

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA



**RINI ANGGRAENI PARENGRENGI
1910423006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen

**RINI ANGGRAENI PARENGRENGI
1910423006**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA

Disusun dan diajukan oleh

RINI ANGGRAENI PARENGRENGI
1910423006

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil/Skripsi
Pada Tanggal 5 Oktober 2023 Dan Dinyatakan Lulus

Makassar, 5 Oktober 2023
Disetujui Oleh,

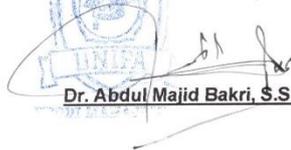
Pembimbing,



Dr. Moh Hatta, S.E., M.Si.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar


Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar


Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom.

SKRIPSI

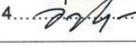
**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH
TORAJA UTARA**

disusun dan diajukan oleh

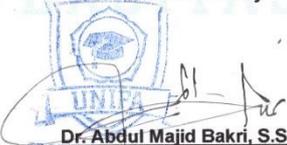
RINI ANGGRAENI PARENGRENGI
1910423006

telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi
Pada Tanggal 5 Oktober 2023 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Dewan Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Moh Hatta, S.E., M.Si.	Ketua	1...  ...
2.	Dr. Jamaluddin Sawaji, S.E., MPM.	Anggota	2.....
3.	Ilham Safar, S.M., M.M.	Anggota	3.....  ...
4.	Dr. Ir. Mujahid, S.E., M.M.	Anggota	4.....  ...

**Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial
Universitas Fajar**


Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : RINI ANGGRAENI PARENGRENGI
NIM : 1910423006
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA" adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 5 OKTOBER 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Rini Anggraeni Parengrengi

PRAKATA

Puji syukur peneliti kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S,M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar.

Dalam penyusunan Proposal Skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, serta orang tua, keluarga, teman-teman dan Paldi yang senantiasa memberikan support dan dukungan doa. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kash antara lain kepada:

1. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Fajar Makassar.
2. Ibu Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar.
3. Bapak Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., ME selaku Ketua Program Studi Manajemen Univesitas Fajar Makassar.
4. Bapak Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., ME selaku Dosen Pembimbing Penasihat Akademik.
5. Bapak Dr. Mohammad Hatta, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis dalam mengerjakan Proposal Skripsi sampai dengan penulisan Proposal Skripsi sehingga dapat diselesaakan dengan baik.
6. Jajaran Dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta teori selama ini.

Penulis berharap terhadap apa yang telah dikerjakan senantiasa dapat bermanfaat bagi penulis sendiri. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan didalamnya, maka dari itu penulis mengharapkan masukan maupun saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Makassar, September 2023

Rini Anggraeni Parengrengi

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA

**Rini Anggraeni Parengrengi
Mohammad Hatta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif deskriptif dengan teknik *slovin* yang melibatkan 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Kontribusi variabel kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak wilayah Toraja Utara sebesar 87,6%.

Kata Kunci : Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Wajib Pajak

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF HUMAN RESOURCES AND THE QUALITY OF SERVICE ON TAXPAYER SATISFACTION AT THE NORTH TORAJA REGION SAMSAT OFFICE

**Rini Anggraeni Parengrengi
Mohammad Hatta**

people and service quality on taxpayer satisfaction at the North Toraja Regional Samsat Office. This research includes descriptive quantitative research using the Slovin technique involving 100 respondents. The results of this research show that the quality of human resources has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction at the North Toraja Region Samsat office. Service quality has a positive and significant effect on taxpayer satisfaction at the North Toraja Region Samsat office. The quality of human resources and service quality simultaneously have a significant effect on taxpayer satisfaction at the North Toraja Region Samsat office. The contribution of the variables quality of human resources and quality of service to taxpayer satisfaction in the North Toraja region is 87.6%.

Keywords : Quality of Human Resources, Quality of Service and Taxpayer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Sumber Daya Manusia	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.3 Kualitas Sumber Daya Manusia.....	11
2.1.4 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia	11
2.2. Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Kepuasan Wajib Pajak	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan	14
2.3.2 Persepsi Wajib Pajak.....	15
2.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak	16
2.4 Kinerja Karyawan	18
2.5 Kerangka Pikir	23
2.6 Hipotesis.....	24
2.7 Tinjauan Emperik.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	26
3.3.1 Populasi.....	26
3.3.2 Sampel	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Pengukuran Variabel	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	29
3.7.1 Skala Likert.....	30
3.8 Analisis Data	30
3.8.1 Uji Instrumen	31
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.8.4 Uji Regresi Berganda.....	33
3.8.5 Uji Hipotesis.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Instansi.....	36
4.1.1 Kantor Instansi Wilayah Toraja Utara	36
4.1.2 Struktur organisasi.....	38
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Deskripsi Data Penelitian	45
4.4 Instrumen Penelitian.....	47
4.5 Analisis Data	48
4.6 Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Unit Kendaraan Kab. Torut Tahun 2020 sd 2022	3
Tabel 2.1 Perbandingan penelitian dengan penelitian terdahulu.....	244
Tabel 3.1 Skala Likert.....	30
Tabel 3.2 Level Koefisien Kolerasi	34
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
Tabel 4.5 Deksipris Sumber Daya Manusia.....	45
Tabel 4.6 Kualitas Pelayanan	46
Tabel 4.7 Variabel Kepuasan	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel (X1, X2 danY).....	48
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Realibilitas	49
Tabel 4.10 One Sample Kolmogorov Smirnov Test.....	51
Tabel 4.11 Collinearity Statistics	51
Tabel 4.12 Uji Autokorelasi.....	53
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis (t)	55
Tabel 4.15 Hasil Uji (F).....	56
Tabel 4.16 Model Summary	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	37
Gambar 4.2 Uji Normalitas	50
Gambar 4.3 Scatterplot	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Penulis.....	67
Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 3 : Daftar Pernyataan	71
Lampiran 3 : Tabulasi Data	76
Lampiran 4 : Tanggapan Responden	77
Lampiran 5 : Hasil Olahan Data SPSS 26	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu aspek kritis dalam setiap organisasi atau perusahaan yang berperan mengelola tenaga kerja. Menurut (Ajabar, 2020) sumber daya manusia merupakan kunci pokok bagi organisasi dalam menjalankan tujuannya. Sumber daya manusia mencakup semua orang yang berkerja dalam organisasi termasuk karyawan tetap, kontraktor, dan pekerja lepas. Pengelolaan sumber daya manusia bertujuan untuk mencapai efisiensi, produktivitas, dan keselarasan antara tujuan organisasi dengan kebutuhan dan tujuan individu yang bekerja di dalamnya. Sumber daya manusia ialah faktor yang begitu penting dalam sebuah organisasi memiliki skala yang besar maupun skala kecil.

Sumber daya manusia yang kompeten akan lebih mampu memahami kebutuhan masyarakat dan memberikan solusi yang tepat dan cepat. Kualitas sumber daya manusia yang tinggi pada Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara dapat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada petugas. Dengan pengetahuan yang diperbarui dan keterampilan yang ditingkatkan, petugas akan lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih baik.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik. Di Indonesia, administrasi publik masih menjadi masalah yang perlu mendapat perhatian yang lebih dan tujuan yang serius. Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, negara berkewajiban untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan aparatur negara akan semakin baik, kompeten dan mampu menjawab

tuntutan masyarakat yang semakin berkembang baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diartikan sebagai pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah hak dasar masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat, efisien dan berkualitas dari pemerintah. Menurut (Afandi, 2018) pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

Unit Pelaksana Teknis Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (UPT SAMSAT). Kantor Bersama SAMSAT ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA), Kepolisian Daerah Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Melihat banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor di kabupaten Toraja Utara, dalam hal ini UPT Samsat Wilayah Toraja Utara yang merupakan sebagai pelaksana pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) di daerah Toraja Utara sudah seharusnya memberikan pelayanan publik yang baik agar timbul kepuasan dan kesadaran masyarakat untuk memenuhi kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor mereka.

Jumlah unit kendaraan yang dikenakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kabupaten Toraja Utara tahun 2020-2022 seperti yang dapat disajikan pada tabel di bawah ini (lihat tabel 1.1).

Tabel 1. 1
Jumlah Unit Kendaraan Kab. Toraja Utara Tahun 2020 sampai dengan
Tahun 2022

NO	JENIS KENDARAAN	PLAT				JUMLAH
		HITAM	MERAH NON PAJAK	KUNING	MERAH DENGAN PAJAK	
1.	SEDAN	24	0	5	0	29
2.	JEEP	359	0	0	10	369
3.	ST WAGON	4017	0	135	122	4274
4.	BUS	50	0	75	4	129
5.	TRUCK	2323	0	65	60	2448
6.	SPD. MOTOR	41019	2	0	1004	42025
7.	ALAT BERAT	0	0	0	0	0
		47768	2	280	1200	49274

Sumber data: Samsat Wilayah Toraja Utara Tahun 2023

Sebagai instansi pemerintah, Sistem Administrasi Manunggal SatuAtap (SAMSAT) juga harus mengikuti arah ini untuk meningkatkan citra dan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat digambarkan dari fenomena yang terjadi selama ini bahwa kepuasan wajib pajak pada umumnya lemah akibat pemberian pelayanan yang kurang memadai. Salah satu fenomena yang muncul adalah pengaduan di Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT), pengaduan kenaikan atau penurunan tarif Pajak Kendaraan Bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada wajib pajak, pengaduan kekurangan loket kasir yang ada, sehingga pelayanan pembayaran pajak menjadi lebih lama. Kemudian pengisian data yang rumit sebagai syarat pendaftaran untuk pembayaran PKB dimana ada beberapa

Beberapa Wajib Pajak yang tidak mengerti cara untuk mengisi data tersebut yang kebanyakan oleh para lansia, sehingga sangat menyita waktu para wajib pajak untuk melakukan pembayaran. Kemudian keluhan mengenai kurangnya loket kasir yang ada, dimana loket kasir yang tersedia hanya satu saja dan untuk melayani wajib pajak per hari yang kurang lebih 150 hingga

200 orang perhari (*sumber : Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara 2023*) sehingga mengakibatkan proses pembayaran pajak yang semakin lama. Dan juga keluhan mengenai permasalahan antrean karena tidak adanya mesin nomor antre yang mengakibatkan wajib pajak harus menunggu, karena syarat antrean tersebut bukan ditentukan dari siapa yang datang pertama melainkan dari pengisian data siapa yang pertama diberikan pada bagian administrasi.

Akibat dari fenomena ini, wajib pajak mampu memberikan pelayanan sesuai standar dan kualitas sumber daya manusia mampu mematuhi kewajiban perpajakan mereka dengan baik. Ketidakpuasan wajib pajak berdampak negatif pada kepatuhan perpajakan dan mendorong perilaku penghindaran pajak. Dalam konteks ini, penelitian mengenai pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak di kantor Samsat Toraja Utara menjadi relevan untuk mengidentifikasi masalah yang ada, melakukan pengembangan sumber daya manusia, mengevaluasi keefektifan sistem pelayanan yang ada, dan menyusun strategi perbaikan guna meningkatkan kepuasan wajib pajak serta memastikan kepatuhan perpajakan yang lebih baik.

SAMSAT wilayah Toraja Utara juga telah menyediakan beberapa upaya agar memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan kewajiban mereka dalam membayar pajak, yang pertama yaitu SAMSAT Keliling (SAMKEL), dimana SAMKEL ini menyediakan layanan pengisian STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Layanan ini disediakan diluar kantor, seperti di pinggir jalan dan juga berpindah-pindah tempat, dimana layanan ini lebih memudahkan Wajib Pajak dan pelayanannya lebih mudah dan cepat. Kemudian program berikutnya yaitu *e-samsat*, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dilakukan di salah satu *e-commerce* yaitu gerai indomaret terdekat sehingga memudahkan Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ mereka,

setelah melakukan pembayaran di kasir kemudian struk pembayarannya di simpan, lalu akan ada pesan singkat yang dikirim melalui SMS yang berisi *Eletronic Registration and Identification* (ERI) dari pihak kepolisian berupa tautan, dimana tautan tersebut berisi bukti pembayaran eletronik (e-TBPKP) lengkap dengan kode dengan kode QR, kode ini sebagai bukti pembayaran yang PKB sah, bukti ini digunakan untuk mengambil lembaran pajak pada STNK asli di Kantor Samsat. Kedua program pembayaran di atas memiliki persyaratan yang sama yaitu dengan membawa e-KTP asli, STNK, dan memberikan nomor HP yang aktif.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam penelitian ini maka rumusan masalahnya, yaitu:

1. Apakah kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara?
3. Apakah kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat teoritis

1. Dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang ilmu manajemen khususnya aspek Sumber Daya Manusia (SDM).
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.
3. Sebagai salah satu syarat yaitu tugas akhir untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada jurusan manajemen konsentrasi sumber daya manusia di Universitas Fajar Makassar.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi pembaca

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan dapat menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi pembaca dalam menyusun penelitian yang akan mendatang.

