

TESIS

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK, TEKNOLOGI INFORMASI,
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK MELALUI PERAN
KUALITAS KOMUNIKASI PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR**



**SRI MURYANI
2230232097**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2024**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK, TEKNOLOGI INFORMASI,
DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN
EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK MELALUI PERAN
KUALITAS KOMUNIKASI PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI
KALIMANTAN TIMUR**



TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen

Disusun dan diajukan oleh

SRI MURYANI

Kepada

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2024**

TESIS

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK , TEKNOLOGI INFORMASI, DAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PENERIMAAN PAJAK MELALUI PERAN KUALITAS KOMUNIKASI PADA
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Disusun dan diajukan oleh

SRI MURYANI
2230232097

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **27 Maret 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

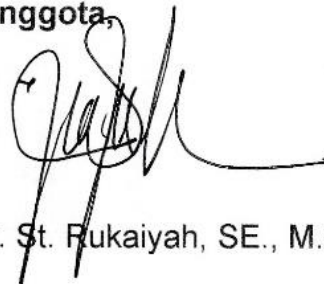
MENYETUJUI
TIM PEMBIMBING,

Ketua,



Dr. Hasniaty , SE., M.Si

Anggota,



Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si

Program Magister Manajemen.

Ketua program Studi,



Dr. Nurmahani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

Dekan Fakultas Pascasarjana,



Dr. I. Mojana, SE., MM

TESIS

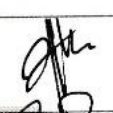
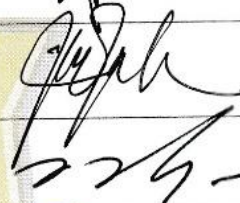
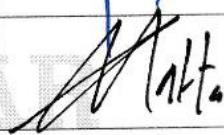
ANALISIS PELAYANAN PUBLIK , TEKNOLOGI INFORMASI, DAN
KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS
PENERIMAAN PAJAK MELALUI PERAN KUALITAS KOMUNIKASI PADA
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

Disusun dan diajukan oleh

SRI MURYANI
2230232097

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **27 Maret 2024** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Hasniaty , SE., M.Si	Ketua	
2	Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si	Sekretaris	
3	Dr. Ir. Mujahid, SE., MM	Anggota	
4	Dr. Abdul Samad A, SE, M.Si	Anggota	
5	Dr. Mohammad Hatta Alwi, SE., M.Si	Anggota	



Dr. Nurmadhani Fatri Suyuthi, SE., M.Si
PRODI MAGISTER MANAJEMEN STRATEGIS

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sri Muryani

NIM : 2230232097

Program Studi : Magister Manajemen

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis yang berjudul **“Analisis Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur”**

Adalah benar karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh 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 tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 27 Maret 2024
Yang Membuat Pernyataan,




Sri Muryani

PRAKATA

Segala puji kami panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala, karena hanya atas izin dan kehendak-Nya, sehingga Tesis berjudul **“Analisis Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur”**, dapat terselesaikan sesuai dengan rencana, baik secara materi maupun target waktunya. Shalawat dan salam kami haturkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallahu alaihi wa sallam, kepada keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang setia, dan semoga kita semua termasuk dalam ummatnya yang berada di barisan belakang Beliau di Yaumul Akhir kelak. Aamiin.

Tesis ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana di Universitas Fajar.

Pada kesempatan ini pula penulis tak lupa mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si.** selaku Rektor Universitas Fajar, atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk menjadi bagian dari Civitas Academica Universitas Fajar.

2. Bapak **Dr. Ir. Mujahid, S.E., MM** selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar, atas bantuan, arahan dan bimbingan.
3. Ibu **Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si.** sebagai Penasihat Akademik dan Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar, atas bantuan, bimbingan dan arahnya.
4. Ibu **Dr. Hasniaty, SE., M.Si.** selaku Dosen Pembimbing I, atas bantuan, motivasi, bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Ibu **Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si.** selaku Dosen Pembimbing II, atas bantuan, motivasi, bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak **Ir. H. Hamdam**, Bupati penajam Paser Utara, atas izin belajar yang diberikan sehingga memungkinkan bagi penulis meneruskan jenjang Pendidikan pada Strata Magister ini.
7. Bapak dan Ibu dosen pengajar dan jajaran staf administrasi pada Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar, atas ilmu dan fasilitasi yang diberikan selama mengikuti proses perkuliahan serta selama menyusun tesis ini.
8. Kedua orang tua kami (R. Hadi Suwarno Alm. dan R. Ngt. Suwarti Hadi Suwarno Alm.) yang telah memberikan pengorbanan tanpa pamrih, atas dukungan dan doa yang senantiasa diucapkan serta menjadi pelita hati kami dalam menjalani aktifitas keseharian.
9. Suami (Serda Ali Rozikin) dan anak-anak (Dafa Putra Anggara, Bilqis Nabila Az Zahra dan Alea Clemira Dinara Putri Rozikin), terimakasih atas semua kasih sayang, perhatian, doa dan motivasi

yang diberikan sehingga penulis tetap semangat dalam menjalani semuanya.

10. Kepala Badan dan seluruh rekan-rekan keluarga besar Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara yang telah memberi inspirasi dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
11. Seluruh Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Fajar RPL Kabupaten Penajam Paser Utara atas bantuan dan dukungannya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun tesis ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun demi perbaikan sangat bermanfaat bagi kami. Besar harapan penulis, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dan para pembaca sehingga menjadi inspirasi untuk mengembangkan inovasi pelayanan yang lebih baik.

Penajam, 27 Maret 2024
Penulis

Sri Muryani

ABSTRAK

Sri Muryani. *Analisis Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur*

(Sri Muryani, Dr. Hasniaty, SE, M.Si, Dr. St. Rukaiyah, SE, M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pelayanan publik, teknologi informasi, dan kepatuhan wajib pajak dalam meningkatkan efektivitas penerimaan pajak melalui peran kualitas komunikasi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.

Pengumpulan data penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan kuesioner terhadap responden sebanyak 63 orang. Hasil kuesioner yang kembali dan valid adalah 63 orang. Pemrosesan data menggunakan Analisa deskriptif statistik dengan metode uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik dengan menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). serta menggunakan metode uji reliabilitas kuesioner dalam penelitian digunakan metode Cronbach's Alpha dengan batas korelasi 0,7 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup. Uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Berdasarkan uji analisis jalur, hasil pengaruh langsung dan tidak langsung dari Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) melalui Kualitas Komunikasi (Z) diperoleh hasil bahwa pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung.

Kata Kunci : pelayanan publik, teknologi informasi, kepatuhan wajib pajak, efektivitas penerimaan pajak, kualitas komunikasi

ABSTRACT

Sri Muryani. *Analysis Public Services, Information Technology and Taxpayer Compliance in Improving the Effectiveness Tax Revenue Through the Role of Communication Quality the Regional Revenue tht Penajam Paser Utara Regency, East Kalimantan Province*
(Sri Muryani, Dr. Hasniaty, SE, M.Si, Dr. St. Rukaiyah, SE, M.Si)

This aims to measure public services, information technology, and taxpayer compliance in increasing the effectiveness of tax revenue through the role of communication quality at the Regional Revenue Agency of North Penajam Paser Regency, East Kalimantan Province. This quantitative research data collection was carried out by questionnaire to 63 respondents. The results of the returned and valid questionnaires were 63 people. Data processing using descriptive statistical analysis with validity test methods, reliability tests and classical assumption tests using the SPSS program. The testing technique often used by researchers to test validity is to use path analysis. and using the questionnaire reliability test method in the study used the Cronbach's Alpha method with a correlation limit of 0.7, it is said that the item provides a sufficient level of reliability. The classic assumption test is a normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The results of this study concluded that based on the path analysis test, the results of the direct and indirect effects of Public Services (X1), Information Technology (X2), and Taxpayer Compliance (X3) on the Effectiveness of Tax Revenue (Y) through Communication Quality (Z) showed that the direct effect was smaller than the indirect effect.

Keywords: *public services, information technology, taxpayer compliance, taxrevenue effectivenes, communication quality*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	23
C. Tujuan Penelitian.....	24
D. Manfaat Penelitian	26
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Konsep dan Teori.....	28
1. Pelayanan Publik	28
2. Teknologi Informasi	39
3. Kepatuhan Wajib Pajak	46

4.Efektifitas Penerimaan Pajak	54
5.Kualitas Komunikasi	62
B. Kerangka Konseptual.....	70
C. Hipotesis	71
D. Tinjauan Penelitian Terdahulu	73
E. Definisi Operasional	108
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	115
B. Pengelolaan Peran Peneliti	119
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	122
D. Populasi	122
E. Sampel Penelitian.....	123
F. Teknik Pengumpulan Data.....	124
G. Teknik Analisis Data	126
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	134
B. Identitas Responden	165
C. Uji Instrumen	182
D. Uji Asumsi Klasik	191
E. Analisis Jalur	194
A. Pembahasan	213
BABV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	234
B. Saran	235

DAFTAR PUSTAKA.....	238
---------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Realisasi Target, Realisasi, dan Persentasi.....	23
Gambar 1.2 Rasio Anggaran Belanja Terhadap Target Pendapatan...	23
Gambar 2.1 Pengaruh Antar Variabel	70
Gambar 3.1 Diagram Jalur Persamaan Struktural 1	108
Gambar 3.2 Diagram Jalur Persamaan Struktural 2	108
Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis	112
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	118
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	175
Gambar 4.3. Diagram Scatterplot Variabel Bebas	173
Gambar 4.4. Hasil Ujit Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak ...	177
Gambar 4.5. Hasil Uji F Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak ...	180
Gambar 4.6. Hasil Uji F Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	187
Gambar 4.7 Hasil Analisis Jalur (Path Analysis) antara X, Z dan Y ..	194

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Ketetapan dan Wajib Pajak Daerah Tahun 2023.....	15
Tabel 1.2 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2018 – 2023.....	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	74
Tabel 2.1 Tabel Definisi Operasional	106
Tabel 3.1 Range Score	109
Tabel 4.1 ASN Bapenda Berdasarkan Golongan	136
Tabel 4.2 ASN Bapenda Berdasarkan Eselon	137
Tabel 4.3 ASN Bapenda Berdasarkan Tingkat Pendidikan	137
Tabel 4.4 Daftar Inventaris Barang	138
Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	154
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Usia	155
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan	156
Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja	156
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Data Efektifitas Penerimaan Pajak	157
Tabel 4.10 Batas Interval Kategorisasi Efektifitas Penerimaan Pajak	158
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Efektifitas Penerimaan Pajak	158
Tabel 4.12 Statistik Jawaban Responden	158
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Data Pelayanan Publik	159
Tabel 4.14 Batas Interval Kategorisasi Pelayanan Publik	160
Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik	160

Tabel 4.16 Statistik Jawaban Responden	161
Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Data Teknologi Informasi	161
Tabel 4.18 Batas Interval Kategorisasi Teknologi Informasi	162
Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Teknologi Informasi	163
Tabel 4.20 Statistik Jawaban Responden	164
Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Data Kepatuhan Wajib Pajak	164
Tabel 4.22 Batas Interval Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak.....	164
Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak	165
Tabel 4.24 Statistik Jawaban Responden	165
Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Data Kualitas Komunikasi	166
Tabel 4.26 Batas Interval Kategorisasi Kualitas Komunikasi	166
Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi	167
Tabel 4.28 Statistik Jawaban Responden	168
Tabel 4.29 Penilaian Variabel Efektifitas Penerimaan Pajak	170
Tabel 4.30 Penilaian Variabel Pelayanan Publik	172
Tabel 4.31 Penilaian Variabel Teknologi Informasi	174
Tabel 4.32 Penilaian Variabel Kepatuhan Wajib Pajak	176
Tabel 4.33 Penilaian Variabel Kualitas Komunikasi	182
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Data Instrumen Penelitian	184
Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas	192
Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolinearitas	194
Tabel 4.37 Hasil Uji t	194
Tabel 4.38 Pengujian Hipotesis secara Simultan	198
Tabel 4.39 Hasil Uji Koefisien Determinasi	201

Tabel 4.40 Hasil Uji t	202
Tabel 4.41 Pengujian Hipotesis secara Simultan	205
Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi	208
Tabel 4.43 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis	211

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan otonomi daerah yang saat ini dijalankan oleh pemerintah Indonesia merupakan salah satu bentuk usaha yang akan berimbas pada perkembangan seluruh daerah yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kebijakan otonomi daerah yang diamatkan oleh Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa setiap daerah diberikan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Rasidin, 2010).

Undang-undang tersebut di atas telah membawa kehidupan baru dalam penyelenggaraan pemerintah daerah karena undang-undang tersebut memandang penyelenggaraan terutama pemerintah di daerah dengan cara pandang yang sama sekali baru. Undang-undang Pemerintahan Daerah menganut sistem ekonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Dengan sistem pemerintah daerah berwenang untuk melakukan apa saja yang menyangkut penyelenggaraan pemerintah. Setiap pemerintah daerah berhak dan bertanggung jawab melaksanakan pembangunan secara proporsional dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia di segala bidang dan

sektor pembangunan untuk mewujudkan pembangunan nasional serta memenuhi segala kebutuhan masyarakatnya.

Pelaksanaan otonomi daerah yang lebih luas, nyata dinamis dan bertanggungjawab dengan titik berat otonomi diletakkan pada daerah kabupaten atau kota, maka dengan itu diperlukan sumber pendapatan asli daerah, agar pemerintah daerah dapat menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dengan kemampuan daerahnya sendiri.

Untuk menunjang pelaksanaan otonomi daerah atau penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah daerah perlu menggali atau mengelola potensi pendapatan daerah seoptimal mungkin. Karena tidak semua sumber-sumber dapat dibagikan kepada daerah, oleh karena itu diharuskan menggali sumber-sumber keuangannya sendiri sesuai dengan Pasal 157 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Pasal 6 Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004, ditetapkan bahwa sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam rangka pelaksanaan desentralisasi adalah: 1. Hasil Pajak Daerah; 2. Hasil Retribusi Daerah; 3. Hasil Perusahaan Milik Daerah, dan Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah yang sah; 4. Dana Perimbangan, dan 5. Lain-lain Pendapatan Daerah yang sah.

Dalam dunia perpajakan, pemerintah telah memiliki kebijakan bagi Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajiban perpajakan dengan menerapkan sistem *selfassessment*, yang merupakan suatu sistem

pemungutan pajak dimana Wajib Pajak (WP) diberi kepercayaan untuk menghitung, memperhitungkan, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang setiap tahunnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Dalam hal ini, secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Kesadaran dan kepatuhan yang tinggi dari Wajib Pajak (WP) merupakan faktor penting dari pelaksanaan sistem *self assessment* tersebut, karena petugas pajak lebih banyak berada dalam tatanan pembinaan dan pengarahan.

Fungsi dan peranan pajak semakin penting, secara umum peraturan perundang-undangan perpajakan dituntut untuk mampu menyelaraskan diri terhadap fenomena yang ada dan harus mampu mengantisipasi berbagai perubahan ekonomi global. Dan saat ini, Direktorat Jenderal Pajak mengimplementasikan program modernisasi perpajakan secara komprehensif yang mencakup semua lini organisasi secara nasional guna memenuhi sasaran utama yaitu optimalisasi yang berkeadilan, peningkatan kepatuhan sukarela, efisiensi administrasi serta terbentuknya citra yang baik dan kepercayaan masyarakat yang tinggi.

Menurut pasal 1 ayat 25 Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pemeriksaan pajak adalah serangkaian kegiatan menghimpun dan mengolah data, keterangan, dan atau bukti yang dilaksanakan secara objektif dan

profesional berdasarkan suatu standar pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan dan atau untuk tujuan lain dalam rangka melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Kegiatan pemeriksaan di bidang perpajakan yang termasuk dalam fungsi pengawasan didasarkan agar Wajib Pajak (WP) tetap patuh dan berada pada koridor peraturan perpajakan. Melihat sifat pajak yang tanpa ada kontraprestasi secara langsung (kecuali pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah) dan sistem pungutan secara self assessment maka secara alamiah banyak Wajib Pajak (WP) yang berusaha untuk menghindar bahkan berusaha mengelak ataupun menyelundupkan kewajiban pajaknya. Oleh karena itu, Direktorat Jenderal Pajak berkewajiban melakukan fungsi pengawasan dan pembinaan untuk memastikan masyarakat telah melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan UU Perpajakan.

Pada zaman era revolusi industri sekarang ini, teknologi menjadi sebuah perubahan besar di dalam bidang usaha. Seluruh aspek ikut terkena dampak termasuk pembangunan nasional di Indonesia. Di Indonesia bahkan di dunia, perekonomian memiliki ketergantungan terhadap teknologi komputer dan internet. Dalam jaman globalisasi ini, pemanfaatan teknologi sedang gencar dilakukan karena memberi kemudahan dalam menjalankan aktivitas, termasuk didalamnya kemudahan pembayaran dan pelaporan pajak.

Sistem perpajakan berbasis Teknologi Informasi (TI) memberi kemudahan dalam menghemat waktu, akurat dan paperless. Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis *e-system* diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan akan administrasi perpajakan. Pengembangan dan pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) pada dasarnya sebagai sarana atau alat.

Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta mempercepat arus informasi bagi para pimpinan untuk mengambil keputusan. Manajer menggunakan Teknologi Informasi (TI) untuk memperoleh, memproses dan mentransfer informasi sehingga mereka dapat mengambil keputusan secara efektif. Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya. (Fabrianie, 2013).

Badan Pendapatan Daerah selama ini sudah memanfaatkan kemajuan teknologi. Dari kegiatan yang awalnya secara manual mulai dari pendataan, pendaftaran sampai ke penagihan sekarang sudah berubah menjadi digital dengan menggunakan kemajuan Teknologi Informasi. Semua proses kegiatan dapat terlihat secara transparan melalui Website Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah. Website Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah yang ada pada Badan Pendapatan Daerah. Website tersebut merupakan sistem aplikasi yang

berisi tentang PBB online, pemetaan PBB, pengarsipan, Map 9 pajak, Hotelku, SPTPD KSKP, Online Restoran, Online PBB, Restribusi Online, Penetapan Online, Penagihan dan Realisasi secara *realtime*.

Teknologi informasi (TI) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara telah memiliki Website Sistem Informasi Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Website atau aplikasi ini merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas dan untuk meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online. Data telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.

Pembayaran dapat dilakukan di Bankaltimtara maupun pembayaran non tunai seperti QRIS, *Virtual Account* maupun *e-commerce*. *Realtime* data selalu mengikuti kondisi terkini dan terakhir dari database Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara. Siapa saja bisa melihat akses tersebut secara transparan. Dengan menggunakan alat elektronik baik HP (*Hand Phone*) android atau pun laptop, setelah memilih website aplikasi tersebut informasi apa yang kita butuhkan atau hal apa yang akan kita ketahui dengan mudah kita dapatkan.

Namun untuk Teknologi Informasi (TI) ini masih mempunyai kendala. Hal ini disebabkan karena wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara yang sangat luas dengan jangkauan jarak yang jauh, apalagi untuk daerah yang masih berada di dalam akses jangkauan sinyal yang

belum sampai merangkap ke daerah pelosok. Masyarakat juga belum semua paham dan mengetahui adanya aplikasi yang memudahkan tersebut atau bahkan ada yang belum memiliki alat telekomunikasi, begitu pula dengan metode pembayaran secara online yang masih belum dipahami oleh masyarakat. Karena faktor jarak jangkauan yang terlampau jauh tersebut maka banyak Wajib Pajak (WP) yang tidak mau datang ke Badan Pendapatan Daerah ataupun ke Bank yang telah ditunjuk untuk melakukan transaksi pembayaran atas kewajiban pajaknya.

Kesadaran Wajib Pajak (WP) adalah suatu keadaan dimana Wajib Pajak (WP) mengetahui hak dan kewajiban perpajakan. Kesadaran Wajib Pajak (WP) atas besarnya peranan yang diemban sektor perpajakan sebagai sumber pembiayaan Negara sangat diperlukan untuk meningkatkan kepatuhan terhadap Wajib Pajak (WP). Adanya pelayanan perpajakan yaitu untuk memberikan kenyamanan bagi pengunjung dalam menjalankan pembayaran pajak tahunan ataupun pajak lainnya, melayani dengan profesional, memberikan arahan secara benar dan tepat agar warga Indonesia yang ingin membayar pajak dapat melakukan pembayaran tepat pada waktunya. Untuk kepatuhan pajak dapat dilihat dari data yang ada.

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dapat diketahui setelah dilaksanakan rekonsiliasi. Rekonsiliasi ini dilaksanakan intern bidang dalam Badan Pendapatan Daerah setiap bulan sekali dan dilaksanakan pada awal bulan. Hal ini dikarenakan untuk mengetahui realisasi

pendapatan pada bulan sebelumnya dan realisasi piutang yang terbayarkan pada bulan tersebut. Kesadaran Wajib Pajak yang tinggi akan mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak.

Terkait dengan kepatuhan Wajib Pajak Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara melakukan kegiatan MCP (*Monitoring Center for Prevention*). MCP (*Monitoring Center for Prevention*) merupakan sistem yang memberikan informasi capaian kinerja program koordinasi dan supervisi pencegahan korupsi yang dilaksanakan oleh seluruh pemerintahan daerah di Indonesia meliputi area intervensi. Dalam MCP (*Monitoring Center for Prevention*) KPK, ada 8 area intervensi kegiatan koordinasi supervisi dan pencegahan (korsupgah).

Rapat koordinasi *Monitoring Center for Prevention* (MCP) Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dilaksanakan oleh Inspektorat untuk pelaporan kegiatan MCP (*Monitoring Center for Prevention*) dilaporkan dan dilaksanakan setiap tiga bulan sekali dalam bentuk pelaporan data. Setelah pelaporan akhir pada triwulan ke empat akan mendapat review tindak lanjut dari Inspektorat.

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) merupakan perilaku Wajib Pajak (WP) yang taat dalam memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk itu Pemerintah Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui Badan Pendapatan Daerah diharapkan mampu menekan jumlah tunggakan pajak dan piutang serta meningkatkan realisasi

pendapatan dengan program tertentu yang ditetapkan oleh Badan Pendapatan Daerah maupun dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan perpajakan juga diduga memiliki pengaruh terhadap penerimaan pajak daerah.

Pelayanan perpajakan merupakan sebuah layanan dalam bentuk administrasi perpajakan yang diberikan kepada masyarakat untuk memenuhi tingkat kepuasan Wajib Pajak (WP) terhadap pelayanan yang diberikan sehingga Wajib Pajak (WP) mau melakukan pelaporan pajak yang dapat meningkatkan penerimaan pajak. Definisi pajak juga yaitu Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas Negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari Negara secara langsung, untuk memelihara kesejahteraan secara umum. (Pattiasina Fetrick Jansen, Ilat Ventje, 2017).

Pelayanan publik tidak dapat tergantikan. Karena ada beberapa hal kegiatan yang memang tidak bisa dijalankan oleh pihak organisasi atau perusahaan swasta secara mandiri. Pelayan publik secara prima memerlukan beberapa hal yang mendukung. Telah di sampaikan di atas bahwa Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan salah satu jenis dari macam pelayan publik, Badan Pendapatan Daerah memberikan pelayanan terhadap masyarakat

yang akan melakukan membayar pajak, melaporkan SPT ataupun juga melaporkan jenis pajak yang wajib di bayarkannya.

Kabupaten Penajam Paser Utara, adalah sebuah kabupaten di Kalimantan Timur. Dengan Ibukota adalah Penajam. Kabupaten Penajam Paser Utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara disebelah Utara, sebelah timur berbatasan dengan Selat Makassar dan Kota Balikpapan, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Paser dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kutai Barat.

Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan salah satu Kabupaten baru. Pemekaran dari Kabupaten Paser dan berdiri secara sah sesuai Undang Undang Nomor 7 Tahun 2002 pada tanggal 10 Maret 2002, tentang pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur. Sebagai daerah pemekaran baru tentu memerlukan biaya atau sumber pendanaan guna memenuhi kebutuhan pembiayaan pemerintahan, yang diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam menjamin kelangsungan penyelenggaraan pemerintahan dan juga pembangunan di daerah yang diperoleh melalui Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Sehingga pemerintah daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dituntut untuk benar-benar mampu mengelola dan mengembangkan daerahnya, melalui peningkatan serta penggalan sumber-sumber penerimaan atau sumber-sumber dana potensial yang berasal dari daerah khususnya penerimaan yang diperoleh dari hasil pajak dan

retribusi daerah dalam kontribusinya terhadap pelaksanaan otonomi daerah.

Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara melalui Badan Pendapatan Daerah melaksanakan tugas untuk memimpin dan mengkoordinir kegiatan dalam bidang pengelolaan pendapatan pajak daerah. Dalam mewujudkan tugas dan fungsinya Badan Pendapatan Daerah dengan pimpinan SKPD sebagai Kepala Badan bersama dengan Sekretaris dan Kepala Bidang serta Sub Bidang, melaksanakan kewajiban sesuai dengan tugas dan fungsinya. Mengedepankan visi dan misi untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Mengutamakan kerjasama dan komunikasi yang transparan dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Setiap pegawai memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme dalam pekerjaannya serta memiliki dedikasi yang tinggi.

Badan sebagaimana dimaksud mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Pendapatan Daerah yang menjadi kewenangan Daerah. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Badan menyelenggarakan fungsi: Penyusunan kebijakan teknis bidang pengelolaan Pendapatan Daerah, pelaksanaan tugas dukungan teknis bidang pengelolaan Pendapatan Daerah, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan dukungan teknis bidang pengelolaan Pendapatan Daerah, pembinaan teknis penyelenggaraan bidang pengelolaan Pendapatan Daerah dan melaksanakan tugas serta fungsi

lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsi Badan.
(Peraturan Bupati No 26 tahun 2012).

Badan Pendapatan Daerah terdapat 5 bagian, yaitu Sekretariat mempunyai tugas mengoordinasikan dan mengendalikan tugas di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengoordinasian dan pengelolaan. Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian serta pengembangan teknis bidang pendataan dan penetapan serta melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Penagihan dan Keberatan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian serta pengembangan teknis bidang Penagihan dan Keberatan untuk bahan perumusan DPA, serta melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang PBB-P2 dan BPHTB mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengembangan teknis bidang pendataan, perhitungan, penerbitan ketetapan pajak Daerah yang terutang serta penatausahaan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Terutang (SPPDT) dan Daftar Himpunan Ketetapan Pembayaran (DHKP) pada wajib pajak PBB-P2 dan BPHTB, serta

melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan dan pengendalian teknis bidang pengembangan potensi pendapatan bidang evaluasi dan pelaporan, bidang regulasi dan sosialisasi, serta melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Badan. (Peraturan Bupati No 26 tahun 2012).

Adapun pelayanan publik yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Daerah Penajam Paser Utara meliputi pelayanan pada bidang PBB- P2 dan BPHTB seperti pemeriksaan pembayaran, penilaian PBB. Pelayanan pada bidang Pendataan dan Penetapan, yaitu pelayanan pendataan dan pendaftaran, penghitungan dan penetapan. Pelayanan pada bidang Penagihan dan Keberatan seperti pelayanan keberatan pajak, misalnya ada Wajib Pajak yang merasa keberatan atas pajak yang harus dibayarkannya, Wajib Pajak di sini baik secara individu maupun *corporate* perusahaan. (Website Sistem Informasi Pajak Dan Retribusi Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.)

Dalam rangka upaya meningkatkan Pelayanan Publik pada pelayanan Badan Pendapatan Daerah dan upaya meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), terdapat jenis-jenis layanan yang sudah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara serta pengembangan layanan atau

inovasi layanan. Pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara sudah dilaksanakan secara maksimal dan senantiasa disertai dengan peningkatan pelayanan. Unit pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu ada pada bidang PBB-P2 dan Penetapan Pendataan Pajak daerah serta Konsultasi keberatan Pajak Daerah.

Untuk pelayanan mengenai keluhan dari Wajib Pajak atau ada yang akan diketahui tentang pajak daerah tersedia warkop atau warung konsultasi pajak daerah. Terdapat petugas dari Badan Pendapatan Daerah yang akan menerima keluhan ataupun pertanyaan dan akan menjelaskan serta memberikan saran maupun solusi bagi Wajib Pajak. Penggalan potensi akan pemasukan PAD (Pendapatan Asli Daerah) di bidang oleh Bidang Pengembangan dan Pengendalian pada Sub Bidang Penggalan Potensi.

Bidang Pendataan dan penetapan mendatangi Wajib Pajak untuk melaksanakan kegiatan pendataan. Petugas Penagihan dari bidang Penagihan dan Keberatan melakukan jemput bola mendatangi Wajib Pajak untuk mengambil tagihan kewajiban membayar Pajak. Kerja sama tim Badan Pendapatan Daerah bekerja secara berdampingan dan bersinergi satu sama lain, karena antar bidang saling berkaitan.

Badan Pendapatan Daerah melakukan kegiatan dalam memungut pajak pada 11 pajak. Pajak yang dimaksud adalah Pajak Hotel, Restoran, Hiburan, Reklame, Parkir, Walet, Galian PBB-P2 dan

BPHTB. Sedangkan untuk retribusi dikelola langsung oleh dinas terkait. Namun pada pelaporan uang masuk di Badan Pendapatan Daerah. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui layanan pemerintah baik di Samsat, Polres ataupun Samsat Keliling. Badan Pendapatan Daerah berbeda dalam tugas dan fungsi pelayanan dengan Kantor Pelayanan Pajak.

Jumlah Wajib Pajak untuk tiap pajak sesuai dengan ketentuan tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Ketetapan dan Wajib Pajak Daerah Tahun 2023

No	Nama Pajak	Semua Wajib Pajak	Ketetapan	Wajib Pajak
1	AIR	71	282	34
2	GALIAN	335	386	36
3	HIBURAN	31	73	13
4	HOTEL	43	247	33
5	PARKIR	28	157	21
6	REKLAME	610	202	143
7	RESTAURAN	1883	5806	574
8	WALET	92	18	13
9	PBB		112282	
10	BPHTB		3708	

Sumber: Bapenda PPU, 2023

Pengelolaan keuangan harus didasarkan pada prinsip efektif, efisien dan akuntabilitas (pertanggungjawaban). Badan Pendapatan Daerah sebagai pengelola pendapatan daerah diharapkan mampu dalam merealisasikan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang direncanakan dibandingkan dengan target yang ditetapkan

berdasarkan potensi riil daerah. Semakin tinggi rasio efektivitas semakin baik kinerja pemerintah daerah.

Efektivitas bermakna bahwa segala sumber daya (aset non tunai dan aset tunai atau kas) yang ada hendaknya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagaimana yang dijadikan indikator keluaran di Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Efisien diartikan penggunaan sumber daya harus seminimum mungkin dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia harus mampu menyelesaikan apa yang telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya secara tepat, cermat, dan berdaya guna. Akuntabel merujuk pada pertanggung jawaban atas segala aktivitas kepada pihak yang berkepentingan yang menjadi stakeholder (Mardiasmo, 2018).

Hal ini dapat berupa memberikan, menyajikan, melaporkan kegiatan melalui laporan keuangan kepada prinsipal. Dalam hal pertanggungjawaban (akuntabel) tersebut pengelola keuangan dituntut dapat mengetahui, mengelola dan menjelaskan penggunaan dana yang telah diamanahkan sebagaimana yang tertuang di Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).

Badan Pendapatan Daerah sebagai pengelola pendapatan juga nantinya harus mampu menjelaskan, melaporkan jumlah realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) sesuai target yang telah ditentukan. Melalui ketiga prinsip tersebut diharapkan anggaran yang diamanahkan dapat memberikan sebesar-besarnya manfaat bagi masyarakat.

