

ANALISIS KUALITAS SDM DAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK

Wulan Yuliyana¹ Adi Suparwo²

^{1,2}Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Indonesia
wulandhiwa@gmail.com, adi.suparwo@ars.ac.id

ABSTRACT

Info Artikel :

Diterima 28 Juli 2023
Direview 28 Agustus 2023
Disetujui 22 September 2023

Keywords :

Quality of Human Resources; Digital-Based Public Services; Taxpayer Satisfaction

Purpose—The purpose of this study was to analyze the quality of human resources and digital-based public services on the satisfaction of land and building tax payers at UPT Tengah BAPENDA Bandung City.

Design/methodology—The type of study used is quantitative in that this study uses non-probability sampling, purposeful sampling technique, the sample of which is the subject of the study is 150 respondents. Data collection method consists of questionnaire distribution, which is then processed by the analytical methods used, namely validity test, reliability test, classical hypothesis test and test the hypothesis.

Findings - The test results lead to the conclusion that the quality of human resources partly has a positive and significant impact on the satisfaction of taxpayers, as well as the quality of digital public services has a positive impact and significantly to taxpayer satisfaction. At the same time, it shows the influence of the quality of human resources and the quality of public services on the satisfaction of land and property taxpayers. The R-squared (factor of determination) value is 0.772 or 77.7%. In other words, 77.7% of variable taxpayer satisfaction can be explained or influenced by the quality of human resources and the quality of digital-enabled public services, while 22.3% the rest are affected by other factors that are not examined.

Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis, Universitas
Muhammadiyah Palembang.

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani 13
Ulu Palembang Sumatera Selatan
(30263)

E-Mail :

motivasi.feb.ump@gmail.com

Access this article online	
Quick Response Code:	Website: http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi
	p-ISSN: 2548-1622 e-ISSN: 2716-4039 Jurnal MOTIVASI

A. PENDAHULUAN

Di awal abad ke-21, kemampuan menerapkan perubahan dinamis hampir pasti dibutuhkan oleh setiap organisasi, baik pemerintah maupun dunia usaha. Akibat globalisasi, liberalisasi ekonomi dan perubahan sosial politik, berbagai perubahan harus dilakukan di berbagai belahan negara. Faktanya, revolusi TIK telah berkontribusi pada kaburnya batas-batas negara. Jarak antar negara tidak lagi menjadi kendala dalam berkomunikasi. Maka setiap organisasi harus bersaing untuk dapat bertahan dalam persaingan global.

Pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dalam mengurus dokumen yang ada kaitannya dengan pemerintah. Pemerintah harus menciptakan kondisi yang nyaman bagi setiap orang yang berkunjung dalam hal tersebut. Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, suatu organisasi pemerintah harus mempertimbangkan beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut saling berinteraksi untuk mencapai pelayanan masyarakat yang berkualitas. Adapun faktor-faktor tersebut adalah kompetensi pegawai dan lingkungan kerja. Dimana kompetensi pegawai adalah kemampuan wajib individu melaksanakan pekerjaan dengan benar berdasarkan dengan aturan kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang sudah diterapkan. Sedangkan lingkungan kerja ialah faktor utama yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi instansi. (Andayani, 2019).

Merujuk dari rekomendasi penelitian (Lestari et al., 2021) bahwa pelayanan publik berbasis digital merupakan salah satu upaya untuk mengatasi keterbatasan layanan publik secara langsung demi mencegah penyebaran Covid-19 dan diperlukan perbaikan pada server aplikasi maupun *website* pemerintah, melakukan sosialisasi secara berkelanjutan dan memerlukan kesiapan SDM yang solid dan berpengalaman khususnya dibidang teknologi. Kemudian penelitian dari (Riyadi et al., 2021) yang menyatakan upaya pengembangan kapasitas sumber daya manusia aparatur belum dikelola dengan baik, maka peneliti tertarik untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut berkaitan sumber daya manusia dan pelayanan publik berbasis digital namun dengan objek penelitian yang berbeda.

Pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dapat dipertukarkan dengan indikator kinerja pemerintah. Hal ini tidak mengherankan, karena pelayanan publik pada hakikatnya adalah tanggung jawab negara. Dengan demikian, ukuran efisiensi pemerintah dapat dilihat dari efektivitasnya dalam memberikan pelayanan publik. Demikian pula dalam kasus organisasi swasta, pemberian layanan oleh organisasi swasta sering kali dilihat sebagai kinerja organisasi yang menyediakan layanan tersebut. Upaya memuaskan pelanggan harus dilakukan dalam situasi *win-win* yaitu situasi dimana kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan (Suparwo & Syarifuddin, 2017). Kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan merupakan salah satu cara yang digunakan petugas pajak untuk mendapatkan simpati masyarakat akan pentingnya kepatuhan wajib pajak. Kepuasan wajib pajak saat menerima pelayanan dari

petugas pajak akan dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ariani & Biettant, 2019). Perkembangan teknologi yang modern salah satunya ditandai dengan pelayanan publik berbasis digital yang dapat memudahkan sumber daya manusianya yaitu petugas pajak dan juga memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak dimanapun. Peran *human resource* menjadi penting dalam suatu organisasi, karena memiliki peran melayani publik dengan teknologi digital sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

Masalah utama yang terjadi adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia (SDM) pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung dimana diduga sumber daya manusia yang bekerja belum memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaan sehingga suksesnya suatu organisasi dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang merancanginya, dimulai dari adaptasi dengan perubahan lingkungan, menganalisis dan memprediksi dampaknya terhadap organisasi, cepatnya respon persaingan, dan akselerasi permintaan-permintaan masyarakat menuntut kecepatan fleksibilitas. Perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan terbaik akan segera memberikan keuntungan kepada pelanggan sehingga pelanggan dapat menilai bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan (Agustin et al., 2021). Staf layanan pelanggan yang berpengalaman selalu mencari cara terbaik untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna layanan. Jangan hanya memikirkan keadaan layanan yang Anda tawarkan saat ini, selalu teliti atau cari informasi tentang kebutuhan pelanggan.

Adapun realisasi dari PBB pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung dari tahun 2018-2022 yaitu:

Tabel 1. Breakdown Realisasi PBB UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung Tahun 2018-2022

Tahun	Wilayah	Jumlah SPPT
2018	Bandung Tengah	89.841
2019	Bandung Tengah	103.872
2020	Bandung Tengah	96.086
2021	Bandung Tengah	97.552
2022	Bandung Tengah	59.154

Sumber : UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung Tahun (2023)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui jumlah SPPT tahun 2018 memiliki nilai 89.841, didapat bahwa nilai tertinggi SPPT pada tahun 2019 dengan nilai 103.872, pada tahun 2020 memiliki nilai 96.086, di tahun 2021 terdapat nilai sebanyak 97.552, dan nilai terkecil terdapat pada tahun 2022 dengan nilai 59.154. Hasil tersebut didapatkan dari Hasil tersebut didapatkan dari data UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung dengan melakukan pelayanan digital melalui SIPP (*online*).

Masalah lainnya adalah kurang maksimalnya pelayanan digital yang ada di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung sehingga masih banyaknya wajib pajak yang membayar pajak secara *offline*. Sebagai manusia yang hidup di era digitalisasi saat ini, sudah seharusnya kita berusaha untuk menyesuaikan diri dengan teknologi dan tetap menjalankan kehidupan. Perkembangan teknologi harus selaras dengan perkembangan SDM untuk menunjang digitalisasinya. Begitupun Adanya *website* SIMPBB-BPHTB di BAPENDA dan Aplikasi TEMAN PBB, Layanan yang dibutuhkan masyarakat tentunya akan lebih mudah diakses dari mana saja, tidak mengenal batasan ruang dan waktu, serta dapat diakses oleh semua kalangan. Hal ini terkait dengan kebutuhan untuk bersaing di era globalisasi yang membuat sistem digital sangat membantu dalam mendukung masyarakat secara lebih efektif. Portal pelayanan informasi PBB ini dapat memberikan informasi, pencarian dan pengecek terkait PBB. Berikut adalah *website* pelayanan publik BAPENDA:



Gambar 1. Website SIMPBB-BPHTB di BAPENDA

Berdasarkan gambar 1 terdapat 3 cara mudah menggunakan sistem informasi PBB yaitu, pilih layanan pajak, upload persyaratan, tunggu notifikasi.

Berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik berbasis digital terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

Rumusan masalah penelitian adalah bagaimana kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik berbasis digital berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di UPT BAPENDA Kota Tengah Kota Bandung, baik secara simultan maupun parsial.

B. KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Sumber Daya Manusia

Di berbagai organisasi baik berupa organisasi pemerintah, organisasi swasta, yayasan dan organisasi masyarakat, baik yang berorientasi laba maupun tidak semuanya membutuhkan unsur sumber daya manusia. Karena dengan sumber daya manusia maka organisasi dapat berjalan menuju tujuan yang diharapkan. Tentu sumber daya manusia yang dimaksud dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak faktor yang membuat sumber daya manusia memiliki kinerja terbaik, sehingga mampu meningkatkan kesuksesan organisasi. Pada umumnya SDM akan berkembang apabila organisasi mampu menciptakan keterampilan dan kualitas SDM tersebut agar tercipta perubahan yang positif. Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas apabila mampu melaksanakan wewenang dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Kemampuan ini hanya dapat dicapai jika mereka dididik, dilatih, dan berpengalaman secara memadai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, serta motivasi kerja, kepuasan kerja, dan sistem penghargaan (Aisyah et al., 2017). Adapun upaya-upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas Sumber daya manusia antara lain: pelatihan, bantuan modal usaha, pendampingan, memonitor dan evaluasi pengembangan sumber daya manusia (Aisyah et al., 2017). Oleh karena itu, dalam proses pelayanan, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Adiansyah et al., 2020).

Menurut Atika et al., (2020) mengemukakan bahwa Indikator kualitas sumber daya manusia sangat beragam. Berikut indikator kualitas sumber daya manusia: Kualitas Intelektual (pengetahuan dan keterampilan), Pendidikan, Memahami bidangnya, Kemampuan, Semangat kerja, dan Kemampuan perencanaan pengorganisasian

Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital

Berbicara tentang mutu pelayanan masyarakat adalah berbicara tentang bagaimana hal itu dicapai dalam upaya peningkatan mutu, dalam hal ini setiap Perusahaan mempunyai cara agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditingkatkan dengan sebaik-baiknya. Suatu pelayanan tentunya diharapkan menjadi pelayanan yang dapat membawa rasa kepuasan bagi penerima pelayanan yaitu masyarakat (Andayani, 2019).

Kualitas pelayanan bukan hanya fokus dalam melayani masyarakat saja, namun harus memberikan dampak positif yang baik dimana sebagai masyarakat harus merasakan kepuasan yang lebih, sehingga nantinya diharapkan masyarakat tersebut akan semakin patuh dan loyal terhadap pelayanan yang telah diberikan, bahkan masyarakat akan menjadi promotor atau perekomendasi tanpa harus dibayar, yang tentu akan membawa citra positif dari pelayanan yang diberikan Pemerintah.

Sebelum mengetahui apa itu pelayanan publik berbasis digital, ada baiknya untuk mengetahui terlebih dahulu apa itu kualitas layanan, yaitu tingkat layanan yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya jasa memenuhi syarat jika suatu perusahaan atau organisasi tertentu dapat menyediakan produk dan jasa (jasa) yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan/pengguna (Andayani, 2021).

Terjadinya transformasi digital adalah semakin tingginya permintaan dalam hal kecepatan layanan sehingga menghasilkan aplikasi aplikasi yang canggih. Menurut Yuliyana & Febriyani, (2018) menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai kesenjangan antara realisasi dan harapan pelanggan untuk layanan yang mereka terima.

Menurut Lasa Hs dalam Asaniyah, (2017) berpendapat bahwa digitalisasi adalah proses perubahan dokumen tercetak atau cetak menjadi dokumen elektronik. Dapat juga diartikan Proses perubahan yang terjadi pada teknologi bersifat analog ke teknologi bersifat digital.