2. Bagi Instansi di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan bagi kantor Samsat Wilayah Toraja Utara agar bisa menyikapi masalahkualitas

pelayanan publik dan juga menjadi bahan evaluasi instansi untuk meningkatkan kepuasan pada wajib pajak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Kasmir, 2019:6), manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan pengembangan, pemberian kompensasi, karir, keselamatan dan Kesehatan kerja menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder. Menurut Schuler dan Jackson dalam (Sinambela, 2019:3) Manajemen sumber daya manusia dapat adalah sentral dalam pencapaian tujuan organisasi. (Sinambela, 2019:3) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau asset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Edwin B. Flippo (Eri, 2019:954) merupakan individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. (Eri, 2019:956) ialah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan individu, karyawan, dan masyarakat. Berdasarkan berbagai pernyataan diatas, sumber daya manusia adalah sebuah seni yang dimiliki seseorang untuk

mengatur, mendesain, menyelesaikan berbagai visi, misi, dan tujuan melalui perantara orang lain.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Eri, 2019:958) menjelaskan fungsi manajemen sumber daya manusia secara singkat sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu tercapainya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan untuk mengorganisir dan mengatur semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi. Karena organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

3. Pengarahan

Pengarahan merupakan suatu kegiatan mengkoordinir atau mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati aturan-aturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana.

5. Pengadaan

Pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan

orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

6. Pengembangan

Pengembangan merupakan suatu proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atas jasanya yang telah diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi yaitu adil dan layak. Adil di artikan sesuai dengan prestasi kerjanya, Sedangkan layak dapat diartikan memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dengan kebutuhan karyawan untuk membuat kolaborasi yang bernilai bersama.

9. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pada karyawan, Sehingga mereka tetap bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik di lakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai dan pendidik serta pedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan

kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit tercipta tujuan yang sifatnya maksimal. Kedipsilinan yaitu keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan lembaga pendidikan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini di sebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan lembaga pendidikan, kontrak kerja berakhir, pension dan sebab-sebab lain

2.1.3 Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas Sumber Daya Manusia ialah pengetahuan, Keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk dapat digunakan dalam menghasilkan suatu pelayanan yang baik. Sumber daya manusia yang berkualitas tentunya berperan penting dalam meningkatkan suatu pelayanan di suatu instansi.

Menurut Supriyatin & Suhendra (2021:17) mengemukakan bahwa kualitas sumber daya manusia yaitu sumber daya yaitu sumber daya manusia yang memiliki kapasitas, kemampuan, dan penguasaan, serta cara berperilaku yang hebat dan patut diperhitungkan, dan juga harus memiliki peran untuk berpikir secara fundamental. Untuk menjadi sumber daya manusia yang berkualitas tentu saja harus didukung dengan sikap, etika dan moral yang baik.

2.1.4 Indikator Kualitas Sumber Daya Manusia

Menurut Matutina dalam (Puryana, 2021:432) mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kemampuan yang dimiliki

karyawan yang lebih berorientasi pada intelegensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.

2. Keterampilan (*skill*)

Keterampilan (*skill*) yaitu kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.

3. Kemampuan (*abilities*)

Kemampuan (*abilities*) yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, Kerjasama dan tanggung jawab.

4. Inisiatif (*initiative*)

Inisiatif (*initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Karyawan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus-menerus pada atasan.

2.2 Kualitas Pelayanan

(Cut, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa. Menurut (Dzikra, 2020) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu system yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen. Apabila kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka hal ini akan menambah tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk yang dipakai (Erinawati & Syarifuddin, 2021)

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu penyedia layanan dimana barang atau jasa yang diberikan dapat memberikan

kepuasan bagi pengguna layanan, dimana pengukuran dari kualitas layanan dapat dilihat apabila kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna layanan. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.

Menurut (Hardiyansyah, 2022) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Berbagai faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Motivasi kerja birokrasi dan aparatur;
2. Kemampuan aparatur;
3. Pengawasan/kontrol sosial;
4. Perilaku birokrasi aparatur;
5. Komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi; dan
6. Restrukturisasi organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal menjadi pengaruh yang penting dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna layanan.

2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan

Ada beberapa indikator kualitas pelayanan yang sering digunakan dan masih relevan atau biasa disebut dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Menurut (Dzikra, 2020) ada lima dimensi kualitas pelayanan antara lain:

1. Bukti langsung (*Tangibles*): wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*): kemampuan memberi layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*): keinginan para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
4. Jaminan (*Assurance*): kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
5. Empati (*Empathy*): sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual.

2.3 Kepuasan Wajib Pajak

2.3.1 Pengertian Kepuasan

(Dzikra, 2020) menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya dan menurut dan (Putri & Arifiansyah, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil kinerja, sedangkan menurut Armaniah et al (2019) menyatakan bahwa kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk/jasa.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan dan keyakinan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, ketersediaan informasi yang jelas, dan kemudahan proses administrasi perpajakan (Siregar, 2019). (Munzir & Ismanto, 2020) menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan adalah

mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan dan telah sesuai aktual produk atau jasa yang ia rasakan. Kepuasan pelanggan dalam hal ini wajib pajak merupakan pelanggan dari Kantor Pelayanan Pajak, sehingga kita bisa mendefinisikan kepuasan pelanggan dengan kepuasan wajib pajak.

Berdasarkan beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan harapan terhadap kinerja atau pelayanan yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pengguna suatu layanan. Kepuasan masyarakat atau pengguna suatu layanan terhadap organisasi publik sangatlah penting karena berkaitan dengan persepsi dan kepercayaan masyarakat.

2.3.2 Persepsi Wajib Pajak

Persepsi pelanggan tercipta dengan adanya kualitas layanan yang diberikan seperti apa. Pelanggan atau dalam konteks ini yaitu wajib pajak cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan perlakuan yang adil dan setara dari sumber daya manusia (SDM) yang merupakan petugas pajak terhadap semua wajib pajak. Jika wajib pajak merasa diperlakukan secara adil, maka mereka akan cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Ada beberapa faktor yang umumnya mempengaruhi persepsi wajib pajak, yaitu:

1. Kecepatan dan efisiensi layanan
2. Ketersediaan petugas yang ramah dan kompeten
3. Kemudahan akses dan fasilitas yang memadai
4. Kualitas sarana dan prasarana
5. Transparansi dan kejelasan prosedur

2.3.3 Indikator Kepuasan Wajib Pajak

Menurut Muliari dan Setiawan dalam (Hidayat, 2022) Terdapat lima indikator untuk memahami tingkat kesadaran seorang wajib pajak, yaitu: (1) Mengetahui adanya undang-undang dan ketentuan perpajakan; (2) Mengetahui fungsi pajak untuk pembiayaan Negara; (3) Memahami bahwa kewajiban perpajakan harus dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (4) Memahami fungsi pajak untuk pembiayaan negara; (5) Menghitung, membayar, melaporkan pajak dengan suka rela dan melaporkan pajak dengan benar.

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan menggunakan indikator dibawah ini:

1. Sikap pendekatan pegawai kepada pengguna layanan yaitu sikap yang ditunjukkan pegawai kepada pengguna layanan meliputi memberi salam, menghargai.
2. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan yaitu segala sesuatu yang dilakukan pegawai untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan atau harapan yang diinginkan pengguna layanan.
3. Prosedur administrasi yaitu pelayanan administrasi sejak pengguna layanan masuk, proses berlangsung sampai menjelang pengguna layanan keluar, misalnya proses administrasi pelayanan yang mudah.
4. Fasilitas yang disediakan tempat pelayanan yaitu fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu, ruang konsultasi, peralatan pendukung, dan waktu pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara No. Kep. /25/M. PAN/2/2004 tentang indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antaraharapan dan kebutuhannya. Menurut Kep. /25/M. PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan

ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuanyang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasaranapelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapatmemberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unti pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat pentingdan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen produk yang dihasilkannya.

2.4 Kinerja Karyawan

2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah suatu kualitas hasil kerja pegawai dalam menjalankan pekerjaannya selama waktu tertentu, melalui proses kerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya dalam Perusahaan (Marhawati,2022). Sedarmayanti dalam Burhannudin, dkk (2019:192) menyatakan kinerja karyawan adalah capaian seseorang atau kelompok dalam satu organisasi dalam merampungkan tugas dan tanggungjawabnya guna mencapai cita-cita organisasi secara sah, tanpa melanggar hukum, serta bermoral dan beretika. Menurut Kasmir dalam Fahrezi Hakim dan Hazmanan Khair

(2020:109) memaparkan bahwa kinerja merupakan hasil kejadian perilaku kerja seseorang dalam suatu periode.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah hasil yang dapat terlihat dari segi kuantitas dan kualitas atas pelaksanaan tanggung jawab dari tugas-tugas yang dibebankan karyawan dalam satu periode waktu dengan mematuhi setiap aturan yang berlaku dan memperhatikan moral, serta etika dalam mewujudkan tujuan Perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan itu terhubung dalam kinerja karyawannya, dimana kualitas kinerja karyawan sangat mempengaruhi bagaimana kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan yang ada pada sebuah perusahaan atau instansi. Semakin baik kinerja karyawan pada sebuah organisasi maka semakin baik pula kepercayaan masyarakat terhadap Perusahaan atau organisasi tersebut.

2.4.2 Kriteria Kinerja Karyawan

Ada beberapa kriteria kinerja karyawan menurut Schuler dan Jackson dalam Priansa (2017:49) pada Buku Manajemen Kinerja Pegawai, yaitu:

1. Sifat

Sifat merupakan kriteria yang memfokuskan mengarah pada ciri-ciri personal seorang karyawan seperti: kandalan, kemampuan, loyalitas, serta cara berkomunikasi.

2. Perilaku

Kriteria ini lebih berfokus pada bagaimana cara kerja seorang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan hubungan yang terjalin dengan

karyawan lainnya untuk saling berkolaborasi.

3. Hasil

Kriteria ini lebih menekankan pada sesuatu apa yang telah dicapai atau dihasilkan, dengan demikian akan semakin menekan tingkat produktivitas dan daya saing yang semakin tinggi.

2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan Kinerja karyawan pada saat melakukan pencapaian dapat disebabkan oleh beragam faktor, menurut Kasmir dalam Tri Maryati (2021) faktor tersebut antara lain:

1. Keahlian dan Kemampuan

Setiap orang baik atasan maupun bawahan harus memiliki kemampuan dan keahlian yang dapat dipakai untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Semakin ahli dan mampu seorang pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dengan tepat semakin ringan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat, oleh sebab itu melalui kemampuan dan keahlian yang dimiliki seseorang akan berpengaruh pada kinerja setiap orang.

2. Pengetahuan

Seseorang yang memiliki output pekerjaan yang baik itu disebabkan karena seseorang tersebut mempunyai kemampuan yang lebih detail akan bidang tersebut. Sebaliknya, jika seseorang tidak memiliki kemampuan tentang pekerjaannya yang memadai maka hasil output yang didapatkan cenderung rendah.

3. Rancangan Kerja

Suatu faktor di mana karyawan dimudahkan dalam menjalankan tanggung jawab beserta tugasnya. Suatu pekerjaan dengan rancangan yang bagus akan mengurangi tingkat kesulitan karyawan dalam

menyelesaikan sebuah pekerjaan yang dijalankannya.