Mahmudi (2010:143) menjelaskan efektivitas penerimaan pajak digunakan untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Sementara menurut Primerdo (2015) apabila konsep efektivitas dikaitkan dengan penerimaan pajak yang dimaksud efektivitas penerimaan pajak adalah seberapa besar realisasi penerimaan pajak yang dapat dicapai atas target penerimaan pajak yang telah ditetapkan.

Berikut Realisasi Pajak Daerah Tahun 2018 sampai dengan 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Realisasi Pajak Daerah Tahun 2018-2023

Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Persentasi (%)
2018	18,194,000,000.00	19,332,707,489.59	106.26%
2019	18,202,500,000.00	23,006,249,623.67	126.39%
2020	24,399,995,194.00	18,996,915,542.00	77.86%
2021	52,107,703,388.00	25,654,081,941.00	49.23%
2022	38,474,739,373.00	45,952,652,016.00	119.44%
2023	26,308,506.542.00	27.224.355.519.00	103,07%
TOTAL	177.687.444.497.00	159,166.962.130.00	89.03%

Sumber: Bapenda PPU, 2023

Berdasarkan tabel diatas tahun 2018 Target Rp. 18.194.000.000,00 dengan Realisasi Rp. 19.332.707.489,59 dengan Presentasi 106.26%, lalu tahun 2019 Target Rp. 18,202,500,000.00 dengan Realisasi Rp. 23,006,249,623.67 dengan Presentasi 126,39%, lalu tahun 2020 Target Rp. 24,399,995,194.00 dengan Realisasi Rp. 18,996,915,542.00 dengan Presentasi 77.86%, tahun 2021 Target Rp. 52,107,703,388.00 dengan Realisasi Rp. 25,654,081,941.00 dengan Presentasi 49,23%, tahun 2022 Target Rp. 38,474,739,373.00 dengan Realisasi Rp. 45,952,652,016.00 dengan Presentasi 119.44%, tahun 2023 Target Rp. 25,509,359,412.00 dengan Realisasi Rp. 27.224.355.519.00 dengan Presentasi 103,7%. Adapun jumlah wajib pajak menurut data pada saat ini ada 612 dengan jumlah ketetapan sebanyak 11.950. Data tersebut terjadi Fluktuaktif dari tahun 2018-2023 yang artinya tidak bisa ditentukan terjadi kenaikan atau penurunan pada realisasi pajak daerah.

Grafik 1.1 Realisasi Pajak Daerah Target, Realisasi, dan Persentasi TA 2020-2023



Sumber: Data Diolah, 2023

Dari data tabel dan grafik terlihat bahwa antara realisasi dan target yang telah ditetapkan pada tahun 2018, 2019 dan 2022 realisasi melebihi target. Sedangkan pada tahun 2020, 2021 realisasi jauh berada di bawah target. Faktor yang mempengaruhi terjadinya penurunan pajak dan target tidak mencapai realisasi karena faktor Covid-19. Sedangkan pada tahun 2022 terjadi lonjakan yang sangat bagus dikarenakan ada program dari PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap).

PTSL telah diatur dalam Instruksi Presiden (Inpres) No. 2 Tahun 2018. PTSL adalah program sertifikasi tanah gratis dari pemerintah, hal ini dikarenakan masih banyaknya tanah yang belum bersertifikat. Selain itu, lambatnya proses pembuatan sertifikat tanah selama ini menjadi perhatian pemerintah, sehingga melalui kementerian ATR/BPN diluncurkannya Program Prioritas Nasional yang berupa percepatan Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap tersebut. (Boy Leonard 2023).

Program PTSL (Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap) ini membuat warga Kabupaten Penajam Paser Utara antusias untuk membayar dan melunasi pajak yang menjadi tunggakan pada tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan pajak ini terjadi dari pajak PBB-P2 dan BPHTB. Isu pembangunan IKN (Ibu Kota Negara) di Kabupaten Penajam Paser Utara tepatnya di Kecamatan Sepaku mendorong warga untuk melunasi tunggakan piutang PBB, untuk persyaratan pengurusan sertifikat gratis tersebut. Terhitung mulai tahun 2024 Kabupaten Penajam Paser Utara akan kehilangan beberapa aset dari sektor pajak

yaitu pajak Restoran, Walet, Reklame, Galian, Hiburan, PBB-P2, BPHTB, Hotel dan Air Tanah. Hal ini disebabkan karena wilayah Kecamatan Sepaku masuk daerah Otorita IKN. Namun untuk tahun 2023 saat ini sudah memasuki triwulan ke tiga akan tetapi realisasi masih sangat rendah.

Realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) tersebut dapat dilihat melalui Website Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah yang ada pada Badan Pendapatan Daerah. Website tersebut merupakan system aplikasi yang berisi tentang PBB online, pemetaan PBB, pengarsipan, Map 9 pajak, Hotelku, SPTPD KSKP, Online Restoran, Online PBB, Restribusi Online, Penetapan Online, Penagihan dan Realisasi secara *realtime*. Realisasi penerimaan dapat dilihat setiap harinya, untuk data laporan realisasi pertahun melaporkan capaian dari target, tunggakan dan piutang pajak daerah tersebut.

Antara target yang telah ditentukan akan terlihat seberapa besar yang telah terealisasi. Badan Pendapatan Daerah harus mempertanggung jawabkan pemakaian sumber daya keuangan yang dikelola untuk mencapai target dengan melakukan tugas dan fungsinya sebagai bidang pengelola pungutan pajak. Akan terlihat perbandingan antara anggaran dan realisasinya dalam satu periode pelaporan dan Neraca menggambarkan posisi aset, kewajiban dan ekuitas per tanggal tertentu.

Komunikasi sangat berperan penting untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Komunikasi pelayanan publik tidak hanya dianggap

sebagai retorika, akan tetapi harus mampu memenuhi tuntutan masyarakat agar tercipta pelayanan publik secara prima dan berkualitas. Kegiatan komunikasi pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah. Ada beberapa faktor yang menjadi alasan bahwa kualitas komunikasi pelayanan publik dilakukan oleh aparatur pemerintah.

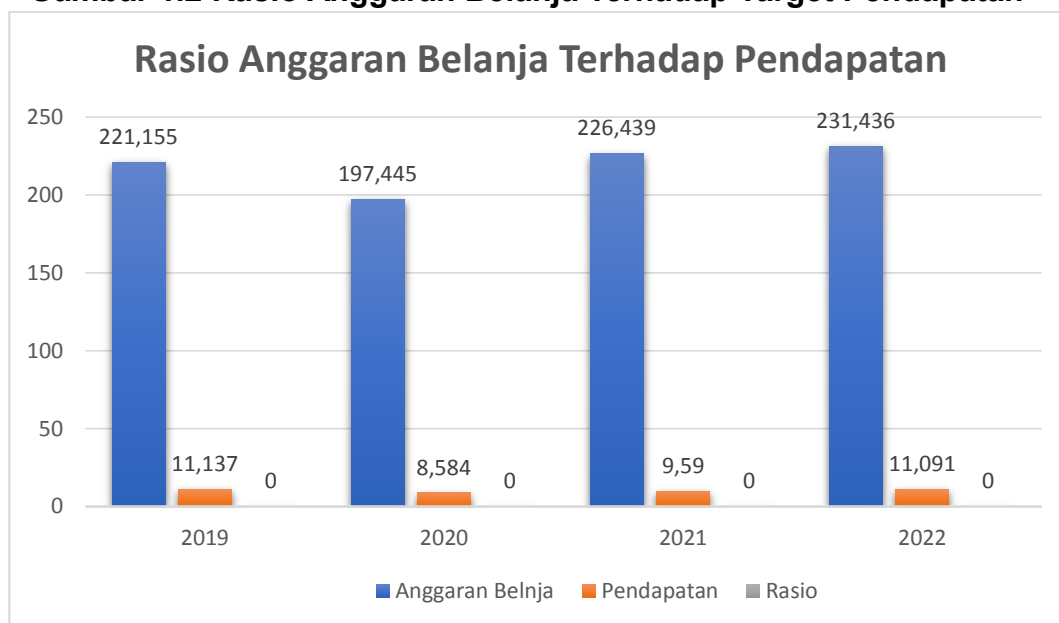
Pertama sebagai aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan dilakukan secara prima dan menunjukkan kredibilitas agar mampu menimbulkan kepercayaan dari masyarakat. Kedua sebagai pelayan masyarakat maka peran dan kualitas komunikasi sangat penting dalam hubungan interaksi antara antara pelayan publik dan masyarakatnya. Dibutuhkan aktifitas komunikasi yang berkualitas agar terwujud citra baik bagi aparatur negara sebagai pelayan publik.

Dibutuhkan strategi komunikasi yang harus di tingkatkan agar terwujud peran kualitas komunikasi tersebut. Strategi yang dimaksud adalah dengan membangun intensitas komunikasi. Melakukan standar komunikasi dengan fleksibel transparan, terbuka komunikatif dan profesional serta adil kepada masyarakat. Aparatur pemerintah pada akhirnya menentukan peran dari seluruh unsur proses komunikasi dalam pelayanan publik. Sehingga sebagai komunikator harus mengembangkan diri melalui media massa, mencari wawasan dari media teknologi mampu menganalisis masyarakat agar pesan yang disampaikan dapat mempengaruhi masyarakat.

Pada Badan Pendapatan Daerah para pelayan publik selama ini sudah melakukan pelayanan dengan baik, melalui komunikasi terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Strategi pelayanan diupayakan agar mampu menarik perhatian Wajib Pajak untuk mempunyai rasa sadar pajak. Untuk meningkatkan mutu dan kualitas Sumber Daya Manusia dilaksanakan pelatihan dan bimbingan pelayanan publik. Karena performa kualitas komunikasi sangat berperan penting dalam melaksanakan pelayan publik, pelayanan yang dilaksanakan secara prima diharapkan mampu meningkatkan pendapatan daerah.

Dari sisi Anggaran Belanja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur juga terjadi fluktuasi sehingga menghambat jalannya kegiatan dalam rangka peningkatan pendapatan. Namun sebagai Badan Pendapatan Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi tugas membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang Pendapatan Daerah yang menjadi kewenangan Daerah. Maka Badan meneyelenggarakan fungsi salah satunya adalah menyusun kebijakan teknis bidang pengelolaan pendapatan Daerah. Melakukan pemantaun evaluasi dan pelaporan pelaksanaan dukungan teknis. Badan Pendapatn Daerah mempunyai strategi untuk peningkatan Pendapatan Daerah melalui penggalian potensi–potensi Pendapatan Asli Daerah (PAD), menurunkan potensi tunggakan dan piutang pajak juga melakukan sosialisasi sadar pajak.

Gambar 1.2 Rasio Anggaran Belanja Terhadap Target Pendapatan



Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan penelitian yang telah disebutkan, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi?

2. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi?
3. Apakah Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi?
4. Apakah Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak?
5. Apakah Teknologi Informasi berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak?
6. Apakah Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak?
7. Apakah Peran Kualitas Komunikasi berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak?
8. Apakah Pelayanan Publik, berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening?
9. Apakah Teknologi Informasi, berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening?
10. Apakah Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Publik berpengaruh secara positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Teknologi Informasi berpengaruh secara positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Publik berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis Teknologi Informasi berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Kualitas Komunikasi berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Publik, berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis Teknologi Informasi, berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian bagi semua pihak, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan atas penelitian sejenis yang akan dilakukan pihak -pihak lain di waktu yang akan datang.

2. Manfaat Praktis.

- a. Bagi peneliti, akan menjadi acuan dalam memberikan Pelayanan Publik dan penerapan Teknologi Informasi (TI) memberikan dampak positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak (WP). Pelayanan kepada masyarakat di bidang perpajakan, khususnya di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara,
- b. Bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berharga guna pengambilan kebijakan strategis dalam upaya peningkatan penerimaan Pajak Daerah.
- c. Bagi para akademisi, hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan.
- d. Bagi unit -unit pelayanan publik yang lain, digunakan sebagai acuan penerapan pelayanan publik dan penerapan Teknologi Informasi (TI) sehingga kinerja organisasi akan lebih professional, efektif dan efisien.

- e. Bagi masyarakat luas, sebagai media informasi yang memperluas wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori dan Konsep

1. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service*, dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2018), yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya Moenir (2019: 16) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan bahwa

pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.

Pelayanan publik menurut Subarsono adalah: serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akte kelahiran, akte nikah, akte kematian, dan lain sebagainya.

Pelayanan publik menurut Pasolong adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia, yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah: Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Thoha (2019), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, Tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya, sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam

pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut:

1) Pelayanan Dasar merupakan pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

2) Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

a) Pelayanan administratif.

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

b) Pelayanan barang.

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan jasa.

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan

bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan *sosial social security*).

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiyansyah) adalah: Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.

- 1) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- 2) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
- 3) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 4) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan

kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.

c. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (2019:8), unsur-unsur tersebut antara lain:

1) Sistem, Prosedur dan Metode

Yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3) Sarana dan prasarana

Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

4) Masyarakat sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik dari tingkat pendidikan maupun perilakunya.

d. Asas Pelayanan Publik

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaraan pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- 8) Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan

e. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan.

Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang pelayanan publik yang dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur pelayanan
- 4) Waktu penyelesaian
- 5) Biaya penyelesaian
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana dan prasarana

- 8) Kompetensi petugas pelayanan
- 9) Pengawasan intern
- 10) Pengawasan ekstern
- 11) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- 12) Jaminan pelayanan

f. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut (Sinambela, 2019;8) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori diatas tetap dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi

pemerintahan. Karena aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total, bahkan kepuasan pelanggan lah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak boleh menghindari dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2019;8)

2. Teknologi Informasi

a. Definisi Teknologi Informasi

Perkembangan peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi yang selanjutnya dikenal dengan istilah TI (Teknologi Informasi). Pada awalnya Teknologi Informasi (TI) dikembangkan manusia pada masa pra sejarah dan berfungsi sebagai sistem untuk pengenalan bentuk-bentuk yang mereka kenal, mereka menggambarkan informasi yang mereka dapatkan pada dinding-dinding gua, tentang berburu dan binatang buruannya. Sampai saat ini Teknologi Informasi (TI) terus berkembang tetapi penyampaian dan bentuknya sudah lebih modern.

Menurut Warsita (2018:135) Teknologi Informasi (TI) adalah sarana dan prasarana (*hardware, software, useware*) sistem dan metode untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan

menggunakan data secara bermakna. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Lantip dan Rianto (2018:4).

Teknologi Informasi (TI) diartikan sebagai ilmu pengetahuan dalam bidang informasi yang berbasis komputer dan perkembangannya sangat pesat. Uno dan Lamatenggo (2019:57) juga mengemukakan bahwa Teknologi Informasi (TI) adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.

Menurut McKeown dalam Suyanto (2019:10) Teknologi Informasi (TI) merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah, dan menggunakan informasi dalam segala bentuknya. Teori yang lain juga diungkapkan oleh Williams dalam Suyanto (2018:10) teknologi informasi merupakan sebuah bentuk umum yang menggambarkan setiap teknologi yang membantu menghasilkan, memanipulasi, menyimpan, mengkomunikasikan, dan atau menyampaikan informasi. Teori pendukung yang lain menurut Behan dan Holme dalam Moenir (2019:31).

Teknologi Informasi (TI) dan komunikasi adalah segala sesuatu yang mendukung untuk me-record, menyimpan, memproses, mendapat lagi, memancara atau mengantarkan dan

menerima informasi. Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa Teknologi Informasi (TI) adalah suatu teknologi berupa (*hardware, software, useware*) yang digunakan untuk memperoleh, mengirimkan, mengolah, menafsirkan, menyimpan, mengorganisasikan, dan menggunakan data secara bermakna untuk memperoleh informasi yang berkualitas.

Teknologi Informasi (TI) telah menjadi bagian dari kehidupan manusia. Tidak hanya membantu bekerja dan melakukan tugas-tugas yang berkecimpung dalam dunia komputer saja, tetapi telah berkembang dalam bidang lainnya, seperti sains, perbankan, perpustakaan, teknik dan lain sebagainya. Setiawan (2019 hlm 2) menyatakan bahwa: “Teknologi Informasi (TI) adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data meliputi memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Peran yang dapat diberikan oleh Teknologi Informasi (TI) ini adalah mendapatkan informasi untuk kehidupan pribadi, kelompok dan asosiasi profesi”

Pada dasarnya Teknologi Informasi (TI) ditujukan untuk memudahkan kehidupan manusia. Teknologi Informasi (TI) banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena efektivitasnya yang mampu mempercepat kinerja. Kecepatan kinerja pada akhirnya akan mempermudah pertukaran informasi

dan penyebaran pengetahuan menjadi lebih cepat. Kemajuan yang paling terlihat pada layanan perpustakaan adalah penggunaan Teknologi Informasi (TI) dalam proses pengolahan data menjadi informasi.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang begitu pesat menerapkan cara-cara yang lebih efisien untuk kehidupan manusia seperti produksi, distribusi, dan komunikasi. Setiawan (2019, hlm. 15) menyatakan bahwa: “Perkembangan Teknologi Informasi didasarkan pada kebutuhan untuk berinteraksi, mulai dari gambar, huruf, kata, kalimat, tulisan, surat, sampai dengan telepon dan internet. Maka perkembangan Teknologi Informasi (TI) dalam kehidupan manusia sebenarnya seiring dengan peradaban manusia itu sendiri”.

Salah satu penyebab utama terjadinya era globalisasi yang datangnya lebih cepat adalah karena perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang begitu pesat. Penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi Teknologi Informasi (TI) yang menyebabkan percepatan penyebaran data atau informasi. Data atau informasi yang pada jaman dahulu harus memakan waktu sehari-hari untuk diolah sebelum dikirimkan ke sisi lain didunia, untuk saat ini dapat dilakukan dalam hitungan detik.

Kelahiran dan perkembangan pesat Teknologi Informasi (TI) menimbulkan revolusi cukup besar dalam kehidupan

manusia. Indrajit (2020: 1) mengemukakan bahwa ada empat periode atau era perkembangan Teknologi Informasi (TI), yang dimulai dari pertama kali diketemukannya komputer hingga saat ini, yaitu era komputerisasi, era Teknologi Informasi (TI), era sistem informasi, dan era globalisasi informasi. Teknologi Informasi (TI) telah banyak dimanfaatkan oleh berbagai lembaga termasuk berbagai jenis perpustakaan.

b. Manfaat Teknologi Informasi

Menurut Abdulhak (2019:413) terdapat klasifikasi pemanfaatan ICT (*Information and Communication Technology*) ke dalam tiga jenis, yaitu: pertama, ICT (*Information and Communication Technology*) sebagai media (alat bantu) pendidikan yaitu hanya sebagai pelengkap untuk memperjelas uraianuraian yang disampaikan. Kedua, ICT (*Information and Communication Technology*) sebagai sumber yakni sebagai sumber informasi dan mencari informasi. Ketiga, ICT (*Information and Communication Technology*) sebagai sistem pembelajaran.

Menurut Warsita (2018:150-151), secara umum ada tiga pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) atau instruksional komputer dan internet untuk pendidikan dan pembelajaran, adalah: Pertama, *Learning about computers and the internet*, yaitu Komputer dapat dijadikan sebagai objek pembelajaran, misalnya ilmu komputer (*computer science*). Kedua, *Learning with computers and the internet*, yaitu Teknologi Informasi (TI)

memfasilitasi pembelajaran sesuai dengan kurikulum yang berlaku di sekolah. Misalnya Pustekkom, Depdiknas mengembangkan program CD multimedia interaktif untuk mata pelajaran. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh Heinich dalam Warsita (2018:137-144), Teknologi Informasi (TI) merupakan segala bentuk penggunaan atau pemanfaatan komputer dan internet untuk pembelajaran.

c. Indikator Teknologi Informasi

Teknologi Informasi (TI) menjadi hal penting dalam sebuah perusahaan. Adapun Teknologi Informasi (TI) yang berkualitas harus terdiri dari beberapa komponen yang mendukung. Komponen dari Teknologi Informasi (TI) adalah sebagai berikut. Indikator Teknologi Informasi (TI) yang terkomputerisasi menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) yaitu terdiri dari *hardware*, *software*, data, prosedur, dan manusia.

Adapun penjelasan indikator Teknologi Informasi (TI) menurut Muslihudin dan Oktafianto (2016:41) adalah sebagai berikut:

- 1) *Hardware* yaitu terdiri dari komponen input, proses, output dan jaringan;
- 2) *Software* yaitu terdiri dari komponen operasi, utilitas dan aplikasi;
- 3) Data mencakup struktur data, keamanan dan integritas data;

- 4) Prosedur seperti dokumentasi, prosedur sistem, buku petunjuk operasi dan teknis;
- 5) Manusia yaitu pihak yang terlibat dalam penggunaan system informasi”.

Senada dengan Muslihudin dan Oktafianto (2016:14) mengungkapkan komponen Teknologi Informasi (TI) yaitu *Hardware* (Perangkat keras), *software* (Perangkat lunak), *database* (Basis data), *network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi), dan *people* (Orang). Penjelasan komponen Teknologi Informasi (TI) menurut Sutarman (2019:14) adalah sebagai berikut:

- 1) *Hardware* (Perangkat keras)

Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses data tersebut dan menampilkan data tersebut;

- 2) *Software* (Perangkat lunak)

Kumpulan program-program komputer yang memungkinkan hardware memproses data;

- 3) *Database* (Basis data)

Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya;

- 4) *Network* (Fasilitas jaringan dan komunikasi)

Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda;

5) *People* (Orang)

Elemen yang paling penting dalam Teknologi Informasi (TI), termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan output-nya”.

Dari penjelasan indikator Teknologi Informasi (TI) di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator Teknologi Informasi (TI) terdiri atas *hardware*, *software*, basis data, prosedur, *network*, dan manusia sebagai komponen pembentuk Teknologi Informasi (TI) yang canggih.

3. Kepatuhan Wajib Pajak

a. Definisi Pajak

Berdasarkan Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi Wajib Pajak (WP) kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara demi kemakmuran rakyatnya. Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang

digunakan untuk membayar pengeluaran umum (Mardiasmo, 2016).

Menurut Waluyo (2011) pajak didefinisikan sebagai suatu “prestasi yang dipaksakan sepihak oleh dan terutang kepada pengusaha (menurut norma-norma yang ditetapkan secara umum) tanpa adanya kontraprestasi dan semata-mata digunakan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran”. Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum, dan yang dapat dipaksakan, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat ditunjukkan secara individual; maksudnya untuk membiayai pengeluaran pemerintah (Agoes, 2018). Dari beberapa definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) Pajak dipungut berdasarkan atau dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
- 3) Pajak dipungut oleh negara, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- 4) Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, di gunakan untuk membiayai *public investment* (Resmi, 2019).

b. Definisi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayarkan pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidakpatuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi (Amalia et al., 2019). Kepatuhan Wajib Pajak (WP) adalah tindakan Wajib Pajak (WP) dalam memenuhi kewajiban perpajakannya (Ananda et al., 2019).

Kepatuhan pajak merupakan kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib Pajak (WP) dikatakan patuh (*tax compliance*) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Ananda et al., 2019).

Terdapat dua kepatuhan Wajib Pajak (WP) yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material. Kepatuhan formal adalah keadaan dimana Wajib Pajak (WP) memenuhi kewajiban perpajakannya secara formal berdasarkan ketentuan dalam undang-undang. Misalnya ketentuan tentang batas waktu pelaporan. Jadi, yang dipenuhi oleh Wajib Pajak (WP) hanyalah memenuhi ketentuan penyampaian SPT sebelum batas waktu.

Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak secara formal dilihat dari aspek kesadaran Wajib Pajak (WP) untuk mendaftarkan diri, ketepatan waktu dalam membayar pajak,

ketepatan waktu dalam menyampaikan SPT, dan pelaporan Wajib Pajak (WP) melakukan pembayaran tepat waktu. Definisi Kepatuhan Material yaitu semua ketentuan material perpajakan dapat dipenuhi secara hakekat (*substantive*), artinya berlandaskan dengan undang-undang perpajakan (Ananda et al., 2019).

c. Bentuk Kepatuhan Wajib Pajak

Secara umum kepatuhan Wajib Pajak (WP) dapat dibedakan menjadi 2 yaitu:

1) Kepatuhan formal

Kepatuhan formal yaitu suatu keadaan dimana Wajib Pajak (WP) memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perpajakan. Kepatuhan formal merefleksikan pemenuhan kewajiban penyetorandan pelaporan pajak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2) Kepatuhan material

Kepatuhan material lebih menekankan pada aspek substansinya yaitu jumlah pembayaran pajak telah sesuai dengan ketentuan. Dalam arti perhitungan dan penyetoran pajak telah benar (Rahayu, 2019: 138).

d. Identifikasi Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Nasucha (2018), kepatuhan Wajib Pajak (WP) dapat diidentifikasi dari:

1) Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam mendaftarkan diri.

- 2) Kepatuhan untuk menyetorkan kembali Surat Pemberitahuan.
- 3) Kepatuhan dalam menghitung dan membayar pajak terutang.
- 4) Kepatuhan dalam pembayaran tunggakan (Nasucha dalam Devanodan Rahayu, 2019: 111).

Identifikasi tersebut sesuai dengan kewajiban Wajib Pajak (WP) dalam *self assessment system*:

- 1) Mendaftarkan diri ke kantor pelayanan pajak.

Wajib pajak (WP) mempunyai kewajiban untuk mendaftarkan diri ke kantor Pelayanan Pajak (KPP) atau Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Perpajakan (KP4) yang wilayahnya meliputi tempat tinggal atau kedudukan Wajib Pajak (WP), dan dapat melalui *e-register* (media elektronik online) untuk diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

- 2) Menghitung pajak oleh Wajib Pajak (WP).

Menghitung pajak penghasilan adalah menghitung besarnya pajak terutang yang dilakukan pada setiap akhir tahun pajak, dengan cara mengalikan tarif pajak dengan dasar pengenaan pajaknya, sedangkan memperhitungkan adalah mengurangi pajak yang terutang tersebut dengan jumlah pajak yang dilunasi dalam tahun berjalan yang dikenal sebagai kredit pajak (*prepayment*). Selisih antara pajak yang terutang dengan kredit pajak dapat berupa kurang bayar, lebih bayar atau nihil.

- 3) Membayar pajak dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak (WP).

- a. Membayar pajak yaitu melakukan pembayaran pajak tepat waktu sesuai jenis pajak, misal: angsuran PPh 25 dilakukan setiap bulan oleh Wajib Pajak (WP) sendiri, PPh 29 pelunasan pada akhir tahun dan sebagainya.
- b. Pelaksanaan pembayaran pajak dapat dilakukan di bank-bank pemerintah maupun swasta dan kantor pos dengan menggunakan Surat Setoran Pajak (SSP) yang dapat diambil di KPP atau KP4 terdekat atau melalui e-payment.

4) Pelaporan dilakukan Wajib Pajak (WP).

Pelaporan yang dimaksud adalah pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dimana SPT tersebut berfungsi sebagai sarana bagi Wajib Pajak (WP) di dalam melaporkan dan mempertanggungjawabkan penghitungan jumlah pajak yang sebenarnya terutang. Selain itu, untuk melaporkan pembayaran dan pelunasan pajak, baik yang dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak maupun melalui mekanis pemotongan dan pemungutan yang dilakukan oleh pihak ketiga, serta melaporkan harta dan kewajiban Wajib Pajak (Devano dan Rahayu, 2006: 83-84).

Kriteria Wajib Pajak patuh menurut Keputusan Menteri Keuangan No.544/KMK.04/2000, bahwa kriteria kepatuhan Wajib Pajak adalah:

- 1) Tepat waktu dalam menyampaikan SPT untuk semua jenis pajak dalam 2 tahun terakhir.
- 2) Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan dalam jangka 10 tahun terakhir.
- 4) Dua tahun terakhir menyelenggarakan pembukuan dan dalam hal terhadap wajib pernah dilakukan pemeriksaan, koreksi pada pemeriksaan yang terakhir untuk masing-masing jenis pajak yang terutang paling banyak 5%.
- 5) Wajib Pajak yang laporan keuangannya untuk 2 tahun terakhir diaudit oleh akuntan publik dengan pendapat wajar tanpa pengecualian, atau pendapat dengan pengecualian sepanjang tidak mempengaruhi laba rugi fiskal.

Pada prinsipnya kepatuhan perpajakan adalah tindakan Wajib Pajak (WP) dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan peraturan pelaksanaan perpajakan yang berlaku dalam suatu negara. Predikat Wajib Pajak (WP) patuh dalam arti disiplin dan taat, tidak sama dengan Wajib Pajak (WP) yang berpredikat pembayar pajak dalam jumlah besar, tidak ada hubungan antara kepatuhan dengan jumlah nominal setoran pajak yang dibayarkan pada kas negara, karena pembayar pajak terbesar sekalipun

belum tentu memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak (WP) patuh, meskipun memberikan kontribusi besar pada kas negara, jika masih memiliki tunggakan maupun keterlambatan penyetoran pajak maka tidak dapat diberi predikat Wajib Pajak (WP) patuh.

Menurut Rahayu (2018) kepatuhan Wajib Pajak dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

1) Kondisi sistem administrasi perpajakan.

Sistem perpajakan yang simplifying sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap ketidakpatuhan Wajib Pajak. Administrasi pajak yang baik akan memberikan motivasi kepada Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2) Pelayanan kepada Wajib Pajak.

Administrasi yang baik tentunya karena adanya instansi pajak, sumber daya aparat pajak dan prosedur perpajakan yang baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi Wajib Pajak akan lebih baik, lebih cepat dan menyenangkan bagi Wajib Pajak. Dampaknya akan nampak pada kerelaan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajibannya membayar pajak.

3) Penegakan hukum dan pemeriksaan pajak.

Dengan adanya penegakan hukum dan pemeriksaan pajak, Wajib Pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usaha untuk menyelundupkan pajak. Tindakan pemberian sanksi tersebut terjadi jika Wajib Pajak terdeteksi dengan administrasi yang baik dan terintegrasi serta melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat yang kompeten dan memiliki integritas tinggi, melakukan tindakan *tax evasion*.

4) Tarif pajak.

Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi Wajib Pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak sehingga tidak memberatkan Wajib Pajak (Rahayu,2019:140-141).

e. Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Tambun & Witriyanto (2016) indikator untuk mengukur kepatuhan wajib pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu;
- 2) Menghitung jumlah pajak dengan benar;
- 3) Membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu;
- 4) Melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu.

4. Efektivitas Penerimaan Pajak

a. Definisi Efektifitas Penerimaan Pajak

Efektivitas penerimaan pajak adalah seberapa besar realisasi penerimaan pajak daerah berhasil mencapai target yang seharusnya dicapai pada suatu periode tertentu. Efektivitas pajak daerah menandakan kesanggupan pemerintah daerah dalam menggalang pajak daerah berdasarkan jumlah penerimaan pajak yang sudah ditargetkan.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Semakin besar output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi Mahmudi (2010:143).

Pengertian efektivitas menurut Richard M Steers (2005:166) adalah efektivitas menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Sedangkan menurut Prakoso (2005:142) efektivitas adalah imbalan antara pendapatan (pajak atau restribusi) yang sebenarnya terhadap pendapatan yang potensial dari suatu pajak yaitu dengan anggapan bahwa mereka yang seharusnya membayar dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan, benar-benar memenuhi kewajibannya.