Penerapan pelayanan publik berbasis digital meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi publik, mengurangi birokrasi yang berlebihan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

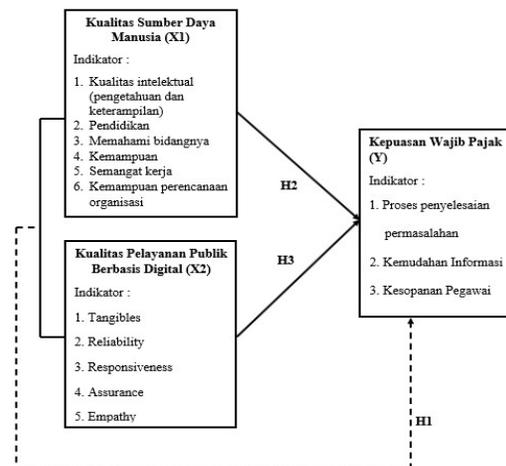
Pendapat Bambang Irawan, (2017) menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik menjadi prioritas utama dalam upaya pemerintah dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat, dunia usaha, pegawai pemerintah dan organisasi kemasyarakatan. Menurut Zeithaml dalam Irmayanti, (2018), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kepuasan Wajib Pajak

Salah satu upaya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak. Menurut Tjiptono dalam Virgiawan et al., (2019) menyatakan bahwa wajib pajak akan memberikan ulasan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu pelayanan yang diharapkan dan juga pelayanan yang diterima.

Indikator dari kepuasan wajib pajak menurut Astia dalam (Awaluddin et al., 2017) yaitu: Proses penyelesaian permasalahan, Kemudahan Informasi, dan Kesopanan Pegawai.

Berdasarkan penjelasan dari kajian diatas, maka disampaikan kerangka pemikiran dalam penelitian ini pada gambar 2



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H₁ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas Sumber Daya Manusia dan kualitas pelayanan publik berbasis digital

terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

H₂ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas Sumber Daya Manusia terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

H₃ : Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan publik berbasis digital terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah wajib pajak tahun 2022 sebanyak 59.154 orang dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan purposive sampling dan diperoleh sampel sebanyak 150 responden.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 25, penggunaan SPSS digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas untuk penelitian ini. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang dikumpulkan atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber data primer, dan data sekunder adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder dikumpulkan oleh peneliti dan dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal dan buku.

Teknik pengumpulan data pertama yang digunakan penulis untuk mengumpulkan penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Hasil soal yang diperoleh kemudian diperiksa dengan pengujian validitas dan reliabilitas. Kemudian, urutan berikutnya adalah uji hipotesis klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji varians variabel. Karena penelitian ini menguji pengaruh banyak variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan analisis regresi berganda. Uji berikutnya menggunakan analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi, uji parsial (T) dan uji simultan (F) (Sugiyono, 2016).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Tabel 2. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki – Laki	78	52%
Perempuan	72	48%
Usia	Jumlah	Presentase
18 - 27 tahun	15	10%
28 - 37 tahun	19	12,70%
38 - 47 tahun	63	42%
>48	53	35,30%
Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	30	20%
PNS	49	32,70%
Wiraswasta	40	26,70%
Wirausaha	31	20,70%
Pendapatan	Jumlah	Presentase
1.000.000-2.000.000	24	16%
2.000.000-3.000.000	36	24%
4.000.000-5.000.000	41	27,30%
6.000.000-7.000.000	49	32,70%

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari tabel 2 dilihat bahwa sebagian besar didominasi oleh jenis kelamin Laki-laki 52%, yaitu sebanyak 78 responden. Sedangkan pada jenis kelamin Perempuan sekitar 48% atau berjumlah 72 responden. Dapat digambarkan bahwa mayoritas responden UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung mayoritas Laki-laki. Karakteristik responden berdasarkan usia, sebagian besar responden dalam penelitian ini berusia antara 38 - 47 tahun, sebanyak 42% atau 63 orang. Untuk usia di atas 48 tahun 35,3% atau 53 orang, selanjutnya usia antara 28-37 yaitu sebanyak 12,70% atau 19 orang. Lalu yang terendah pada usia 18-27 yaitu sebanyak 10% atau 15 orang.

