

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

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

Andi Cudai¹, Hasanuddin Remmang², Sukmawati²

¹Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

²Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bosowa

Email: andicudai0508@gmail.com

Diterima: 22 Agustus 2022/Disetujui: 30 Desember 2022

ABSTRAK

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, Kepatuhan Pembayaran, Pajak

ABSTRACT

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, Payment Compliance, Tax



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

1. PENDAHULUAN

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara yang sangat penting. Oleh karena itu pemerintah berupaya

secara terus-menerus untuk meningkatkan target penerimaan negara dari sektor pajak di mana pajak yang memberikan kontribusi terbesar adalah pajak kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat. Salah satu hal yang

mempengaruhi wajib pajak dalam melaksanakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik adalah kepatuhan dalam membayar pajak. Menurut Rahayu (2017) kepatuhan wajib pajak menjadi suatu bentuk ketataan 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 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). Hasil penelitian Fadhilatunisa (2018) menemukan bahwa kinerja Account Representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai dan kepatuhan pembayaran pajak maka perlunya pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang mana hal ini sesuai dengan teori Mubarok dan Suparman (2019) 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 dkk (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.

Kemudian untuk meningkatkan kinerja pegawai maka perlunya diterapkan standar operasional prosedur (SOP) seperti yang diungkapkan oleh Tjipto Atmoko dalam Arina (2016) 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 prosedural 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) di mana semakin baik SOP maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Penelitian Aprianis (2021) menemukan 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 dkk. (2021) yang menunjukkan bahwa secara parsial standar operasional

prosedur berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Kemudian SOP berpengaruh terhadap kepatuhan pembayaran pajak yakni 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. 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.

Berdasarkan pengamatan awal jumlah pajak kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 pada Tahun Anggaran 2016 s/d tahun 2020 menunjukkan fluktuatif pertumbuhan di mana 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. Selanjutnya realisasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada TA. 2022, dengan trend fluktuatif dan menurun pada TA. 2020 untuk realisasi di TA. 2021. Sisa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan persentase jumlah sisa PKB dan average sebesar 48% dengan ini dapat disimpulkan bahwa kurangnya penerimaan pajak kendaraan yang dicapai oleh Samsat Pinrang yang disebabkan kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

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.

2. METODE

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.

b) Lokasi 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

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek 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. Adapun 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.

d) 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); dan b) Variabel terikat dalam penelitian ini kepatuhan wajib pajak (Y), sedangkan variabel mediasi adalah kinerja pegawai (Z).

e) 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 di mana peneliti mengumpulkan buku-buku, literatur, serta tulisan ilmiah yang digunakan sebagai landasan teori yang mendukung pelaksanaan penelitian;
- 2) Dokumentasi di mana 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; dan
- 3) Kuesioner merupakan teknik 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 di mana 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 pengisinya tidak diikutsertakan dalam analisis data.

f) 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 yang terdiri dari uji validitas yang bertujuan 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 serta uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk;
- 2) Asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas;
- 3) Analisis Jalur (path analysis);
- 4) Uji sobel;
- 5) Uji hipotesis; dan
- 6) Uji Koefisien Determinasi (R²).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Hasil Penelitian

1) Analisis Jalur (Analysis Path)

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

Tabel 1.
Hasil Analisis Koefisien Regresi Linear Berganda

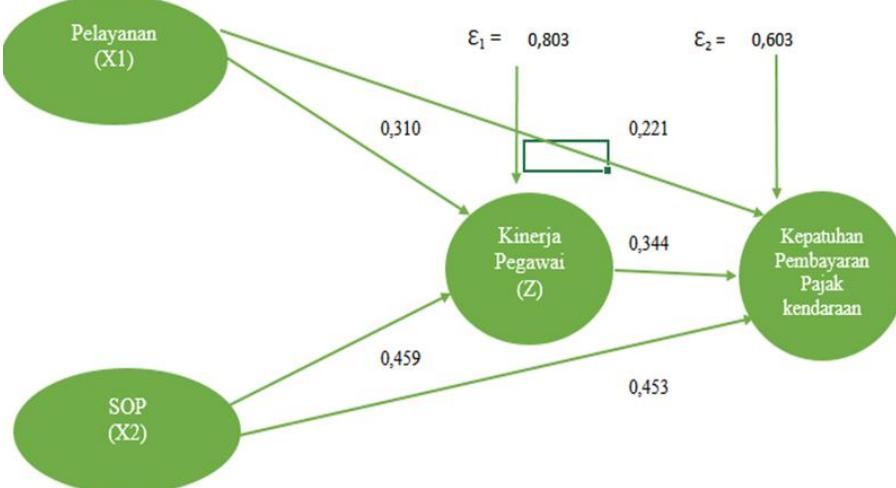
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.767	.484		1.586	.119
Pelayanan	.311	.118		.310	2.629 .011
Standar					
Operasional	.441	.113	.459	3.895	.000
Prosedur					
R = 0,617			F _{hitung} = 14,740		
R _{Square} = 0,380			Sign = 0,000		
Adjusted R _{Square} = 0,355					
(Constant)	.311	.365		.851	.399