Tingkat efektivitas digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pencapaian dari realisasi penerimaan pajak parkir terhadap target penerimaan pajak parkir yang telah ditetapkan pemerintah

daerah. “Kemampuan daerah dalam menjalankan tugas dikategorikan efektif apabila rasio yang dicapai mencapai minimal sebesar satu atau 100%. Namun demikian semakin tinggi rasio efektivitas, maka kemampuan daerah pun semakin baik” (Halim 2008: 234). Rasio efektivitas ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 2.2 Kriteria Efektivitas

Rasio efektivitas	Kriteria
> 100%	Sangat Efektif
90% - 100%	Efektif
80% - 90%	Cukup Efektif
60% - 80%	Kurang Efektif
< 60%	Tidak Efektif

Sumber: (Hakim, 2013)

b. Definisi Penerimaan Pajak

Definisi Penerimaan Pajak menurut Pohan (2019:233) “tulang punggung sumber keuangan Negara terbesar untuk pembiayaan APBN yang sangat dominan”. Sedangkan menurut Rahayu (2019:49) Penerimaan Pajak adalah “pajak yang dipungut dikelompokkan kepada pajak pusat, bea dan cukai, pajak daerah, maupun retribusi daerah dan penerimaan lain bukan pajak”. Definisi Pajak Penghasilan menurut Resmi (2019:70) “pajak yang dikenakan terhadap subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam satu tahun pajak”.

Berdasarkan Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang no 14 tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun anggaran 2016, Penerimaan Pajak adalah penerimaan Pajak

adalah semua penerimaan Negara yang terdiri atas Pendapatan Pajak Dalam Negeri dan Pendapatan Pajak Perdagangan Internasional. Dari keempat pengertian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Penerimaan Pajak Penghasilan Badan merupakan penerimaan negara dari subjek pajak atas penghasilan yang diterima atau diperolehnya dalam suatu tahun pajak.

“Penerimaan pajak adalah penerimaan yang diterima oleh pemerintah dari sektor pajak” (Vergina dan Juwita, 2013). Serta ahli yang lain mengemukakan bahwa “Penerimaan pajak merupakan sumber pembiayaan Negara yang dominan baik untuk belanja rutin maupun pembangunan” (Suryadi, 2011:105). Kemudian ahli yang lain mendefinisikan sebagai berikut, “Penerimaan pajak adalah sumber penerimaan yang dapat diperoleh secara terus menerus dan dapat dikembangkan secara optimal sesuai dengan kebutuhan pemerintah dan kondisi masyarakat” (Hutagaol, 2020:325).

Berdasarkan pemaparan dari beberapa uraian teori para ahli tentang penerimaan pajak tersebut maka, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerimaan pajak merupakan sumber penerimaan Negara yang bersumber dari pajak rakyat yang mempunyai kontribusi sangat besar terhadap pembiayaan belanja rutin dan pembangunan nasional.

c. Faktor Penghambat Penerimaan Pajak

Faktor yang dapat menghambat penerimaan pajak yaitu sebagai berikut:

- 1) Masih rendahnya kesadaran Wajib Pajak (WP) atas utang pajaknya atau dalam membayar pajak.
- 2) Tidak sedikit Wajib Pajak (WP) yang tidak mendapatkan penyuluhan atau sosialisasi perpajakan, sehingga kurangnya pengetahuan Wajib Pajak (WP) dalam membayar pajak serta pengetahuan atas peraturan-peraturan baru yang ditetapkan.
- 3) Pemberitaan negatif tentang pegawai pajak, adanya kasus-kasus korupsi yang melibatkan petugas pajak, sehingga menurunkan kepercayaan Wajib Pajak (WP) atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sumber Daya Manusia (SDM).

d. Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak

Faktor yang berperan penting dalam mempengaruhi dan menentukan optimalisasi pemasukan dana ke kas negara melalui pemungutan pajak kepada warga negara antara lain sebagai berikut:

1) Kejelasan dan Kepastian

Peraturan perundang-undangan dalam Bidang perpajakan secara formal, pajak harus dipungut berdasarkan undang-undang demi tercapainya keadilan dalam pemungutan pajak. Namun keberadaan undang-undang saja tidaklah cukup, undang-undang haruslah jelas sederhana dan mudah untuk dimengerti, baik oleh fiskus, maupun oleh pembayar pajak.

Timbulnya konflik mengenai interpretasi atau tafsiran mengenai pemungutan pajak akan berakibat pada terhambatnya pembayaran pajak itu sendiri.

2) Tingkat Intelegktualitas Masyarakat

Sejak tahun 1984 sistem perpajakan di Indonesia menganut prinsip *Self Assessment System*. Prinsip ini memberikan kepercayaan penuh kepada pembayar pajak untuk melaksanakan hak dan kewajibannya dalam bidang perpajakan. Dengan menerapkan prinsip ini pembayar pajak harus memahami peraturan perundang-undangan mengenai perpajakan sehingga dapat melakukan tugas administrasi perpajakan. Untuk itu, intelegktualitas menjadi sangat penting sehingga tercipta masyarakat yang sadar pajak dan mau memenuhi kewajibannya tanpa ada unsur pemaksaan. Namun, semuanya itu hanya dapat terjadi bila memang undang-undang itu sendiri sederhana, mudah dimengerti dan tidak menimbulkan kesalahan persepsi.

3) Kualitas Fiskus (Petugas Pajak)

Kualitas fiskus sangat menentukan di dalam efektivitas pelaksanaan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Bila dikaitkan dengan optimalisasi target penerimaan pajak, maka fiskus haruslah orang yang berkompeten di bidang perpajakan, memiliki kecakapan teknis dan bermoral tinggi.

4) Sistem Administrasi Perpajakan yang Tepat

Seberapa besar penerimaan yang diperoleh melalui pemungutan pajak juga dipengaruhi oleh bagaimana pemungutan pajak itu dilakukan.

e. Manfaat Penerimaan Pajak

Adapun manfaat penerimaan pajak yang berhasil di kumpulkan dan di pungut oleh pemerintah yang berasal dari pajak rakyat yaitu di gunakan untuk:

- 1) Membiayai pengeluaran-pengeluaran negara seperti, pengeluaran yang bersifat *self liquidating* contohnya, pengeluaran untuk proyek produktif barang ekspor.
- 2) Membiayai pengeluaran reproduktif seperti, pengeluaran yang memberikan keuntungan ekonomis bagi masyarakat contohnya, pengeluaran untuk pengairan dan pertanian.
- 3) Membiayai pengeluaran yang bersifat tidak *self liquidating* dan tidak reproduktif contohnya, pengeluaran untuk pendirian monument dan objek rekreasi.
- 4) Membiayai pengeluaran yang tidak produktif contohnya, pengeluaran untuk membiayai pertahanan negara atau perang dan pengeluaran untuk penghematan di masa yang akan datang yaitu pengeluaran untuk anak yatim piatu.

f. Indikator Efektivitas Penerimaan Pajak

Indikator Penerimaan Pajak dalam penelitian ini menggunakan dasar pemikiran dari Supramono dan Theresia

Damayanti dan Aman (2018:1) adalah “naik turunnya penerimaan pajak dapat dilihat dari realisasi Penerimaan Pajaknya”. Indikator Penerimaan Pajak menurut Rahayu (2018:72-73) adalah sebagai berikut: “Sasaran utama dari setiap sektor ekonomi adalah bagaimana memperoleh hasil sebesar-besarnya dari sumber-sumber yang terbatas. Hal ini berarti bahwa hasil realisasi pungutan pajak pada setiap kemungkinan skala ekonomi baru dianggap efisien untuk dilaksanakan apabila dapat meningkatkan penerimaan pajak paling tidak mencapai jumlah tertentu sesuai perkiraan yang diharapkan”. Berdasarkan pemikiran diatas, maka indikator dalam Efektifitas Penerimaan Pajak adalah jumlah realisasi Penerimaan Pajak meliputi, Pajak Pusat, Bea dan Cukai, Pajak Daerah, Retribusi Daerah.

5. Kualitas Komunikasi

a. Definisi Kualitas Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

Istilah proses maksudnya bahwa komunikasi itu berlangsung melalui tahap-tahap tertentu secara terus-menerus, berubah-ubah, dan tidak ada henti-hentinya. Proses komunikasi

merupakan proses yang timbal balik karena antara si pengirim dan si penerima saling mempengaruhi satu sama lain. Perubahan tingkah laku maksudnya dalam pengertian yang luas yaitu perubahan yang terjadi di dalam diri individu mungkin dalam aspek kognitif, afektif atau psikomotor.

b. Peranan Komunikasi

Menurut Thoha (2019: 10) peranan itu merupakan perilaku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai status atau kedudukan tertentu. Peranan itu sendiri adalah peranan individu, bagaimana seorang individu menjalankan fungsinya sebagai seorang makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain, atau dalam kehidupan antara atasan dan bawahan. Peranan kelompok adalah kerjasama antara dua orang atau lebih dalam menjalankan peranannya sebagai seorang pemberi harapan orang lain. Adapun peranan komunikasi diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi itu merupakan alat suatu organisasi sehingga seluruh kegiatan organisasi itu dapat diorganisasikan (dipersatukan) untuk mencapai tujuan tertentu.
- 2) Komunikasi merupakan alat untuk mengubah perilaku para anggota dalam suatu organisasi.
- 3) Komunikasi adalah alat agar informasi dapat disampaikan kepada seluruh anggota organisasi (Widjaja, 2019: 66).

c. Peranan Komunikasi Pimpinan

Pimpinan yang baik pada umumnya memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif, sehingga sedikit banyaknya akan mampu merangsang partisipasi orang-orang yang dipimpinnya. Peranan komunikasi pimpinan harus mampu memperkuat organisasinya tersebut untuk mencapai tujuan bersama. Adapun peranan komunikasi pimpinan adalah sebagai berikut:

1. Seorang pimpinan dalam berkomunikasi mampu melibatkan anggota organisasinya dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini pimpinan membagikan informasi sepenuhnya kepada bawahannya dan menciptakan suatu suasana yang merangsang para anggota untuk berpartisipasi aktif dalam pengambilan keputusan maupun dalam melaksanakan hasil keputusan.
2. Pimpinan bertindak sebagai seorang penyalur yang komunikatif untuk menyertakan anggota dalam kegiatan organisasi.
3. Pemimpin bertanggung jawab untuk memudahkan koordinasi organisasi internal dan mendapatkan kerjasama yang baik.
4. Pimpinan harus memiliki kepiawaian di dalam melakukan komunikasi, baik komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal adalah komunikasi yang disampaikan berupa kata-kata, sedangkan untuk komunikasi non verbal

adalah komunikasi yang disampaikan dengan menggunakan tulisan dan bahasa tubuh.

5. Dalam berkomunikasi pimpinan harus selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada karyawannya agar tercapai tujuan bersama (Mudjiono, 2019:170-171).

d. Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan masalah prinsip dalam suatu organisasi, dapat dikatakan suatu organisasi tanpa komunikasi tidak berfungsi, ibarat sebuah mobil yang didalamnya terdapat rangkaian alat-alat tetapi tidak berfungsi. Oleh karena itu komunikasi merupakan sistem yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergik.

Menurut Bungin (2018: 274), komunikasi organisasi adalah komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi di mana terjadi jaringan-jaringan pesan satu sama lain yang saling bergantung satu sama lain. Sedangkan menurut Wursanto (2018: 158), Komunikasi organisasi adalah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun yang dimaksud dengan komunikasi dalam penelitian ini adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan pegawai, komunikasi antara sesama pegawai dan antara pegawai

pada Badan Pendapatan Daerah dengan publik dalam hal ini adalah Wajib Pajak atau masyarakat. Jika dilihat dari komunikasi pimpinan tersebut tidak lepas dari komunikasi organisasi, dimana pimpinan dan pegawai mempunyai ikatan organisasi yang sangat kuat, untuk membuat performa kualitas komunikasi yang baik dalam pelayanan publik. Dengan begitu tentu akan terjadi suatu komunikasi yang bersifat vertical ke atas dan kebawah ataupun sebaliknya serta horizontal antara sesama pegawai dan juga dengan publik (masyarakat).

Komunikasi organisasi dapat dilakukan baik secara formal dan informal untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada, bersifat penting. Komunikasi organisasi ini biasanya terjadi dalam ruangan kantor dan diluar ruangan kantor. Dengan menggunakan komunikasi keakraban antara pegawai lebih cepat terasa adanya rasa kekeluargaan di antara mereka. Dengan demikian tentu pegawai harus mampu melaksanakan kerja dengan baik.

Komunikasi dalam organisasi ada dua diantaranya komunikasi formal dan informal. Adapun yang dimaksud dengan komunikasi informal adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi tetapi tidak direncanakan dan tidak ditentukan dalam struktur organisasi. komunikasi informal bersifat tidak resmi dan terjadi melalui informasi dari mulut ke mulut sehingga didalamnya terdapat keterangan-keterangan yang tidak resmi dan kurang

objektif kebenarannya. Komunikasi informal dilakukan oleh anggota organisasi atas kehendak sendiri.

Komunikasi ini dapat dilakukan oleh para pejabat, para bawahan, dan para pegawai dengan menyimpang dari struktur organisasi formal. Sedangkan komunikasi formal adalah komunikasi yang dilakukan dalam lingkup lembaga resmi, melalui jalur garis perintah, berdasarkan struktur lembaga, oleh pelaku yang berkomunikasi sebagai petugas lembaga dengan status masing-masing, dengan tujuan untuk menyampaikan pesan yang berkaitan dengan kepentingan dinas dan bentuk resmi yang berlaku pada lembaga resmi pada umumnya (Wursanto, 2018:167:168).

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi Komunikasi

Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah:

1. Percaya atau trust. Bila seseorang punya perasaan bahwa dirinya tidak akan dirugikan, tidak akan dikhianati, maka orang itu pasti akan lebih mudah membuka dirinya. Percaya pada orang lain akan tumbuh bila ada faktor-faktor sebagai berikut:
 - a. Karakteristik dan maksud orang lain, artinya orang tersebut memiliki kemampuan, ketrampilan, pengalaman dalam bidang tertentu. Dimana orang itu memiliki sifat-sifat bisa diduga, diandalkan, jujur dan konsisten.

- b. Hubungan kekuasaan, artinya apabila seseorang mempunyai kekuasaan terhadap orang lain, maka orang itu patuh dan tunduk.
 - c. Kualitas komunikasi dan sifatnya menggambarkan adanya keterbukaan. Bila maksud dan tujuan sudah jelas, harapan sudah dinyatakan, maka sikap percaya akan tumbuh.
2. Perilaku suportif akan meningkatkan komunikasi. Beberapa ciri perilaku suportif yaitu:
- a. Deskripsi: penyampaian pesan, perasaan dan persepsi tanpa menilai atau mengemukakan kelemahan dan kekurangannya.
 - b. Orientasi masalah: mengkomunikasikan keinginan untuk kerja sama, mencari pemecahan masalah. Mengajak orang lain bersama-sama menetapkan tujuan dan menentukan cara mencapai tujuan.
 - c. Spontanitas: sikap jujur dan dianggap tidak menyembunyi motif yang terpendam.
 - d. Empati: menganggap orang lain sebagai personal.
 - e. Persamaan: tidak mempertegas perbedaan, komunikasi tidak melihat perbedaan walaupun status berbeda, penghargaan dan rasa hormat terhadap perbedaan-perbedaan pandangan dan keyakinan.
 - f. Profesionalisme: kesediaan untuk meninjau kembali pendapat sendiri.

3. Sikap terbuka, kemampuan menilai secara objektif, kemampuan membedakan dengan mudah, kemampuan melihat nuansa, orientasi ke isi, pencarian informasi dari berbagai sumber, kesediaan mengubah keyakinannya, profesional dan lain sebagainya. Agar komunikasi interpersonal yang dilakukan menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif dan kerja sama bisa ditingkatkan, kita perlu bersikap terbuka dan menggantikan sikap dogmatis. Kita perlu juga memiliki sikap percaya, sikap mendukung, dan terbuka yang mendorong timbulnya sikap saling memahami, menghargai dan saling mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal perlu ditumbuhkan dan ditingkatkan dengan memperbaiki hubungan dan kerjasama antara berbagai pihak, tidak terkecuali dalam lembaga pendidikan.

f. Indikator Kualitas Komunikasi

1) Keterbukaan.

Keterbukaan adalah sikap dapat menerima pendapat atau masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi kepada orang lain. Dapat disimpulkan keterbukaan yang dimaksud adalah dalam memberikan suatu informasi bersifat tidak tertutup atau terbuka dengan segala masukan yang diberikan.

2) Empati.

Empati adalah sikap seseorang atau kondisi seseorang yang dapat memahami dan merasakan suatu keadaan orang lain, dan melihat suatu permasalahan dari sudut pandang orang lain. Orang yang memiliki empati mampu memahami motivasi pengalaman orang lain, perasaan dan sikap orang lain.

3) Sikap mendukung.

Sikap mendukung dari masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk saling mendukung agar terlaksananya suatu interaksi secara terbuka.

4) Sikap positif.

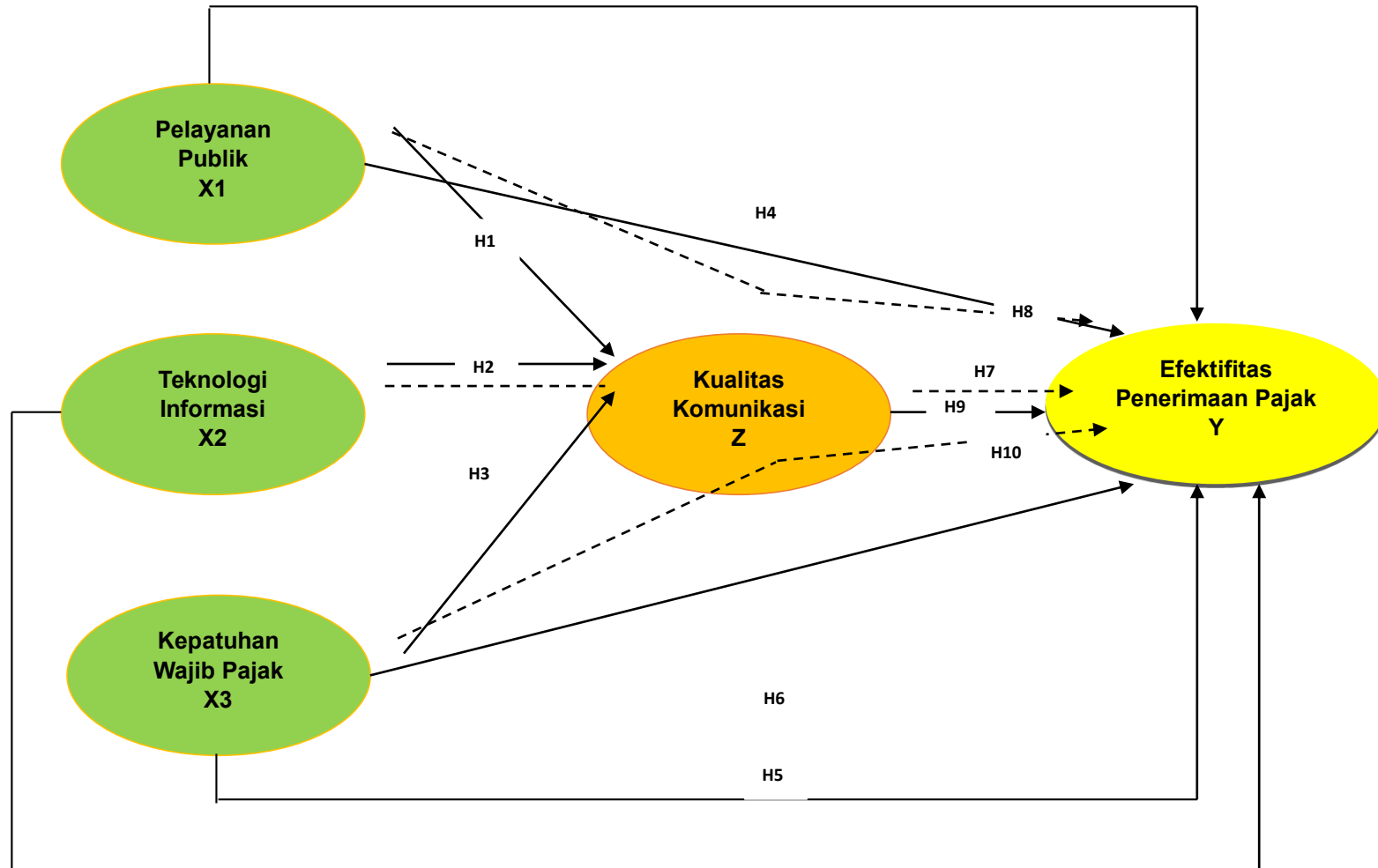
Sikap positif ketika dalam berkomunikasi dapat ditujukan melalui suatu perilaku.

5) Kesetaraan.

Kesetaraan artinya kedua belah pihak sama sama bernilai dan berharga. Kedua belah pihak yang melakukan komunikasi sama-sama saling menghargai dan saling memerlukan.

Kesimpulan dari pengertian di atas bahwa suatu komunikasi akan dapat berjalan efektif apabila seseorang memiliki lima kualitas sikap dalam komunikasi antar pribadi. Lima sikap yang dimaksud adalah dengan cara terbuka dalam menerima masukan dan menyampaikan informasi.

B. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Pengaruh antar variabel

C. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019) Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih lemah, sehingga harus diuji secara empiris. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan rumusan masalah, maka pada uraian ini digunakan hipotesis sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik berpengaruh secara positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. Teknologi Informasi berpengaruh secara positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
3. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Peran Kualitas Komunikasi Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
4. Pelayanan Publik berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
5. Teknologi Informasi berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

6. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
7. Peran Kualitas Komunikasi berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
8. Pelayanan Publik berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
9. Teknologi Informasi, berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
10. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh secara positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

D. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian diatas adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hipotesis Penelitian	Alat Analisis Dan Unit Analisis	Hasil Penelitian
Pelayanan Publik terhadap Penerimaan Pajak						
1	Pedrito dos Santos, Andy Fefta Wijaya, dan Hermawan (2015) Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya Malang	Efektivitas pelayanan dan pengawasan dalam upaya Meningkatkan penerimaan pajak	1. Pelayanan 2. Pengawasan 3. Penerimaan Pajak	1. Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Standar Pelayanan 2. Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Kualitas Pelayanan 3. Akuntabilitas Dalam Pelayanan 4. Kepuasan Wajib Pajak 5. Meningkatkan Efektivitas Pelayanan dan Pengawasan Desentralisasi	1. analisis interaktif (<i>interactive model of analysis</i>) Unit analisis : kondensasi data, penyajian data, dan menarik suatu kesimpulan/ verifikasi.	Orientasi perubahan dan langkah perbaikan untuk mewujudkan terciptanya administrasi perpajakan yang baik dan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan sistem administrasi , fungsi dan organisasi kelembagaan yang baik, didukung kuantitas

				6. Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) 7. Peningkatan Kinerja		dan kualitas sumber daya manusia yang professional . Pelayanan yang diberikan juga perlu memenuhi beberapa asas dalam proses administrasi perpajakan yakni dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat wajib pajak, memiliki kepastian hukum yang jelas, memenuhi asas efisiensi dalam proses pelayanan dan pembayaran pajak dan memenuhi asas kesederha-
--	--	--	--	--	--	--

						an mengenai proses peraturan dan sistem administrasi perpajakan yang ada.
2	Puji Astutik, Ni Nyoman Putu Martini, Toni Herlambang (2022) Fakultas Ekonomi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah, Jember.	Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap realisasi pajak bphtb melalui kepatuhan Wajib Pajak sebagai media intervening	1. Inovasi 2. Kualitas Pelayanan 3. Kepatuhan 4. Realisasi Pajak BPHTB	1. Pengaruh Inovasi pelayanan (X1) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) 2. Pengaruh Kualitas pelayanan (X2) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) 3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak (Z) terhadap Penerimaan BPHTB (Y) 4. Pengaruh Jalur Pengaruh Tidak Langsung	analisis SEM-PLS dengan aplikasi WapPLS 5.0 Unit analisis : Evaluasi Outer Model, Uji Validitas, Uji Realibilitas, Perhitungan Koefisien Jalur Pengaruh Langsung	1. Inovasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kesadaran Wajib Pajak. 3. Inovasi pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB 4. Kualitas pelayanan

						an berpenga ruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB. 5. Kesada- ran Wajib Pajak, berpenga ruh signifikan terhadap realisasi pajak BPHTB.
3.	Khorinalisa Dian Pramukti 2012 Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia	Pengaruh kualitas pelayanan kantoor pajak terhadap kepuasan Wajib Pajak	1. Kualitas Pelayan an 2. Kepuas an Wajib Pajak	1.Kualitas tangible mempenga- ruhi Kepuasan Wajib Pajak 2. Kualitas realibilitas mempenga- ruhi Kepuasan Wajib Pajak 3.Kualitas responsive- ness mempenga- ruhi Kepuasan Wajib Pajak 4.Kualitas assurance mempenga-	mixed model research Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai alpha-nya lebih dari 0,60.	Secara parsial, kelima dimensi kualitas pelayanan kantoor pajak tidak berpenga- ruh secara signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di pulau Jawa dan Sumatera. Sementara itu, berdasarkan hasil uji F

				ruhi Kepuasan Wajib Pajak 5.Kualitas empathy mempengaruhi Kepuasan Wajib Pajak		disimpulkan bahwa secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan kantor pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak di pulau Jawa dan Sumatera. Dengan demikian, kualitas pelayanan kantor pajak baik itu di Pulau Jawa maupun Sumatera harus menjadi satu kesatuan yang utuh antara kelima dimensi yang membentuknya.
--	--	--	--	---	--	--

4	Narbiyah Tahir 2018 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar	Efektivitas layanan pajak pada kantor pelayanan Penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng Kabupaten kepulauan Selayar	1. Efektifitas layanan pajak 2. Kepuasan Wajib Pajak	1. Tujuan 2. Integrasi 3. Adaptasi	metode kualitati observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 6 (enam) orang.	1). Pencapaian tujuan, dimana KP2KP Benteng sudah memberikan pelayanan dengan baik. 2) .Integrasi, sosialisasi yang dilakukan KP2KP Benteng sesuai dengan petunjuk teknis operasional dan terlaksana dengan cukup baik. 3). Adaptasi, sarana dan prasarana di KP2KP Benteng cukup memadai dimana terdapat perlengkapan fasilitas dan alat-alat lainnya yang dapat
---	---	--	---	--	---	---

						membantu proses pelayanan dengan baik,
Teknologi Informasi terhadap Penerimaan Pajak						
5	Choirum Annisa 2021 Universitas Negeri Surabaya,	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Teknologi Informasi 2. Pengetahuan Perpajakan 3. Sanksi pajak 4. Kepatuhan Wajib Pajak	1.pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak secara simultan terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi 2.pengaruh yang diberikan oleh pemanfaatan teknologi informasi secara parsial terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi	regresi linier berganda dengan berbantuan aplikasi SPSS versi 23 untuk membantu menganalisis data penelitian. Uji yang digunakan yakni asumsi klasik diantaranya dari uji normalitas, multikolinieritas, dan heterokedastisitas.	1) Terdapat pengaruh secara simultan Pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi, 2) Tidak terdapat pengaruh dari pemanfaatan teknologi informasi secara parsial terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi, 3) Terdapat pengaruh

				3.pengaruh yang diberikan oleh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap tingkat patuh WP orang pribadi 1.pengaruh yang diberikan oleh sanksi pajak secara parsial terhadap tingkat patuhWajib Pajak orang pribadi		yang diberikan oleh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi, 4) Terdapat pengaruh yang diberikan oleh sanksi pajak secara parsial terhadap tingkat patuhWajib Pajak orang pribadi. Riset ini terbatas pada variabelvariabel model yang diteliti yaitu pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan
--	--	--	--	---	--	---

E. Definisi Operasional

						perpajakan, dan sanksi pajak.
6	Yolanda 2022 Universitas Sarjanawiyata Taman-siswa	Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, sosialisasi pajak dan penerapan e-filling terhadap kepatuhan Wajib Pajak	1. Teknologi Informasi 2. Sosialisasi Pajak 3. Penerapan E-Filling 4. Kepatuhan Wajib Pajak	1. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 2. Pengaruh Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak 3. Pengaruh Sistem E-filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	kuisiner adalah uji kualitas dengan melakukan uji validitas serta uji realibilitas model regresi linear berganda yang meliputi uji koefisien determinasi (R ²), uji signifikan simultan uji F, dan uji t. semua uji analisis ini dilakukan dengan bantuan software SPSS statistik versi 22 for window	Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel kepatuhan Wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan sosialisasi pajak (X2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Hasil uji hipotesis tiga menyimpulkan bahwa penerapan <i>e-filling</i> berpengaruh

						h dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak.
7	Lely Suryani 2019 Universitas Pamulang	teknologi informasi, profesionalisme account representative dan aplikasi e-tax terhadap penerimaan pajak	1. Teknologi Informasi 2. Profesionalisme 3. Account representative 4. Aplikasi ETax 5. Penerimaan Pajak	1. Diduga ada pengaruh implementasi teknologi informasi terhadap penerimaan pajak 2. Diduga ada pengaruh profesionalisme account representative terhadap penerimaan pajak 3. Diduga aplikasi e-tax berpengaruh terhadap penerimaan pajak 4. Diduga teknologi informasi, profesionalisme account	skala likert digunakan sebagai pilihan jawaban dalam kuisioner ini. Gradiasi setiap item instrumen dimulai dari yang sangat tidak setuju hingga ke jenjang sangat setuju. analisis kuantitatif di perlukan	Berdasarkan hasil pengujian statistik F variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$. Dalam penelitian ini, $F_{hitung} 66,096 > F_{tabel} 2,70$, maka variabel independen (Penerapan Teknologi Informasi Dalam Sistem Administrasi Perpajakan Modern dan Profesionalisme Account

				representa tive dan Aplikasi E- Tax secara simultan memiliki pengaruh terhadap pajak yang diterima		Representat ive) berpenga- ruh secara simultan terhadap Penerimaan Pajak
Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak						
8	Ni Nyoman Afriyanti 2019 Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana	Pengaruh kepatuhan Wajib Pajak dan pemeriksaan pajak Terhadap penerimaan pph pasal 25/29 Wajib Pajak badan Pada KPP Pratama Denpasar Timur	1. Kepatu han Wajib Pajak 2. Pemerik saan Pajak 3. Wajib Pajak Badan	1.Hubungan Kepatuhan Wajib Pajak dengan Penerimaan Pajak Penghasilan 2.Hubungan Pemeriksa- an Pajak dengan Penerimaan Pajak Penghasilan	metode regresi linier berganda dan proses datanya menggunakan program komputer SPSS. Uji F Uji T Sampel Penelitian yang dipakai adalah	Kepatuhan Wajib Pajak dan pemeriksa- an pajak secara simultan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 25/29 Wajib Pajak badan periode 2004--2008. Kepatuhan Wajib Pajak dan pemeriksa- an pajak secara parsial berpengaruh signifikan

						terhadap penerimaan pajak penghasilan pasal 25/29 Wajib Pajak badan periode 2004--2008.
9	Dio Alfargo 2021 Politeknik Keuangan Negara STAN, Banten, Tangerang Selatan	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan	1. Kepatuhan Wajib Pajak 2. Pemeriksaan Pajak 3. Pemungutan Pajak 4. Penerimaan Pajak	1. Kepatuhan Wajib Pajak berpengaruh signifikan positif terhadap pendapatan pajak penghasilan badan 2. Pemeriksaan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap pendapatan pajak penghasilan badan. 3. Penagihan pajak berpengaruh signifikan positif terhadap	regresi linear berganda karena variabel independen yang diteliti lebih dari dua. Metode yang dapat digunakan untuk melakukan regresi adalah Ordinary Least Square(OLS) Sampel penelitian yang dipakai adalah wajib Pajak Badan yang terdaftar pada KPP Pratama Jakarta Sawah Besar Satu	terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kepatuhan Wajib Pajak dengan pendapatan PPh badan. Terdapat pengaruh tidak signifikan dan negatif antara pemeriksaan pajak dengan pendapatan PPh badan terdapat pengaruh signifikan dan positif antara penagihan pajak

				pendapat- an pajak penghasil- an badan		dengan pendapatan PPH badan.
10	Olivia Jessica Yusuf Kastolani, Moh. Didik Ardiyanto 2017 Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro	Pengaruh tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan Pemeriksaan terhadap penerimaan pajak Penghasilan	1. Kepatu- han Wajib Pajak 2. Pemerik- saan 3. Penerima- maan Pajak	1.Tingkat kepatuhan Wajib Pajak berpenga- ruh secara positif dan signifikanter hadap penerimaan pajak penghasilan 2.Pemeriksa- an berpenga- ruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan Pajak penghasilan	analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesis. Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas data, uji autokorelasi, uji heteroskedasti- sitas dan uji multikolinierita- s. Pengujian hipotesis berupa koefisien determinasi, uji statistik F dan uji statistik t Sampelnya adalah Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP)	Hasil analisis dari hipotesis yang pertama adalah tingkat kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi berpenga- ruh positif terhadap penerimaan pajak penghasilan secara signifikan. Tingkat kepatuhan Wajib Pajak Badan tidak berpenga- ruh terhadap penerimaan pajak penghasilan Pemeriksa- an untuk Wajib Pajak