Selanjutnya jenis pekerjaan diantaranya yaitu pada mahasiswa berjumlah 30 responden atau sekitar 20%, pada pekerja PNS berjumlah 49 responden atau sekitar 32,70%, pada pekerja wiraswasta berjumlah 40 responden atau sekitar 26,70%, dan wirausaha berjumlah 31 atau sekitar 20,7%. Kemudian dilihat dari penghasilan responden diantaranya 6 juta - 7 juta terhitung 32,70% atau 49 responden, dengan penghasilan 4 juta - 5 juta terhitung 27,30% atau 41 responden dan pendapatan 2 juta - 3 juta sebanyak 24% atau sebanyak 36 responden dan terendah 1 juta - 2 juta sebanyak 16% atau sebanyak 24 responden.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		150
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	2,099139
Most Extreme Differences	Absolute	0,064
	Positive	0,039
	Negative	-0,064
Test Statistic		0,064
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.

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa angka signifikan Kolmogorov-Smirnov adalah 0,200. nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

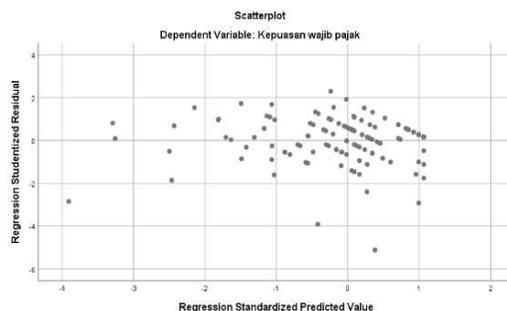
Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas sumber daya manusia	0,376	2,660	Tidak terjadi multikolinearitas
Kualitas pelayanan publik berbasis digital	0,376	2,660	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa jika nilai VIF semua variabel $<10>0,10$, maka pada penelitian ini tidak terjadi manifestasi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Diolah

Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji varians variabel point cloud dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat variasi varians, karena terdapat pola yang jelas dan titik-titik terdistribusi di atas dan di bawah nol pada sumbu Y.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	5,258	1,124	
Kualitas sumber daya manusia	0,179	0,036	0,396
Kualitas pelayanan publik berbasis digital	0,274	0,45	0,489

Sumber: Data Diolah, 2023

Persamaan regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel 5 dan menunjukkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 5,258 + 0,179_1 + 0,274_2$$

Persamaan regresi diatas dapat diartikan sebagai berikut :

Nilai a sebesar 5,258 merupakan konstanta atau keadaan saat variabel kepuasan wajib pajak belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu variabel kualitas sumber daya manusia (X_1) dan variabel kualitas pelayanan publik berbasis digital (X_2). Jika variabel independent tidak ada, maka variabel Kepuasan wajib pajak tidak mengalami perubahan.

Nilai koefisien regresi kualitas sumber daya manusia (X_1) sebesar 0,179 menunjukkan variabel kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap wajib pajak yaitu setiap sumber daya manusia dengan kualitas yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 0,179, dengan asumsi variabel lain tidak diuji dalam penelitian ini.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan digital (X_2) sebesar 0,274 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan wajib pajak yaitu setiap kenaikan variabel jumlah pelayanan publik akan mempengaruhi kepuasan wajib pajak. sebesar

0,274 dengan asumsi variabel lain ikut diperhitungkan dalam penelitian ini.

Uji t

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)

Model	t	Sig.
(Constant)	4,678	,000
Kualitas sumber daya manusia	4,933	,000
Kualitas pelayanan publik berbasis digital	6,099	,000

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 6 variabel kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik berbasis digital berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak, dapat dilihat dari signifikan kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik berbasis digital adalah sebagai berikut:

$$t_{tabel} = (\alpha/2; n-k-1)$$

$$t_{tabel} = (0,05/2; 150-2-1)$$

$$t_{tabel} = 0,025; 147$$

$$t_{tabel} = 1,976$$

Maka dapat disimpulkan bahwa :

Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} pada variabel kualitas sumber daya manusia yaitu $4,933 > 1,976$ yang artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung secara parsial.

Pada variabel kualitas pelayanan publik berbasis digital menunjukkan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $6,099 > 1,976$ yang artinya kualitas pelayanan publik berbasis digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung secara parsial.