4. Kepribadian

Merupakan keseluruhan seorang individu dalam berinteraksi dan bereaksi satu dengan yang lainnya dalam sebuah organisasi. Seseorang yang mempunyai pribadi baik, dipastikan mampu menjalankan kewajibannya secara bertanggung jawab serta penuh kesungguhan sehingga akan berpengaruh pada kinerjanya yang semakin baik.

5. Motivasi Kerja

Faktor ini muncul dari dalam diri seorang karyawan supaya seseorang tergerak atau terpengaruh dalam menjalankan sesuatu, jika seseorang mempunyai dukungan yang kuat dari sekelilingnya, maka orang tersebut akan termotivasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya.

6. Kepemimpinan

Merupakan sikap atasan dalam mengorganisasikan sistem kerja terhadap anggotanya dalam mendorong penyelesaian tugas dan kewajiban yang diamanahkan kepada mereka. Peningkatan kinerja karyawan dapat terlihat dari perilaku seorang pemimpin jika pemimpinnya menyenangkan, mampu mengayomi, dan membimbing dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan baik.

7. Komitmen

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan sesuai dengan kepatuhan karyawan dalam menjalankan setiap peraturan yang berlaku di sebuah organisasi ataupun perusahaannya. Dengan kesepakatan yang ada bahwa karyawan akan mematuhi setiap SOP yang berlaku, maka karyawan tersebut berupaya maksimal dalam bekerja dan merasa bersalah jika peraturan tersebut dilanggar.

8. Gaya Kepemimpinan

Merupakan sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah kepada bawahannya. Kenyataannya, gaya kepemimpinan dapat diterapkan sesuai dengan kondisi suatu organisasi.

9. Lingkungan Kerja

Merupakan suasana dan kondisi lingkungan yang berada disekitar seseorang bekerja. Suasana yang nyaman dan aman akan memberi kenyamanan sehingga kinerja karyawan dengan lebih optimal.

2.4.4 Karakteristik Kinerja

Karakteristik kinerja menurut Wibowo (2016: 158) diantaranya yaitu:

1. Dapat mengukur variabel kunci kinerja secara akurat dan tepat.
2. Menggunakan sistem perbandingan guna meningkatkan pemahaman kerja lebih baik.
3. Terikat dengan waktu dalam mengumpulkan dan mendistribusikan tugas.
4. Sulit untuk dimanipulasi untuk mencapai hasil yang diinginkan.
5. Dapat dianalisa baik secara makro dan mikro.

2.4.5 Aspek-aspek yang dapat meningkatkan kinerja karyawan

Yang Dapat Meningkatkan Kinerja Beberapa aspek yang dianggap meningkatkan kinerja karyawan menurut Tambunan dalam Busro (2018: 91), yaitu:

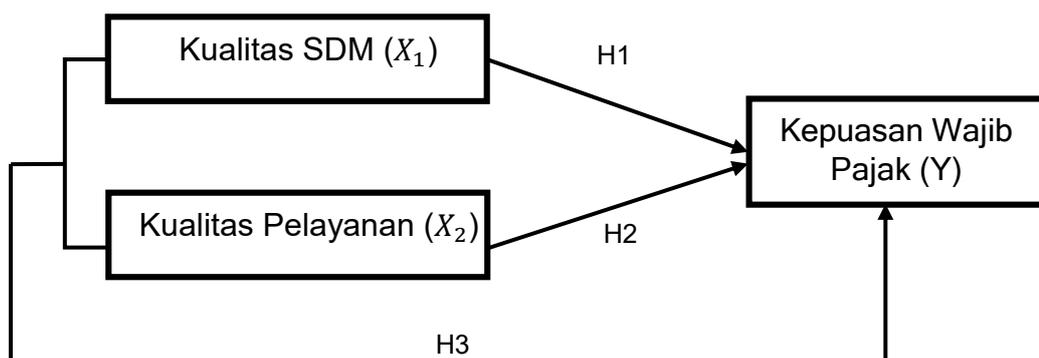
1. Faktor Sumber daya manusia:
 - a. Memiliki motivasi tinggi
 - b. Penawaran tenaga kerja
 - c. Adanya pengaruh semangat kerja
 - d. Berdasarkan produktivitas kerja, serta
 - e. Melalui kualitas tenaga kerja

2. Faktor Ekonomi atau Bisnis, terdiri atas:
 - a. Mempunyai Bahan baku
 - b. Adanya modal usaha
 - c. Adanya segemen pasar yang perlu dilayani
 - d. Terdapat nilai ekonomis yang lebih baik dari pesaing.

2.5 Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini merupakan penjelasan sementara terhadap gejala-gejala yang menjadi objek permasalahan. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka pikir



Pada kerangka pikir diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia diukur menggunakan indikator: pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), kemampuan (*abilities*), dan inisiatif (*initiative*). Sedangkan kualitas pelayanan diukur menggunakan lima indikator yaitu, bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Lalu pada kepuasan wajib pajak digunakan pengukuran dengan menggunakan indikator-indikator seperti; prosedur tidak sulit, persyaratan simpel, tarif pajak yang dapat dijangkau, pengamanan, dan pelayanan yang sesuai harapan.

Pihak Kantor Samsat sebagai agen pelayanan dalam

menyelenggarakan kegiatan pelayanan di Kantor Samsat harus bertindak sebagai pelayan masyarakat. Birokrasi pelayanan bukan diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta untuk menciptakan kondisi memungkinkan untuk setiap anggota masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2.6 Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan sementara. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah “Diduga bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara”.

2.7 Tinjauan Empirik

Tabel 2. 1

Perbandingan penelitian dengan penelitian terdahulu

NO	PENELITI & TAHUN	JUDUL PENELITIAN	METODE
1.	Feblado Abdiyansyah, Khasan Effendy, & Bambang Supriyadi (2020)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang.	Kuantitatif
<p>Hasil penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil perhitungan secara deskriptif, diketahui total rata-rata kualitas SDM adalah sebesar 2,93 berada pada kategori sedang artinya kualitas SDM berdasarkan dimensi kemampuan non fisik SDM berdasarkan dimensi kemampuan non fisik SDM dirasakan kurang karena keterampilan SDM yang kurang memadai</p>			

2.	Supriatin dan Asep Dony Suhendra (2021)	Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Desa Pasirsari Cikrang Selatan.	Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif
<p>Hasil penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif sebesar 0,61 atau 61,8% antara variabel Sumber Daya Manusia terhadap kualitas pelayanan publik di desa Pasirsari Kecamatan Cikarang Selatan.</p>			
3.	Ridianto & Ovita Charolina (2019)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Budaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Birokrasi Di Kelurahan Kampung Kelawi Sungai Serut Kota Bengkulu	Metode survei ekplanatori
<p>Hasil penelitian: Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dari sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kelurahan Kampung Kelawi Kota Bengkulu.</p>			
4.	Sri Rahayu (2020)	Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa Di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara	Kuantitatif
<p>Hasil penelitian: Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia pengelola koperasi menunjukkan kategori "sangat baik". Hal ini ditunjukkan dari penilaian yang peneliti lakukan bahwa nilai total rata-rata kualitas sumber daya manusia adalah 4,029. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pengelola koperasi. Sedangkan dari kinerja koperasi yang peneliti nilai menunjukkan, bahwa kinerja koperasi pondok pesantren menunjukkan ategori "baik". Hal ini ditunjukkan dari penilaian yang peneliti lakukan. Bahwa nilai total rata-rata kinerja koperasi adalah 3,634. Nilai tersebut diperoleh dari nilai rata-rata pertanyaan yang peneliti ajukan kepada pengelola koperasi.</p>			

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah penelitian yang menggunakan penelitian kuantitatif. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara pada penelitian ini menggunakan metode penelitian regresi linier. Untuk menguji pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak, dapat dilakukan dengan menggunakan metode *slovin* Peneliti memilih metode ini dikarenakan jumlah populasi yang sudah diketahui dari data yang diperoleh peneliti dari Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

3.2 Tempat dan Waktu

Penelitian ini bertempat di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Objek penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara beralamat di No. 33, Jl. Pongtiku, Karassik, Rantepao, Kabupaten Toraja Utara, Sulawesi Selatan 91833, Indonesia. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Agustus sampai selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri yang sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa atau sesuatu yang akan diteliti (Handayani, 2020). Untuk populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang memiliki kendaraan dengan

pelat hitam dengan total 47.768 populasi.

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel atau biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah elemen dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat atau karakter dari subjek yang dijadikan sampel, yang nanti dapat dilakukan generalisasi dari elemen populasi (Handayani, 2020).

Dalam penelitian ini menggunakan peneliti menggunakan rumus *Slovin*, adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N^2}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Banyaknya populasi

α = Tingkat Kesalahan Maksimum (*Margin of ErrorMaximum*) yang masih bisa ditolerir (ditentukan 10%).

Dengan populasi sebanyak 47.768, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

$$n = \frac{47.768}{1 + 47.768 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{47.768}{1 + 477,68}$$

$$n = \frac{47.768}{478,68}$$

$$n = \frac{47.768}{478,68}$$

$$n = 99,79$$

$$n = 100$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis melalui observasi atau pengamatan langsung dari perusahaan, baik itu melalui observasi, kuesioner dan wawancara secara langsung dengan pimpinan dan staf perusahaan sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung, yaitu data tersebut diperoleh penulis dari dokumen–dokumen perusahaan dan buku–buku literatur yang memberikan informasi tentang proses rekrutmen dan seleksi serta kinerja karyawan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan:

1. Observasi Lapangan

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, diantaranya adalah proses pengamatan dan ingatan.

2. Kuisisioner

Kuisisioner (angket) merupakan teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner yang peneliti

gunakan berupa pertanyaan tertutup, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi diperlukan untuk mencari data tentang data jumlah konsumen.

3.6 Pengukuran Variabel

Variabel secara sederhana dapat diartikan ciri dari individu, obyek, gejala, peristiwa, yang dapat diukur secara kuantitatif maupun kualitatif. Hasil pengukuran suatu variabel bisa konstan atau tetap bisa pula berubah-ubah. Jumlah variabel yang digunakan bergantung dari luas serta sempitnya penelitian yang dilakukan. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (dependen), entah secara positif atau negatif. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah (X1) dan kualitas sumber daya manusia (kualitas pelayanan (X2).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan wajib pajak (Y).

3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan oleh peneliti yaitu instrumen kuisioner yaitu untuk mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan beberapa

pertanyaan kepada responden berupa wawancara tertulis, yakni dalam penelitian ini adalah wajib pajak dari Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

Setidaknya ada tiga jenis kuisisioner yaitu kuisisioner terbuka, kuisisioner tertutup, dan kuisisioner campuran. Jenis kuisisioner yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner tertutup yaitu daftar pertanyaan alternatif jawabannya sudah disediakan oleh peneliti dan responden hanya perlu memberikan centang (√) atau silang (X) pada kolom yang disediakan.

3.7.1 Skala Likert

Slikert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebutkan sebagai variabel penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebutkan sebagai variabel penelitian.

Tabel 3.1
Skala Likert

Skala Likert	
Jawaban	Skor
Sangat Sesuai	5
Sesuai	4
Kurang Sesuai	3
Tidak Sesuai	2
Sangat Tidak Sesuai	1

Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian dimana masing-masing pernyataan diberi skor satu sampai lima. Dalam penelitian ini terdiri lima jawaban yang mengandung variasi nilai dengan pendapat atau jawaban yang disampaikan oleh responden.

3.8 Analisis Data

Metode dalam analisis data merupakan suatu teknik pengolahan data agar mendapatkan hasil penelitian yang bisa digunakan sebagai acuan untuk

menarik kesimpulan dan penelitian yang sedang berjalan secara berlangsung.

Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdirisendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain (Sugiyono, 2020).

Berdasarkan pengertian di atas, maka penggunaan penelitian deskriptif pada penelitian ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak.

Data yang diolah dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Program for Social Science*).

3.8.1 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana variabel atau konsep yang dapat diukur dengan akurat oleh suatu pengukuran atau instrumen penelitian. Validitas memastikan bahwa variabel yang diukur apakah benar-benar tepat, akurat, dapat diandalkan, dan menghasilkan data yang valid.