					Pratama di Wilayah Kota Semarang	Orang Pribadi tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak penghasilan
Pelayanan Publik terhadap Kualitas Komunikasi						
11	Rana Akbari Fitriawan, Dedi Kurnia Syah Putra, dan Catur Nugroho Pengajar Tetap Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung,	Analisis komunikasi birokrasi atas kualitas Layanan publik di wilayah Administrasi Kabupaten Bandung	1. Komunikasi birokrasi 2. Kualitas Layanan publik	1. Kualitas Komunikasi 2. Proses penyampaian pikiran 3. Sarana atau media 4. Pesan yang disampaikan 5. Iklim komunikasi	Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subyek penelitian.	Komunikasi birokrasi yang terdiri dari kualitas komunikator ; proses penyampaian pikiran; sarana atau media; pesan yang disampaikan dan; iklim komunikasi, merupakan sub-sub variabel yang menjadi orientasi manajemen pengembangan sumber daya birokrasi pemerintah dan harapan masyarakat yang

						bermaksud dan secara meyakinkan dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan birokrasi di Kecamatan Dayeuh Kolo
12	Ni Luh Putu Puspitasar 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali	Analisis kualitas pelayanan publik di badan Pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Badung	1. Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik 2. Daya Tanggap 3. Keandalan 4. Jaminan 5. Empati	validitas konstruksi menggunakan analisis faktor yaitu dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen dalam suatu faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total	Dari kelima faktor yang terdiri dari lima belas variabel memiliki nilai total eigen/eigen value lebih dari 1, yaitu : faktor Bukti fisik, faktor daya tanggap, faktor keandalan, faktor jaminan, dan faktor empati yang dijelaskan sebesar 60,984 persen, selebihnya

						39, 016 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk ke dalam 15 variabel yang diteliti.
13	Wahyuni 2917 Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas jambi kampus sarolangun	Analisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sarolangun	1. Kualitas Pelaya- nan Publik	Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Perhatian.	Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah distribusi frekuensi, dengan cara tabulasi langsung.	1. Secara umum Analisis Kualitas Publik publik Pada Dinas Perhubung- an Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sarolangun berada pada rentang skala 179- 258 dengan kategori kurang baik. 2. Untuk indikator yang mempunyai nilai tertinggi adalah item pernyataan mengenai

						bukti fisik yang berada diantara nilai 259 – 337 dengan kategori baik. 3. Untuk indikator yang mempunyai nilai terendah adalah pernyataan mengenai Asurance yang berada diantara nilai 179 – 258 dengan kategori tidak baik.
Teknologi Informasi terhadap Kualitas Komunikasi						
14.	Irkham Abdaul Huda 2020 Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen	Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terhadap Kulaitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar	1. Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kualitas Pembelajaran	1.Dampak Teknologi Terhadap Pendidikan 2.Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) 3.Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan	Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman	Berdasarkan hasil penelitian pustaka, Memanfaatkan dan menggunakan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membuat

	Satya Wacan			Komuni- kasi Melalui Pengguna an Media 4.Pemanfa atan Teknologi Informasi dan Komuni- kasi dan Ahmad Sabandi.		proses pembelajar- an di sekolah dasar berkualitas. Guru perlu memanfaatk an TIK dalam mempersiap kan proses pembelajar- an mulai dari memilih bahan ajar dan metode pembelajar- an yang tepat dengan karakteristik siswanya. Ketika proses pembelajar- an berlangsung , guru dapat memanfaat- kan TIK menjadi media pembelajar- an dalam bentuk aplikasi atau
--	----------------	--	--	---	--	--

						penayangan materi secara audio, visual, dan audio-visual.
- 15.	Ratih Mulyasari 2021 Universitas Negeri Islam Sunan Gunung Djati, Bandung,	Pengaruh teknologi informasi dan komunikasi terhadap kualitas Pembelajaran dan kinerja guru di min 2 Kota Bandung dimasa pandemi	1. Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kualitas Pembelajaran 3. Kinerja Guru	Pengaruh dan Hambatan Penggunaan TIK dalam kualitas pembelajaran dan kinerja guru Pandangan Orang tua terhadap Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ	Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman	bahwa dalam konsisi apapun guru semaksimal mungkin selalu berusaha agar anak didiknya dapat menerima proses pembelajaran dengan baik, termasuk di masa pandemi yang tidak mudah untuk dihadapi baik bagi guru maupun bagi peserta didik. Salah satu cara agar pembelajaran tetap

						berlangsung yaitu dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang di dalamnya terdapat banyak media
16	Khasan Asrori 2022 Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik PGRI Banten	Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk Peningkatan kualitas pembelajaran bagi santri Darul Falah Serang, Banten	1. Teknologi Informasi dan Komunikasi 2. Kualitas Pembelajaran	Pengaruh dan Hambatan Penggunaan TIK dalam kualitas pembelajaran dan kinerja guru Pandangan Orang tua terhadap Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ	Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman	Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membuat proses pembelajaran di sekolah dasar berkualitas. Guru perlu memanfaatkan TIK dalam mempersiapkan proses pembelajaran mulai dari memilih bahan ajar dan metode pembelajaran

						yang tepat dengan karakteristik siswanya. Ketika proses pembelajaran berlangsung, guru dapat memanfaatkan TIK menjadi media pembelajaran dalam bentuk aplikasi atau penayangan materi secara audio, visual, dan audio-visual.
Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Kualitas Komunikasi						
17	Megasuciati Wardani, Dwi Arini Nursansiwi 2020 Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima	Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima	Kepatuhan Wajib Pajak	Upaya meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak Strategi penerimaan PBB melalui pemberian pelayanan	Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis secara deskriptif kualitatif, yang dimulai dari reduksi data, display data, dan verifikasi dan	faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak, di antaranya: faktor-faktor

				Strategi peningkatan penerimaan PBB melalui pengendalian	pengambilan kesimpulan. Hasil penelitiannya	yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Faktor yang cukup menonjol adalah kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi.
18	Yamlikho Roikhatu 2022 Universitas Negeri Malang	Analisis Peranan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak	Wajib Pajak Kepatuhan Pelaporan Pajak	Pemahaman Wajib Pajak Kepatuhan pelaporan pajak Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan Pajak	Analisis deskriptif.	Berdasarkan hasil dari analisis menyatakan bahwa responden memiliki pemahaman yang baik mengenai pajak sebagai dasar untuk menjalankan kepatuhan Wajib Pajak. Responden mengetahui

						dengan baik bagaimana alur dalam pelaporan pajak dan konsekuensi yang harus ditanggung, serta melakukan pelaporan pajak secara mandiri dan tepat waktu.
19	Syarifuddin Rasyid 2023 Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin , Makassar	Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi : Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi	Kepatuhan Wajib Pajak Sosialisasi Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Moral Wajib Pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak	Metode dalam penelitian ini yaitu regresi linier berganda dan MRA (Moderated Regression Analysis) dengan memanfaatkan software IBM Statistical Package for Social Sciences (SPSS),	Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dikemukakan, bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama

				Modernisasi sistem berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak Sosialisasi Pajak dapat memoderasi dan memperkuat pengaruh kesadaran Wajib pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak Sosialisasi pajak dapat memoderasi dan memperkuat pengaruh modernisasi sistem terhadap kepatuhan wajib Pajak		Makassar Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menjadi bukti bahwa tingginya kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan (behavioral beliefs) sehingga akan meningkatkan penerimaan negara dan menciptakan kepatuhan Wajib pajak. Moral Wajib Pajak tidak
--	--	--	--	---	--	--

						berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara. Hasil tersebut berarti bahwa semakin rendah dan minimnya tingkat moral yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi semakin menurun. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak
--	--	--	--	--	--	---

						Pratama Makassar Utara.
20	Ni Kadek Yuni Krisnayanti, Anik Yuesti 2019	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Penerimaan Pajak (Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama di Wilayah Denpasar Timur)	Kepatuhan Wajib Pajak Pemeriksaan Pajak Penagihan Pajak Sanksi Perpajakan Penerimaan Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Pemeriksaan Pajak Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Penagihan Pajak Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Sanksi Perpajakan Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak	Teknik data (validitas) suatu hasil penelitian sangat determined oleh alat pengukur instrument yang digunakan dan data yang diperoleh berdasarkan pertimbangan tersebut, maka dilakukan uji validitas dan reabilitas sebelum dilakukan analisis data.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh kesimpulan bahan kepatuhan wajib pajak dan pemeriksaan pajak tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak, sedangkan penagihan pajak dan sanksi perpajakan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak.
21	Fithria Marta Paenan 2021	Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Perpajakan, dan Transformasi Kelembagaan Direktorat Jenderal	Kepatuhan Wajib Pajak Pemeriksaan Perpajakan Transformasi	Kepatuhan Wajib Pajak Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Pemeriksaan Perpajakan	Metode pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sensus. Pengujian hipotesis dilakukan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak dan transformasi kelembagaan Direktorat

		Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Pada Pegawai Pajak Kpp Pratama Dan Kpp Madya Di Wilayah Kerja DJP Bali)	Kelembagaan Penerimaan Pajak	Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak Transformasi Kelembagaan Berpengaruh terhadap Penerimaan Pajak	dengan analisis linier berganda menggunakan alat uji Statistical Product and Service Solutions (SPSS).	Jenderal Pajak berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Sedangkan pemeriksaan perpajakan tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak.
22	Pertiwi Kundalini 2016	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Pegawai Pajak Kesadaran Wajib Pajak	Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak Pelayanan Pegawai Pajak berpengaruh terhadap Kesadaran Wajib Pajak	Metode pengumpulan data yang terkait dengan masalah penelitian dilakukan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dalam bentuk pertanyaan tertutup.	Hasil ini menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening						
23	Linda Alfiatus Afifah 2020	Pengaruh kualitas pelayanan, e-system	Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap	penelitian kuantitatif metode pendekatan korelasional	Berdasarkan hasil analisis data dan pembaha-

		Perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak	Kualitas Pelayanan Sosialisasi perpajakan Kepuasan Wajib Pajak	kepuasan Wajib Pajak E-system perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak Sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak	analisis regresi linear berganda melalui bantuan aplikasi program komputer SPSS 24.	san diatas, maka dapat disimpulkan variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, e-system perpajakan, dan sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat, hasil tersebut didukung dengan. hasil Adjusted R square (R^2) yang bernilai 0,744 artinya sebesar 74,4%
--	--	---	---	--	--	--

						kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi variabel tersebut Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel e-system perpajakan (X2) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel sosialisasi perpajakan (X3) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.
24	Theresia Natalia 2022	analisis pengaruh kesadaran	kesadaran Wajib Pajak	kesadaran, pelayanan publik dan	menggunakan SPSS Versi 22	Hasil pengujian uji t

	Program Studi Akuntansi Universitas Quality Berastagi	wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada upstamsat kabanjahe dengan pengetahuan pajak sebagai variabel moderating	pelayanan publik sanksi pajak kepatuhan Wajib Pajak	sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor	penelitian kausalitas yaitu untuk menguji hubungan kausal antara kesadaran Wajib Pajak, pelayanan	menunjukkan bahwa variabel kesadaran, pelayanan publik dan sanksi pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan pajak kendaraan bermotor dimana kesadaran (X1) kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar 2.219> 1.660, dengan nilai sig pada tabel sebesar 0.029 yang berarti < 0.05, variabel pelayanan publik
--	---	---	---	---	---	--

						(X2) kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar 6.346 > 1.660, dengan nilai sig pada tabel sebesar 0.000 yang berarti < 0.05 dan sanksi pajak (X3) kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor (Y) yaitu sebesar 2.251 > 1.660, dengan nilai sig pada tabel sebesar 0.027 yang berarti < 0.05.
25	Arles Parulian Ompusunggu 2015 Universitas Pancasila, Jagakars,	Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan	Pemanfaatan teknologi Informasi Sosialisasi Pajak	Pemanfaatan teknologi informasi Berpengaruh positif	Data ini dapat dikumpulkan dengan beberapa cara, antara lain: kuisisioner,	Pemanfaatan Teknologi Informasi memiliki pengaruh positif dan

	Jakarta Selatan	Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak	Pengetahuan Perpajakan Kepatuhan Pajak	terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Sosialisasi pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi. Pengetahuan pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi	observasi, dan hasil pengujian	signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Sosialisasi Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengetahuan Pajak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
Penerimaan Pajak terhadap Kualitas Komunikasi						
26	Jessy.D.L. Warongan 2010 Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi	Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dalam Peningkatan	Penerimaan Pajak Peningkatan Pendapatan	Penerimaan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Faktor-faktor yang menjadi kendala Penerimaan Pajak Kendaraan	pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat eksploratori (exploratory approach).	1) Penyusunan Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Badan Pengelola Pajak dan

		Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara		Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Upaya/strategi untuk meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).		Retribusi Daerah Provinsi Sulawesi Utara menggunakan metode Top Down yaitu penetapan besarnya target penerimaan PKB dan BBNKB pada tahun yang akan datang didasarkan dengan melihat realisasi tahun-tahun sebelum, 2) Sistem dan Prosedur Pemungutan. Pemerintah Sulawesi Utara dalam hal ini Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sesuai fungsi dan tugasnya
--	--	--	--	--	--	--

						untuk mengelola Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor selalu mengikuti sistem dan prosedur pemungutan yang ada dan sesuai dengan peraturan yang ada.
27	Yulia Anggara Sari 2017 Universitas Pendidikan Indonesia,	Analisis efektivitas dan kontribusi Penerimaan pajak bumi dan bangunan terhadap Pendapatan daerah di kota bandung	1. Penerimaan Pajak 2. Efektivitas 3. Pendapatan Daerah	Tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak bumi dan bangunan	Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif.	Tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak bumi dan bangunan Tahun 2002 sampai dengan 2008 berdasarkan target. didapatkan nilai tertinggi pada tahun 2006 dengan kriteria sangat efektif. Efektivitas

						terendah pada tahun 2002 dengan kriteria cukup efektif.
28	Novien Rialdy Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan	1. Penerimaan Pajak 2. Peningkatan Pendapatan	Kinerja Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada SAMSAT Kota Medan Selatan Faktor-Faktor yang Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Medan Selatan	penelitian deskriptif	Dilihat dari realisasi penerimaan pajak Kendaraan Bermotor untuk tahun 2013, 2014 dan tahun 2016 masih dibawah dari target yang ditetapkan, hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh pegawai SAMSAT Medan Selatan dalam pemungutan Pajak Kendaraan bermotor belum optimal, hal ini terjadi disebabkan

						karena kurang sadarnya Wajib Pajak dalam membayar kewajibannya untuk membayar pajak kendaraan bermoto
--	--	--	--	--	--	---

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek

atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel adalah setiap karakteristik, jumlah, atau kuantitas yang X1: pelayanan publik X2: Teknologi Informasi X3: Kepatuhan Wajib Pajak Z: Peran Kualitas Komunikasi Y: Efektifitas Penerimaan Pajak.

Operasionalisasi variabel merupakan penjabaran dari variabel-variabel penelitian, dimensi, dan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut. Penelitian ini memiliki variabel independent dan variabel dependen. Menurut (Sugiyono, 2019) variabel independent (bebas), adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Sementara itu, variabel dependent (terikat) adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independent (bebas). Untuk dapat memahami

arti dari masing-masing variabel, maka berikut dibuat definisi operasionalnya sebagai berikut:

Tabel 2.2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator Variabel	Definisi Operasional Indikator Variabel	Pengukuran
Pelayanan Publik (X1)	Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Pasalong: 2013)	Keandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.	5 point skala likert
		Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.	5 point skala likert
		Keyakinan (<i>confidence</i>)	Pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau " <i>assurance</i> ".	5 point skala likert
		Empati (<i>emphaty</i>)	Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan	5 point skala likert
		Berwujud (<i>tangible</i>)	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi	5 point skala likert
		Hardware	Kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, dan printer yang menerima data dan informasi, memproses	5 point skala likert

Teknologi Informasi (X2)	Suatu bentuk hubungan interaksi antara manusia satu dengan manusia lainnya, dimana terdapat pengaruh satu sama lain baik disengaja ataupun tidak, dan itu tidak terbatas oleh bentuk komunikasi yang menerapkan bahasa secara verbal, akan tetapi bisa berupa ekspresi wajah, seni, lukisan dan media teknologi (Uno dan Lamatenggo: 2019)		data tersebut dan menampilkan data tersebut	
		Software	Kumpulan program-program komputer yang memungkinkan hardware memproses data	5 point skala likert
		Database	Sekumpulan file yang saling berhubungan dan terorganisasi atau kumpulan record-record yang menyimpan data dan hubungan diantaranya	5 point skala likert
		Network	Sebuah sistem yang terhubung yang menunjang adanya pemakaian bersama sumber di antara komputer-komputer yang berbeda	5 point skala likert
		People	Elemen yang paling penting dalam teknologi informasi, termasuk orang-orang yang bekerja menggunakan output-nya	5 point skala likert
	Faktor penting bagi peningkatan penerimaan pajak, maka perlu secara intensif dikaji	Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu;	Setiap Wajib Pajak (WP) mendaftarkan diri pada Direktorat Jenderal Pajak yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak (WP) dan	5 point skala likert

Kepatuhan Wajib Pajak(X3)	tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (WP)		kepadanya diberikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).	
	Kondisi terpenuhinya semua kewajiban perpajakan dan hak perpajakan. Wajib Pajak (WP) dikatakan patuh (<i>taxcompliance</i>) apabila penghasilan yang dilaporkan sesuai dengan semestinya, Surat Pemberitahuan (SPT) dilaporkan dan besarnya pajak yang terutang dibayarkan tepat waktu (Ananda et al., 2019).	Menghitung jumlah pajak dengan benar;	Wajib Pajak yang diperiksa, harus menaati ketentuan dalam rangka pemeriksaan pajak	5 point skala likert
		Membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu	Kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan Wajib Pajak (WP) di Indonesia diwajibkan membuat pembukuan (Pasal 28 ayat (1)). Sedangkan pencatatan dilakukan oleh Wajib Pajak (WP) orang pribadi yang melakukan kegiatan usahanya atau pekerjaan bebas yang diperbolehkan menghitung penghasilan neto	5 point skala likert
		Melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu.	Seorang Wajib Pajak (WP) berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan. Jika Wajib Pajak (WP) bersangkutan terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, maka akan ada sanksi atau denda yang dikenakan.	5 point skala likert

Kualitas Komunikasi (Z)	Kemampuan dari setiap individu untuk menjalani hubungan interpersonal yang baik serta menyenangkan dan dapat mempertahankan suatu hubungan melalui komunikasi yang dilakukan (De Vito: 2019)	Keterbukaan	Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi. Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua Riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi.	5 point skala likert
		Empati	Kemampuan seseorang untuk 'mengetahui' apa yang sedang dialami orang pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang oranglain itu, melalui kacamata orang lain itu	5 point skala likert
		Mendukung	Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.	5 point skala likert
		Sikap Positif	Sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara	5 point skala likert

			positif mendorong orang yang menjadi temankita erinteraksi.	
		Kesetaraan	Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai. lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal	5 point skala likert
Efektifitas Penerimaan Pajak (Y)	Efektivitas penerimaan pajak adalah imbangan antara pendapatan (pajak/retribusi) yang sebenarnya terhadap pendapatan yang potensial dari suatu pajak yaitu dengan anggapan bahwa mereka yang seharusnya membayar dengan jumlah yang seharusnya dibayarkan, benar-benar	Pajak Pusat	Pajak yang dipungut dan dikelola oleh Pemerintah Pusat, dalam hal ini sebagian besar dikelola oleh Direktorat Jenderal Pajak (DJP).	5 point skala likert
		Bea dan Cukai	Tindakan pungutan negara terhadap barang ekspor dan impor serta barang lain dengan sifat khusus.	5 point skala likert
		Pajak Daerah	Kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk	5 point skala likert

	memenuhi kewajibannya Prakoso (2005).		keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.	
		Retribusi Daerah	Pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan / atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan	5 point skala likert

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan judul di atas, rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Rancangan penelitian dirumuskan dengan tujuan adanya arah yang jelas dan target yang hendak dicapai dalam penelitian. Jika tujuan penelitian jelas dan terumuskan dengan baik, maka penelitian dan pemecahan masalah akan berjalan dengan baik pula.

Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang hasilnya disajikan dalam bentuk deskripsi dengan menggunakan angka dan statistik. Metodologi penelitian kuantitatif merupakan metode ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat menemukan, membuktikan dan mengembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu.

Penelitian ini menguji pengaruh 5 (lima) variabel yaitu Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, Efektivitas Penerimaan Pajak Dan Kualitas Komunikasi. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019:15) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara

random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode Penelitian Kuantitatif ,sebagai mana dikemukakan oleh Sugiyono (2019: 14) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Emzir (2009:28), pendekatan kuantitatif adalah satu pendekatan yang secara primer menggunakan paradigma *postpositivist* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel,hipotesis dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik. Sehingga dalam penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto:2006).

Jenis Penelitian: jenis penelitian kuantitatif yang cocok untuk digunakan adalah penelitian korelasional. Penelitian korelasional bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara dua atau lebih

variabel dalam populasi tertentu. Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti adalah pelayanan publik, teknologi informasi, kepatuhan wajib pajak, efektivitas penerimaan pajak dan kualitas komunikasi.

Menurut Hidayat (2012), statistikian.com bahwa dalam penelitian kuantitatif terdapat 2 jenis statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa fenomena, yaitu deskriptif dan inferensial. Deskriptif digunakan untuk menjabarkan fenomena melalui angka dimana peneliti mendapatkan gambaran kondisi sesuai fakta yang tampak untuk perbandingan. Sedangkan Inferensial digunakan peneliti untuk mengungkap fakta yang tidak eksplisit yang ditunjukkan oleh data mentah.

Pada umumnya penelitian yang menggunakan statistik inferensial tetap menggunakan atau diawali statistik deskriptif untuk gambaran umum. Penelitian kuantitatif deskriptif murni hanya untuk menggambarkan fakta atas hal yang tampak pada populasi sehingga penelitian deskriptif murni tidak memerlukan hipotesis.

Hipotesa baru dibutuhkan ketika peneliti akan melaksanakan penelitian kuantitatif yang melibatkan statistik inferensial. Peneliti membutuhkan hipotesis sedari awal sebagai perbandingan terhadap hasil akhir penelitian, juga sebagai panduan bagi peneliti selama penelitian dalam hal menentukan populasi, sampel, alat uji, landasan teori, dan lainnya. Hipotesis adalah pernyataan asumtif berdasarkan sintesa peneliti terhadap sebuah fenomena empiris. Dikatakan asumtif

karena peneliti berupaya menduga fakta dibalik fenomena melalui penalaran dan pengetahuan yang diperoleh.

Hipotesis yang baik bersifat adalah tertutup dan terbatas, dikatakan demikian karena hipotesis tidak boleh bermakna ganda dan harus spesifik dalam menyatakan sebuah dugaan. Oleh karena itu pembahasan hipotesis pada umumnya berbunyi “variabel X (berkorelasi, berpengaruh, dll) terhadap variabel Y secara (signifikan, melalui variabel lain, dll)”. Hipotesis juga dapat diwakilkan oleh bagan yang umum disebut sebagai kerangka pemikiran yang umumnya. Bagan kerangka pemikiran pada umumnya berupa simbolisasi variabel yang dihubungkan dengan garis yang mewakili pemikiran peneliti akan adanya hubungan kausalitas diantara mereka.

Dalam penelitian korelasional, peneliti akan mengumpulkan data kuantitatif dari responden yang relevan. Data yang dikumpulkan melalui angket atau kuesioner dapat dianalisis menggunakan metode statistik untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dan metode analisis statistik, peneliti dapat menentukan apakah ada hubungan positif, negatif, atau tidak ada hubungan antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, Efektivitas Penerimaan Pajak Dan Kualitas Komunikasi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih objektif dan generalisasi yang lebih luas

tentang pengaruh variabel-variabel tersebut dalam konteks yang diteliti. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mendapatkan pemahaman mendalam tentang Pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi (TI), Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Badan Pendapatan Daerah Dalam Penerimaan Pajak, Peran Kualitas Komunikasi Sebagai Variabel Intervening Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara.

B. Pengelolaan Peran Peneliti

Peran peneliti dalam penelitian kuantitatif adalah seseorang yang memperoleh datanya dengan cara melakukan pengambilan data secara statistik (brainly.co.id). Pengelolaan peran peneliti melibatkan serangkaian tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan dengan baik untuk menjalankan penelitian. Berikut adalah beberapa langkah yang dapat membantu dalam pengelolaan peran peneliti:

1. Perencanaan Penelitian:

- a. Tentukan tujuan penelitian yang spesifik, seperti mengidentifikasi hubungan antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan Efektivitas Badan Pendapatan Daerah dalam penerimaan pajak, Peran Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
- b. Rancang kerangka konseptual yang menghubungkan variabel-variabel yang akan diteliti dalam penelitian.

- c. Identifikasi populasi dan sampel penelitian, yaitu pegawai yang relevan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
- d. Tentukan metode pengumpulan data yang sesuai, seperti angket atau kuesioner, untuk mengumpulkan data kuantitatif.

2. Pengumpulan Data:

- a. Lakukan pengumpulan data dengan mengimplementasikan instrumen yang telah direncanakan, seperti angket atau kuesioner.
- b. Pastikan bahwa responden yang relevan diidentifikasi dengan jelas dan informasi yang diperoleh berkaitan dengan variabel yang diteliti.
- c. Lakukan pengumpulan data yang valid dan reliabel dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan.

3. Analisis Data:

- a. Lakukan analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan dengan menggunakan metode yang sesuai, seperti analisis regresi untuk menguji pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan Efektivitas Badan Pendapatan Daerah Dalam Penerimaan Pajak, Peran Kualitas Komunikasi Sebagai Variabel Intervening.
- b. Interpretasikan hasil analisis statistik untuk mendapatkan temuan yang relevan dan menghubungkannya dengan tujuan penelitian.

4. Interpretasi dan Kesimpulan:

- a. Interpretasikan temuan yang dihasilkan dari analisis data dengan mengaitkannya kembali dengan pertanyaan penelitian dan kerangka konseptual.
- b. Buat kesimpulan yang jelas dan konsisten berdasarkan temuan penelitian yang mendukung atau menolak hipotesis yang diajukan.

5. Diskusi dan Implikasi:

- a. Diskusikan temuan penelitian dengan literatur terkait dan hasil penelitian sebelumnya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan kepatuhan Wajib Pajak dalam meningkatkan Efektivitas Badan Pendapatan Daerah Dalam Penerimaan Pajak, Peran Kualitas Komunikasi Sebagai Variabel Intervening.
- b. Identifikasi implikasi penelitian bagi peningkatan efektivitas badan pendapatan daerah dalam penerimaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara, serta rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Dalam mengelola peran peneliti dalam penelitian kuantitatif ini, pastikan untuk mengikuti prosedur penelitian yang akurat, mengelola data dengan baik, menganalisis data dengan metode yang tepat, dan menyusun temuan serta kesimpulan yang relevan. Selain itu, selalu berpegang pada etika penelitian dan mengutamakan kualitas penelitian

yang dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan Efektivitas Badan Pendapatan Daerah dalam Penerimaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.

C. Lokasi dan Waktu

Adapun lokasi penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara terdapat di Jalan Korpri Km, 9 Nipah-Nipah, Kecamatan Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara. Alasan peneliti memilih tempat penelitian tersebut terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi diantaranya: Badan Pendapatan Daerah: Badan Pendapatan Daerah dalam menjalankan fungsinya memerlukan Sub Bidang Pengawasan, Pemeriksaan dan Pengendalian sehingga dapat mengambil langkah dan tindakan positif untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan unit pelayanan untuk masyarakat luas sehingga diperlukan pelayanan publik yang cepat tepat ramah dan didukung dengan adanya Teknologi Informasi (TI) untuk meningkatkan jangkauan layanan perpajakan yang lebih luas secara online. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak daerah.

Waktu penelitian selama 2 bulan, yakni bulan November dan Desember 2023.

D. Populasi

Populasi ialah sekelompok orang, peristiwa, atau gejala yang berupa objek atau subjek yang menunjukkan ciri-ciri tertentu dalam

suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah bidang generalisasi dimana terdapat subjek dan subjek dengan ciri dan karakteristik peneliti, dan dapat ditarik kesimpulan. Oleh karena itu, populasi adalah suatu objek atau subjek yang memiliki kondisi tertentu dalam survei. Populasi yang dicakup oleh survey ini adalah seluruh pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 34 orang maupun Tenaga Harian Lepas (THL) sebanyak 29 orang sehingga total jumlah populasi adalah 63 responden.

E. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili seluruh populasi yang diteliti. Jika populasi yang diteliti sangat besar, maka cukup diambil sampel dari populasi yang ada yang diteliti (Bungin.2018). Menurut (Sugiyono, 2019) sampel jenuh apabila dalam pengambilan sampel dengan jumlah populasi yang relative kecil. Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Peneliti akan mengambil sampel jenuh dengan mengambil semua dari populasi yaitu dari divisi distribusi dan logistik sebanyak 63 responden jumlah pegawai di Badan Pendapatan Daerah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Berkaitan dengan jenis data, data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder yaitu :

1. Data Primer

Data penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber pengambilan data. Data primer diperoleh dari sumber secara langsung yakni responden, dengan cara penyebaran kuisioner. Responden yang dimaksud adalah pegawai di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara. Meliputi Kepala Badan, Sekretaris, Kepala Bidang, Kasubbag Umum, Kasubbag Perencanaan, Sub Bidang dan Staf Analis serta Tenaga Harian Lepas (THL). Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi langsung melalui objeknya. Data primer dilakukan dengan membagikan kuisioner secara langsung, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya, responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan cara inventarisasi langsung, misalnya laporan tahunan dan data statistik lainnya. Data-data tersebut kemudian diverifikasi dan dianalisis untuk dapat digunakan pada tahapan selanjutnya. Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menunjang penyusunan penelitian

yaitu, laporan atau dokumen yang berasal dari instansi pemerintah dan instansi terkait seperti buku, referensi, dan jurnal-jurnal.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuisioner tentang pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi (TI), dan Kepatuhan Wajib Pajak (WP) dalam meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak pada Badan Pendapatan Daerah, peran kualitas komunikasi sebagai variabel intervening. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner dimaksudkan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan untuk memperoleh informasi dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Dengan harapan responden akan memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang ada dalam kuisioner. Dalam pengukurannya, masing-masing responden diminta pendapatnya mengenai pertanyaan dengan menggunakan skala Likert.