Uji F

Tabel 7. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of squares	F	Sig.
Regression	945,195	190,784	,000 ^b
Residual	364,138		
Total	1309,333		

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 190,784 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 itu berarti jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ $190,784 > 3,06$ dan tingkat signifikansinya $< 0,05$ atau $0,000 < 0,05$, disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik berbasis

digital secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,850 ^a	,722	,718

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari Tabel 8 diperoleh nilai R kuadrat (faktor determinasi) sebesar 0,772 atau 77,7%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 77,7%. Dengan kata lain, 77,7% perubahan kepuasan wajib pajak dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik yang didukung secara digital, sedangkan 22,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Sedarmayanti dalam (Amhas, 2018) Kualitas sumber daya manusia terkait dengan kualitas tenaga kerja, terkait dengan kapasitas, baik berupa kapasitas fisik, kapasitas intelektual (pengetahuan) maupun kapasitas psikologis. Menurut Lewis & Boom dalam (Amhas, 2018) Kualitas layanan hanyalah ukuran kemampuan tingkat layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tse & Wilton (Amhas, 2018) Kualitas sumber daya manusia yang memadai untuk dapat memberikan pelayanan publik berbasis digital tujuannya untuk memberikan pelayanan yang mampu beradaptasi sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, hasil langsung menunjukkan bahwa hasil uji F yang diperoleh dihitung sebagai F dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di UPT BAPENDA Kota Tengah Bandung. Artinya jika kualitas SDM dan kualitas pelayanan publik digital semakin ditingkatkan maka wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung juga akan semakin

puas. Hal ini tidak dapat dibandingkan dengan teori (Adiansyah et al., 2020) yang menyatakan bahwa hubungan antara kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Artinya kualitas sumber daya manusia memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Memiliki sumber daya manusia yang berkualifikasi tinggi atau berorientasi pada pelanggan, personel yang benar-benar dapat mengutamakan kebutuhan pelanggan, orientasi pelanggan dan kepuasan pelayanan harus diutamakan. Berdasarkan hasil olah data melalui SPSS diperoleh hasil secara langsung yang menunjukkan bahwa nilai pada variabel kualitas sumber daya manusia hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $4,933 > 1,976$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,025$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung. Artinya apabila kualitas sumber daya manusia semakin ditingkatkan maka kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung juga akan semakin meningkat. Kemudian, untuk meningkatkan kualitas SDM, UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung mengadakan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kemampuan teknis, administrasi dan komunikasi (Probowulan, 2016). Namun penelitian ini tidak sebanding dengan hasil pendapat (Paulus & Baihaqi, 2021) dimana tidak terdapat pengaruh antara kualitas sumber daya manusia dengan kepuasan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Wajib Pajak

Setiap penyedia layanan publik harus memiliki standar pelayanan dan harus dipublikasikan untuk menjamin kepercayaan bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan penerima layanan. Pelayanan pajak berbasis digital ini dibuat untuk memudahkan para wajib pajak saat membutuhkan pelayanan. Berdasarkan hasil

olah data melalui SPSS diperoleh hasil secara langsung yang menunjukkan bahwa nilai pada variabel kualitas pelayanan publik berbasis digital hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar $6,099 > 1,976$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,025$. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berbasis digital mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung. Artinya jika kualitas pelayanan publik berbasis digital lebih ditingkatkan lagi maka akan ikut meningkatkan kepuasan wajib pajak. Hal ini sebanding dengan teori (Amhas, 2018) yang menyatakan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan. Dan penelitian ini sejalan dengan pendapat (Datus Salam & Rosy, 2022) bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan perusahaan. Pelayanan digambarkan sebagai layanan atau layanan yang diberikan secara efisien, cepat, relasional, nyaman dan ramah untuk tujuan memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh sistem e-Government menjadikan operasional pelayanan dan proses administrasi menjadi lebih transparan dan juga lebih efisien bagi masyarakat dan dunia usaha, serta membawa banyak manfaat bagi masyarakat, seperti waktu pelayanan yang lebih singkat, dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi. (Lestari et al., 2021).