Instrumen dikatakan layak apabila dapat dengan tepat mengukur hal yang ingin diukur. Untuk menghitung uji validitas dapat digunakan rumus berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum_{xy} - (\sum_x)(\sum_y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N = Jumlah subyek penelitian

$\sum x$ = Jumlah skor butir

$\sum y$ = Jumlah skor total

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan bernilai positif, artinya instrumen tersebut valid. Sedangkan, bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau bernilai negatif, artinya instrumen tersebut tidak valid.

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah ketepatan atau keajegan suatu alat ukur yang digunakan, di mana akan selalu didapatkan hasil yang sama setiap alat ukur tersebut digunakan Menurut Ghozali dalam (Hatmawan, dkk, 2020) uji reliabilitas dilihat dari nilai Cronbach Alpha (α), di mana suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,60$ dan untuk menghitungnya dapat menggunakan rumus berikut:

$$r = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) 1 - \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

Keterangan:

- R = reabilitas instrument
- k = banyak butir pertanyaan atau bank soal
- σt^2 = varians total
- $\sum \sigma b^2$ = jumlah varians butir

Selanjutnya dilihat dari hasil perhitungannya, apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, artinya alat ukur reliabel. Apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, artinya alat ukur tidak reliabel.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas untuk mengetahui normal tidaknya data yang terdistribusi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data akan dilakukan dengan menggunakan metode grafik Normal P-P Plot dan metode Kolmogorov-Smirnov tes pada paket aplikasi SPSS, merupakan cara termudah untuk melihat residual normalitas. Pada grafik Normal P-P Plot data berdistribusi normal jika titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, sedangkan pada metode Kolmogorov-Smirnov test data dikatakan berdistribusi normal saat:

- a. Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* lebih dari 0,1 maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* kurang dari 0,1 maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan-pengamatan yang lain, supaya data yang diperoleh bersifat homogen dengan menggunakan uji Glejser. Uji Glejser pada paket aplikasi SPSS adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

Dengan kriteria jika nilai Sig. variabel independen lebih kecil dari 0.05 maka terjadi heteroskedastitas, jika nilai Sig variabel independen lebih besar dari 0.1 maka tidak terjadi heteroskedastitas.

3.8.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis membantu peneliti dalam mengambil keputusan

berdasarkan bukti empiris yang diperoleh dari data yang dikumpulkan. Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen terhadap variabel dependen. Melalui langkah ini akan diambil suatu kesimpulan untuk menerima atau menolak hipotesis yang diajukan.

Ada beberapa Teknik pengujian yang dapat dilakukan untuk uji hipotesis parametris. Adapun teknik yang cocok untuk satu pengujian hipotesis yang bersifat asosiatif, yaitu:

Besar koefisien kolerasi dapat dilihat dalam tabel 3.2. sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Level Koefisien Kolerasi

Interval Koefisien	Level Koefisien
0.00-0.199	Sangat Lemah
0.20-0.399	Lemah
0.40-0.599	Sedang
0.60-0.799	Kuat
0.80-1.000	Sangat Kuat

Penelitian ini menggunakan ini juga menggunakan metode analisis regresi sederhana dalam menguji hipotesis. Model ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak. Berikut ini persamaan regresi dari hipotesis tersebut:

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

y = variabel terikat

a = konstanta (titik potong; besarnya nilai y pada saat x = 0)

b_1, b_2, \dots, b_n = koefisien regresi

X_1, X_2, \dots, X_n = variabel bebas

Secara umum analisis regresi pada dasarnya adalah suatu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel

independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil analisis regresi adalah berupakoeffisien untuk variabel dependen dengan suatu persamaan.

3.8.5 Uji Koefisien Determinan

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (indikator kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (kepuasan wajib pajak) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Instansi

4.1.1 Kantor Instansi Wilayah Toraja Utara

SAMSAT atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan adalah suatu sistem yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan SWDKLLAJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan). Pelayanan tersebut diselenggarakan dalam satu gedung secara terkoordinasi dan terintegrasi dengan transparan, tepat, cepat, informatif, dan akuntabel.

1. Visi SAMSAT Kabupaten Tana Toraja

“Terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan Administrasi dan Regident kendaraan bermotor melalui keterpaduan pelayanan Polri, Pemda, dan Jasa Raharja pada SAMSAT Tana Toraja”

2. Misi SAMSAT Kabupaten Tana Toraja

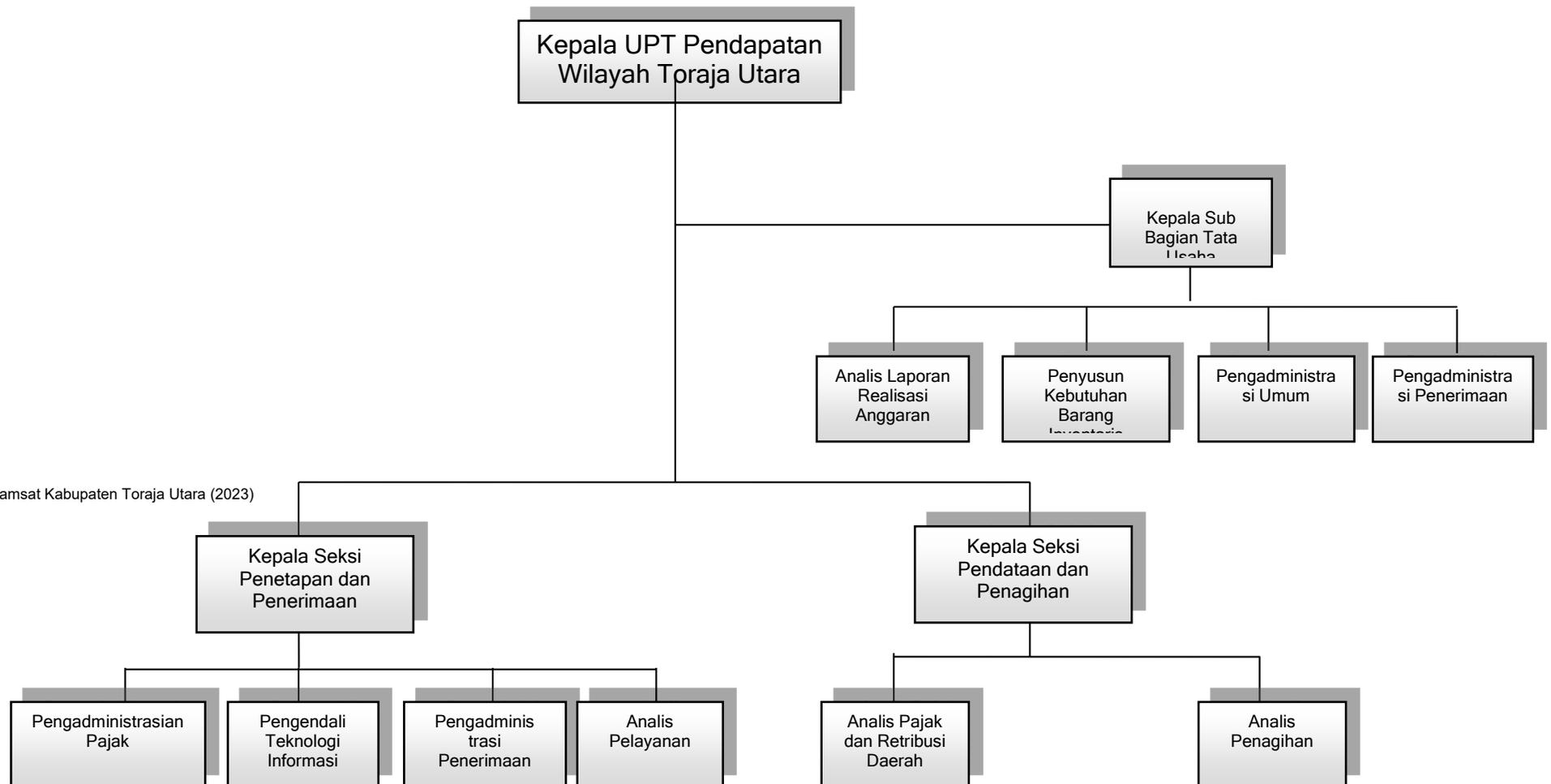
- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjunjung tinggi etika profesi.
- b. Melaksanakan pengadministrasian kendaraan bermotor dengan cepat dan tepat.
- c. Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang bersih, jujur serta cakap, bertanggung jawab, dan profesional,
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.
- e. Penataan Arsip dokumen kendaraan yang tertib untuk keamanan dokumen serta memudahkan identifikasi.

4.1.2 Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Kantor SAMSAT Kabupaten Tana Toraja

Gambar 4.1

Bagan Struktur Organisasi

Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Wilayah Toraja Utara



Sumber: Kantor Samsat Kabupaten Toraja Utara (2023)

1. Kepala UPTP Wilayah/SAMSAT Tana Toraja
 - a. Menyusun Rencana kegiatan UPT sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
 - c. Mengawasi, memantau, serta mengevaluasi pelaksanaan tugas pada lingkungan UPT untuk mengetahui kelanjutan pelaksanaan tugas.
 - d. Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
 - e. Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
 - f. Merumuskan serta melaksanakan kebijakan umum, program, perlengkapan, keuangan, serta kepegawaian dalam lingkup UPT.
 - g. Melaksanakan perencanaan pelayanan teknis penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
 - h. Melaksanakan penyiapan teknis penunjang pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.
 - i. Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah.
 - j. Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah.
 - k. Melaksanakan kegiatan layanan unggulan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sesuai kebijakan yang ditetapkan.
 - l. Melaksanakan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas serta fungsi UPT.
 - m. Menilai kinerja pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- n. Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala UPT dan memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan untuk bahan perumusan kebijakan.
 - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Kepala Sub Bagian tata Usaha
- a. Menyusun rencana kegiatan Sub Bagian Tata Usaha sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Mendistribusikan serta memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
 - c. Mengawasi, memantau, serta mengevaluasi pelaksanaan tugas pada lingkungan Sub Bagian Tata Usaha untuk mengetahui kelanjutan pelaksanaan tugas.
 - d. Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
 - e. Mengikuti rapat dengan bidang tugasnya.
 - f. Melakukan pelaksanaan kegiatan dalam lingkungan UPT sehingga terwujud koordinasi, sinkronisasi, dan integrasi pelaksanaan kegiatan.
 - g. Menyiapkan bahan penyusunan program UPT.
 - h. Melakukan pengolahan penyajian data dan informasi.
 - i. Melakukan pelayanan administrasi umum.
 - j. Melakukan pelayanan kepegawaian dan hukum.
 - k. Melakukan pelayanan administrasi keuangan.
 - l. Melaksanakan pelayanan ketatausahaan.
 - m. Melakukan administrasi pelayanan organisasi dan tata laksana.
Melakukan pelaksanaan urusan kerumahtanggaan.
 - n. Melakukan kegiatan kehumasan.

- o. Melakukan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas serta fungsi.
 - p. Menilai kinerja pegawai ASN sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - q. Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Sub Bagian Tata Usaha
 - r. dan memberi saran pertimbangan kepada atasan untuk bahan perumusan kebijakan.
 - s. Menyelenggarakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan
- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pendataan dan Penagihan sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas.
 - b. Mendistribusikan tugas serta memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
 - c. Mengawasi, memantau, serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan kegiatan bawahan untuk mengetahui kelanjutan pelaksanaan tugas.
 - d. Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
 - e. Mengikuti rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
 - f. Menyiapkan bahan dan melakukan perencanaan kebijakan teknis penandatanganan dan penagihan.
 - g. Melakukan kebijakan teknis pendataan dan penagihan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
 - h. Melakukan pembinaan teknis pendataan dan penagihan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
 - i. Melakukan pendataan dan penagihan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
 - j. Menyampaikan surat pemberitahuan Pajak Daerah untuk wajib pajak.