Skala Likert adalah sebuah bentuk skala yang akan mengindikasikan jawaban dari para responden setuju atau tidak setuju atas pernyataan mengenai suatu objek. Skala inilah yang memberikan angka atau nilai terhadap suatu obyek, sehingga karakteristik yang terdapat pada obyek dapat diukur. Metode pengukuran dengan menggunakan skala Likert terdiri dari lima kisaran jawaban yaitu: “sangat setuju”, “setuju”, “kurang setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Keunggulan menggunakan skala

Likert adalah kemudahan dalam pembuatannya, dan umumnya responden sudah siap dan mengerti untuk menjawab skala Likert.

Tabel 3.1 **Range Score**

NO	RANGE	KATEGORI
1	1.00 – 1.79	SANGAT TIDAK SETUJU
2	1.80 – 2.59	TIDAK SETUJU
3	2.60 – 3.39	CUKUP
4	3.40 – 4.19	SETUJU
5	4.20 – 5.00	SANGAT SETUJU

Sumber: (Sugiyono, 2014)

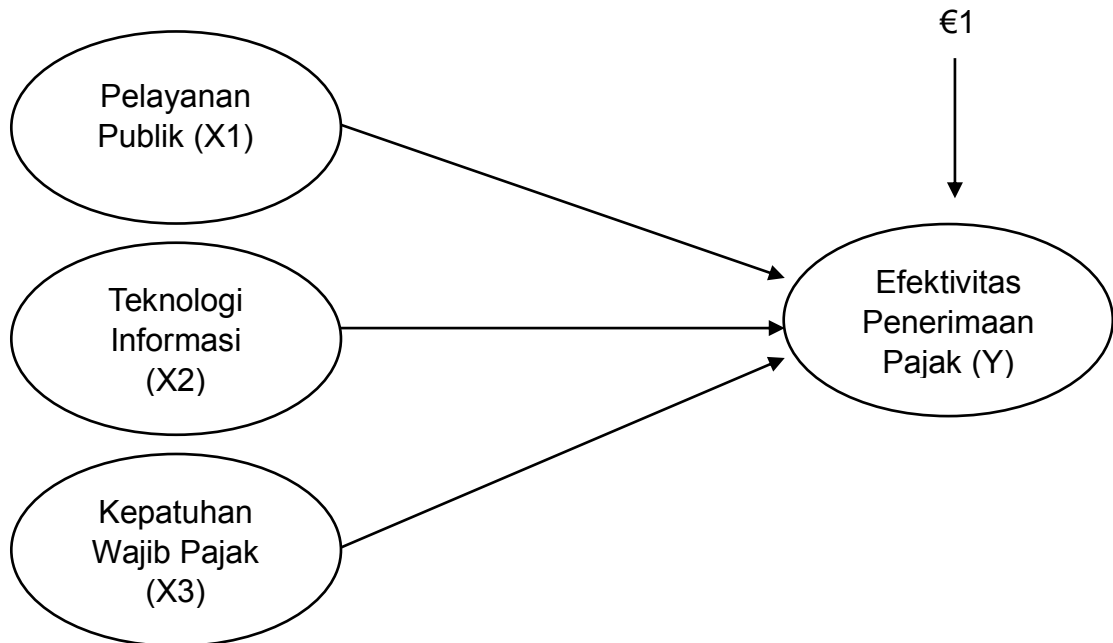
G. Teknik Analisis Data

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis utama yang dilakukan adalah untuk menguji konstruk jalur apakah teruji secara empiris atau tidak. Analisis selanjutnya dilakukan untuk mencari pengaruh langsung dan tidak langsung dengan menggunakan korelasi dan regresi sehingga dapat diketahui untuk sampai pada variabel dependen terakhir, harus lewat jalur langsung atau melalui variabel *intervening*.

Berdasarkan pendapat Ridwan dan Kuncoro (2012: 116-118), ada beberapa langkah pengujian *path analysis* yaitu sebagai berikut:

Tahap I

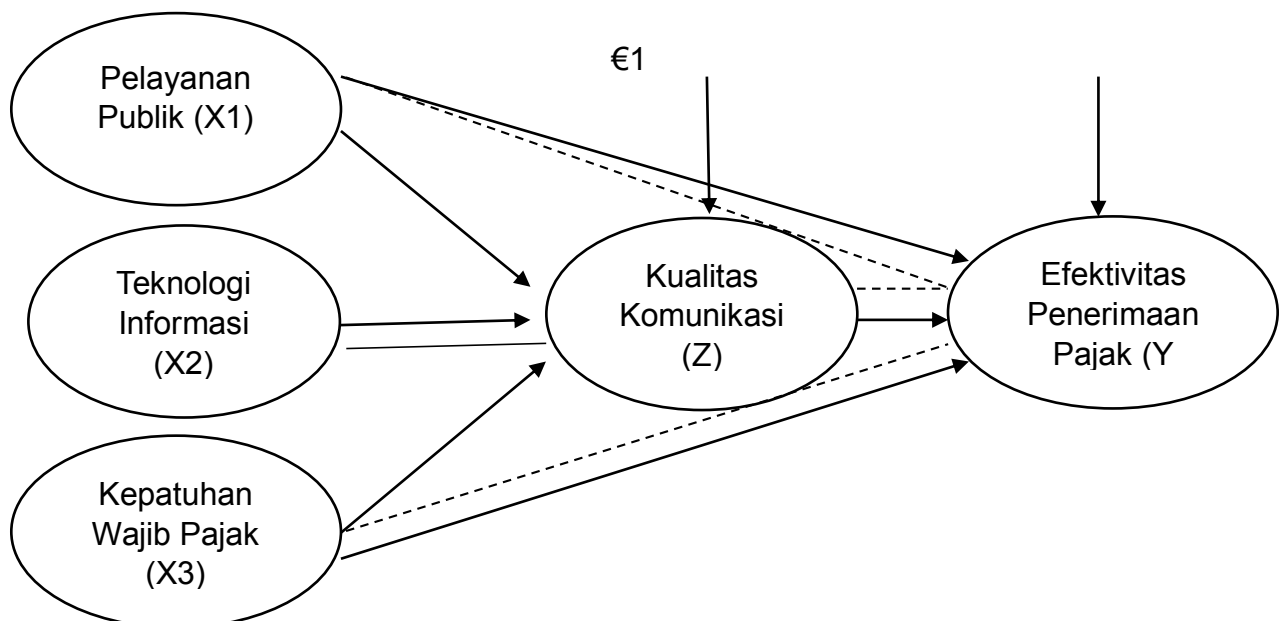
Membuat diagram jalur persamaan struktural 1 sebagai berikut:



Gambar 3.1. Diagram jalur persamaan struktural 1

Tahap II

Membuat diagram jalur persamaan struktural 2 sebagai berikut:



Gambar 3.2. Diagram jalur persamaan struktural 2

Tahap III

Membuat Persamaan struktural yang digunakan pada analisis jalur dalam penelitian ini:

✓ Persamaan struktural 1

$$✓ Z = \rho_{ZX1} + \rho_{ZX2} + \rho_{ZX3} + 1$$

✓ Persamaan struktural 2

$$✓ Y = \rho_{YX1}X_1 + \rho_{YX2}X_2 + \rho_{YX3}X_3 + \rho_{YZZ} + \epsilon_3$$

Keterangan:

ρ = Koefisien regresi

Z = Efektifitas Penerimaan Pajak

Y = Kualitas Komunikasi

X1 = Pelayanan Publik

X2 = Teknologi Informasi

X3 = Kepatuhan Wajib Pajak

ϵ = Error

Tahap IV

Melakukan analisis dengan menggunakan SPSS versi 26.0

1. Uji Regresi Berganda

Regresi berganda digunakan untuk meramalkan, bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen. Jadi regresi berganda digunakan apabila, jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2019). Untuk pengolahan regresi berganda adalah:

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

Regresi yang digunakan adalah regresi berganda, sesuai dengan jumlah variabel independent pada penelitian ini.

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan analisis full model *structural Equation Modelling* (SEM) dengan *smartPLS*. Dalam full model *structural Equation Modelling* selain mengkonfirmasi teori, juga menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antara variabel laten (Ghozali, 2012).

A. Uji Statistik t

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan H_0 ditolak atau H_a diterima dari hipotesis yang telah dirumuskan.

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji hipotesis *two tailed* positif

H_0 ditolak: jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau jika $\alpha < 5\%$

H_0 diterima: jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$, atau jika $\alpha > 5\%$

Apabila H_0 diterima, maka hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terhadap

variabel dependen dinilai tidak signifikan dan sebaliknya, apabila H_0 ditolak, maka hal ini diartikan bahwa berpengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dinilai berpengaruh secara signifikan.



Gambar 3.3 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis

Adapun rancangan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. $H_0: \rho_{x_1} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Peran Kualitas Komunikasi
2. $H_a: \rho_{x_1} \neq 0$: Terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Peran Kualitas Komunikasi
3. $H_0: \rho_{x_2} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peran Kualitas Komunikasi
4. $H_a: \rho_{x_2} \neq 0$: Terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peran Kualitas Komunikasi
5. $H_0: \rho_{x_3} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Peran Kualitas Komunikasi
6. $H_a: \rho_{x_3} \neq 0$: Terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Peran Kualitas Komunikasi

7. $H_0: \rho_{x_4} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
8. $H_a: \rho_{x_4} = 0$: Terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
9. $H_0: \rho_{x_5} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
10. $H_0: \rho_{x_5} = 0$: Terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
11. $H_0: \rho_{x_6} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
12. $H_0: \rho_{x_6} = 0$: Terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
13. $H_0: \rho_{x_7} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Peran Kualitas Komunikasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
14. $H_0: \rho_{x_7} = 0$: Terdapat pengaruh Peran Kualitas Komunikasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
15. $H_0: \rho_{x_8} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening
16. $H_0: \rho_{x_8} = 0$: Terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening
17. $H_0: \rho_{x_9} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Teknologi

Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

18. $H_0: \rho_{x_9} = 0$: Terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening
19. $H_0: \rho_{x_{10}} = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening
20. $H_0: \rho_{x_{10}} = 0$: Terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

b. Uji Simultan (Uji f)

bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variable independen dengan variable dependen secara simultan. Secara bebas dengan signifikan sebesar 0,05, dapat disimpulkan (Ghozali, 2006) antara lain:

1. Jika nilai Signifikan $>0,05$ maka H_1 ditolak dan H_0 diterima, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel 2 dependen atau terikat.

2. Jika nilai Signifikan $<0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, ini berarti menyatakan bahwa semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah yang bertugas dan bertanggungjawab untuk melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pendapatan daerah, khususnya pajak daerah dan menjadi koordinator Pendapatan Asli Daerah (PAD). Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara terbentuk pada tahun tanggal 22 Oktober 2020 dimana sebelumnya merupakan salah bagian pada perangkat daerah lain yaitu Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) yang terbentuk pada tahun 2016.

Di awal terbentuknya Kabupaten Penajam Paser Utara pada tahun 2002 fungsi pemerintahan daerah di bidang pendapatan dijalankan oleh Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) sebelum melebur dalam Badan Keuangan dan Aset Daerah (BKAD) sampai hingga saat ini berubah menjadi Badan tersendiri yaitu Badan Pendapatan Daerah yang fokus dalam menjalankan pajak daerah dan menjadi koordinator Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara mengemban tugas pokok dan fungsi sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 10 Tahun 2020 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara. Berperan sebagai koordinator Pendapatan Asli Daerah dan merupakan salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan fungsi penunjang urusan pemerintahan di bidang keuangan dalam hal pengelolaan potensi, penetapan target pajak dan retribusi, serta melakukan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan, dengan memberikan pelayanan yang optimal, tertib administrasi pungutan, transparan dan akuntabel dalam rangka peningkatan pendapatan daerah.

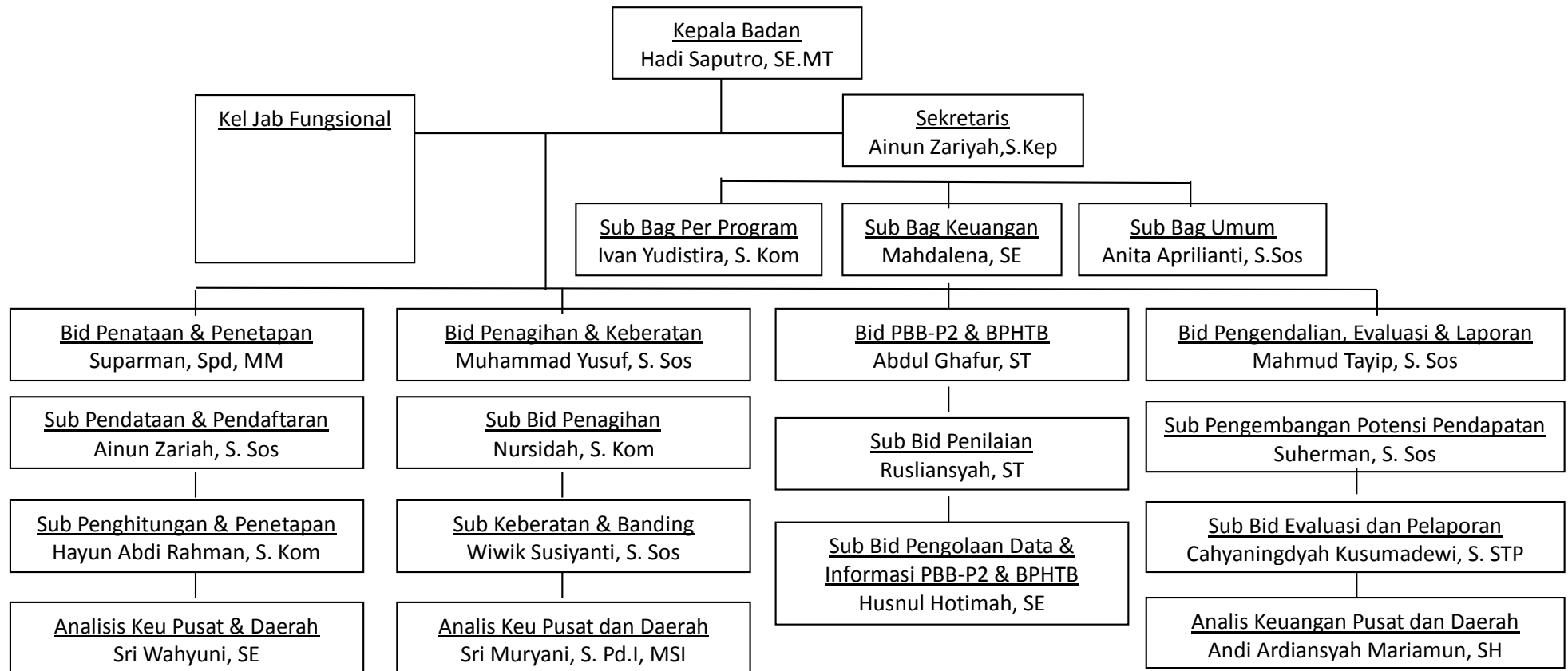
Peningkatan pendapatan daerah yang berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dijalankan dengan menggali dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan daerah dengan didukung oleh regulasi, kelembagaan dan sumber daya aparatur, sarana dan prasarana dengan penyempurnaan sistem yang berbasis Teknologi Informasi (TI) yang efektif, pengembangan kerjasama antar daerah untuk pengamanan pencapaian target, meminimalisasi praktek-praktek

yang berakibat adanya kebocoran potensi daerah dan kerugian terhadap wajib pajak yang diharapkan dapat mendorong pencapaian yang optimal.

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 1 Tahun 2020, sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bapenda Kab. PPU



Sumber: Bapenda Kab. PPU

Susunan organisasi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten

Penajam Paser Utara terdiri atas;

- a. Kepala Badan;
- b. Sekretariat, membawahkan:
 1. Sub Bagian Perencanaan Program;
 2. Sub Bagian Keuangan;
 3. Sub Bagian Umum.
- c. Bidang Pendataan dan Penetapan, membawahkan:
 1. Subbidang Pendataan dan Pendaftaran;
 2. Subbidang Penghitungan dan Penetapan; dan
 3. Subbidang Verifikasi dan Pemeriksaan Pajak.
- d. Bidang Penagihan dan Keberatan, membawahkan:
 1. Subbidang Penagihan;
 2. Subbidang Keberatan dan Banding; dan
 3. Subbidang Pengawasan dan Pengendalian.
- e. Bidang PBB-P2 dan BPHTB, membawahkan:
 1. Subbidang Penilaian;
 2. Subbidang Pengolahan Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB;
 3. Subbidang Verifikasi Data PBB-P2 dan BPHTB.
- f. Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan, membawahkan:
 1. Subbidang Pengembangan Potensi Pendapatan;
 2. Subbidang Evaluasi dan Pelaporan; dan
 3. Subbidang Regulasi dan Sosialisasi.

g. Kelompok Jabatan Fungsional.

3. Tugas dan Fungsi

Uraian Tugas dan fungsi pada Badan Pendapatan Daerah, sebagai berikut:

a. Kepala Badan:

Kepala Badan mempunyai tugas memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengoordinasikan, mengevaluasi dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan urusan pemerintahan Daerah dibidang Pendapatan Daerah.

Fungsi:

Dalam melaksanakan tugas Kepala Badan menyelenggarakan fungsi:

- 1) perumusan kebijakan teknis bidang pengelolaan pendapatan Daerah, sesuai dengan rencana strategis yang ditetapkan Pemerintah Daerah;
- 2) perencanaan, pembinaan dan pengendalian kebijakan teknis bidang pendataan dan penetapan, penagihan dan keberatan, PBB-P2 dan BPHTB dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- 3) pelaksanaan kebijakan teknis bidang pendataan dan penetapan;
- 4) pelaksanaan kebijakan teknis bidang penagihan dan keberatan;

- 5) pelaksanaan kebijakan teknis bidang PBB-P2 dan BPHTB;
- 6) pelaksanaan kebijakan teknis bidang pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- 7) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendataan dan penetapan, penagihan dan keberatan, PBB-P2 dan BPHTB dan pengendalian, evaluasi dan pelaporan;
- 8) pelaksanaan administrasi Badan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- 9) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati yang berkaitan dengan tugasnya.

b. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas mengoordinasikan dan mengendalikan tugas di bidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengoordinasian dan pengelolaan:

- 1) penyusunan program;
- 2) administrasi keuangan;
- 3) administrasi umum;
- 4) kepegawaian;
- 5) perlengkapan dan aset.

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Dalam melaksanakan tugas Sekretaris menyelenggarakan fungsi:

- a. penyiapan bahan koordinasi penyusunan rencana program, monitoring, evaluasi dan pelaporan;
- b. penyiapan bahan koordinasi administrasi umum dan kepegawaian, ketatalaksanaan, perlengkapan dan pemeliharaan, hukum dan kehumasan serta pengaduan masyarakat;
- c. penyiapan bahan koordinasi penyusunan anggaran, perbendaharaan, verifikasi dan akuntansi keuangan serta pengelolaan aset; dan
- d. pelaksanaan fungsi yang diberikan Kepala Badan yang berkaitan dengan tugasnya.

Sekretariat membawahkan sub bagian yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bagian dan bertanggung jawab langsung kepada Sekretaris. Diantaranya:

1) Sub bagian Perencanaan Program

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja.

2) Sub bagian Keuangan

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan

melaporkan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi serta pertanggungjawaban pengelolaan keuangan.

3) Sub bagian Umum

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum dan administrasi kepegawaian.

c. Bidang Pendataan dan Penetapan

Bidang Pendataan dan Penetapan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian serta pengembangan teknis bidang pendataan dan penetapan. Bidang Pendataan dan Penetapan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang Pendataan dan Penetapan membawahkan sub bidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang. Dalam melaksanakan tugas Bidang Pendataan dan Penetapan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis bidang pendataan dan penetapan.
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan programi bidang pendataan dan penetapan.

- c. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan pengendalian, dan pengaturan teknis subbidang pendataan dan pendaftaran.
- d. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis subbidang penghitungan dan penetapan.
- e. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis subbidang verifikasi dan pemeriksaan pajak.
- f. Penyiapan bahan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, perencanaan dan penyusunan pendataan dan pendaftaran, penghitungan dan penetapan dan verifikasi dan pemeriksaan pajak dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan yang berkaitan dengan tugasnya.

Bidang Pendataan dan Penetapan membawahkan sub bidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang, diantaranya:

1) Sub bidang Pendataan dan Pendaftaran

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pendataan dan pendaftaran.

2) Sub bidang Penghitungan dan Penetapan

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas penghitungan dan penetapan.

3) Sub bidang Verifikasi dan Pemeriksaan Pajak

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas verifikasi dan pemeriksaan pajak.

d. Bidang Penagihan dan Keberatan

Bidang Penagihan dan Keberatan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian serta pengembangan teknis bidang Penagihan dan Keberatan untuk bahan-bahan perumusan DPA. Bidang Penagihan dan Keberatan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang Penagihan dan Keberatan membawahkan subbidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Bidang.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Penagihan dan Keberatan menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang penagihan dan keberatan.
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program bidang penagihan dan keberatan.
- c. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang penagihan.
- d. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang keberatan dan banding.
- e. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang pengawasan dan pengendalian.
- f. Penyiapan bahan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penagihan, keberatan dan banding dan pengawasan dan pengendalian dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Badan yang berkaitan dengan tugasnya.

Bidang Penagihan dan Keberatan membawahkan sub bidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang, diantaranya:

1) Sub bidang Penagihan

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas penagihan.

2) Sub bidang Keberatan dan Banding

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas di bidang keberatan dan banding.

3) Sub bidang Pengawasan dan Pengendalian

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengawasan dan pengendalian.

e. Bidang PBB-P2 dan BPHTB

Bidang PBB-P2 dan BPHTB mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian dan pengembangan teknis bidang pendataan, perhitungan, penerbitan ketetapan pajak Daerah yang terutang serta penatausahaan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Terutang (SPPDT) dan Daftar Himpunan Ketetapan Pembayaran (DHKP) pada wajib pajak PBB-P2 dan BPHTB.

Bidang PBB-P2 dan BPHTB dipimpin oleh Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan. Bidang PBB-P2 dan BPHTB membawahkan sub bidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang. Dalam melaksanakan tugas Bidang PBB-P2 dan BPHTB menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan bidang PBB-P2 dan BPHTB.
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program bidang PBB-P2 dan BPHTB.
- c. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang penilaian.
- d. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang pengolahan data dan informasi PBB-P2 dan BPHTB
- e. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang verifikasi data PBB-P2 dan BPHTB.
- f. Penyiapan bahan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan penilaian, pengolahan data dan informasi PBB-P2 dan BPHTB dan verifikasi data PBB-P2 dan BPHTB; dan

g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang PBB-P2 dan BPHTB membawahkan sub bidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang, diantaranya:

1) Sub bidang Penilaian

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas tata kelola dan pemrosesan permohonan pendaftaran objek baru PBB-P2 dan BPHTB yang belum terdaftar sebagai objek, permohonan mutasi objek dan subjek PBB-P2 dan BPHTB.

2) Sub bidang Pengolahan Data dan Informasi PBB-P2 dan BPHTB

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengumpulan dan penyiapan bahan serta pemutakhiran data PBB-P2 dan BPHTB.

3) Sub bidang Verifikasi Data PBB-P2 dan BPHTB

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas perhitungan dan Analisa penetapan objek atau subjek pajak PBB-P2 dan BPHTB.

f. Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan

Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, bimbingan dan pengendalian teknis bidang pengembangan potensi pendapatan bidang evaluasi dan pelaporan, bidang regulasi dan sosialisasi. Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala Badan.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan, menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan bidang pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program bidang pengendalian, evaluasi dan pelaporan.
- c. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang pengembangan potensi pendapatan.
- d. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang evaluasi dan pelaporan;

- e. Penyiapan bahan dan pelaksanaan, koordinasi, pembinaan, bimbingan, pengendalian, dan pengaturan teknis sub bidang regulasi dan sosialisasi.
- f. Penyiapan bahan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pengembangan potensi pendapatan, evaluasi dan pelaporan dan regulasi dan sosialisasi dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh kepala Badan sesuai dengan tugasnya.

Bidang Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan membawahkan sub bidang yang masing-masing dipimpin oleh seorang kepala sub bidang dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bidang. Diantaranya:

1) Sub bidang Pengembangan Potensi Pendapatan

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas di bidang perencanaan penerimaan seluruh pajak Daerah dan pendapatan lainnya.

2) Sub bidang Evaluasi dan Pelaporan

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas di bidang evaluasi dan pelaporan.

3) Sub bidang Regulasi dan Sosialisasi

Mempunyai tugas melakukan pengumpulan dan penyiapan bahan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas di bidang regulasi dan sosialisasi.

4) Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 43 Tahun 2020 tentang nomenklatur jabatan pelaksana dan jabatan fungsional bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan pemerintah daerah, Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah, Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga dalam jenjang jabatan fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai bidang keahlian. Setiap kelompok jabatan fungsional akan dipimpin oleh seorang yang ditunjuk diantara tenaga fungsional yang ada di lingkungan dinas. Nama dan jumlah jabatan fungsional akan ditentukan berdasarkan sifat, jenis, kebutuhan dan beban kerja yang diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara nomor 10 tahun 2020. Jabatan fungsional yang dibutuhkan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara seperti Analis Perencana Ahli Muda, Analis Pajak dan Analis Pendapatan Daerah,

Analisis Rencana Program dan Kegiatan dan Analisis Pajak dan Retribusi Daerah.

4. Sumber Daya

Sumber Daya Manusia

Jumlah keseluruhan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara per September 2023 memiliki Sumber Daya Aparatur Sebanyak 63 orang yang terdiri dari Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 35 orang, dan 28 orang Tenaga Harian Lepas (THL) atau Honorer. Dari 35 orang Aparatur Sipil Negara (ASN), sebanyak 15 orang merupakan pejabat struktural, 6 orang merupakan pejabat fungsional dan staf pelaksana sebanyak 14 orang.

Jumlah Pegawai Negeri pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan Golongan/Ruang dapat digambarkan sebagai berikut: Golongan II = 7 Orang, Golongan III = 24 Orang dan Golongan IV = 4 Orang.

Tabel 4.1
ASN Bapenda berdasarkan Golongan/Ruang

GOLONGAN/ RUANG																		
IV					III					II					I			
a	b	c	d	Jumlah	a	b	c	d	Jumlah	a	b	c	d	Jumlah	a	b	c	Jumlah
3	1	0	0	4	5	7	4	7	24	1	0	3	3	7	0	0	0	0

Sumber: Bapenda Kab. PPU

Tabel 4.2
ASN Bapenda berdasarkan Eselon

ESELON						
II.b	III.a	III.b	IV.a	Jabatan Fungsional	Non Eselon	KET
1	1	4	9	6	15	35 Orang

Sumber: Bapenda Kab. PPU

Berdasarkan tabel 4.2 di atas maka dapat disimpulkan bahwa dari 35 orang jumlah pegawai yang ada dalam struktur organisasi Badan telah diisi sebanyak 15 orang pejabat eselon dan 5 orang jabatan fungsional tertentu.

Tabel 4.3
PNS Badan Bapenda berdasarkan Tingkat Pendidikan

SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	KET
0	2	14	4	42	1	35 Orang

Sumber: Bapenda Kab. PPU

Berdasarkan Analisis Beban Kerja dibandingkan dengan banyaknya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada, maka jumlah tersebut dapat dianggap mencukupi kebutuhan sedangkan dari segi pendidikan didominasi oleh lulusan Sarjana dan SMA/ sederajat.

5. Sarana dan Prasarana

Dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dilengkapi dengan sarana dan prasarana berupa Tanah, Bangunan Kantor, Kendaraan Dinas baik mobil ataupun sepeda motor dinas,

Inventaris dan fasilitas lainnya. Sarana dan prasarana tersebut sebagian dalam ada pada kondisi baik, dan sebagian dalam kondisi kurang baik, namun diharapkan semua dapat dimanfaatkan secara optimal, dan diupayakan untuk ditingkatkan untuk mendukung operasional pendapatan daerah.

Tabel 4.4
Daftar Inventaris Barang

NAMA BARANG	JUMLAH	SATUAN
Mobil 4 WD	3	Buah
Mini bus	6	Buah
Sepeda motor	14	Buah
Mesin generator	1	Buah
Filing kabinet	8	Buah
Brankas	1	Buah
Piring/Gelas/Mangkok/Cangkir/Sendok/Garpu	1	Set
Kursi Tamu	8	Set
Meja Kerja	30	buah
Kulkas	1	buah
Komputer (PC)	30	Unit
Printer	24	Unit
Hardisk External	1	buah
UPS	21	Unit
Kamera Digital	2	Unit
Note Book	30	Unit
Mesin hitung uang	1	buah
Netralisir Udara	6	buah
Interior Melekat kantor Bupati	4	Paket
Safety box	1	buah

Lemari Arsip	8	buah
Slide Proyektor	1	buah
Meja penerima tamu	1	Paket
kursi kerja	45	buah
white board	2	Buah
Mesin Cetak Masal SPPT PBB/Printonik	2	buah
Mesin Porforasi	2	unit
Mesin Cetak NPWP	1	unit
Layar Proyektor	1	unit
Router	6	unit
Komputer Mainframe	1	unit
Server	1	unit
Kabel Bendel	2	roll
Konektor RJ 45	2	pak
Print Server	1	unit
Kabel Dult	50	btg
Enter Prince 2008 RZ	1	unit
Oracle 10 G Standar	1	unit

Sumber: Bapenda Kab. PPU

B. Identitas Responden

Berikut ini disajikan hasil uji statistic deskriptif responden yang telah dilakukan:

1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	31	49%
Wanita	32	51%
Total	63	100%

Sumber: Lampiran 3

Hasil analisis responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin, dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang menjadi sampel penelitian ini adalah wanita. Hal ini sekaligus memberikan gambaran bahwa pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) didominasi oleh kaum wanita.

2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20 - 30 Tahun	10	16%
31 - 40 Tahun	16	25%
41 - 50 Tahun	27	43%
50 Tahun ke atas	10	16%
Total	63	100%

Sumber: Lampiran 3

Hasil analisis persentase berdasarkan karakteristik tingkat usia dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini mempunyai tingkat usia antara 20 - 30 tahun dan 50 Tahun ke atas yaitu sebanyak 10 orang atau 16 %, 25% atau 16 orang berada di usia antara 31 - 40 tahun, dan 27 responden atau 43% mempunyai tingkat usia antara 41 – 50 tahun.

3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	2	3%
SMA	14	22%
Diploma	4	6%
Strata 1	42	67%
Strata 2	1	2%
Total	100	100%

Sumber: Lampiran 3

Hasil analisis persentase berdasarkan karakteristik tingkat kelulusan dapat diketahui bahwa, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah lulusan Strata satu yaitu sebanyak 42 orang atau 67%, 22% atau 14 orang adalah lulusan SMA.

4. Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
Satu Tahun	2	3%
Dua Tahun	3	5%
Tiga Tahun	5	8%
4 Tahun Lebih	53	84%
Total	63	100%

Sumber: Lampiran 3

Hasil analisis persentase berdasarkan karakteristik lamanya bekerja dapat diketahui bahwa, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah yang lama berkerja di Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) yaitu sebanyak 53 orang atau 84% sudah bekerja di Badan Pendapatan Daerah di

Kabupaten Penajam Paser Utara selama 4 tahun lebih, 8% atau 5 orang adalah sudah bekerja di Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara selama 3 tahun.