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
Pelayanan	.218	.093		.221	2.334	.024
Standar						
Operasional	.428	.096		.453	4.469	.000
Prosedur						
Kinerja						
Pegawai	.337	.106		.344	3.169	.003
R	= 0,811					
R ²	= 0,658					
			F _{hitung} = 30,127			
			Sign = 0,000			

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	Adjusted R _{square} = 0,636					

a. Dependent Variable: Kepatuhan Pembayaran Pajak

Berdasarkan Tabel 1 maka dapat disajikan uji jalur yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 1.Hasil Uji Jalur

b. 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 di mana dapat diartikan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Kemudian dari hasil pengujian regresi maka diperoleh nilai sign. untuk pelayanan sebesar 0,011, karena nilai sign. 0,011 < 0,05. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Dari hasil pengujian hipotesis pertama (H1) ditemukan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,310 serta memiliki nilai sign. sebesar $0,011 < 0,05$. Dari hasil penelitian ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat maka kinerja pegawai akan semakin meningkat. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh teori Mubarok dan Suparman (2019) bahwa pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh sebuah pengguna jasa sebagai salah satu kekuatan untuk menggerak ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan baik

maka kinerja karyawan akan lebih meningkat dan senantiasa setiap tujuan dari organisasi tersebut dapat tercapai dengan baik

Dari hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh temuan empirik bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang sudah dipersiapkan cukup baik. Indikator pertama peralatan kerja modern dan pemanfaatan komputer dapat mempermudah pelayanan kepada wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan di Kantor Samsat di mana 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, dipersiapkan 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, dipersiapkan cukup baik karena setiap pegawai sudah tanggap dan bersedia membantu setiap wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan. Jaminan keamanan yang diberikan oleh Kantor Samsat kepada wajib pajak yang mulai dari pengurusan hingga kepada pembayaran pajak kendaraan sehingga terhindar dari pencaloan, karena dalam pengurusan di Kantor Samsat setiap bagian sudah ditetapkan pegawai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Begitu pula Pegawai Samsat selalu menaruh perhatian dan tidak membeda-

bedakan kepada setiap wajib pajak dalam mengurus pajak kendaraan, dipersepsikan cukup baik karena setiap pegawai memberikan pelayanan tanpa ada diskriminatif bagi setiap wajib pajak. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Pinrang maka akan semakin tinggi kinerja pegawai.

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

c. 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. Artinya bahwa standar operasional prosedur berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai sehingga 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. Oleh karena nilai sign. = 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Dengan kata lain bahwa semakin tinggi standar operasional prosedur (SOP) maka dapat memberikan pengaruh secara nyata dalam meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

Kemudian dilihat dari uji serempak maka diperoleh nilai sign. = 0,000. Oleh karena nilai sig = 0,000 < 0,05, 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 di mana diperoleh nilai R = 0,617. Hal ini berarti bahwa pelayanan dan standar operasional prosedur mempunyai hubungan yang kuat terhadap kinerja pegawai. Sedangkan dilihat dari persentase sumbangan pengaruh variabel kinerja pegawai maka diperoleh nilai koefisien determinasi Rsquare = 0,380 dipengaruhi oleh pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP), sedangkan sisanya sebesar 62% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua (H2) maka diperoleh hasil temuan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,459 serta memiliki nilai sign. sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi

Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan semakin tinggi peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner maka diperoleh temuan-temuan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) dipersepsikan baik oleh pegawai, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat membuat penanganan pekerjaan lebih efektif dalam mencapai target penyelesaian pekerjaan. Alasannya karena dengan adanya SOP dapat memudahkan bagi pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dalam pemungutan pajak kendaraan. Indikator kedua bahwa Standar operasional prosedur yang diterapkan selama ini sudah konsisten sehingga penyelesaian pekerjaan dapat sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari SOP layanan yang berdasarkan waktu layanan, di mana 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, mutasi keluar wilayah Pinrang dengan durasi waktu 111 menit, dan 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) 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.

d. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan

Dari hasil analisis koefisien jalur yang diolah dengan SPSS versi 23 maka diperoleh nilai 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 sign = 0,024. Oleh karena nilai sign

= $0,024 < 0,05$, dapat dikatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

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 di mana 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-calо 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 (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 dkk. (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.

e. 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 di mana 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 sign = 0,000. Oleh karena nilai sign = 0,000 < 0,05, dapat dikatakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan di mana dapat diartikan bahwa SOP memberikan pengaruh secara nyata dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Pinrang.