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah penelitian selesai dilakukan, didapatkan hasil sebagai berikut, Penelitian kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan publik berbasis digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung. Penelitian tentang variabel kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung. Penelitian kualitas pelayanan publik berbasis digital menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

Adapun saran bagi UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung sebaiknya terus meningkatkan kualitas SDM seiring dengan kualitas pelayanan publik digital yang baik agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan kualitas sumber

daya manusia yang baik dapat mempermudah pelayanan dalam pengurusan pajak bumi dan bangunan atau keperluan lainnya, karena sumber daya manusia merupakan faktor utama yang melayani masyarakat atau wajib pajak serta Pelayanan Digital Pajak agar dinformasikan kepada wajib pajak agar lebih memudahkan saat membayar ataupun berkaitan dengan pelayanan pajak. Memiliki petugas pelayanan yang mahir dalam segala bentuk pelayanan dapat membuat masyarakat atau Wajib Pajak senang dengan pelayanan yang diberikan oleh UPT Tengah BAPENDA Kota Bandung.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini, tim peneliti menyampaikan terima kasih kepada Direktorat Riset, Teknologi dan Pengabdian Kepada Masyarakat (DRTPM) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, yang telah memberikan pendanaan terhadap kegiatan penelitian dari awal hingga akhir. Pendanaan ini diberikan melalui mekanisme seleksi hibah penelitian dosen pemula tahun 2023. Melalui pendanaan tersebut, tim penelitian dapat melaksanakan penelitian dengan lancar tanpa kendala apapun.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Adiansyah, F., Khasan, E., & Supriyadi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Peserta Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintah Daerah*, 12(1), 79–95.
- Agustin, R. P., Adi Suparwo, Wulan Yuliyana, Sunarsi, D., & Nurjaya. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada Word of Mouth Jasa Pengurusan Nenkin di CV Speed Nenkin. *JlIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 4 No.3, 186–190.
- Aisyah, M. F., Utami, W., Sunardi, S., & Sudarsih, S. (2017). Kualitas Sumber Daya Manusia, Profesionalisme Kerja, Dan Komitmen Sebagai Faktor Pendukung Peningkatan Kinerja Karyawan PDAM Kabupaten Jember. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 4(1), 131–135. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v4i1.4753>
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136.
- Andayani, M. (2019). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lahat. *MOTIVASI Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4, 2019. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>
- Andayani, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *MOTIVASI: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(1), 11–21.
- Ariani, M., & Biellant, R. (2019). Pengaruh Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Variabel Intervening Kepuasan Wajib Pajak. In *Jurnal Informasi, Perpajakan, Akuntansi, Dan Keuangan Publik* (Vol. 13, Nomor 1). <https://doi.org/10.25105/jipak.v13i1.4950>
- Asaniyah, N. (2017). PELESTARIAN INFORMASI KOLEKSI LANGKA. *Buletin Perpustakaan*, 57, 85–94.
- Atika, K., Nisa, & Mafra, U. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim PENDAHULUAN Tujuan PT . PLN (Persero) yang A . pelayanan listrik untuk menyediakan serta mel. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(14), 355–366.
- Awaluddin, I., Nurnaluri, S., & Damayanti, W. O. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHO*, 11(2), 109–122.
- Bambang Irawan. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik Bambang Irawan. *paradigma*, 2, 174–201.
- Datus Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN

- SIPIIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377–391. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>
- Irmayanti, T. Y. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Kadaster Lengkap (Kakap) Untuk Layanan Administrasi Pertanahan Terpadu (Studi Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik Jawa Timur)*. <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/166220/>.
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Paulus, A. C., & Baihaqi, M. I. (2021). Kajian Sumber Daya Manusia Proses Jasa Sarana Fisik dan Dampaknya pada Kepuasan Masyarakat. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i1.2081>
- Probowulan, D. (2016). Dampak Teknologi Informasi dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. *Balance*, 13(1), 86–94.
- Riyadi, P., Pawenang, S., & Sudarwati. (2021). STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES IN THE KARANGANYAR PRIMARY TAX SERVICE OFFICE. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2021(3), 1–11.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kombinasi*. Alfabeta, cv.
- Suparwo, A., & Syarifuddin, D. (2017). Membangun Kepuasan Pelanggan Serta Komunikasi Lisan (Studi Pada Produk MLM Fortico di Kota Bandung). *Jurnal Ecodemica*, vol.1 No.1 (ISSN: 2355-0295), 127–138.
- Virgiawan, E. E., Mukhsan, M. D., & Ruhana, I. (2019). *Pengaruh Kompetensi Fiskus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak*. 9(1), 1–9.
- Yuliyana, W., & Febriyani, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Penumpang Bus Damri Unit Angkutan Kota Bandung. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(1), 19–28.