5. Analisis Distribusi Data Jawaban Responden

a. Efektivitas Penerimaan Pajak

Efektivitas Penerimaan Pajak pada penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Efektivitas Penerimaan Pajak. Skala tersebut meliputi 10 butir item dengan masing-masing item memiliki skor tertinggi 5 dan skor terendah 1. Analisis data Efektivitas Penerimaan Pajak yang disajikan meliputi data secara umum yaitu skor maksimal, skor minimal, *mean*, dan standar deviasi. Berikut merupakan hasil perhitungan dari data Efektivitas Penerimaan Pajak.

Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Data Efektivitas Penerimaan Pajak

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Efektivitas Penerimaan Pajak	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66,2
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor maksimal hipotetiknya pada skala Efektivitas Penerimaan Pajak adalah 104 dan skor minimalnya adalah 26. Sementara skor *mean* hipotetiknya sebesar 68 dan standar deviasi sebesar 14. Kemudian data empiriknya yaitu skor maksimal sebesar 82, skor

minimal sebesar 16, skor *mean* sebesar 66,2, dan skor standar deviasi sebesar 8,5. Sehingga dari tabel tersebut bisa didapatkan batasan skor untuk kategorisasi Efektivitas Penerimaan Pajak.

Tabel 4.10 Batas Interval Kategorisasi Efektivitas Penerimaan Pajak

Efektivitas Penerimaan Pajak	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kategori rendah apabila total skor jawaban responden antara 52 – 65,9. Kategorisasi sedang berada pada rentang skor 66 – 89,9. Sementara kategori tinggi berada pada rentang 90 – 104. Berikut ini merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari perhitungan kategorisasi untuk variabel Efektivitas Penerimaan Pajak.

Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Efektivitas Penerimaan Pajak

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	25	40%
Tinggi	90 – 104	38	60%
Jumlah		63	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total keseluruhan responden berjumlah 63 pegawai, sebanyak 38 pegawai (60%) memiliki tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak tinggi dan 25 pegawai (40%) memiliki tingkat

Efektivitas Penerimaan Pajak sedang. Sementara pegawai dengan tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak rendah tidak ada (0%). Data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Efektivitas Penerimaan Pajak pada pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) mayoritas berada pada kategori tinggi.

Tabel 4.12 Statistik Jawaban Responden

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1.1	49	49%	14	14%	0	0%	0	0%	0	0%	512
2	Y1.2	53	53%	10	10%	0	0%	0	0%	0	0%	663
3	Y1.3	46	46%	14	14%	3	3%	0	0%	0	0%	483
4	Y1.4	50	50%	11	11%	2	2%	0	0%	0	0%	617
5	Y1.5	48	48%	14	14%	1	1%	0	0%	0	0%	564
6	Y1.6	49	49%	13	13%	1	1%	0	0%	0	0%	535
7	Y1.7	48	48%	14	14%	1	1%	0	0%	0	0%	420
8	Y1.8	47	47%	15	15%	1	1%	0	0%	0	0%	472
9	Y1.9	46	46%	14	14%	1	1%	0	0%	0	0%	573
10	Y1.10	47	47%	15	15%	1	1%	0	0%	0	0%	483
Skor Aktual												
Skor Ideal												

b. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Pelayanan Publik. Skala tersebut meliputi 15 butir item dengan masing-masing item memiliki skor tertinggi 5 dan skor terendah 1. Analisis data Pelayanan Publik yang

disajikan meliputi data secara umum yaitu skor maksimal, skor minimal, *mean*, dan standar deviasi. Berikut merupakan hasil perhitungan dari data Pelayanan Publik.

Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Data Pelayanan Publik

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Pelayanan Publik	15	Skor Maksimal	138	104
		Skor Minimal	42	18
		Mean (μ)	72	74
		Standar Deviasi (σ)	16	9,4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor maksimal hipotetiknya pada skala Pelayanan Publik adalah 138 dan skor minimalnya adalah 42. Sementara skor *mean* hipotetiknya sebesar 72 dan standar deviasi sebesar 16. Kemudian data empiriknya yaitu skor maksimal sebesar 104, skor minimal sebesar 18, skor *mean* sebesar 74, dan skor standar deviasi sebesar 9,4. Sehingga dari tabel tersebut bisa didapatkan batasan skor untuk kategorisasi Pelayanan Publik.

Tabel 4.14 Batas Interval Kategorisasi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kategori rendah apabila total skor jawaban responden antara 52 – 65,9. Kategorisasi sedang berada pada rentang skor 66 – 89,9. Sementara kategori tinggi berada pada rentang 90 – 104. Berikut ini merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari perhitungan kategorisasi untuk variabel Pelayanan Publik.

Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	29	46%
Tinggi	90 – 104	34	54%
Jumlah		63	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total keseluruhan responden berjumlah 63 pegawai, sebanyak sebanyak 34 pegawai (54%) memiliki tingkat Pelayanan Publik tinggi dan 29 pegawai (46%) memiliki tingkat Pelayanan Publik sedang. Sementara pegawai dengan tingkat Pelayanan Publik rendah tidak ada (0%). Data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Pelayanan Publik pada pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) mayoritas berada pada kategori tinggi.

Tabel 4.16 Statistik Jawaban Responden

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	56	56%	7	7%	0	0%	0	0%	0	0%	394
2	X1.2	47	47%	10	10%	6	6%	0	0%	0	0%	534
3	X1.3	59	59%	4	4%	0	0%	0	0%	0	0%	628
4	X1.4	58	58%	5	5%	0	0%	0	0%	0	0%	512
5	X1.5	61	61%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	663
6	X1.6	60	60%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	564
7	X1.7	46	46%	9	9%	8	8%	0	0%	0	0%	535
8	X1.8	59	59%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	420
9	X1.9	58	58%	5	5%	0	0%	0	0%	0	0%	472
10	X1.10	60	60%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	573
11	X1.11	60	60%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	534
12	X1.12	49	49%	12	12%	2	2%	0	0%	0	0%	628
13	X1.13	56	56%	7	7%	0	0%	0	0%	0	0%	512
14	X1.14	55	55%	8	8%	0	0%	0	0%	0	0%	663
15	X1.15	51	51%	12	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0,564
Skor Aktual												
Skor Ideal												

c. Teknologi Informasi

Teknologi Informasi pada penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Teknologi Informasi. Skala tersebut meliputi 10 butir item dengan masing-masing item memiliki skor tertinggi 5 dan skor terendah 1. Analisis data Teknologi Informasi yang disajikan meliputi data secara umum yaitu skor maksimal, skor minimal, *mean*, dan standar deviasi. Berikut merupakan hasil perhitungan dari data Teknologi Informasi.

Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Data Teknologi Informasi

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Teknologi Informasi	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor maksimal hipotetiknya pada skala Teknologi Informasi adalah 104 dan skor minimalnya adalah 26. Sementara skor *mean* hipotetiknya sebesar 68 dan standar deviasi sebesar 14. Kemudian data empiriknya yaitu skor maksimal sebesar 82, skor minimal sebesar 16, skor *mean* sebesar 66 dan skor standar deviasi sebesar 8,4. Sehingga dari tabel tersebut bisa didapatkan batasan skor untuk kategorisasi Teknologi Informasi.

Tabel 4.18 Batas Interval Kategorisasi Teknologi Informasi

Teknologi Informasi	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kategori rendah apabila total skor jawaban responden antara 52 – 65,9. Kategorisasi sedang berada pada rentang skor 66 – 89,9. Sementara kategori tinggi berada pada rentang 90 – 104. Berikut

ini merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari perhitungan kategorisasi untuk variabel Teknologi Informasi.

Tabel 4.19 Distribusi Frekuensi Teknologi Informasi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	24	38%
Tinggi	90 – 104	39	62%
Jumlah		63	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total keseluruhan responden berjumlah 63 pegawai, sebanyak 39 pegawai (62%) memiliki tingkat Teknologi Informasi tinggi dan 24 pegawai (38%) memiliki tingkat Teknologi Informasi sedang. Sementara pegawai dengan tingkat Teknologi Informasi rendah tidak ada (0%). Data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Teknologi Informasi pada pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) mayoritas berada pada kategori tinggi.

Tabel 4.20 Statistik Jawaban Responden

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1	59	59%	3	3%	1	1%	0	0%	0	0%	531
2	X2.2	53	53%	8	8%	2	2%	0	0%	0	0%	482
3	X2.3	54	54%	7	7%	2	2%	0	0%	0	0%	628
4	X2.4	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	512

5	X2.5	47	47%	15	15%	3	3%	0	0%	0	0%	663
6	X2.6	57	57%	5	5%	1	1%	0	0%	0	0%	420
7	X2.7	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	472
8	X2.8	42	42%	18	18%	3	3%	0	0%	0	0%	573
9	X2.9	56	56%	6	6%	1	1%	0	0%	0	0%	534
10	X2.10	59	59%	3	3%	1	1%	0	0%	0	0%	628
Skor Aktual												
Skor Ideal												

d. Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak pada penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Kepatuhan Wajib Pajak. Skala tersebut meliputi 10 butir item dengan masing-masing item memiliki skor tertinggi 5 dan skor terendah 1. Analisis data Kepatuhan Wajib Pajak yang disajikan meliputi data secara umum yaitu skor maksimal, skor minimal, *mean*, dan standar deviasi. Berikut merupakan hasil perhitungan dari data Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.21 Hasil Perhitungan Data Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kepatuhan Wajib Pajak	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66,2
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor maksimal hipotetiknya pada skala Kepatuhan Wajib Pajak adalah 104 dan skor minimalnya adalah 26. Sementara skor *mean* hipotetiknya sebesar 68 dan standar deviasi sebesar 14.

Kemudian data empiriknya yaitu skor maksimal sebesar 82, skor minimal sebesar 16, skor *mean* sebesar 66,2, dan skor standar deviasi sebesar 8,5. Sehingga dari tabel tersebut bisa didapatkan batasan skor untuk kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.22 Batas Interval Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kategori rendah apabila total skor jawaban responden antara 52 – 65,9. Kategorisasi sedang berada pada rentang skor 66 – 89,9. Sementara kategori tinggi berada pada rentang 90 – 104. Berikut ini merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari perhitungan kategorisasi untuk variabel Kepatuhan Wajib Pajak.

Tabel 4.23 Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	25	40%
Tinggi	90 – 104	38	60%
Jumlah		63	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total keseluruhan responden berjumlah 63 pegawai, sebanyak

sebanyak 38 pegawai (60%) memiliki tingkat Kepatuhan Wajib Pajak tinggi dan 25 pegawai (40%) memiliki tingkat Kepatuhan Wajib Pajak sedang. Sementara pegawai dengan tingkat Kepatuhan Wajib Pajak rendah tidak ada (0%). Data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Kepatuhan Wajib Pajak pada pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) mayoritas berada pada kategori tinggi.

Tabel 4.24 Statistik Jawaban Responden

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%%	F	%	F	%	
1	X3.1	43	43%	15	15%	5	5%	0	0%	0	0%	394
2	X3.2	44	44%	5	5%	14	14%	0	0%	0	0%	534
3	X3.3	44	44%	13	13%	6	6%	0	0%	0	0%	628
4	X3.4	58	58%	3	3%	2	2%	0	0%	0	0%	512
5	X3.5	56	56%	4	4%	3	3%	0	0%	0	0%	663
6	X3.6	55	55%	6	6%	2	2%	0	0%	0	0%	420
7	X3.7	46	46%	10	10%	7	7%	0	0%	0	0%	472
8	X3.8	56	56%	3	3%	4	4%	0	0%	0	0%	573
9	X3.9	46	46%	12	12%	5	5%	0	0%	0	0%	534
10	X3.10	42	42%	14	14%	7	7%	0	0%	0	0%	628
Skor Aktual												
Skor Ideal												

e. Kualitas Komunikasi

Kualitas Komunikasi pada penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Kualitas Komunikasi. Skala tersebut meliputi 10 butir item dengan masing-masing item memiliki skor tertinggi 5

dan skor terendah 1. Analisis data Kualitas Komunikasi yang disajikan meliputi data secara umum yaitu skor maksimal, skor minimal, *mean*, dan standar deviasi. Berikut merupakan hasil perhitungan dari data Kualitas Komunikasi.

Tabel 4.25 Hasil Perhitungan Data Kualitas Komunikasi

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kualitas Komunikasi	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa skor maksimal hipotetiknya pada skala Kualitas Komunikasi adalah 104 dan skor minimalnya adalah 26. Sementara skor *mean* hipotetiknya sebesar 68 dan standar deviasi sebesar 14. Kemudian data empiriknya yaitu skor maksimal sebesar 82, skor minimal sebesar 16, skor *mean* sebesar 66 dan skor standar deviasi sebesar 8,4. Sehingga dari tabel tersebut bisa didapatkan batasan skor untuk kategorisasi Kualitas Komunikasi.

Tabel 4.26 Batas Interval Kategorisasi Kualitas Komunikasi

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa kategori rendah apabila total skor jawaban responden antara 52 – 65,9. Kategorisasi sedang berada pada rentang skor 66 – 89,9. Sementara kategori tinggi berada pada rentang 90 – 104. Berikut

ini merupakan distribusi frekuensi yang diperoleh dari perhitungan kategorisasi untuk variabel Kualitas Komunikasi.

Tabel 4.27 Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	24	38%
Tinggi	90 – 104	39	62%
Jumlah		63	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari total keseluruhan responden berjumlah 63 pegawai, sebanyak 39 pegawai (62%) memiliki tingkat Kualitas Komunikasi tinggi dan 24 pegawai (38%) memiliki tingkat Kualitas Komunikasi sedang. Sementara pegawai dengan tingkat Kualitas Komunikasi rendah tidak ada (0%). Data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat Kualitas Komunikasi pada pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) mayoritas berada pada kategori tinggi.

Tabel 4.28 Statistik Jawaban Responden

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Z1.1	58	58%	3	3%	1	1%	1	0%	0	0%	535
2	Z1.2	52	52%	8	8%	2	2%	1	0%	0	0%	420
3	Z1.3	54	54%	7	7%	2	2%	0	0%	0	0%	472

4	Z1.4	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	573
5	Z1.5	43	43%	15	15%	5	5%	0	0%	0	0%	483
6	Z1.6	57	57%	5	5%	1	1%	0	0%	0	0%	512
7	Z1.7	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	663
8	Z1.8	42	42%	18	18%	3	3%	0	0%	0	0%	483
9	Z1.9	56	56%	6	6%	1	1%	0	0%	0	0%	617
10	Z1.10	59	59%	3	3%	1	1%	0	0%	0	0%	564
Skor Aktual												
Skor Ideal												

6. Tabel Tabulasi Jawaban Responden

Penyajian hasil penelitian ini dipaparkan berdasarkan data-data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Data yang terkumpul dalam penelitian ini berupa analisis dari hasil skala yang telah diisi oleh pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun Tenaga Harian Lepas (THL) yaitu *Efektivitas Penerimaan Pajak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Komunikasi*. Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) buah skala yaitu skala *Efektivitas Penerimaan Pajak* terdiri dari 15 item pertanyaan, skala *Pelayanan Publik* terdiri dari 10 item pernyataan, skala *Teknologi Informasi* terdiri dari 10 item pernyataan, skala *Kepatuhan Wajib Pajak* terdiri dari 10 item pernyataan dan skala *Kualitas Komunikasi* terdiri dari 10 item pernyataan. Skala ini digunakan untuk mengetahui dampak dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Peran Kualitas

Komunikasi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur. Skala yang digunakan dalam penelitian ini memiliki skor 1 sampai dengan 5.

Analisis ini menjelaskan tentang deskriptif penilaian responden terhadap variabel penelitian yaitu variabel *Efektivitas Penerimaan Pajak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Komunikasi*, variabel penelitian ini diukur dengan skor terendah 1 (sangat tidak baik), dan skor tertinggi adalah 5 (sangat baik). Sehingga dalam menentukan kriteria penilaian pelanggan terhadap variabel penelitian dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut:

Skor persepsi terendah adalah : 1

Skor persepsi tertinggi adalah : 5

Interval = skor maksimum – skor minimum = 5 – 1 = 0,8

Jumlah Kelas 5

Sehingga dapat ditentukan range jawaban sebagai berikut:

Skor rata-rata antara : 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Baik

Skor rata-rata antara : 1,81 – 2,60 = Tidak Baik

Skor rata-rata antara : 2,61 – 3,40 = Cukup Baik

Skor rata-rata antara : 3,41 – 4,20 = Baik

Skor rata-rata antara : 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Berdasarkan kriteria jawaban tersebut maka dapat dijelaskan deskriptif penilaian responden terhadap variabel penelitian sebagai berikut:

a. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Efektivitas Penerimaan Pajak (Y)*

Analisis indeks jawaban responden tentang variabel *Efektivitas Penerimaan Pajak* merupakan akumulasi dari pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi *Efektivitas Penerimaan Pajak* yang dirasakan oleh pegawai, secara lengkap beserta hasil penilaiannya dapat dilihat di tabel 4.29.

Tabel 4.29
Penilaian Variabel *Efektivitas Penerimaan Pajak*

Indikator pada <i>Efektivitas Penerimaan Pajak</i>	Rata-Rata	Kriteria
Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik	4,44	Sangat Baik
Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.	4,54	Sangat Baik
Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tertentu akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak	4,50	Sangat Baik
Semakin banyak kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak	4,38	Sangat Baik
Semakin banyak Wajib Pajak atas 11 pajak akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)	4,64	Sangat Baik
Melaksanakan sosialisasi tentang pajak oleh petugas pajak guna meningkatkan pengetahuan	4,54	Sangat Baik

masyarakat akan pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Penajam Paser Utara		
Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).	4,56	Sangat Baik
Semakin tinggi retribusi daerah berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak	4,44	Sangat Baik
Semakin banyak orang yang menggunakan jasa pemerintahan dan pelayanan umum dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah	4,54	Sangat Baik
Semakin banyak orang yang melakukan usaha jasa dan perizinan akan meningkatkan penerimaan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,50	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,62	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.29 dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Efektivitas Penerimaan Pajak* yang memiliki rata-rata total sebesar 4,62 masuk kriteria “sangat baik” karena berada pada interval 4,21-5,00 yang artinya adalah responden setuju bahwa Semakin banyak kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Indikator “Semakin banyak Wajib Pajak atas 11 pajak akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) ” menduduki urutan tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,64 (sangat baik) dan yang terendah adalah indikator “Semakin banyak

kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak” dengan nilai rata-rata 4,38 (sangat baik).

b. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Komunikasi (Z)

Analisis indeks jawaban responden tentang variabel *Kualitas Komunikasi* merupakan akumulasi dari pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi *Kualitas Komunikasi* yang dirasakan oleh pegawai, secara lengkap beserta hasil penilaiannya dapat dilihat di tabel 4.30.

Tabel 4.30
Penilaian Variabel *Kualitas Komunikasi*

Indikator pada <i>Kualitas Komunikasi</i>	Rata-Rata	Kriteria
Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,56	Sangat Baik
Setiap pegawai merasa nyaman ketika menyampaikan pendapat	4,64	Sangat Baik
Atasan memberikan kesempatan terhadap pegawai dalam menyampaikan pendapatnya	4,60	Sangat Baik
Atasan bersikap demokratis dalam menerima pendapat pegawai yang berseberangan dengan pendapatnya	4,42	Sangat Baik
Dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mengevaluasi program yang sudah berjalan dan mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya	4,76	Sangat Baik
Jika terdapat suatu permasalahan menyangkut pekerjaan yang membutuhkan penanganan	4,64	Sangat Baik

segera, atasan selalu mendiskusikan cara untuk menyelesaikan dengan pegawai		
Pegawai diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan dan masalah-masalah lain	4,56	Sangat Baik
Keluhan pegawai ditanggapi secara bijaksana dan serius oleh atasan dan dicarikan solusinya	4,27	Sangat Baik
Atasan berkomunikasi dengan cara yang ramah dan sopan terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,32	Sangat Baik
Sikap saling menghargai dan menghormati antar pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,25	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,68	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.30 dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Kualitas Komunikasi* yang memiliki rata-rata total sebesar 4,68 masuk kriteria “sangat baik” karena berada pada interval 4,21-5,00 yang artinya adalah responden setuju bahwa permasalahan menyangkut pekerjaan yang membutuhkan penanganan segera, atasan selalu mendiskusikan cara untuk menyelesaikan dengan pegawai. Indikator “Dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mengevaluasi program yang sudah berjalan dan mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya” menduduki urutan tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,76 (sangat baik) serta yang terendah adalah indikator “Sikap saling menghargai dan

menghormati antar pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara” dengan nilai rata-rata 4,25 (sangat baik).

c. Penilaian Responden Terhadap Variabel *Pelayanan Publik* (X1)

Analisis indeks jawaban responden tentang variabel *Pelayanan Publik* merupakan akumulasi dari pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi *Pelayanan Publik* yang dirasakan oleh pegawai, secara lengkap beserta hasil penilaiannya dapat dilihat di tabel 4.31.

Tabel 4.31
Penilaian Variabel *Pelayanan Publik*

Indikator pada <i>Pelayanan Publik</i>	Rata-Rata	Kriteria
Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,56	Sangat Baik
Kemampuan petugas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan pelayanan sudah tepat dan terpercaya.	4,68	Sangat Baik
Pegawai bekerja sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedure</i>) yang telah ditetapkan	4,60	Sangat Baik
Kedisiplinan pegawai menentukan pelayanan yang diharapkan, cepat dan mudah	4,42	Sangat Baik
Kemampuan petugas pelayanan pajak untuk membantu Wajib Pajak atau Masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.	4,76	Sangat Baik
Pegawai memiliki sikap tanggap untuk membantu Wajib Pajak yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang di terima	4,64	Sangat Baik

Pegawai memiliki kepedulian, kesiapan atau kecekatan dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para Wajib Pajak.	4,56	Sangat Baik
Petugas pelayanan mampu memberikan kualitas pelayanan prima dan mengedepankan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi	4,27	Sangat Baik
Pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas pelayan dan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi Wajib Pajak	4,32	Sangat Baik
Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak	4,25	Sangat Baik
Proses Pelayanan Pajak yang diberikan mudah dan tidak berbelit - belit	4,44	Sangat Baik
Petugas pelayanan mampu menciptakan konektivitas emosional dengan Wajib Pajak saat berinteraksi.	4,54	Sangat Baik
Pegawai pelayanan pajak peduli, memberi perhatian pribadi bagi Wajib Pajak	4,50	Sangat Baik
Terdapat ruang tunggu yang nyaman ditempat pengurusan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)	4,38	Sangat Baik
Penampilan petugas pelayanan pajak yang menarik, sopan dan ramah	4,64	Sangat Baik
Tersedia fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi dalam pelayanan.	4,56	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,68	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.31 dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Pelayanan Publik* yang memiliki rata-rata total sebesar 4,68 masuk kriteria “sangat baik” karena berada pada interval 4,21-

5,00 yang artinya adalah responden setuju bahwa pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas pelayan dan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi Wajib Pajak. Indikator “Kemampuan petugas pelayanan pajak untuk membantu Wajib Pajak (WP) atau Masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat” menduduki urutan tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,76 (sangat baik) dan yang terendah adalah indikator “Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak” dengan nilai rata-rata 4,25 (sangat baik).

d. Penilaian Responden Terhadap Variabel Teknologi Informasi (X2)

Analisis indeks jawaban responden tentang variabel *Teknologi Informasi* merupakan akumulasi dari pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi *Teknologi Informasi* yang dirasakan oleh pegawai, secara lengkap beserta hasil penilaiannya dapat dilihat di tabel 4.32.

Tabel 4.32
Penilaian Variabel *Teknologi Informasi*

Indikator pada <i>Teknologi Informasi</i>	Rata-Rata	Kriteria
Badan Pendapatan Daerah menyediakan kumpulan peralatan seperti <i>processor</i> , <i>monitor</i> , <i>keyboard</i> , laptop, Tablets dan printer dengan jumlah sesuai dengan kebutuhan	4,64	Sangat Baik
Tersedianya komputer digital yang berisi	4,77	Sangat Baik

kumpulan program-program komputer untuk mendukung hardware memproses data		
Website aplikasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah berisi data yang telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.	4,42	Sangat Baik
Teknologi informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas	4,76	Sangat Baik
Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memanfaatkan jaringan internet sebagaimana semestinya	4,64	Sangat Baik
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan fasilitas berupa jaringan internet	4,56	Sangat Baik
Terdapat ahli komputer yang handal di Badan Pendapatan Daerah	4,27	Sangat Baik
Semua pegawai dapat menoperasikan komputer	4,32	Sangat Baik
Teknologi Informasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	4,25	Sangat Baik
Website/aplikasi yang ada dapat di akses dengan mudan dan merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas serta meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online.	4,45	Sangat Baik
Rata Rata Total	4,68	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.32 dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Teknologi Informasi* yang memiliki rata-rata total sebesar

4,68 masuk kriteria “sangat baik” karena berada pada interval 4,21-5,00 yang artinya adalah responden setuju bahwa Teknologi Informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Indikator “Tersedianya komputer digital yang berisi kumpulan program-program komputer untuk mendukung *hardware* memproses data” menduduki urutan tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,77 (sangat baik) dan yang terendah adalah indikator “Teknologi Informasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat” dengan nilai rata-rata 4,25 (sangat baik).

e. Penilaian Responden Terhadap Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (X3)

Analisis indeks jawaban responden tentang variabel *Kepatuhan Wajib Pajak* merupakan akumulasi dari pertanyaan-pertanyaan mengenai persepsi *Kepatuhan Wajib Pajak* yang dirasakan oleh pegawai, secara lengkap beserta hasil penilaiannya dapat dilihat di tabel 4.33.

Tabel 4.33
Penilaian Variabel *Kepatuhan Wajib Pajak*

Indikator pada <i>Kepatuhan Wajib Pajak</i>	Rata-Rata	Kriteria
---	-----------	----------

Setiap Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri melaporkan pajaknya tepat waktu ke Badan Pendapatan Daerah	4,56	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki penghasilan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	4,64	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak melaporkan besarnya Penghasilan terutangnya kepada Badan Pendapatan Daerah	4,60	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak diberi kepercayaan dalam penghitungan pajak yaitu dengan system <i>self assessment</i>	4,42	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan	4,76	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu sebelum jatuh tempo atau ada surat tagihan pajak	4,64	Sangat Baik
Tidak terdapat piutang pajak pada tahun berjalan dan tunggakan pajak tahun sebelumnya	4,56	Sangat Baik
Tercapainya realisasi penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang ditetapkan	4,27	Sangat Baik
Wajib Pajak berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan	4,32	Sangat Baik
Wajib Pajak yang terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bersedia mendapatkan sanksi atau denda yang dikenakan.	4,25	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,75	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.33 dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *Kualitas Komunikasi* yang memiliki rata-rata total sebesar

4,75 masuk kriteria “sangat baik” karena berada pada interval 4,21-5,00 yang artinya adalah responden setuju bahwa Setiap Wajib Pajak melaporkan besarnya penghasilan terutangnya kepada Badan Pendapatan Daerah. Indikator “Setiap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan” menduduki urutan tertinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,76 (sangat baik) dan yang terendah adalah indikator “Wajib Pajak yang terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bersedia mendapatkan sanksi atau denda yang dikenakan” dengan nilai rata-rata 4,25 (sangat baik).

C. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.34. Tabel 4.34 hasil uji validitas data (data secara lengkap dapat dilihat di lampiran) dari kedua skala yang telah diisi oleh pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu *Efektivitas Penerimaan Pajak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Komunikasi*.

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Person Correlation* yaitu pengujian validitas terhadap korelasi antara setiap item dengan skor total tes sebagai keriterianya. Untuk langkah selanjutnya data akan diolah dengan menggunakan SPSS for

Windows 26. Kuisisioner dianggap valid apabila koefisien korelasi melebihi 0,3 (Azwar, 1992; Sugiyono, 1999). Dari hasil uji validitas diperoleh Tabel 4.34

Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Data Instrumen Penelitian

No	Pernyataan	R hitung	Nilai r	Keterangan
<i>Efektifitas Penerimaan Pajak</i>				
Y.1	Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik	0,512	0, 3	Valid
Y.2	Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.	0,663	0, 3	Valid
Y.3	Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tertentu akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak	0,483	0, 3	Valid
Y.4	Semakin banyak kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak	0,617	0, 3	Valid
Y.5	Semakin banyak Wajib Pajak atas 11 pajak akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah	0,564	0, 3	Valid
Y.6	Melaksanakan sosialisasi tentang pajak oleh petugas pajak guna meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara	0,535	0, 3	Valid
Y.7	Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dapat meningkatkan realisasi	0,420	0, 3	Valid

	penerimaan Pendapatan Asli Daerah.			
Y.8	Semakin tinggi retribusi daerah berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak	0,472	0, 3	Valid
Y.9	Semakin banyak orang yang menggunakan jasa pemerintahan dan pelayanan umum dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah	0,573	0, 3	Valid
Y.10	Semakin banyak orang yang melakukan usaha jasa dan perizinan akan meningkatkan penerimaan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,483	0, 3	Valid
<i>Pelayanan Publik</i>				
X1.1	Kemampuan petugas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan pelayanan sudah tepat dan terpercaya.	0,394	0,03	Valid
X1.2	Pegawai bekerja sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedure</i>) yang telah ditetapkan	0,534	0,03	Valid
X1.3	Kedisiplinan pegawai menentukan pelayanan yang diharapkan, cepat dan mudah	0,628	0,03	Valid
X1.4	Kemampuan petugas pelayanan pajak untuk membantu Wajib Pajak atau Masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.	0,512	0,03	Valid
X1.5	Pegawai memiliki sikap tanggap untuk membantu Wajib Pajak yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang di terima	0,663	0,03	Valid
X1.6	Pegawai memiliki kepedulian, kesiapan atau kecekatan dalam memberikan pelayanan dengan	0,564	0,03	Valid

	segera kepada para Wajib Pajak.			
X1.7	Petugas pelayanan mampu memberikan kualitas pelayanan prima dan mengedepankan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi	0,535	0,03	Valid
X1.8	Pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas pelayan dan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi Wajib Pajak	0,420	0,03	Valid
X1.9	Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak	0,472	0,03	Valid
X1.10	Proses Pelayanan Pajak yang diberikan mudah dan tidak berbelit - belit	0,573	0,03	Valid
X1.11	Petugas pelayanan mampu menciptakan konektivitas emosional dengan Wajib Pajak saat berinteraksi.	0,534	0,03	Valid
X1.12	Pegawai pelayanan pajak peduli, memberi perhatian pribadi bagi Wajib Pajak	0,628	0,03	Valid
X1.13	Terdapat ruang tunggu yang nyaman ditempat pengurusan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)	0,512	0,03	Valid
X1.14	Penampilan petugas pelayanan pajak yang menarik, sopan dan ramah	0,663	0,03	Valid
X1.15	Tersedia fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi dalam pelayanan.	0,564	0,03	Valid
Teknologi Informasi				

X2.1	Badan Pendapatan Daerah menyediakan kumpulan peralatan seperti <i>processor</i> , <i>monitor</i> , <i>keyboard</i> , laptop, Tablets dan printer dengan jumlah sesuai dengan kebutuhan	0,531	0,03	Valid
X2.2	Tersedianya komputer digital yang berisi kumpulan program-program komputer untuk mendukung hardware memproses data	0,482	0,03	Valid
X2.3	Website aplikasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah berisi data yang telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.	0,628	0,03	Valid
X2.4	Teknologi Informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas	0,512	0,03	Valid
X2.5	Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memanfaatkan jaringan internet sebagaimana semestinya	0,663	0,03	Valid
X2.6	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan fasilitas berupa jaringan internet	0,420	0,03	Valid
X2.7	Terdapat ahli komputer yang handal di Badan Pendapatan Daerah	0,472	0,03	Valid
X2.8	Semua pegawai dapat mengoperasikan komputer	0,573	0,03	Valid

X2.9	Teknologi Informasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	0,534	0,03	Valid
X2.10	Website/aplikasi yang ada dapat di akses dengan mudah dan merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas serta meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online.	0,628	0,03	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak				
X3.1	Setiap Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri melaporkan pajaknya tepat waktu ke Badan Pendapatan Daerah	0,394	0,03	Valid
X3.2	Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki penghasilan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	0,534	0,03	Valid
X3.3	Setiap Wajib Pajak melaporkan besarnya Penghasilan terutangnya kepada Badan Pendapatan Daerah	0,628	0,03	Valid
X3.4	Setiap Wajib Pajak diberi kepercayaan dalam penghitungan pajak yaitu dengan system <i>self assessment</i>	0,512	0,03	Valid
X3.5	Setiap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan	0,663	0,03	Valid
X3.6	Setiap Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu sebelum jatuh tempo atau ada surat tagihan pajak	0,420	0,03	Valid
X3.7	Tidak terdapat piutang pajak pada tahun berjalan dan	0,472	0,03	Valid

	tunggakan pajak tahun sebelumnya			
X3.8	Tercapainya realisasi penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang ditetapkan	0,573	0,03	Valid
X3.9	Wajib Pajak berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan	0,534	0,03	Valid
X3.10	Wajib Pajak yang terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bersedia mendapatkan sanksi atau denda yang dikenakan.	0,628	0,03	Valid
Kualitas Komunikasi				
Z.1	Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,535	0,03	Valid
Z.2	Setiap pegawai merasa nyaman ketika menyampaikan pendapat	0,420	0,03	Valid
Z.3	Atasan memberikan kesempatan terhadap pegawai dalam menyampaikan pendapatnya	0,472	0,03	Valid
Z.4	Atasan bersikap demokratis dalam menerima pendapat pegawai yang berseberangan dengan pendapatnya	0,573	0,03	Valid
Z.5	Dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mengevaluasi program yang sudah berjalan dan mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya	0,483	0,03	Valid
Z.6	Jika terdapat suatu permasalahan menyangkut pekerjaan yang membutuhkan penanganan segera, atasan	0,512	0,03	Valid

	selalu mendiskusikan cara untuk menyelesaikan dengan pegawai			
Z.7	Pegawai diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan dan masalah-masalah lain	0,663	0,03	Valid
Z.8	Keluhan pegawai ditanggapi secara bijaksana dan serius oleh atasan dan dicarikan solusinya	0,483	0,03	Valid
Z.9	Atasan berkomunikasi dengan cara yang ramah dan sopan terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,617	0,03	Valid
Z.10	Sikap saling menghargai dan menghormati antar pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,564	0,03	Valid

Data primer diolah, 2023

Dari tabel 4.34 diatas tersebut dapat diketahui bahwa nilai sig. < 0,05, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuisisioner pada item-item pertanyaan pada variabel yaitu Efektivitas Penerimaan Pajak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Komunikasi adalah Valid.