- k. Menyampaikan surat tagihan dan surat teguran Pajak Daerah kepada wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu.
 - l. Menyampaikan informasi mengenai aturan yang terkait dengan pemungutan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
 - m. Menatausahakan penerimaan, penyetoran, pembukuan, pembuatan laporan hasil penerimaan dan tunggakan Pajak Daerah.
 - n. Membuat laporan pelaksanaan pendataan dan penagihan setiap bulannya.
 - o. Melakukan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas seta fungsi.
 - p. Menilai kinerja pegawai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - q. Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pendataan dan Penagihan dan memberikan saran pertimbangan untuk atasan sebagai bahan perumusan kebijakan.
 - r. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
4. Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan
- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Penetapan dan Penerimaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Mendistribusikan serta memberi petunjuk pelaksanaan tugas.
 - c. Mengawasi, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas di dalam lingkungan Seksi Penetapan dan Penerimaan untuk mengetahui kelanjutan pelaksanaan tugas.
 - d. Membuat rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas.
 - e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.

- f. Menyiapkan bahan serta melakukan perencanaan kebiakan teknis Penetapan dan Penerimaan.
- g. Melakukan teknis Penetapan dan Penerimaan Pajak Retribusi Daerah.
- h. Melakukan pembinaan teknis Penetapan dan Penerimaan Pajak Daerah Retribusi Daerah.
- i. Melakukan penyelenggaraan kegiatan perhitungan, penelitian, verifikasi dan penetapan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- j. Melakukan penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah.
- k. Melakukan penyampaian Surat Ketetapan Pajak Daerah dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah kepada wajib pajak dan wajib retribusi daerah.
- l. Melakukan pelayanan melalui pengoperasian sistem pengelolaan data elektronik.
- m. Melakukan layanan unggulan SAMSAT.
- n. Melakukan penatausahaan, penerimaan, penyetoran, pembukuan dan pembuatan laporan pajak daerah dan retribusi daerah.
- o. Melakukan pengendalian, pemantauan, serta evaluasi kebijakan teknis Penetapan dan Penerimaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
- p. Melakukan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi.
- q. Menilai kinerja pegawai ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- r. Membuat laporan pelaksanaan tugas Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan untuk bahan perumusan kebijakan.

- s. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

4.2 Karakteristik Responden

Berikut hasil jawaban kuesioner mahasiswa program studi manajemen yang diberikan peneliti kepada responden yang meliputi jenis kelamin, pekerjaan, pendapatan, usia dan pendidikan

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	49	49%
2	Perempuan	51	51%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2023)

Pada tabel diatas dapat dilihat responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 49 ataupun 49% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang ataupun 51%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 51 orang ataupun 51 dari jumlah 100 responden secara keseluruhan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	15	15%
2	Wiraswasta	51	51%
3	Petani	10	10%
4	Pegawai Negeri	7	7%
5	TNI/Polri	17	17%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2023)

Pada tabel diatas dapat dilihat responden responden berstatus pelajar/mahasiswa berjumlah 15 orang atau 15%. Responden berstatus wiraswasta sebesar 51 orang atau 51%. Responden berstatus petani sebesar 10 orang atau 10%. Responden berstatus pegawai negeri

sebesar 7 orang atau 7% dan yang berstatus TNI/Polri sebesar 17 orang atau 17% dari jumlah 100 responden secara keseluruhan.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah	Persentase
1	19-25	5	5%
2	25-30	30	30%
3	30-40	40	40%
4	>40	25	25%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2023)

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwasanya pada usia 19-25 tahun yang mengisi ada 5 mahasiswa (5%), pada usia 25-30 tahun ada 30 mahasiswa (30%), pada usia 30-40 tahun ada 40 mahasiswa (40%) dan pada usia >40 tahun ada 25 mahasiswa (25%). Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya yang mengisi kuesioner penelitian ini sebagian besar berasal dari umur 30-40 tahun yaitu sebanyak 40 mahasiswa atau sebanyak 40% dari total 100 responden.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
1	SD Sederajat	-	-
2	SMP Sederajat	-	-
3	SMA Sederajat	47	67%
4	Diploma	25	25%
5	Sarjana	28	28%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2023)

Dari tabel diatas dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan pendidikan. Variasi pendidikan responden menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SMA sebesar 47 orang atau 47%, responden Diploma sebesar 25 orang atau 25% dan responden berpendidikan Sarjana sebesar 28 orang atau 28%. Dapat disimpulkan

bahwa responden yang terbanyak berstatus pendidikan SMA sebesar 47 orang atau 47%.

4.3 Deskripsi Data Penelitian

Dari hasil pengumpulan data primer serta penyebaran kuesioner kepada 100 responden wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara, didapatkan hasil jawaban dari pernyataan-pernyataan responden yang peneliti uraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

1. Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)

Dalam pernyataan variabel gaya hidup memakai 4 indikator yang diuraikan dalam 8 pernyataan, dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 4.5

Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)									
No.	Pernyataan	Skala Penilaian					N	SKOR	MEAN
		STS	TS	KS	S	SS			
1.	X1.1	1	0	5	44	50	100	442	4,42
2.	X1.2	0	0	4	46	50	100	446	4,46
3.	X1.3	0	0	7	46	47	100	440	4,40
4.	X1.4	0	0	6	44	50	100	444	4,44

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwasanya variabel yang memiliki nilai skor paling tinggi yaitu variabel X1.2 dengan perolehan poin sebesar 357 serta nilai rata-rata sebesar 4,46.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pada variabel tingkat kualitas sumber daya manusia, pernyataan kedua yaitu X1.2 merupakan pernyataan dengan nilai tertinggi diantara semua variabel sehingga dapat diartikan bahwasanya aparat mampu memberikan informasi yang dibutuhkan secara lengkap kepada masyarakat wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Dalam pernyataan variabel kualitas pelayanan memakai 5 indikator

yang diuraikan dalam 21 pernyataan, dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 4.6
Variabel Pelayanan (X2)

No.	Pernyataan	Skala Penilaian					N	SKOR	MEAN
		STS	TS	KS	S	SS			
1.	X2.1	0	1	4	45	50	100	444	4,44
2.	X2.2	0	1	5	48	46	100	439	4,39
3.	X2.3	0	1	5	50	44	100	437	4,37
4.	X2.4	0	0	3	46	51	100	448	4,44
5.	X2.5	0	0	7	46	47	100	460	4,60

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwasanya variabel yang memiliki nilai skor paling tinggi yaitu variabel X2.5 dengan perolehan poin sebesar 460 serta nilai rata-rata sebesar 4,60.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pada variabel tingkat kualitas pelayanan, pernyataan kelima yaitu X2.5 merupakan pernyataan dengan nilai tertinggi diantara semua variabel sehingga dapat diartikan bahwasanya pegawai samsat turut sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak dan bersedia untuk membantu wajib pajak jika mengalami masalah dalam melakukan proses pembayaran pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

3. Kepuasan (Y)

Dalam pernyataan kepuasan memakai 5 indikator yang diuraikan dalam 21 pernyataan, dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Variabel Kepuasan (Y)

No.	Pernyataan	Skala Penilaian					N	SKOR	MEAN
		STS	TS	KS	S	SS			
1.	Y.1	0	1	4	45	50	100	444	4,44
2.	Y.2	0	1	5	48	46	100	439	4,39
3.	Y.3	0	1	5	50	44	100	437	4,37
4.	Y.4	0	0	3	46	51	100	448	4,44
5.	Y.5	0	0	7	46	47	100	460	4,60

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dari pernyataan di atas pernyataan pertama (Y1) yang mendominasi 50 pernyataan wajib pajak memilih sangat sesuai. Pernyataan kedua (Y2) yang mendominasi 48 pernyataan responden memilih sesuai. Pernyataan ketiga (Y3) yang mendominasi 50 pernyataan responden yang memilih sesuai. Pernyataan keempat (Y4) yang mendominasi 51 pernyataan responden memilih sangat sesuai. Dan yang terakhir Pernyataan kelima (Y5) yang mendominasi 47 pernyataan responden memilih sangat sesuai. Dapat dilihat pada tabel diatas bahwasanya variabel yang memiliki nilai skor paling tinggi yaitu variabel X2.5 dengan perolehan poin sebesar 460 serta nilai rata-rata sebesar 4,60.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwanya pada variabel tingkat kepuasan, pernyataan kelima yaitu Y.5 merupakan pernyataan dengan nilai tertinggi diantara semua variabel sehingga dapat diartikan bahwasanya pegawai samsat turut sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak dan bersedia untuk membantu wajib pajak jika mengalami masalah dalam melakukan proses pembayaran pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

4.4 Instrumen Penelitian

Pengujian validitas, reliabilitas, regresi linear berganda dan hipotesis (uji t dan uji f) dalam penelitian ini dihasilkan dari program IBM SPSS Statistics 26

dengan jumlah responden wajib pajak sebanyak 100 mahasiswa.

4.5 Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu proses untuk mengevaluasi terkait skala pengukuran yang dipakai oleh peneliti. Uji validitas juga dipakai guna mengukur valid atau tidaknya instrumen yang telah digunakan. Validitas ini digunakan untuk menguji seberapa baik suatu instrument yang dibuat untuk mengukur konsep tertentu yang ingin diukur oleh peneliti. Pengujian validitas bagi penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk $(df) = n-2$, dalam hal ini yaitu jumlah sampel.

Penelitian menggunakan sampel (n) sebanyak = 100, sehingga besar $df = 100 - 1 = 99$. Dengan $\alpha = 0,05$ sehingga didapatkan nilai r tabel sebesar 0,163. Sehingga bila r Hitung $>$ r Tabel serta nilainya positif sehingga instrumen pernyataan dinyatakan valid.

Tabl 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel (X1), (X2) dan Variabel (Y)

Variabel	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)	X1.1	0,809	0,163	Valid
	X1.2	0,874	0,163	Valid
	X1.3	0,927	0,163	Valid
	X1.4	0,907	0,163	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,927	0,163	Valid
	X2.2	0,935	0,163	Valid
	X2.3	0,940	0,163	Valid
	X2.4	0,904	0,163	Valid
	X2.5	0,934	0,163	Valid
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	Y1	0,898	0,163	Valid
	Y2	0,922	0,163	Valid
	Y3	0,939	0,163	Valid
	Y4	0,909	0,163	Valid
	Y5	0,927	0,163	Valid

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan dari tabel pengujian validitas diatas menjelaskan bahwasanya setiap instrumen variabel kualitas sumber daya manusia, dinyatakan valid untuk dipakai sebagai jawaban dalam menilai setiap variabel yang diteliti wajib pajak Kantor Samsat wilayah Toraja Utara.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini memakai rumus *Cronbach's Alpha* yang mana variabel dikatakan reliabilitas bila memberi Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas dari variabel kualitas sumber daya manusia (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), dan variabel kepuasan wajib pajak (Y) dengan jumlah sampel 100 responden wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara:

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)	0.899	4	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.964	5	Reliabel
Kepuasan Wajib Pajak (Y)	0.959	5	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dari tabel 4.9 di atas bisa kita lihat bahwasanya nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel kualitas sumber daya manusia (X1) sebesar $0.899 > 0.60$, untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar $0.964 > 0.60$ dan variabel kepuasan wajib pajak (Y) sebesar $0.959 > 0.60$. Dari hasil

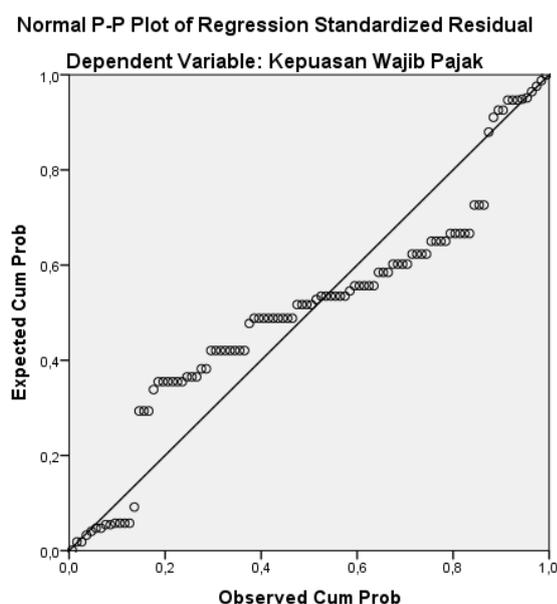
Cronbach's Alpha seluruh variabel penelitian ini bisa diartikan bahwasanya semua variabel telah reliabel sebab telah melewati nilai minimal penetapan reliabilitas yaitu sebesar 0.60. Sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dapat dikatakan layak menjadi pengukuran dalam penelitian.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas/independent (X) dan variabel terikat/dependen (Y) dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Juliandi et al.,2014).