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 di mana 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.

f. 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 di mana dapat diartikan bahwa apabila kinerja pegawai ditingkatkan maka kepatuhan pembayaran pajak akan semakin meningkat. Dari hasil uji parsial (uji t) diperoleh nilai sign = 0,003. Oleh dengan nilai sign = $0,003 < 0,05$, dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak pada kantor Samsat di Kabupaten Pinrang di mana 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) di mana diperoleh nilai sign =

0,000. Oleh karena nilai sign = 0,000 < 0,05, 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 persentase 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.

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.

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) bahwa kinerja pegawai adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran,

tujuan, visi, dan misi organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral serta etika, yang tertuang dalam perumusan strategi perencanaan (strategic planning) organisasi bersangkutan. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Fadhilatunisa (2018) menemukan bahwa kinerja account representative berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

g. 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:

$$\begin{array}{ll} \text{Pengaruh langsung} & = 0,221 \\ \text{Pengaruh tidak langsung } (0,310 \times 0,344) & = 0,107 \quad (+) \\ \text{Total pengaruh} & = 0,328 \end{array}$$

Dari hasil perhitungan tersebut di atas maka besarnya total pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan melalui kinerja pegawai sebesar 32,8% ($0,328 \times 100$). Hal ini dapat dikatakan bahwa besarnya pengaruh langsung pelayanan terhadap kinerja pegawai sebesar 22,10% ($0,221 \times 100$) sedangkan besarnya pengaruh tidak langsung sebesar 10,70% ($0,107 \times 100$). 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 2.

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 2 yakni hasil perhitungan sobel test dengan menggunakan kalkulator secara online maka diperoleh sobel statistik = 2,042 dan nilai \square value = 0,041. Dengan nilai \square value 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.

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 kendaraan bermotor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak.

h. 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:

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

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 3.

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 3 yakni hasil perhitungan dengan menggunakan uji sobel test secara online maka diperoleh sobel statistik sebesar 2,535 dan $p\text{-value} = 0,011$. Dengan nilai $p\text{-value} = 0,011 > 0,05$ 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 pajak kendaraan melalui kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang maka dapat dirangkum dalam bentuk Tabel 4. berikut ini:

Tabel 4.
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: Hasil Olahan Data SPSS, 2022

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.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa analisis mengenai pengaruh pelayanan terhadap kinerja pegawai, menjadi salah satu indikator yang telah ditetapkan untuk

mengukur perilaku kerja yang terkait dengan kinerja pegawai pada Samsat Pinrang. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Standar Operasional Pelayanan (SOP) terhadap kinerja pegawai, SOP menjadi acuan pelaksanaan rangkaian kegiatan proses terbitnya STNK di mana kinerja diukur dari terlaksananya proses sesuai SOP. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pembayaran pajak kendaraan pada kantor Samsat Kabupaten Pinrang. Dengan demikian maka hipotesis ketiga yang diajukan terbukti kebenarannya;

DAFTAR PUSTAKA

- Andani, J. N., Askandar, N. S., & Mahsun, A. W. 2022. Pengaruh Sistem Perpajakan, Pelayanan Perpajakan, Sanksi Pajak, dan Kesanrahan 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.
- 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.
- Budiyanto, E., & Mochklas, M. 2020. Kinerja Karyawan Ditinjau dari Aspek Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja (Pendekatan Riset). Banten: CV. AA. Rizky.
- Fadhilatunisa, D. 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.
- Mardayani. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayan dan Denda Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Bulukumba. Makassar Jurnal Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah
- 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 Berlinia 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.
- Mubarok, & Suparman, N. 2019. Pelayanan Publik Kontemporer. Bandung: Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Politik UIN Sunan Gunung Djati.
- Novrianti, D.P. 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)
- Rahayu, S. K. (2017). Perpajakan Konsep dan Aspek Formal. Bandung: Rekayasa Bisnis.
- 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.
- 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.
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, cetakan kedua. Bandung: 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.