2. Uji Reliabilitas

Data yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.35. Tabel 4.35 hasil uji reliabilitas data (data secara lengkap dapat dilihat di lampiran) dari kedua skala yang telah diisi oleh pegawai Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara baik Pegawai Negeri Sipil (PNS) maupun

Tenaga Harian Lepas (THL) yaitu Efektivitas Penerimaan Pajak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Komunikasi.

Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ (Nunnally, 1967). Hasil pengujian reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.35 sebagai berikut:

Tabel 4.35 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Efektivitas Penerimaan Pajak	0,921	0,60	Reliabel
Pelayanan Publik	0,862	0,60	Reliabel
Teknologi Informasi	0,864	0,60	Reliabel
Kepatuhan Wajib Pajak	0,839	0,60	Reliabel
Kualitas Komunikasi	0,861	0,60	Reliabel

Data primer diolah, 2023

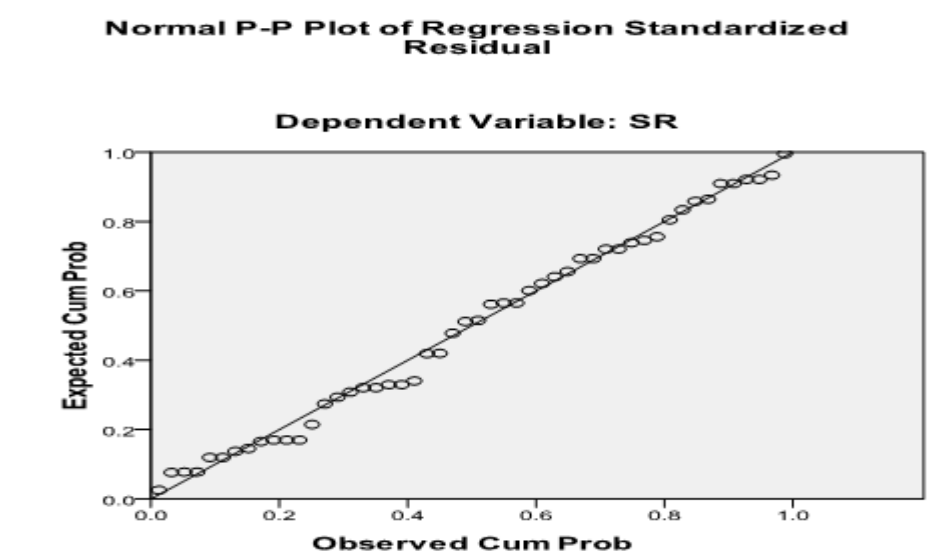
Dari tabel 4.35 diatas tersebut dapat diketahui bahwa koefisiensi *Cronbach Alpha* $> 0,60$, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuisisioner pada item-item pertanyaan pada variabel *Efektivitas Penerimaan Pajak, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak, dan Kualitas Komunikasi* adalah Reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji model regresi sehingga diperoleh model regresi dari metode kuadrat terkecil yang menghasilkan estimator linier tidak bias. Model regresi yang diperoleh berdistribusi normal dan terbatas dari gejala multikolineritas, dan heteroskedastisitas.

1. Pengujian normalitas data

Uji normalitas adalah uji untuk mengetahui normalitas dan bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Sehingga apabila data tersebut memiliki distribusi normal maka uji-t dapat dilakukan, sementara apabila asumsi normalitas tidak dapat dipenuhi maka inferensi tidak dapat dilakukan dengan statistik t. Hasil uji normalitas dengan Normal P-P Plot ditunjukkan pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Hasil uji normalitas dengan Normal P-P Plot menunjukkan bahwa angka probabilitas disekitar garis linier atau lurus. Artinya bahwa seluruh variabel yang mempengaruhi motivasi digunakan dalam penelitian memiliki random data yang berdistribusi normal, sehingga pengujian statistik selanjutnya dapat dilakukan.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear yang sempurna diantara variabel-variabel bebas dalam regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai tolerance dan VIF (*Varians Inflation Factor*) melalui program SPSS. Kriteria yang dipakai adalah apabila nilai tolerance $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 4.36

Tabel 4.36 Hasil Uji Multikolinearitas

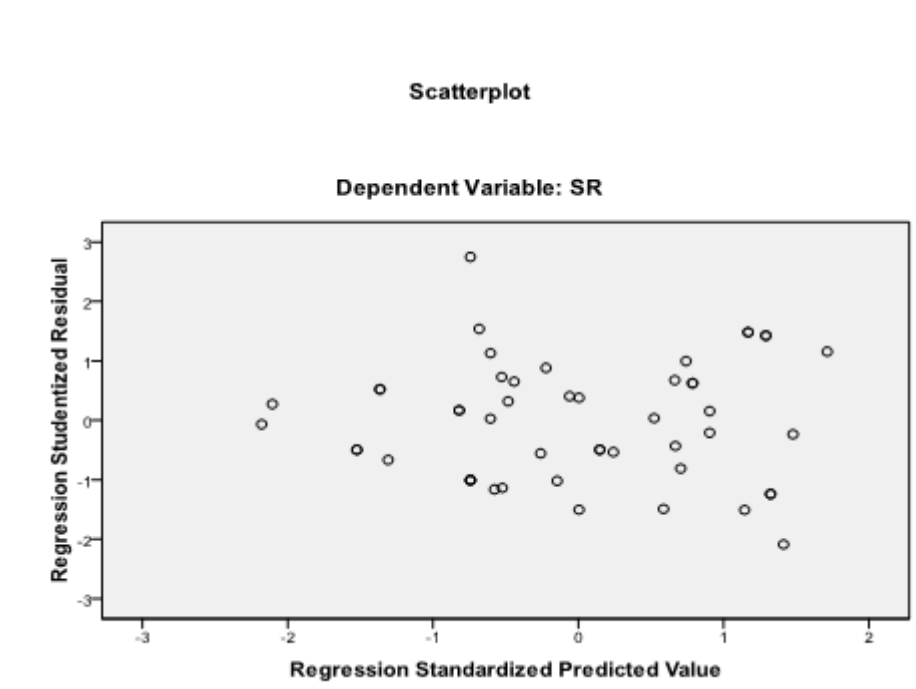
Variabel	Colinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Efektivitas Penerimaan Pajak	0,792	1,648	Tidak terjadi multikoloniearitas
Pelayanan Publik	0,845	1,935	Tidak terjadi multikoloniearitas
Teknologi Informasi	0,892	1,627	Tidak terjadi multikoloniearitas
Kepatuhan Wajib Pajak	0,904	1,526	Tidak terjadi multikoloniearitas
Kualitas Komunikasi	0,849	1,782	Tidak terjadi multikoloniearitas

Sumber: Data Primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.36. dapat diketahui hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai nilai tolerance $> 0,1$ atau nilai VIF < 10 . Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinieritas yang artinya tidak ada korelasi yang signifikan diantara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul ketika varian dari distribusi probabilitas gangguan tidak konstan untuk seluruh pengamatan atas variabel penelitian. Metode yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas dalam penelitian ini memakai diagram scatterplot.



Gambar 4.2. Diagram Scatterplot Variabel Bebas

Sumber: Hasil olah data, 2023

Berdasarkan Gambar 4.2. dapat disimpulkan bahwa tidak ada pola yang jelas dalam pengujian terhadap variabel bebas, serta titik-titik menyebar keatas dan dibawah 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

E. Analisis Jalur (Path Analysis)

Penelitian menggunakan analisis statistik yaitu analisis jalur (*PathAnalysis*). Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variable intervening (Z) dimana penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variable (model casual). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresilinier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (intervening) hubungan kedua variabel tersebut. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel ini (Ghozali, 2005:160). Dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variable independen yang dalam hal ini disebut variabel eksogen (*exogenous*), dan variable dependen yang disebut variabel endogen (*endogenous*). Melalui analisis jalur ini akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat dan singkat suatu

variable independen menuju variabel dependen yang terakhir (Sugiyono, 2010:39).

1. Regresi Model I

a. Uji Pengaruh Individual (Uji t)

Tabel 4.37 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.745	6.351		4.224	.000
	X1	.619	.316	.362	2.226	.018
	X2	-.183	.298	-.058	-.384	.034
	X3	-.847	.386	-.375	-2.153	.042

a. Dependent Variable: Efektifitas_Penerimaan_Pajak

Sumber: Hasil Olah Data Regresi Linier Berganda, 2023

Berdasarkan Tabel 4.37 model regresi untuk motivasi atas faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu kompensasi sebagai berikut:

$$Z = .362 X1 + -.058 X2 + -.375 X3 + 0.05$$

Berdasarkan persamaan regresi, menunjukkan bahwa variable Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai arah koefisien regresi yang positif atau berbanding lurus terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak, hal ini menunjukkan bahwa variable Pelayanan Publik, Teknologi

Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak akan memberikan pengaruh positif terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hasil Uji Pengaruh Individual (uji t) adalah sebagai berikut:

Pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

1) Hipotesis

H0: $b_1 = 0$ Tidak ada pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

H1: $b_1 \neq 0$ Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

2) Kriteria

□ Jika $P \text{ value} > \alpha = H_0$ diterima, berarti tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

□ Jika $P \text{ value} \leq \alpha = H_0$ ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

3) Hasil

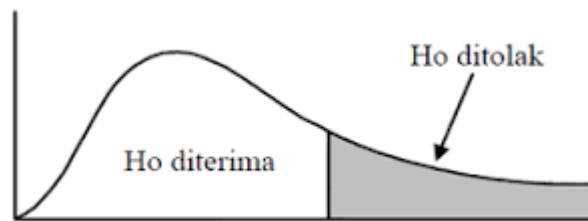
Berpedoman pada t_{tabel} yaitu sebesar 2.484, dan diperoleh t_{hitung} sebesar 4.224. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4.224 > 2.484$. Tabel 4.32 menunjukkan nilai p -value hasil uji- t dari variabel Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.000. Dikarenakan nilai p -value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau $(0.000 < 0.05)$, maka H_0 ditolak yang berarti Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

4) Kesimpulan

Hipotesis pertama yang menyatakan "terdapat pengaruh yang signifikan dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak." diterima atau terbukti.

5) Gambar

Dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 5\%$ dalam pengambilan kesimpulan dapat diperjelas dengan Gambar 4.3



3.2317 21.662
 Gambar 4.3. Hasil Uji t Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak
 Sumber: Hasil olah data (2023)

b. Uji F dan Koefisien Determinasi (R²)

Untuk membuktikan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen digunakan uji F statistik. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (serempak) mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji secara bersama-sama atau serempak (Uji F) ditunjukkan pada Tabel 4.38.

Tabel 4.38 Pengujian Hipotesis secara Simultan
 ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Of	Mean Square	F	Sig
1 Regression	2.668	1	2.668	21.662	.000 ²
Residual	3.475	62	.124		
Total	5.163	63			

- a. Dependent Variable: Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak
- b. Predictors: (Constant), Efektivitas Penerimaan Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berikut formula hipotesis hasil uji F seperti berikut:

1) Hipotesis

H0: Tidak ada pengaruh antara variabel Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan terhadap variabel Efektivitas Penerimaan Pajak

H2: Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel Efektivitas Penerimaan Pajak

2) Kriteria

□ Jika $P \text{ value} > \alpha = H_0$ diterima, berarti tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak secara simultan

□ Jika $P \text{ value} \leq \alpha = H_0$ ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak secara simultan

3) Hasil

Berpedoman pada $DF = N-k-1$ diperoleh F_{tabel} atau $F_{0,05;27;2}$ yaitu sebesar 3.2317, dan diperoleh F_{hitung} sebesar 21,662. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $21,662 > 3,2317$. Tabel 4.33. menunjukkan nilai

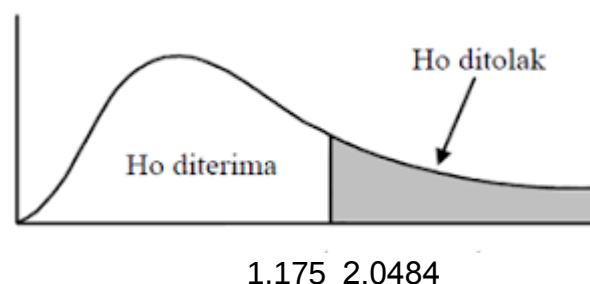
p-value dari hasil uji F sebesar 0.000. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha=5\%$ atau (0.000 < 0.05), maka H_0 ditolak yang berarti Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

4) Kesimpulan

Hipotesis kedua yang menyatakan "terdapat pengaruh yang signifikan dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak secara simultan" diterima atau terbukti.

5) Gambar

Dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 5\%$ dalam pengambilan kesimpulan dapat diperjelas dengan Gambar 4.4.



Gambar 4.4. Hasil Uji F Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Sumber: Hasil olah data (2023)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kompensasi terhadap variabel Efektivitas Penerimaan Pajak pada pegawai di Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara digunakan koefisien determinasi berganda (*adjusted R square*). Hasil koefisien deteminasi berganda dapat ditunjukkan pada Tabel 4.39

Tabel 4.39 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,835 ^a	,696	,691	2,308

Sumber : Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.39 dapat diketahui besarnya koefisien determinasi berganda (*adjusted R²*) sebesar 0.691. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 69.1% besarnya Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi dan Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 30.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

2. Regresi Model II

A. Uji Pengaruh Individual (Uji t)

Tabel 4.40 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.745	6.351		4.224	.000
	X1	.619	.316	.362	2.226	.018
	X2	-.183	.298	-.058	-.384	.034
	X3	-.847	.386	-.375	-2.153	.042

a. Dependent Variable: Efektifitas_Penerimaan_Pajak

Sumber: Hasil Olah Data Regresi Linier Berganda, 2023

Berdasarkan Tabel 4.40 model regresi untuk motivasi atas faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu kompensasi sebagai berikut:

$$Z = .362 X1 + -.058 X2 + -.375 X3 + 0.05$$

Berdasarkan persamaan regresi, menunjukkan bahwa variable Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai arah koefisien regresi yang positif atau berbanding lurus terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak, hal ini menunjukkan bahwa variable Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak akan memberikan pengaruh

positif terhadap motivasi. Hasil Uji Pengaruh Individual (uji t) adalah sebagai berikut:

Pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

1) Hipotesis

H0: $b_1 = 0$ Tidak ada pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

H1: $b_1 \neq 0$ Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

2) Kriteria

☐ Jika $P \text{ value} > \alpha = H_0$ diterima, berarti tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

☐ Jika $P \text{ value} \leq \alpha = H_0$ ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

3) Hasil

Berpedoman pada ttabel yaitu sebesar 2.484, dan diperoleh thitung sebesar 4.224. Hal ini menunjukkan bahwa thitung

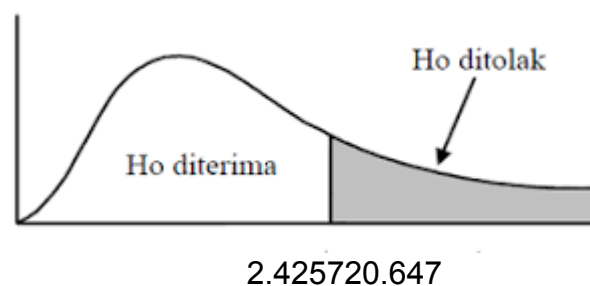
t_{tabel} atau $4.224 > 2.484$. Tabel 4.40 menunjukkan nilai p-value hasil uji-t dari variabel Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak sebesar 0.000. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha = 5\%$ atau $(0.000 < 0.05)$, maka H_0 ditolak yang berarti Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

4) Kesimpulan

Hipotesis pertama yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.” diterima atau terbukti.

5) Gambar

Dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 5\%$ dalam pengambilan kesimpulan dapat diperjelas dengan Gambar 4.3



Gambar 4.5. Hasil Uji t Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Sumber: Hasil olah data (2023)

b. Uji F dan Koefisien Determinasi (R²)

Untuk membuktikan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen digunakan uji F statistik. Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (serempak) mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji secara bersama-sama atau serempak (Uji F) ditunjukkan pada Tabel 4.41.

Tabel 4.41 Pengujian Hipotesis secara Simultan
ANOVAa

Model		Sum of Squares	Of	Mean Square	F	Sig
1	Regression	2.668	1	2.668	21.662	.000 ²
	Residual	3.475	62	.124		
	Total	5.163	63			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Efektivitas Penerimaan Pajak

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berikut formula hipotesis hasil uji F seperti berikut:

1) Hipotesis

H₀: Tidak ada pengaruh antara variabel Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan terhadap variabel Efektivitas Penerimaan Pajak

H2: Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel Efektivitas Penerimaan Pajak

2) Kriteria

□ Jika $P \text{ value} > \alpha = H_0$ diterima, berarti tidak terdapat pengaruh antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak secara simultan

□ Jika $P \text{ value} \leq \alpha = H_0$ ditolak, berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak secara simultan

3) Hasil

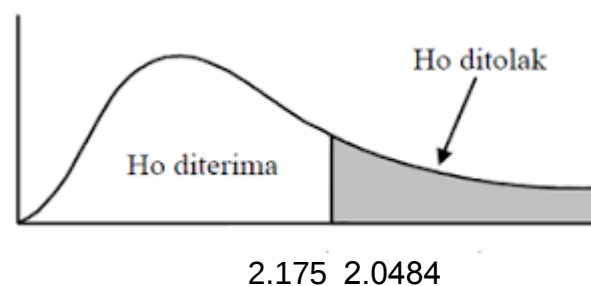
Berpedoman pada $DF = N-k-1$ diperoleh F_{tabel} atau $F_{0,05;27;2}$ yaitu sebesar 3.2317, dan diperoleh F_{hitung} sebesar 21,662. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ atau $21,662 > 3,2317$. Tabel 4.36 menunjukkan nilai p-value dari hasil uji F sebesar 0.000. Dikarenakan nilai p-value lebih kecil dari tingkat signifikan $\alpha=5\%$ atau (0.000 < 0.05), maka H_0 ditolak yang berarti Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak secara simultan mempunyai pengaruh terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

4) Kesimpulan

Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak secara simultan” diterima atau terbukti.

5) Gambar

Dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar $\alpha = 5\%$ dalam pengambilan kesimpulan dapat diperjelas dengan Gambar 4.6.



Gambar 4.6. Hasil Uji F Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Sumber: Hasil olah data (2023)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak terhadap variabel Efektivitas Penerimaan Pajak di Badan Pendapatan Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara digunakan koefisien

determinasi berganda (*adjusted R square*). Hasil koefisien determinasi berganda dapat ditunjukkan pada Tabel 4.42

Tabel 4.42 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,835 ^a	,696	,691	2,308

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 4.42 dapat diketahui besarnya koefisien determinasi berganda (*adjusted R²*) sebesar 0.691. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa 69.1% besarnya Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dipengaruhi oleh variabel bebas yang terdiri dari Pelayanan Publik, Teknologi Informasi dan Kepatuhan Wajib Pajak. Sedangkan sisanya sebesar 30.9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

3. Analisis Pengaruh Total

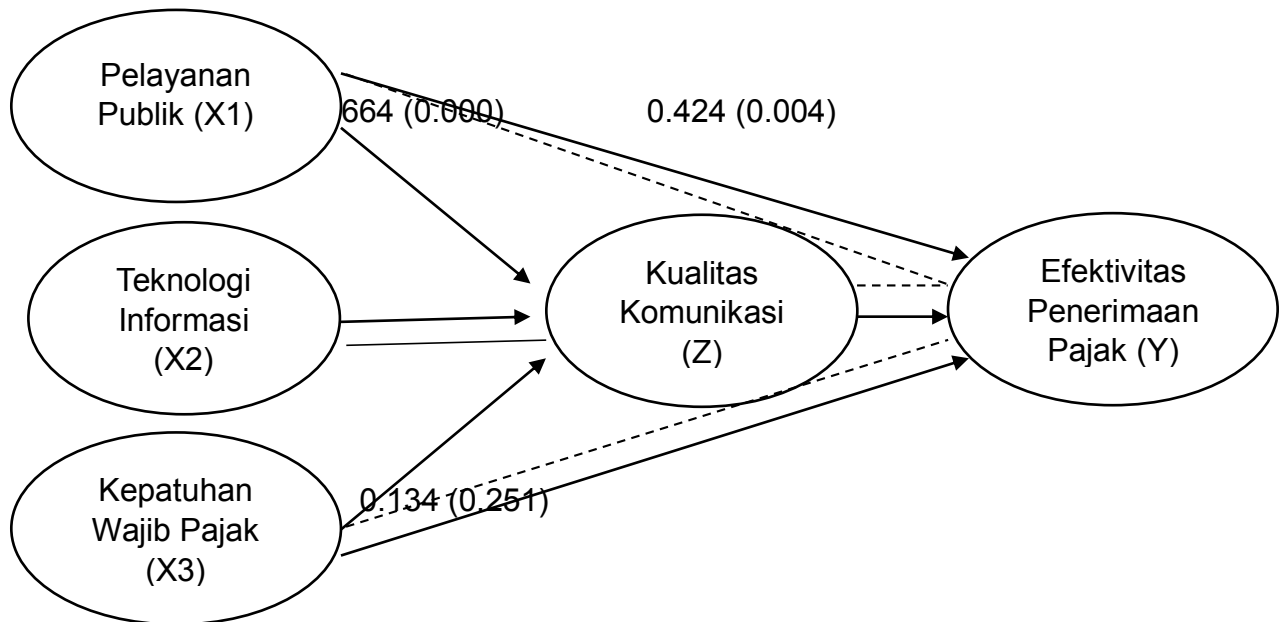
Penelitian menggunakan analisis statistik yaitu analisis jalur (*path analysis*). Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variable intervening (Z) dimana penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan

sebelumnya berdasarkan teori. Dalam analisis jalur terdapat hubungan langsung dan hubungan tidak langsung. Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variable lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (*intervening*) hubungan kedua variabel tersebut. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variable ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel ini (Ghozali, 2005:160).

Dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel independen yang dalam hal ini disebut variabel eksogen (*exogenous*), dan variabel dependen yang disebut variabel endogen (*endogenous*). Melalui analisis jalur ini akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat dan singkat suatu variabel independen menuju variable dependen yang terakhir (Sugiyono, 2010:39).

Sebelum menggunakan analisis jalur, maka sebelumnya harus menyusun model hubungan antar variabel yang dalam hal ini disebut diagram jalur. Diagram jalur tersebut disusun berdasarkan kerangka berfikir yang dikembangkan dari teori yang digunakan dalam penelitian. Dimana terdapat variabel bebas terdiri dari Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) dan Kualitas Komunikasi (Z) sebagai Variabel Intervening, sedangkan Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) sebagai variable terikat.

Berdasarkan model-model pengaruh diatas, secara keseluruhan dapat disusun lintasan pengaruh sebagai berikut:



Gambar 4.7 Hasil Analisis Jalur (*Path Analysis*) antara X, Y dan Z

Berdasarkan Gambar 4.10. maka dapat dijelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel dari Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3), terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) melalui Kualitas Komunikasi (Z).

1. Pengaruh Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, dan Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi

- a. Pengaruh langsung Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) adalah sebesar 0.134 atau sebesar 13.4 persen.
- b. Pengaruh tidak langsung Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) melalui Kualitas Komunikasi (Z) adalah sebesar $0.660 \times 0.424 = 0.279$ atau sebesar 27.9 persen.
- c. Pengaruh total Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) melalui Kualitas Komunikasi (Z) $0.134 + 0.279 = 0.413$ atau sebesar 41.3 persen.

Berdasarkan uji analisis jalur, hasil pengaruh langsung dan tidak langsung dari Pelayanan Publik (X1), Teknologi Informasi (X2), dan Kepatuhan Wajib Pajak (X3) terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak (Y) melalui Kualitas Komunikasi (Z) diperoleh hasil bahwa pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh tidak langsung.

Tabel 4.43 Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis		Hasil Uji
	Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Peran Kualitas Komunikasi	Diterima

	Terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Peran Kualitas Komunikasi	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peran Kualitas Komunikasi	Diterima
	Terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peran Kualitas Komunikasi	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Peran Kualitas Komunikasi	Diterima
	Terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Peran Kualitas Komunikasi	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Peran Kualitas Komunikasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Terdapat pengaruh Peran Kualitas Komunikasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening	Diterima

	Terdapat pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening	Diterima
	Terdapat pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening	Diterima
	Tidak terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening	Diterima
	Terdapat pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening	Diterima

Sumber: Hasil olah data, 2023

F. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Peran Kualitas Komunikasi

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $2.957 >$ dengan t tabel 1.6597 dengan nilai signifikansi $0.004 < 0.05$ artinya pelayanan public berpengaruh terhadap kualitas komunikasi pegawainya.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik.

Perilaku menerima informasi merupakan perilaku alamiah masyarakat. Dengan menerima informasi yang benar masyarakat akan merasa aman tentram. Informasi akurat diperlukan oleh beberapa bagian masyarakat untuk bahan dalam pembuatan keputusan. Informasi dapat dikaji secara mendalam sehingga melahirkan teori baru dengan demikian akan menambah perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi disampaikan pada masyarakat melalui berbagai tatanan komunikasi, tetapi yang lebih banyak melalui kegiatan komunikasi massa (*mass communication*).

Persoalan komunikasi yang paling menjadi perhatian adalah bagaimana komunikasi yang kita lakukan bisa efektif terhadap orang lain. Itu bisa berarti mencari dukungan, membina hubungan, mempengaruhi orang lain agar mau melakukan apa yang kita inginkan, menetapkan keputusan, meminta anggota masyarakat untuk melakukan program pemerintah, dan berbagai hubungan profesional lainnya (Depdagri-LAN, 2007:2). Untuk mencapai komunikasi yang efektif perlu diperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Menurut Effendy (2011) faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut: (a) Komunikasi harus tepat waktu dan tepat sasaran. Ketepatan waktu dalam menyampaikan komunikasi harus betul-betul diperhatikan, sebab apabila penyampaian komunikasi tersebut terlambat maka kemungkinan apa yang disampaikan tersebut tidak ada manfaatnya lagi; (b) Komunikasi harus lengkap. Selain komunikasi yang disampaikan harus mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, maka komunikasi tersebut harus lengkap sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi.

Hal itu perlu ditekankan, sebab meskipun komunikasi mudah dimengerti tetapi apabila komunikasi tersebut kurang lengkap, maka hal itu menimbulkan keraguan bagi penerima komunikasi, sehingga pelaksanaan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan; (c) Komunikasi perlu memperhatikan situasi dan kondisi. Dalam menyampaikan suatu komunikasi, apalagi bilamana komunikasi yang harus disampaikan tersebut merupakan hal-hal yang penting yang perlu pengertian secara mendalam, maka faktor situasi dan kondisi yang tepat perlu diperhatikan.

Apabila solusi dan kondisi dirasakan kurang tepat, bilamana komunikasi yang akan disampaikan tersebut dapat ditunda maka sebaiknya penyampaian komunikasi tersebut ditangguhkan; (d) Komunikasi perlu menghindarkan kata-kata yang tidak enak. Agar

komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti dan diindahkan maka perlu dihindarkan kata-kata yang kurang baik.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rana Akbari Fitriawan, Dedi Kurnia Syah Putra, dan Catur Nugroho dengan judul Analisis komunikasi birokrasi atas kualitas Layanan publik di wilayah Administrasi Kabupaten Bandung. Komunikasi birokrasi yang terdiri dari kualitas komunikator; proses penyampaian pikiran; sarana atau media; pesan yang disampaikan dan; iklim komunikasi, merupakan sub-sub variabel yang menjadi orientasi manajemen pengembangan sumber daya birokrasi pemerintah dan harapan masyarakat yang bermaksud dan secara meyakinkan dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan birokrasi di Kecamatan Dayeuh Kolo.

2. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Peran Kualitas Komunikasi

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $3.546 >$ dengan t tabel 1.6597 dengan nilai signifikansi $0.001 < 0.05$. Salah satunya dalam bidang teknologi komunikasi seperti adanya *smartphone* dan internet, membuat manusia semakin meningkatkan cara komunikasinya. Berbagai macam media untuk berkomunikasi pun hadir untuk memudahkan manusia berinteraksi. Seiring dengan perkembangan

zaman, teknologi internet sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat, hal inilah yang melahirkan media sosial. Media sosial merupakan media online, yaitu media yang hanya ada dengan menggunakan internet dimana para penggunanya bisa menuangkan ide, mengekspresikan diri dan menggunakan sesuai dengan kebutuhannya. Kehadiran media sosial memberikan kemudahan bagi manusia untuk berkomunikasi dan bersosialisasi.