Gambar 4.2
Uji Normalitas



Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan gambar diatas, pada P-P Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Dan dapat pula dilihat dengan melihat tabel kolmogorov-smirnov test.

Tabel 4.10
One Sample Kolmogorov Smirnov test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas SDM	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17,72	21,97	21,99
	Std. Deviation	2,184	2,866	2,855
Most Extreme Differences	Absolute	0,282	0,235	0,224
	Positive	0,215	0,214	0,197
	Negative	-0,282	-0,235	-0,224
Test Statistic		0,282	0,235	0,224
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel diatas, pada nilai Asymp. Sig $0,000 < 0,1$ artinya data dikatakan normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11
Collinearity Statistics

Coefficients^a									
Model					Correlations	Collinearity Statistics			
					Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	0,900	0,855						
	Kualitas SDM	0,159	0,080	0,798	0,198	0,071	0,343	2,915	
	Kualitas Pelayanan	0,832	0,061	0,933	0,812	0,489	0,343	2,915	

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dari data statistik kolinearitas, diperoleh Variance Inflation Faktor (VIF) dari seluruh variabel bebas yaitu $VIF < 10$, artinya tidak terjadi multikolinearitas. Sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4.10 yaitu bahwa VIF untuk variabel kualitas sumber daya manusia (X1) adalah 2,915, nilai VIF untuk kualitas pelayanan (X2) adalah 2,915. Dengan demikian

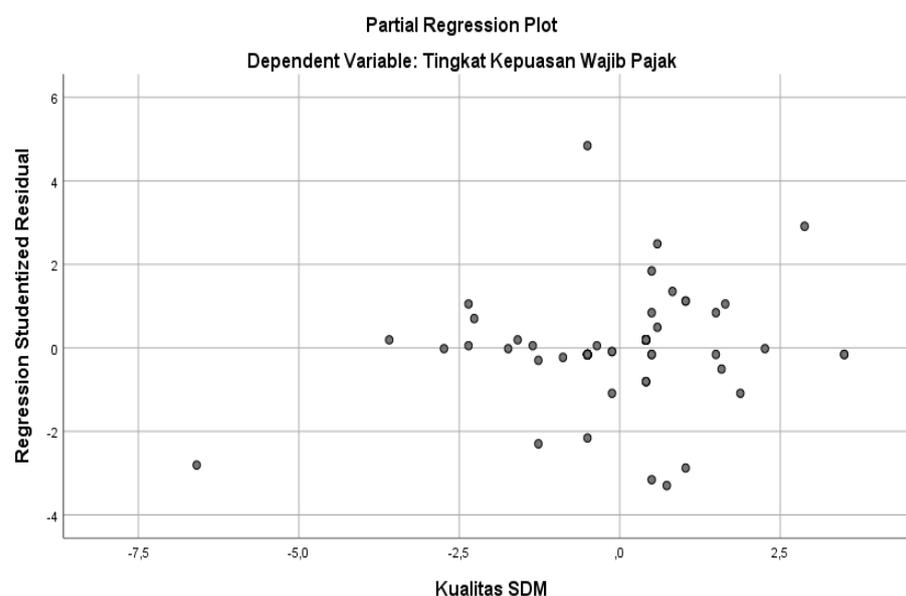
dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independent tidak terjadi multikolinearitas karena VIF seluruh variabel berada pada nilai lebih kecil dari 10 ($2,915 < 10$).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Gambar 4.3

Scatterplot



Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dari gambar 4.2 di atas dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola teratur, serta tersebar diatas dan dibawah titik origin (angka 0) pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui adanya korelasi antara korelasi antar pengganggu pada suatu periode dengan kesalahan

periode sebelumnya yang biasanya terjadi karena menggunakan data time series. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah ada atau tidaknya autokorelasi dalam model regresi.

Tabel 4.12
Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model					Durbin-Watson
	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	343,349	2	97	0,000	1,512
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM					
b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak					

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Tabel 4.12 di atas menunjukkan hasil uji autokorelasi dengan menggunakan Uji Durbin-Watson (DW) sebesar 1.512. Berdasarkan ketentuan yang dikemukakan oleh (Sunyoto, Danang:2011) jika hasil Uji DW menghasilkan nilai DW sebesar 1.512. Nilai DW ini berada di antara -2 dan +2 atau $-2 \leq DW \leq +2$. Sehingga menghasilkan kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi dalam model regresi ini.

3. Regresi Linear Berganda

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a							
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B
				Beta			Lower Bound
1	(Constant)	0,900	0,855		1,052	0,295	-0,797
	Kualitas SDM	0,159	0,080	0,122	1,993	0,049	0,001
	Kualitas Pelayanan	0,832	0,061	0,835	13,688	0,000	0,711
a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak							

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Dari tabel 4.13 dari hasil pengolahan data, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,900 + 0,159 X1 + 0,832 X2$$

Dari persamaan regresi tersebut, diperoleh nilai konstanta atau nilai kepuasan wajib pajak sebesar 0,900. Variabel kualitas sumber daya manusia (X1) sebesar 0.159, kualitas pelayanan (X2) sebesar 0.832, kedua variabel tersebut bertanda positif, maka dapat diartikan bahwa kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, makna dari persamaan di atas adalah :

- a. Nilai konstanta sebesar 0,900 yang berarti bahwa jika tidak ada variabel kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan maka kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara akan tetap yaitu sebesar 0,900.
- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0.159 menyatakan bahwa apabila kualitas sumber daya manusia meningkat maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sebesar 0.159 begitupun sebaliknya apabila kualitas sumber daya manusia menurun maka akan menurunkan kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sebesar 0.159.
- c. Koefisien regresi X2 sebesar 0.832 menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sebesar 0.832 begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka akan menurunkan kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sebesar 0.832.

4. Pengujian Hipotesis

- a. Uji Partial (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji parsial (uji t). Nilai

probabilitas (sig) diperoleh dengan menggunakan bantuan aplikasi software SPSS versi 26 perumusan hipotesis untuk pengambilan keputusan:

- 1) H_0 : Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) H_a : Variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan nilai probabilitas:

- 1) Jika probabilitas (sig) $> \alpha = 0.1$, maka H_0 diterima dan H_a di tolak.
- 2) Jika probabilitas (sig) $< \alpha = 0.1$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.14
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a							
Model				Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B
				Beta			Lower Bound
1	(Constant)	0,900	0,855		1,052	0,295	-0,797
	Kualitas SDM	0,159	0,080	0,122	1,993	0,049	0,001
	Kualitas Pelayanan	0,832	0,061	0,835	13,688	0,000	0,711

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

- 1) Variabel kualitas sumber daya manusia (X_1)

Pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia menghasilkan nilai probabilitas (sig) = 0,049 < 0.1 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa variabel kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

- 2) Variabel kualitas pelayanan (X_2)

Pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa variabel kualitas

pelayanan menghasilkan nilai probabilitas (sig) = 0,000 < 0.1, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

c. Uji Simultan (Uji F)

Untuk dapat membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara maka digunakan uji F, yang dimana variabel kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan dikatakan berpengaruh simultan terhadap kepuasan wajib pajak Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara jika nilai signifikansi <10%. Adapun pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Hipotesis (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707,107	2	353,554	343,349	,000 ^b
	Residual	99,883	97	1,030		
	Total	806,990	99			
a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM						

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa signifikansi sebesar 0,000 sehingga dapat dikatakan bahwa signifikansi 0,000 < 0,1. Hal ini berarti kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara

d. Koefisien Determinasi

Untuk melihat keterkaitan hubungan antara kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak dapat dilihat melalui tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16
Model Summary^b

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics
					R Square Change
1	,936 ^a	0,876	0,874	1,015	0,876
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM					
b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak					

Sumber : Data Primer Diolah Dengan SPSS 26 (2023)

Berdasarkan hasil analisis model summary, dapat dilihat nilai koefisien determinasi Adjusted *R Square* (R^2) 0.874 atau 87,4%, dengan demikian kontribusi penelitian variabel kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak sebesar 87,4% sedangkan sisanya sebesar 12,6% adalah faktor variabel lain diluar dari pada penelitian ini.

4.6 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli 2023 di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu sebanyak 47.768 orang pengguna kendaraan dengan plat hitam. kemudian untuk mencari ukuran sampel digunakan metode *slovin* dimana sampel diambil dari banyaknya populasi untuk dijadikan sampel dan mendapatkan sampel sebanyak 100 responden.

Pengujian instrument penelitian dengan uji validitas dan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari variabel X1, X2, dan vaiabel Y

telah memenuhi syarat validitas data dan syarat reliabilitas atau dapat dikatakan reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Pengujian analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan hasil analisis dari aplikasi SPSS 26. Sehingga didapatkan hasil analisis pengujian setiap hipotesis berikut:

1. Pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui bahwa kualitas sumber daya manusia sudah pada Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sudah dalam kondisi yang cukup baik. Ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sudah memiliki kualitas sumber daya manusia yang mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Tanggapan responden terhadap pernyataan indikator keterampilan (*skill*) memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah mampu menunjukkan kemampuan yang andal dan sikap profesional dalam memberikan layanan kepada para wajib pajak sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat. Kemudian hasil penelitian juga menunjukkan tanggapan responden terhadap inisiatif (*initiative*) masih memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya sehingga para pegawai Kantor Samsat Wilayah Toraja diharapkan untuk bisa lebih tanggap lagi terhadap kepentingan atau keperluan wajib pajak.

Dari penelitian ini maka (H1) diterima, yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Penelitian ini juga dinyatakan mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ridianto & Ovita Charolina (2019) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia

dan Bdaya Organisasi Terhadap Responsivitas Pelayanan Birokrasi Di Kelurahan Kampung Kelawi Sungai Serut Kota Bengkulu”. Hasil penelitian menunjukkan penelitian ini menunjukkan adanya signifikansi yang kuat dari sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan birokrasi di Kelurahan Kampung Kelawi Kota Bengkulu dan diperkuat oleh Sri Rahayu (2020) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Unit Desa Di Lau Gumba Brastagi Sumatera Utara” hasil penelitian menunjukkan bahwa koperasi menunjukkan kategori “sangat baik”.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui bahwa kualitas pelayanan sudah pada Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sudah dalam kondisi yang cukup baik. Ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sudah memiliki kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak. Tanggapan responden terhadap pernyataan indikator empati (*emphaty*) memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukan bahwa pegawai sudah mampu menunjukan sikap dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh dan memahami kebutuhan secara individual dalam memberikan layanan kepada para wajib pajak sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat. Kemudian hasil penelitian juga menunjukan tanggapan responden terhadap daya tanggap (*responsiveness*) masih memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya sehingga para pegawai Kantor Samsat Wilayah Toraja diharapkan untuk bisa lebih tanggap lagi terhadap kepentingan atau keperluan wajib pajak.

Berdasarkan hasil ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Sedangkan apabila kualitas pelayanan kurang baik maka akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Hasil dari kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis kedua yang mengungkapkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

Dari penelitian ini maka (H2) diterima, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Penelitian ini juga dinyatakan mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Effendy dan Supriyadi 2020 dengan judul "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang"..

3. Pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara

Berdasarkan hasil analisis yang didapatkan dari data di atas variabel kualitas sumber dana manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan memiliki kaitan erat, sehingga pernyataan yang dimiliki oleh kepuasan wajib pajak yang terdiri dari: 1) prosedur tidak sulit dengan 4 pernyataan, 2) persyaratan simpel dengan 4 pernyataan, 3) pelayanan dapat dijangkau dengan 5 pernyataan, 4) pengamanan dengan 3 pernyataan dan 5) pelayanan yang sesuai harapan dengan 5 pernyataan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel

kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Semakin tinggi kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan maka akan semakin baik pula kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Sedangkan apabila kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan kurang baik maka akan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Hasil dari kesimpulan ini sesuai dengan hipotesis ketiga yang mengungkapkan bahwasanya kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

Hasil penelitian ini maka (H3) diterima, yang menyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Hasil penelitian ini didukung oleh Effendy dan Supriyadi (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumedang”.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian data pada bab IV dan juga hasil analisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara memakai metode regresi linear berganda dengan data sebanyak 100 responden wajib pajak maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sumber daya manusia (X1) mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.
2. Variabel kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.
3. Variabel kualitas sumber daya manusia (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mempunyai pengaruh secara bersama-sama berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan wajib pajak kantor Samsat Wilayah Toraja Utara.

