| | Total | 35.727 | 50 | | | |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai , Pelayanan , Standar Operasional Prosedur

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t |
|-------|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| | | B | Std. Error | Beta | |
| 1 | (Constant) | .311 | .365 | | .851 |
| | Pelayanan Standar Operasional Prosedur | .218 | .093 | .221 | 2.334 |
| | Operasional Prosedur | .428 | .096 | .453 | 4.469 |
| | Kinerja Pegawai | .337 | .106 | .344 | 3.169 |
| | | | | | |

Coefficients^a

| Model | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---------------------------------|------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .399 | | |
| Pelayanan | .024 | .814 | 1.228 |
| Standar Operasional Prosedur | .000 | .708 | 1.413 |
| Kinerja Pegawai | .003 | .620 | 1.614 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

| Model | Dimension | Eigenvalue | Condition Index | Variance Proportions | | |
|-------|-----------|------------|--------------------|----------------------|-----------|------------------------------------|
| | | | | (Constant) | Pelayanan | Standar Operasional Prosedur |
| 1 | 1 | 3.897 | 1.000 | .00 | .00 | .00 |
| | 2 | .047 | 9.100 | .02 | .54 | .41 |
| | 3 | .031 | 11.252 | .58 | .05 | .04 |
| | 4 | .025 | 12.541 | .40 | .41 | .54 |

Collinearity Diagnostics^a

| Model | Dimension | Variance Proportions |
|-------|-----------|----------------------|
| | | Kinerja Pegawai |
| 1 | 1 | .00 |
| | 2 | .04 |
| | 3 | .59 |
| | 4 | .37 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|----------------|----|
| Predicted Value | 2.4461 | 4.8078 | 3.6013 | .68563 | 51 |
| Std. Predicted Value | -1.685 | 1.760 | .000 | 1.000 | 51 |
| Standard Error of Predicted Value | .088 | .208 | .139 | .032 | 51 |
| Adjusted Predicted Value | 2.4271 | 4.8234 | 3.6022 | .68844 | 51 |
| Residual | -1.18610 | 1.35986 | .00000 | .49442 | 51 |
| Std. Residual | -2.326 | 2.667 | .000 | .970 | 51 |
| Stud. Residual | -2.531 | 2.836 | -.001 | 1.031 | 51 |
| Deleted Residual | -1.40494 | 1.53814 | -.00089 | .55964 | 51 |
| Stud. Deleted Residual | -2.695 | 3.082 | -.002 | 1.069 | 51 |
| Mahal. Distance | .504 | 7.378 | 2.941 | 1.845 | 51 |
| Cook's Distance | .000 | .296 | .035 | .070 | 51 |
| Centered Leverage Value | .010 | .148 | .059 | .037 | 51 |

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

Charts

Scatterplot

Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