5.2 Saran

Didasarkan dari hasil penelitian yang didapatkan maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya mampu membuat semua pihak lebih baik kedepannya, berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Bagi Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara

Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara sebagai salah satu Instansi yang melayani kebutuhan publik, dipandang perlu untuk tetap menjaga kualitas

sumber daya manusia instansi tersebut, karena kualitas sumber daya manusia merupakan suatu aset bagi instansi atau perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Selain itu, penting untuk Instansi Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara. Dan juga tetap menguatkan kualitas layanan dan mengembangkan kualitas sumber daya manusia, dengan bentuk terus melihat apa yang menjadi penilaian publik akan puas atas kinerja Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara, dari hal ini tentunya sangat penting untuk terus melakukan evaluasi akan kinerja organisasi sehingga kedepannya Instansi ini akan menjadi Instansi dengan kepercayaan yang diberikan oleh *public*.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dengan judul yang sama, kiranya dapat menambahkan variabel penelitian agar hasil yang diperoleh dapat lebih baik dan akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, N. M. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ajabar. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama.
- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Burhannudin., Mohammad Zainul, & Muhammad Harlie. (2019). Pengaruh Displin Kerja, Lingkungan Kerja, dan Komitmen Organisasional Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Rumah Sakit Islam Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Islam Muhammad Arsyad Al Banjarmasin*. Vol. 8, No. 2
- Cut, M. e. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis : Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Eri, S. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Adaara: Jurnal Manajemen Islam*, Vol. 9, 954-956.
- Erinawati, F., & Syarifuddin, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan T**. Diambil kembali dari doi:<https://doi.org/10.47492/jip.v2il.649>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hakim Fachrezi, Hazmanan Khair. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanamu. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*.
- Handayani, R. (2020). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Trussmedia Grafika.
- Hatmawan, A. A., Riyanto, & Slamet. (2020). *Metode Reset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hardiyansyah, H. (2022). Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik. *Faktor-Faktor Dominan Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik*.
- Hidayat, R. (2022). Pengaruh kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak bumi dan Bangunan di kota Bandung. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 4011.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Marhawati, M. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap*

Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening Di Rumah Sakit Jala Ammari Di Kota Makassar = The Influence of Organisational Culture and Compensation on Employee Performance With Motivation as an Intervening Variable at Jala Ammari Hospital Makassar City (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).

- Marthanti, A. S., Armaniah, H., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Managerial-Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 62-72.
- Maryati, Tri. 2021. Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan. Yogyakarta: UMY Press.
- Munzir, T., & Ismanto, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Kepuasan Wajib Pajak. *Jurnal Dimensi*, 564-573.
- Priansa, D. J. (2017). Manajemen Kinerja Kepegawaian Dalam Pengelolaan SDM Perusahaan. Bandung: Pustaka Setia.
- Putri, S. D., & Arifriansyah, R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Auto Service Cempaka Baru. *Stein Erepository*, 15(1).
- Puryana, P. P. (2021). Kualitas Sumber Daya Manusia Sebagai Faktor Pendorong Kinerja Karyawan Pada Kantor Desa Cibiuk Kabupaten Cianjur. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, (4), 430-438.
- Siregar, R. (2019). *Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan dan Pengetahuan Tentang Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Industri Mebel Kayu Di Kota Palu*. Palu.
- Sinambela, P., & Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran Dan Implikasi Kinerja*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistiyowati, A. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Sarana Prasarana Terhadap Kualitas Pelayanan Skck Melalui Kinerja Petugas Skck. *In Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik, Vol.4(Issue 2)*.
- Supriyatin, T., & Suhendra, A. D. (2021). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Pasirsari Cikarang Selatan. *Jurnal Akrab Juara*, 6(4), 15-22.
- Wibowo, 2016. Manajemen Kinerja, Edisi Kelima, PT.Rajagrafindo Persada Jakarta-14240.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1 : Biodata Penulis

BIODATA PENULIS

Nama : Rini Anggraeni Parengrengi
Tempat, Tanggal Lahir : Rantepao, 2 Juni 2000
Agama : Islam
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jl. Saripah III No.36
No. Hp : 081916642135
Jurusan : S1 Manajemen
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Email : rinia4106@gmail.com



Makassar, 5 Oktober 2023

Rini Anggraeni Parengrengi

Lampiran 2 : Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara

Di tempat

Dalam rangka pelaksanaan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Wilayah Toraja Utara” guna memperoleh gelar sarjana program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial Program Studi Manajemen. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuisisioner terlampir. Jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara bersifat rahasia dan tidak akan disalahgunakan untuk kepentingan diluar penelitian. Akhir kata saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuisisioner ini.

Hormat saya,

Peneliti

A. Identitas Responden

1. Jenis kelamin :

Laki-laki

Perempuan

2. Pekerjaan :

Pelajar / Mahasiswa

Wiraswasta

Petani

Pegawai Negeri

TNI / POLRI

Karyawan Swasta

3. Pendapatan per bulan :

< Rp. 3.000.000,00

Rp. 3.000.000,00 – Rp. 5.000.000,00

> Rp. 5.000.000,00

4. Usia saat ini :th

5. Pendidikan terakhir :

SD Sederajat Diploma (D1, D2, dan D3)

SMP Sederajat Sarjana (S1, S2, dan S3)

SMA Sederajat

B. Daftar Pertanyaan

Pentunjuk:

- 1) Silahkan untuk membaca pertanyaan atau pernyataan ini dengan baik dan teliti terlebih dahulu.
- 2) Jawablah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/ Ibu dan perlu diketahui bahwa jawaban dari koesioner ini tidak berhubungan dengan benar atau salah.
- 3) Pililah satu jawaban dengan memberi tanda “√” / “X” pada kolomyang tersedia sesuai dengan jawaban dari Bapak / Ibu. **Keterangan:**

SS : Sangat Sesuai

S : Sesuai

KS : Kurang Sesuai

TS : Tidak Sesuai

STS : Sangat Tidak Sesuai

Lampiran 3 : Daftar Pernyataan

DAFTAR PERNYATAAN
TINGKAT KUALITAS SUMBER DAYAMANUSIA

Variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X1)

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A. Skill (Keterampilan)						
1.	Aparat memiliki kemampuan yang andal atau profesional dalam memberikan pelayanan.					
B. Abilities (Kemampuan)						
2.	Aparat mampu memberikan infoemasi yang dibutuhkan secara lengkap					
C. Initiative (inisiatif)						
3.	Aparat tanggap terhadap kepentingan atau keperluan wajib pajak.					
D. Knowledge (Pengetahuan)						
4.	Aparat memiliki pengetahuan yang cuup dalam memberikan pelayanan.					

DAFTAR PERNYATAAN
TINGKAT KUALITAS PELAYANAN

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A. Tangibles						
1.	Fasilitas ruang tunggu Kantor Samsat Toraja Utara memadai dan nyaman.					
2.	Peralatan yang disediakan Kantor Samsat Toraja Utara lengkap.					
3.	Penampilan pegawai Kantor Samsat Wil. Toraja Utara rapi dan menarik.					
4.	Fasilitas untuk proses perpajakan di Kantor Samsat Wil. Toraja Utara lengkap.					

<i>B. Reliability</i>					
5.	Adanya pelayanan yang cepat dari Kantor Samsat Wil. Toraja Utara.				
6.	Komunikasi yang dilakukan pegawai Samsat Torut baik.				
7.	Pelayanan yang di berikan dari Kantor Samsat Wil. Toraja Utara akurat dan tepat waktu.				
8.	Layanan pembayaran pajak yang disediakan oleh Kantor Samsat Wil. Toraja Utara mudah diakses				
<i>C. Responsiveness</i>					
9.	Pegawai Samsat Torut memiliki kemampuan dalam menangani keluhan wajib pajak.				
10.	Pegawai Samsat Torut memiliki respon yang cepat dalam melakukan pelayanan yang cepat.				
11.	Pegawai Samsat Torut mau mendengarkan keluhan dan masalah yang dihadapi oleh wajib pajak.				
12.	Pegawai Samsat Torut mampu merespon dengan tanggap wajib pajak yang meminta pelayanan.				
<i>D. Assurance</i>					
13.	Pegawai Samsat Torut memiliki pengalamandan pengetahuan yang mendalam tentang perpajakan.				
14.	Pegawai Samsat Torut bertanggung jawab atas pelayanan yang mereka berikan kepadawajib pajak.				
15.	Pegawai Samsat Torut mampu meberikan jaminan terhadap keamanan data wajibpajak.				
16.	Pegawai Samsat Torut mampu memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak.				

<i>E. Emphaty</i>						
17.	Pegawai Samsat Torut sopan dan ramah dalam melayani wajib pajak.					
18.	Pegawai Samsat Torut bersedia untuk membantu wajib pajak yang mengalami masalah dalam melakukan proses pembayaran pajak.					
19.	Pegawai Samsat Torut mampu memahami dan mengenal kebutuhan wajib pajak.					
20.	Pegawai Samsat Torut menghargai masukan wajib pajak.					
21.	Pegawai Samsat Torut dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami apabila wajib pajak mengalami kesulitan terhadap prosedur pembayaran pajak.					

DAFTAR PERNYATAAN
TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK

Variabel kepuasan wajib pajak (Y)

NO	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
A. Prosedur Tidak Sulit						
1.	Prosedur pelayanan dalam pengisian dan penyampaian di Kantor Samsat Wil. Torut tidak berbelit-belit.					
2.	Formulir-formulir berkaitan tentang pengisian dan penyampaian proses perpajakan di Kantor Samsat Wil. Torut mudah didapat dan diperoleh.					
3.	Formulir-formulir perpajakan Kantor Samsat Wil. Toraja Utara mudah digunakan dan diisi.					
4.	Pegawai Samsat Torut memberikan perhatian terhadap keinginan dan kebutuhan Wajib Pajak.					
B. Persyaratan Sempel						
5.	Pegawai Samsat Torut memberikan pembinaan dan penyuluhan secara baik dan teratur kepada Wajib Pajak.					
6.	Kecepatan dalam pemrosesan dan penyampaian (tepat waktu) layanan.					
7.	Kepedulian Pegawai Samsat Torut terhadap kebutuhan Wajib Pajak.					
8.	Penjelasan tentang pengisian dan penyampaian diberikan oleh pegawai Samsat Torut.					
C. Pelayanan dapat dijangkau						
9.	Pegawai tegas dan tepat dalam penerapan peraturan perpajakan					

10.	Kejujuran pegawai Samsat Torut dalam hal penerapan dan ketetapan peraturan perpajakan.					
11.	Pegawai Samsat Torut menguasai peraturan dan terampil dalam tugasnya.					
12.	Kemudahan pembayaran pajak dengan sistem pembayaran melalui Qris.					
13.	Kemudahan pembayaran pajak melalui Samsat Keliling dan <i>e-Samsat</i> .					
D. Pengamanan						
14.	Keamanan parkir kendaraan wajib pajak.					
15.	Keamanan kantor Ketika berada di ruang tunggu pelayanan Samsat Torut.					
16.	Pengawasan terhadap standar pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak.					
E. Pelayanan yang Sesuai Harapan						
17.	Penyampaian informasi tentang pelayanan perpajakan yang benar					
18.	Kemudahan untuk menghubungkan petugas pajak guna mendapatkan pelayanan perpajakan					
19.	Waktu yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak					
20.	Penanganan pelayanan perpajakan pada saat wajib pajak yang melapor, khususnya pada saat terakhir lapor					
21.	Pegawai Samsat Torut dapat memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami apabila wajib pajak mengalami kesulitan terhadap prosedur pembayaran pajak.					

Lampiran 3 : Tabulasi Data

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT WILAYAH TORAJA UTARA																	
NO	KUALITAS SDM (X1)				Juml ah	KUALITAS PELAYANAN					Juml ah	TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK					Juml ah
	X1.	X1.	X1.	X1.		X2.	X2.	X2.	X2.	X2.		Y.	Y.	Y.	Y.	Y.	
	1	2	3	4		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	3	4	5	4	20
3	5	5	4	4	18	4	3	4	5	4	20	5	4	4	4	4	21
4	3	3	4	4	14	3	3	3	3	3	15	3	4	3	4	4	18
5	4	4	4	4	16	5	4	5	5	5	23	5	4	5	5	5	24
6	4	3	3	3	13	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	19
7	4	3	4	5	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
9	4	4	4	4	16	4	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20
10	3	4	3	3	13	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	22
11	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
12	1	5	5	5	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
13	3	4	4	4	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
16	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
19	5	5	4	4	18	5	5	5	5	5	23	5	5	5	4	5	23

20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
22	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24
23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	24
27	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
29	5	5	5	5	20	4	4	4	5	5	22	5	5	4	4	4	22
30	4	5	4	4	17	5	4	4	5	5	23	4	5	5	5	4	23
31	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
32	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	4	21
33	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
34	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	18	2	3	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
36	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
37	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	21
38	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	24
39	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
40	5	4	4	4	17	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21
41	4	4	5	5	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
42	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
43	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
45	4	4	5	4	17	4	4	4	5	4	20	4	4	5	4	4	21
46	4	4	3	3	14	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	4	18

47	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
51	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
52	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
53	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
54	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
55	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
56	5	4	4	5	18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
57	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
58	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	19	4	5	4	4	3	19
59	5	5	5	5	20	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25
60	4	4	4	4	16	4	5	5	5	5	23	5	5	4	5	4	23
61	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
62	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
63	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
64	4	4	4	4	16	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15
65	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
67	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
69	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
70	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	18
71	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
73	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20

74	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
76	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
77	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	24
78	4	4	4	3	15	5	4	4	5	5	22	5	4	4	5	5	22
79	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
80	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
81	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
82	5	5	5	5	20	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	24
83	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
84	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
85	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
86	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
87	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
88	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
89	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
90	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
91	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
92	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
93	3	4	3	3	13	2	2	3	3	3	13	2	3	3	4	3	15
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
97	4	4	3	3	14	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	3	16
98	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
99	5	4	3	4	16	5	5	4	4	4	22	4	4	5	4	4	22
100	4	4	4	5	17	5	4	4	4	4	20	3	3	3	4	4	17

Lampiran 4 : Tanggapan Responden

Frequency Table

X1.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Sesuai	5	5,0	5,0	6,0
	Sesuai	44	44,0	44,0	50,0
	Sangat Sesuai	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	4	4,0	4,0	4,0
	Sesuai	46	46,0	46,0	50,0
	Sangat Sesuai	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	7	7,0	7,0	7,0
	Sesuai	46	46,0	46,0	53,0
	Sangat Sesuai	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	6	6,0	6,0	6,0
	Sesuai	44	44,0	44,0	50,0
	Sangat Sesuai	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas SDM					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	3	3,0	3,0	3,0
	14	4	4,0	4,0	7,0
	15	3	3,0	3,0	10,0
	16	33	33,0	33,0	43,0
	17	9	9,0	9,0	52,0
	18	4	4,0	4,0	56,0
	19	1	1,0	1,0	57,0
	20	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Sesuai	4	4,0	4,0	5,0
	Sesuai	45	45,0	45,0	50,0
	Sangat Sesuai	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Sesuai	5	5,0	5,0	6,0
	Sesuai	48	48,0	48,0	54,0
	Sangat Sesuai	46	46,0	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	1	1,0	1,0	1,0
	Kurang Sesuai	5	5,0	5,0	6,0
	Sesuai	50	50,0	50,0	56,0
	Sangat Sesuai	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	3	3,0	3,0	3,0
	Sesuai	46	46,0	46,0	49,0
	Sangat Sesuai	51	51,0	51,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	7	7,0	7,0	7,0
	Sesuai	46	46,0	46,0	53,0
	Sangat Sesuai	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Kualitas Pelayanan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13	1	1,0	1,0	1,0
	15	3	3,0	3,0	4,0
	18	4	4,0	4,0	8,0
	19	1	1,0	1,0	9,0
	20	37	37,0	37,0	46,0
	21	5	5,0	5,0	51,0
	22	3	3,0	3,0	54,0
	23	5	5,0	5,0	59,0
	24	3	3,0	3,0	62,0
	25	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Sesuai	2	2,0	2,0	2,0
	Kurang Sesuai	5	5,0	5,0	7,0
	Sesuai	43	43,0	43,0	50,0
	Sangat Sesuai	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	7	7,0	7,0	7,0
	Sesuai	46	46,0	46,0	53,0
	Sangat Sesuai	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	7	7,0	7,0	7,0
	Sesuai	46	46,0	46,0	53,0
	Sangat Sesuai	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	3	3,0	3,0	3,0
	Sesuai	48	48,0	48,0	51,0
	Sangat Sesuai	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y.5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sesuai	5	5,0	5,0	5,0
	Sesuai	48	48,0	48,0	53,0
	Sangat Sesuai	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tingkat Kepuasan Wajib Pajak					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15	3	3,0	3,0	3,0
	16	2	2,0	2,0	5,0
	17	1	1,0	1,0	6,0
	18	3	3,0	3,0	9,0
	19	2	2,0	2,0	11,0

	20	33	33,0	33,0	44,0
	21	5	5,0	5,0	49,0
	22	5	5,0	5,0	54,0
	23	3	3,0	3,0	57,0
	24	6	6,0	6,0	63,0
	25	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 5 : Hasil Olahan Data SPSS 26

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Kualitas SDM
X1.1	Pearson Correlation	1	,607**	,600**	,595**	,809**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,607**	1	,781**	,714**	,874**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,600**	,781**	1	,895**	,927**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,595**	,714**	,895**	1	,907**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100
Kualitas SDM	Pearson Correlation	,809**	,874**	,927**	,907**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Correlations							
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kualitas Pelayanan
X2.1	Pearson Correlation	1	,863**	,840**	,835**	,846**	,927**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,863**	1	,899**	,806**	,808**	,935**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,840**	,899**	1	,838**	,859**	,940**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,835**	,806**	,838**	1	,869**	,904**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	,846**	,808**	,859**	,869**	1	,934**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,927**	,935**	,940**	,904**	,934**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
Y.1	Pearson Correlation	1	,826**	,802**	,772**	,798**	,898**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	,826**	1	,868**	,806**	,808**	,922**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	,802**	,868**	1	,835**	,863**	,939**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	,772**	,806**	,835**	1	,912**	,909**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	,798**	,808**	,863**	,912**	1	,927**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	100	100	100	100	100	100
Tingkat Kepuasan Wajib Pajak	Pearson Correlation	,898**	,922**	,939**	,909**	,927**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

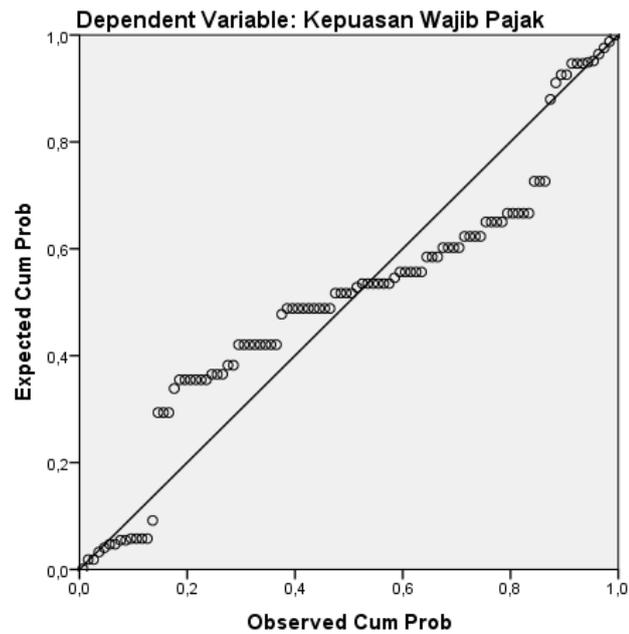
X1	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,899	4
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,964	5
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,959	5

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test				
		Kualitas SDM	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	17,72	21,97	21,99
	Std. Deviation	2,184	2,866	2,855
Most Extreme Differences	Absolute	0,282	0,235	0,224
	Positive	0,215	0,214	0,197
	Negative	-0,282	-0,235	-0,224
Test Statistic		0,282	0,235	0,224
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c
a. Test distribution is Normal.				
b. Calculated from data.				
c. Lilliefors Significance Correction.				

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test 2				
		Kualitas SDM	Kualitas Pelayanan	Tingkat Kepuasan Wajib Pajak
N		100	100	100
Uniform Parameters ^{a,b}	Minimum	13	13	15
	Maximum	20	25	25
Most Extreme Differences	Absolute	0,430	0,493	0,390
	Positive	0,030	0,010	0,030

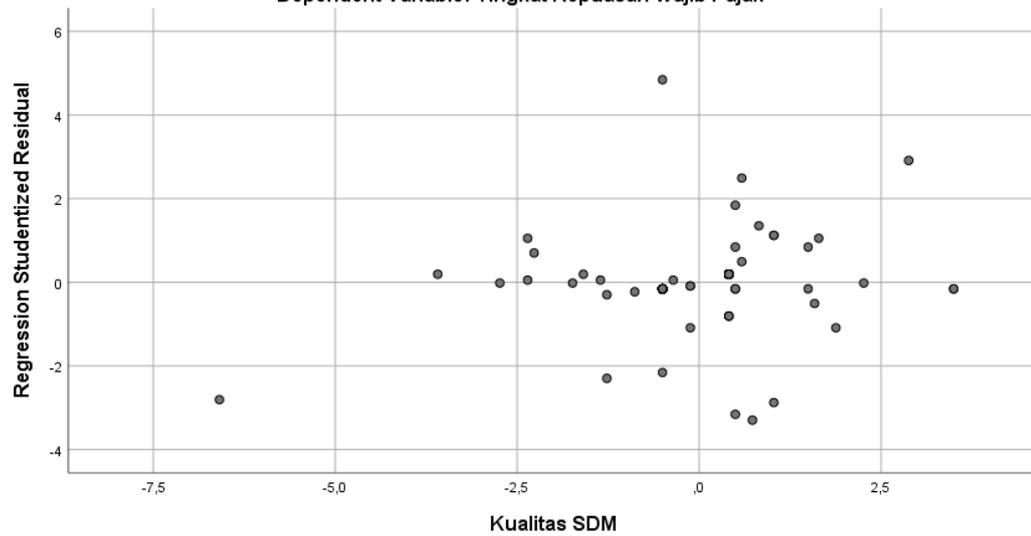
	Negative	-0,430	-0,493	-0,390
Kolmogorov-Smirnov Z		4,300	4,933	3,900
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000
a. Test distribution is Uniform.				
b. Calculated from data.				

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Partial Regression Plot

Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak



ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707,107	2	353,554	343,349	,000 ^b
	Residual	99,883	97	1,030		
	Total	806,990	99			
a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM						

Model Summary ^b										
Model	R		Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
		R Square			R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,936 ^a	0,876	0,874	1,015	0,876	343,349	2	97	0,000	1,512
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM										
b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak										

Coefficients ^a													
Model				Standardized	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
				Beta			Lower Bound	Upper Bound				Zero-order	Partial
1	(Constant)	0,900	0,855		1,052	0,295	-0,797	2,597					
	Kualitas SDM	0,159	0,080	0,122	1,993	0,049	0,001	0,317	0,798	0,198	0,071	0,343	2,915
	Kualitas Pelayanan	0,832	0,061	0,835	13,688	0,000	0,711	0,952	0,933	0,812	0,489	0,343	2,915

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change					
1	,936 ^a	0,876	0,874	1,015	0,876	343,349	2	97	0,000	1,512

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas SDM

b. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan Wajib Pajak