Peran teknologi mempunyai kaitan yang erat dalam bidang informasi dan komunikasi. Dalam teknologi informasi yang banyak digunakan adalah komputer. Dalam makalah ini tidak dibahas tentang pengertian teknologi informasi dan komunikasi serta kemampuan komputer. Dan akan pula dibahas tentang teknologi internet yang banyak mempermudah manusia dalam mencari sumber informasi dan berkomunikasi dengan orang lain. Melalui sarana – sarana yang ada dalam internet kita dapat memperoleh informasi dengan mudah, praktis dan cepat sehingga tidak membuang waktu. Peranan teknologi informasi dalam bidang komunikasi sangatlah besar, karena dalam adanya informasi yang mendukung, akan terciptalah komunikasi yang efektif, dan dengan adanya kemajuan dari kedua bidang tersebut maka akan majulah suatu pembangunan.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Irkham Abdaul Huda 2020 dengan judul Perkembangan Teknologi Informasi

dan Komunikasi (TIK) Terhadap Kualitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. Berdasarkan hasil penelitian pustaka, memanfaatkan dan menggunakan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat membuat proses pembelajaran di Sekolah Dasar berkualitas. Guru perlu memanfaatkan TIK dalam mempersiapkan proses pembelajaran mulai dari memilih bahan ajar dan metode pembelajaran yang tepat dengan karakteristik siswanya. Ketika proses pembelajaran berlangsung guru dapat memanfaatkan TIK menjadi media pembelajaran dalam bentuk aplikasi atau penayangan materi secara audio, visual, dan audio-visual.

3. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Peran Kualitas Komunikasi

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $2.226 >$ dengan t tabel 1.214 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perpajakan (Bapenda), maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.

Sumber penghasilan negeri yang dominan, baik untuk pembiayaan negara maupun infrastruktur negara serta dapat

meningkatkan kesejahteraan rakyat disebut pajak. Peran penting yang dimiliki pajak ialah untuk pembangunan Indonesia. Peran penting ini memerlukan kenaikan jumlah penerimaan pajak. Seiring berjalannya waktu, pendapatan negeri di bidang pajak terus mengalami penambahan, perihal ini merupakan upaya negara agar dapat membebaskan diri dari ketergantungan bantuan yang diberikan dari pihak luar.

Berlandaskan pada Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 28 Tahun 2007 bahwa kontribusi atau partisipasi wajib pajak untuk negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan memiliki sifat yang memaksa berdasarkan Undang-Undang yang berlaku, dengan tidak memperoleh kontraprestasi secara langsung dan kemudian dimanfaatkan untuk kebutuhan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat adalah pajak. Sistem pemungutan pajak digolongkan ke dalam beberapa macam, yaitu: *self assessment system*, *official assessment system*, dan *with holding system*.

Salah satu penerapan sistem pemungutan pajak di Indonesia yaitu *self assessment system*, pemerintah memasrahkan kebebasan untuk wajib pajak dalam penghitungan pajak terutangnya dan membayar pajak terutang tersebut secara mandiri. Dengan pemberlakuan sistem ini, pemerintah menaruh kepercayaan yang cukup besar terhadap wajib pajak guna melaksanakan pembayaran

di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan selanjutnya wajib pajak akan menerima Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Megasuciati Wardani dan Dwi Arini Nursansiwati 2020 dengan judul penelitian Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela wajib pajak, di antaranya: faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Faktor yang cukup menonjol adalah kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi. Serta penelitian Syarifuddin Rasyid 2023 dengan judul Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menjadi bukti bahwa tingginya kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan (*behavioral beliefs*) sehingga akan meningkatkan penerimaan negara dan menciptakan kepatuhan Wajib Pajak. Moral Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.

4. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $0.384 >$ dengan t tabel 1.087 dengan nilai signifikansi $0.034 < 0.05$. Pajak daerah dan retribusi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur sangat efektif.

Aparatur pajak atau petugas pelayanan Badan Pendapatan Daerah yang kompeten akan membantu memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak. Kompetensi aparatur terutama dibidang perpajakan harus terus ditingkatkan, baik dari pendidikan, pengetahuan maupun perilaku yang jujur. Aparatur yang senantiasa melayani Wajib Pajak dengan baik, cepat, tanggap, dan ramah akan membuat Wajib Pajak tidak malas dalam membayar pajak. Hal tersebut akan membantu semakin efektifnya penerimaan pajak daerah.

Kualitas pelayanan perpajakan memegang peranan penting terhadap persepsi Wajib Pajak, dengan kata lain semakin baik pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak, semakin meningkat pula wajib pajak patuh untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya. Petugas pajak dalam melaksanakan tugasnya bekerja secara profesional untuk meningkatkan kepercayaan wajib

pajak dilakukan secara baik dibuktikan dalam kepuasan responden dalam memberikan penilaian dalam mengisi kuesioner. Sama dengan petugas pajak menindaklanjuti pengaduan dari masyarakat secara cepat, petugas cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan persoalan yang dihadapi wajib pajak, petugas selalu siap membantu wajib pajak jika terjadi masalah/pertanyaan dari wajib pajak, petugas pajak memberikan pelayanan yang terbaik dan petugas memberikan perhatian terhadap masalah yang dialami wajib pajak terkait pembayaran pajak.

Dengan kewajiban yang harus dilaksanakan petugas pajak tersebut, indikator-indikator yang terdapat pada kuesioner di atas membuktikan bahwa petugas pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur memberikan pelayanan yang baik terhadap adanya masalah yang terjadi ataupun ada pertanyaan dari masyarakat/Wajib Pajak sehingga memotivasi Wajib Pajak dalam membayar kewajiban membayarnya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Menurut Hardiningsih dan Nila, (2011:126) indikator kualitas pelayanan pajak antara lain: (1) Fiskus diharapkan memiliki kompetensi skill (kemampuan), *knowledge* (pengetahuan), *experience* (pengalaman) dalam hal kebijakan perpajakan, administrasi pajak, dan perundang-

undangan, (2) Fiskus memiliki motivasi tinggi sebagai pelayan publik, (3) Perluasan Tempat Pelayanan Terpadu (TPT), (4) TPT dapat memudahkan pengawasan terhadap proses pelayanan yang diberikan kepada Wajib Pajak, (5) Sistem informasi perpajakan dan sistem administrasi perpajakan merupakan sistem layanan prima kepada Wajib Pajak semakin nyata.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Kristina (009) dalam penelitiannya tentang Pengembangan SDM Aparatur melalui pendekatan soft HRM sebagai titik tumpu reformasi perpajakan menyatakan SDM aparatur mempunyai peranan penting dalam mendukung suksesnya reformasi perpajakan. Dalam hubungannya dengan pelayanan dibidang perpajakan, maka kompetensi SDM aparat perpajakan sangat strategis dalam upaya meningkatkan penerimaan dari sektor pajak.

5. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $3.546 >$ dengan t tabel 1.3017 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Penerapan sistem administrasi perpajakan modern dapat melahirkan kerjasama yang baik antara Wajib Pajak dan aparat pajak. Pajak daerah dan

retribusi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur sangat efektif. *Hardware, Software, Database, Network* dan *People* berjalan dengan lancar.

Lahirnya kerja sama yang baik antara Wajib Pajak dan aparat pajak didukung dengan adanya staf pelayanan khusus atau *Account Representative* yang bertanggung jawab menginformasikan semua perubahan peraturan dan merespon pertanyaan atau permintaan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan kewajiban atau hak perpajakan serta dengan adanya fasilitas pelayanan mampu menciptakan hubungan yang baik antara Wajib Pajak dengan aparat pajak. Semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Choirum Annisa 2021 dengan judul Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 1) Terdapat pengaruh secara simultan pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi, 2) Tidak terdapat pengaruh dari pemanfaatan teknologi informasi secara parsial terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi, 3)

Terdapat pengaruh yang diberikan oleh pengetahuan perpajakan secara parsial terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi,

4) Terdapat pengaruh yang diberikan oleh sanksi pajak secara parsial terhadap tingkat patuh Wajib Pajak orang pribadi. Riset ini terbatas pada variable variabel model yang diteliti yaitu pemanfaatan teknologi informasi, pengetahuan perpajakan, dan sanksi pajak.

6. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.313 >$ dengan t tabel 1.421 dengan nilai signifikansi $0.010 < 0.05$. Kesadaran Wajib Pajak merupakan faktor terpenting bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan penerimaan pajak, dengan banyaknya masyarakat yang sadar akan kepentingan membayar merupakan bentuk partisipasi dalam menunjang pembangunan negara.

Dalam usaha memaksimalkan penerimaan pajak tersebut tidak hanya mengandalkan peran dari Direktorat Jendral Pajak maupun petugas pajak, tetapi dibutuhkan juga peran aktif dari para Wajib Pajak itu sendiri. Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu, menghitung jumlah pajak dengan benar, membayarkan

pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu dan melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sesuai dengan semestinya.

Pemerintah juga mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor Kep-156/PJ/2020 tentang Kebijakan Perpajakan sehubungan dengan penyebaran wabah Covid-19. Dalam kebijakan itu disebutkan bahwa tujuannya ialah untuk meringankan beban dan dampak social ekonomi bagi wajib pajak yang terdampak Covid-19. Kebijakan ini berisikan tentang beberapa penghapusan sanksi administrasi atas keterlambatan pelaporan dan pembayaran pajak. Sehingga hal ini bisa mempengaruhi kepatuhan wajib pajak terhadap pembayaran dan pelaporan dan berdampak pada Penerimaan Pajak (Dewi et al., 2020).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Arumawati & Mildawati, 2021) studi pada KPP Pratama Surabaya Karang Pilang menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Penelitian (Permana & Susilowati, 2021) studi pada KPP Pratama Surabaya Karang Pilang menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Penelitian Antarmawan (2020) studi pada KPP Pratama wilayah Ambon menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh

terhadap penerimaan pajak, serta Surjadjaja & Handayani (2019) Nurcahyono, et al (2021) dan (Prabowo et al., 2019) menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak berpengaruh terhadap penerimaan pajak. Hasil ini mendukung *attribution theory* pada faktor internal dimana masyarakat yang memiliki kesadaran pajak tinggi akan mengerti fungsi pajak, baik mengerti manfaat pajak untuk masyarakat maupun diri pribadi dan masyarakat akan sukarela serta disiplin membayar pajak tanpa paksaan. Selain itu menurut jawaban responden juga terlihat bahwa rata-rata responden sudah memiliki kesadaran yang cukup tinggi

7. Pengaruh Peran Kualitas Komunikasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Peran Kualitas Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $2.226 >$ dengan t tabel 1.214 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$. Mutu pelayanan publik yang tinggi, optimal serta berstruktur baik akan memudahkan Wajib Pajak dalam membayar pajak, kemudahan dalam membayar pajak tersebut tentu akan meningkatkan rasa tanggung jawab Wajib Pajak atas kewajibannya membayar pajak sehingga Wajib Pajak akan patuh dalam membayar pajak, dengan

demikian keefektifan penerimaan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Panajem Utara akan terus meningkat.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Setijo dan Sumadi (2006), tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Wajib Pajak pada obyek pajak penghasilan di KPP Yogyakarta, menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak. Yudi (2011) mengatakan dalam penelitiannya, tentang pengaruh kualitas dan kewajiban moral terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor pada kantor bersama Samsat Denpasar menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar pajak Kendaraan Bermotor.

8. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.921 >$ dengan t tabel 2.195 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$.

Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Panajem Paser Utara selama ini telah memberikan kepuasan walaupun masih

muncul masalah-masalah yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yang diterima oleh Wajib Pajak hal tersebut dapat ditutupi dengan pemberian pelayanan yang lebih maksimal, adanya kehandalan dalam memahami sistem pelayanan, ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani dan adanya jaminan penyelesaian tepat pada waktunya.

Selama ini, aparaturnya lebih berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah atau pemerintah daerah. Karena berperan seperti itu, maka terkesan dalam pelaksanaan pelayanan kepada publik/masyarakat seperti melakukan perintah kepada masyarakat. Bahkan seringkali warga negara diposisikan sebagai orang yang perlu disantuni dan dianggap sebagai orang yang tidak tahu apa-apa. Kadangkala sering juga dijadikan objek pemerasan, baik oleh oknum aparat maupun dari pihak calo yang seringkali berkeliaran di kantor-kantor pelayanan publik. Masyarakat Peduli Pelayanan Publik menilai, selama ini posisi dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik masih lemah. Sebab, masyarakat tidak pernah dilibatkan dalam menentukan standar pelayanan umum dan tidak pernah ada kejelasan prosedur pengajuan komplain.

Sikap dasar dalam berkomunikasi yang penting untuk dikuasai adalah sikap empatik. Sikap empatik ini, sering disebut dengan prinsip platina (*platinum principle*), untuk menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari sikap simpatik, yang sering disebut sebagai

prinsip emas (*golden principle*). Sikap seperti inilah yang cocok diterapkan dalam komunikasi yang mengandung kesetaraan gender. Karena komunikasi seperti ini menempatkan siapapun dalam perspektif harus kita pahami dengan informasi yang cukup jika komunikasi kita ingin efektif, tidak peduli apapun atribut sosialnya, termasuk perbedaan gender. Sementara yang harus dihindari adalah sikap apatis (Depdagri-LAN, 2007:12).

9. Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.588 >$ dengan t tabel 2.169 dengan nilai signifikansi $0.022 < 0.05$. E-system Perpajakan (Website Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Daerah) dapat mempengaruhi kepuasan Wajib Pajak, sebab dengan penerapan e-system yang baik memberikan rasa kemudahan untuk mengoperasikan sistem elektronik yang meliputi *e-registration* membuat Wajib Pajak merasa mudah dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya dalam melakukan pencatatan dan perubahan data Wajib Pajak serta pembuatan NPWP, e-biling merupakan salah satu cara meningkatkan pelayanan untuk mempermudah pembayaran pajak,

e-spt membuat Wajib Pajak merasa data yang diproses lebih akurat sehingga memperlancar kewajiban perpajakannya, dan e-filing membuat Wajib Pajak lebih mudah untuk menjalankan kewajiban pelaporan, karena tidak perlu datang ke kantor Badan Pendapatan Daerah sehingga pelaporan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Linda Alfiatus Afifah 2020 dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan, e-system Perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Yang menjelaskan bahwa kepuasan Wajib Pajak dipengaruhi variabel tersebut Variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel e-system perpajakan (X2) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel sosialisasi perpajakan (X3) secara parsial dan berpengaruh positif terhadap kepuasan Wajib Pajak.

10. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening

Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening. Hal tersebut peneliti buktikan dengan nilai (t hitung) adalah sebesar $1.009 >$ dengan t

tabel 2.521 dengan nilai signifikansi $0.028 < 0.05$. Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi. Semakin baik kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh setiap petugas pelayanan perpajakan, maka tingkat kepatuhan wajib pajak akan semakin bertambah untuk melakukan pembayaran dan pelaporan kewajiban perpajakannya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Megasuciati Wardani dan Dwi Arini Nursansiwati 2020 dengan judul penelitian Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kesadaran dan kepedulian sukarela Wajib Pajak, di antaranya: faktor-faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar Pajak Bumi dan Bangunan. Faktor yang cukup menonjol adalah kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan motivasi. Serta penelitian Syarifuddin Rasyid 2023 dengan judul Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Bahwa Kesadaran Wajib Pajak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di KPP Pratama Makassar Utara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesadaran Wajib Pajak dapat memengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak. Hasil tersebut menjadi bukti bahwa tingginya kesadaran yang dimiliki oleh Wajib Pajak maka akan semakin tinggi tingkat kepercayaan (*behavioral*

beliefs) sehingga akan meningkatkan penerimaan negara dan menciptakan kepatuhan Wajib pajak. Moral Wajib Pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak orang pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Makassar Utara.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
2. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
3. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Peran Kualitas Komunikasi.
4. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
5. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.

6. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
7. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Peran Kualitas Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak.
8. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Pelayanan Publik memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
9. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Teknologi Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.
10. Berdasarkan analisis terhadap hasil temuan penelitian diketahui bahwa Kepatuhan Wajib Pajak memiliki pengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak melalui Kualitas Komunikasi sebagai Variabel Intervening.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Wajib Pajak dan Petugas Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara:

1. Untuk Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk lebih mengetahui tentang peraturan perpajakan yang berlaku sehingga dapat berkontribusi agar taat pada peraturan yang berlaku sehingga dapat berpartisipasi membayar pajak untuk kepentingan bersama.
2. Untuk Petugas Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara agar lebih meningkatkan penyuluhan pengetahuan tentang pajak kepada Wajib Pajak agar Wajib Pajak memahami tentang pajak sehingga Wajib Pajak mempunyai pengetahuan dan wawasan tentang pentingnya membayar pajak. Sehingga akan menimbulkan kesadaran dan kepatuhan untuk membayar pajak. Hal ini dapat menjadi faktor untuk meningkatkan penerimaan pajak. Badan Pendapatan Daerah juga diharapkan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan pajak.
3. Pentingnya Teknologi Informasi bagi petugas pelayanan pajak dan Wajib Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak daerah, dengan adanya Teknologi Informasi akan mempermudah kegiatan pelayanan perpajakan. Oleh karena itu Badan Pendapatan Daerah hendaknya senantiasa melakukan pembaharuan dan mengikuti perkembangan kemajuan teknologi.
4. Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena keterbatasan dari peneliti. Diharapkan untuk

penelitian selanjutnya agar dapat menggali lebih banyak informasi terkait dengan penelitian tersebut. Dan bagi penelitian berikutnya diharapkan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak sehingga penelitian lebih akurat dan memasukkan variabel yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulahak, Ishak (2019). Teknologi Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta.
- Agoes, S. (2018). Auditing: Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor. Akuntan Publik. Edisi 5, Jakarta: Salemba Empat.
- Bungin Burhan. 2018. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi. Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana Prenada.
- Chaizi, Nasucha. (2018). Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik. Jakarta: Grafindo.
- Devano, S., & Rahayu. (2006). Perpajakan Konsep, Teori, dan Isu. Jakarta: Prenada Media.
- Depdagri-LAN. (2007). Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management). Jakarta LAN.
- Emzir. 2009. Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta. Pt Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS 23. Edisi Kedelapan. Penerbit Universitas Dipponogoro. Semarang.
- Halim. (2018). Teori Ekonomi Makro Edisi 3. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hidayat. 2012. Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah Jakarta: Salemba Medika.
- Hamzah, B., H., Uno dan Lamatenggo, Nina, 2019. Teknologi Komunikasi dan. Informasi Pembelajaran, Jakarta: Bumi Aksara,
- Hutagaol. John. 2020. Perpajakan Isu-Isu Kontemporer. Jakarta: Graha Ilmu. Liberty,
- Indrajit, Richardus, Eko. (2020). Electronic Government: Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi

- Ilyas, Wirawan B dan Richard Burton. 2008. Hukum Pajak. Jakarta: Salemba Empat.
- John Hutagaol. 2020. Perpajakan Isu-Isu Kontemporer. Jakarta: Graha Ilmu. Liberty,
- Komputer Indonesia. Bandung. Disampaikan pada Seminar dan Pameran Teknologi Informasi. tanggal 9 Juli 2002. Prosiding.
- Lantip dan Riayanto. 2018. Teknologi Informasi. Pendidikan. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi, (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2018. Perpajakan. Edisi Revisi. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mudjiono, 2019. Belajar dan Pembelajaran, Jakarta: Rineka Cipta
- McLeod, S. 2016. Bandura – Social Learning Theory.
- Moenir. 2019, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muslihudin, Muhamad Oktafianto. (2016). Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Menggunakan Model Terstruktur dan UML. Yogyakarta: Andi.
- Nurmantu, Safri. 2006. Pengantar Perpajakan, Jakarta: Granit.
- Prakoso, (2005). Pajak dan Retribusi Daerah. Yogyakarta: UII Press.
- Pohan, C. A. (2019). Pendoman Lengkap Pajak Internasional Konsep, Strategi, Dan Penerapan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahayu. S. 2019. Pengaruh Good Corporate Governance, Leverage Terhadap Kinerja Keuangan. e-Proceeding of Management Vol. 6, No. (2):3190.
- Rahayu, Ani Sri. 2018, Pengantar Pemerintahan Daerah: Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya, Jakarta, Sinar Grafika.
- Rasidin, 2010, Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan, Pustaka. Pelajar, Jakarta.
- Resmi, Siti. 2019. Perpajakan: Teori & Kasus. Edisi Sebelas. Buku Satu. Salemba. Empat. Jakarta.
- Resmi, S. 2014. Perpajakan: Teori dan Kasus. Edisi Empat. Salemba 4. Jakarta.

- Ridwan dan Kuncoro, 2012. Cara menggunakan dan memakai analisis jalur (path analysis). Bandung:CV Alfabeta.
- Steers, Richard M. (2005). Efektivitas Organisasi. Terjemahan Magdalena Jamin. Jakarta: Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana, (2006) Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta,
- Sugiono, 2019. Metode Penelitian, Kuantitatif Kualitatif R dan D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiono. 2019. Metode Penelitian Bisnis, Bandung: CV. Alfabeta. Sumyar, Dasar – dasar Hukum Pajak dan Perpajakan, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2008.
- Suryadi, Didih. 2011. Promosi Efektif menggugah minat & Loyalitas Pelanggan. Jakarta Selatan: PT Suka Buku.
- Supramono & Damayanti, Theresia Woro. 2010. Perpajakan Indonesia, Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutarman (2018). Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web Di Smk Muhammadiyah 1 Wates. Retrieved from <https://eprints.uny.ac.id/59325/1/naskah skripsi fix.pdf>
- Sugiyono (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sekaran. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela. 2019. Manajemen. Kinerja: Pengelolaan, Pengukuran Dan Implikasi. Kinerja. Depok: Rajawali Pers.
- Setiawan, (2019). Rancang Bangun Aplikasi Unsrat E-Catalog. Jurnal Teknik Informatika, 14(4), 1–9.
- Thoha, Miftah, 2019. Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta: PT. Raja Grafindo. Persada.
- Tjiptono. 2018. Strategi Pemasaran dalam. Perspektif Perilaku Konsumen. Bogor: IPB Press.
- Vergina and Juwita, R. (2013) 'Pengaruh Ekstensifikasi dan Intensifikasi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat'.
- Warsita, Bambang, 2018. Teknologi Pembelajaran. Bandung.

- Waluyo. 2017. Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Widjaja. 2019. Komunikasi dan Hubungan Masyarakat. Bumi Aksara.
- Wursanto. 2018. Manajemen Kepegawaian. Penerbit Kanisius.
- Waluyo. 2011. Perpajakan Indonesia. Buku 1. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Waluyo. 2013. Perpajakan Indonesia. Buku 2. Edisi 10. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Wardiana, W. 2002. Perkembangan Teknologi Informasi di Indonesia. Universitas

Undang-Undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang Undang Nomor 7 Tahun 2002 pada tanggal 10 Maret 2002, tentang pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur.
- Undang-Undang no 14 tahun 2015 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara tahun anggaran 2016,
- Undang-Undang Nomor 28 tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Nomer 25 Tentang Pelayanan Publik

Jurnal

- Ananda, P. R. D., Kumadji, S., & Husaini, A. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, dan Pemahaman Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada UMKM yang Terdaftar sebagai

- Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu). Jurnal Perpajakan, Vol. 6.
- Amalia, F. A. (2019). Pengungkapan Corporate Social Responsibility (CSR) Dan Penghindaran Pajak: Kepemilikan Institusional Sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Akuntansi & Ekonomi FE. UN PGRI Kediri, 4(2), 14-23.
- Arles Parulian Ompusunggu, 2015. Pemanfaatan teknologi Informasi Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. Universitas Pancasila, Jagakars, Jakarta Selatan
- Andreas dan E. Savitri. 2015. The Effect of Tax Socialization, Tax Knowledge, Expediency of Tax ID Number and Service Quality on Taxpayers Compliance With Taxpayers Awareness as Mediating Variables. Procedia – Social and Behavioral Sciences 211(2015). Universitas Riau, Indonesia
- Anggraeni, M.D. 2012. Pengaruh Pengetahuan Pajak, Persepsi Tentang Petugas Pajak Dan Sistem Administrasi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. (Penelitian dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Abaya).
- Choirum Annisa, 2021, Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Pengetahuan Perpajakan, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi, Universitas Negeri Surabaya,
- Damayanti, L. D., & Amah, N. (2018). Kepatuhan wajib pajak orang pribadi: Pengaruh modernisasi sistem administrasi dan pengampunan pajak. Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan, 7(1), 57–71.
- Dio Alfarogo, 2021. Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak, Pemeriksaan Pajak, dan Pemungutan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Badan. Politeknik Keuangan Negara STAN, Banten, Tangerang Selatan
- Fabrianie, Fany. 2013. Pengaruh Teknologi Informasi, Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Kepercayaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Individual (survey pada Pegawai Sekretaris Daerah Kabupaten Sukoharjo). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Gunaidi. 2009. Fungsi Pemeriksaan Terhadap Peningkatan Kepatuhan Pajak (Tax Compliance). Jurnal Perpajakan Indonesia 4(5).

- Herryanto, Marisa dan Agus Arianto Toly. 2013. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kegiatan Sosialisasi Perpajakan, dan Pemeriksaan Pajak terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan di KPP Pratama Surabaya Sawahan. Jurnal, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Irkham Abdaul Huda, 2020, Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Terhadap Kulaitas Pembelajaran Di Sekolah Dasar. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Kristen Satya Wacan
- Jessy.D.L. Warongan, 2010. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Program Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi
- Khasanah, S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan pajak, Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal pajak Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Khorinalisa Dian Pramukti, 2012. Pengaruh kualitas pelayanan kantor pajak terhadap kepuasan wajib pajak Politeknik Keuangan Negara STAN, Indonesia. Jurnal
- Khasan Asrori, 2022. Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Peningkatan Kualitas Pembelajaran Bagi Santri Darul Falah. Program Studi Manajemen Informatika, Politeknik PGRI Banten Serang, banten
- Khasanah, S. N. 2014. Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Modernisasi SiStem Administrasi Perpajakan, dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- <http://www.pajak.go.id/article/pemanfaatan-teknologi-untuk-pelayanan>
- Lidya. (2013). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bitung. Skripsi. Universitas Manado.

- Linda Alfiatus Afifah, 2020. Pengaruh kualitas pelayanan, e-system Perpajakan, dan sosialisasi perpajakan terhadap Kepuasan wajib pajak
- Lely Suryani, 2019, Teknologi Informasi, Profesionalisme Account Representative Dan Aplikasi E-Tax Terhadap Penerimaan Pajak. Universitas Pamulang
- Megasuciati Wardani, Dwi Arini Nursansiwati, 2020. Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Bima. Program Studi Ilmu Administrasi Negara STISIP Mbojo Bima
- Murdliatin, N., S. R. Handayani, dan Sunarti. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sosialisasi Perpajakan, dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Malang Kota). Jurnal Administrasi Bisnis – Perpajakan (JEB) 5(2):1 – 8.
- Nazir, Nazmel. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak dan Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib pajak (Survey atas WP OP PBB di KPP Pratama Jakarta Pasar Rebo).
- Nazir. 2010. Pengaruh Pengetahuan Pajak Dan Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Skripsi. Universitas Negeri Jakarta.
- Narbiyah Tahir 2018. Efektivitas layanan pajak pada kantor pelayanan Penyuluhan dan konsultasi perpajakan benteng Kabupaten kepulauan selayar Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar
- Nugraheni, A. D. 2015. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang pribadi (Studi Empiris Pada Wajib pajak di Kota Magelang). Skripsi. Universitas Diponogoro. Semarang.
- Ni Nyoman Afriyanti, 2019, Pengaruh Kepatuhan Wajib Pajak Dan Pemeriksaan Pajak Terhadap Penerimaan Pph Pasal 25/29 Wajib Pajak Badan Pada Kpp Pratama Denpasar Timur. Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Udayana
- Ni Luh Putu Puspitasari, 2016, Analisis kualitas pelayanan publik di badan Pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali

- Novien Rialdy, 2019. Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Medan Selatan. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Olivia Jessica Yusuf Kastolani, Moh. Didik Ardiyanto, 2017, Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak dan Pemeriksaan terhadap penerimaan pajak Penghasilan. Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
- Putri, Emilya. (2012). Pengaruh motivasi, sosialisasi dan kepatuhan wajib pajak pribadi dalam membayar pajak. Skripsi. Program Studi Ekonomi Manajemen. Universitas Gunadarma. Jakarta.
- Pattiasina Fetrick Jansen, Ilat Ventje, R. T. (2017). analisis proses pencatatan, pembayaran dan pelaporan pajak terutang Pph 15 tentang wajib pajak perusahaan pelayanan dalam negara pada PT. Salim Ivomas pertama di kota Bitung. Jurnal EMBA, 5(2), 982–991.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml. Leonard Berry. 2011. A Conceptual Model of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal of Marketing, Volume 49.
- Pedrito dos Santos, Andy Fefta Wijaya, dan Hermawan (2015), Efektivitas pelayanan dan pengawasan dalam upaya Meningkatkan penerimaan pajak. Jurnal Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya Malang
- Puji Astutik, Ni Nyoman Putu Martini, Toni Herlambang (2022), Pengaruh inovasi dan kualitas pelayanan terhadap realisasi pajak bphtb melalui kepatuhan wajib pajak sebagai media intervening. Jurnal Fakultas Ekonomi Pascasarjana Manajemen Universitas Muhammadiyah, Jember.
- Rana Akbari Fitriawan, Dedi Kurnia Syah Putra, dan Catur Nugroho, (2018). Analisis komunikasi birokrasi atas kualitas Layanan publik di wilayah Administrasikabupaten bandung. Pengajar Tetap Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung,
- Ratih Mulyasari, 2021, Pengaruh Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pembelajaran Dan Kinerja Guru Di Min 2 Kota Bandung Dimasa Pandemic Universitas Negeri Islam Sunan Gunung Djati, Bandung,
- Suyanto, A.M.A., 2019. Pengaruh E-service Quality Terhadap Minat Beli Pengunjung Toko Online Shopee. co. id: Effect of E-service Quality On

Purchase Intention Visitor Online Store Shopee. co. id. eProceedings of Management, 6(1).

Syarifuddin Rasyid, 2023. Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi: Sosialisasi Pajak Sebagai Variabel Moderasi. Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin, Makassar

Suyanto, M. (2019). "Media Literacy and Social Media Usage Analysis in Communication and Non-Communication Students of University of AMIKOM Yogyakarta" Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta Vol. 48 No. 2 pp 229 – 242.

Suhendri, D. 2015. Pengaruh Pengetahuan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pribadi Yang Melakukan Kegiatan Usaha Dan Pekerjaan Bebas Di Kota Padang (Studi Empiris pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kota Padang). Jurnal Akuntansi. 3(1).

Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE – 98/PJ./2011. Tentang Pedoman Penyusunan Rencana Kerja dan Laporan Kegiatan Penyuluhan Perpajakan Unit Vertikal di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

Siregar, Y. A., Saryadi, dan S. Listyorini. 2012. Pengaruh Pelayanan Fiskus Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Terhadap Wajib Pajak di Semarang Tengah). Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis 1(1):18 – 30.

Sudrajat dan Ompusunggu. (2015). Pemanfaatan teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak, Pengetahuan Perpajakan, dan Kepatuhan Pajak. Jurnal. Universitas Pancasila. Jakarta Selatan.

Tambun, S., & Witriyanto, E. (2016). "Pengaruh kesadaran wajib pajak dan penerapan e-system terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak dengan preferensi resiko sebagai variabel moderating (studi empiris kepada wajib pajak di komplek perumahan Sunter Agung Jakarta Utara". Media Akuntansi Perpajakan, Volume 1, Nomer 2, hlm. 86-94.

Tawas, Poputra, dan Lambey. (2016). Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Tarif Pajak, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Spt Tahunan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Pada Kpp Pratama Bitung). Jurnal EMBA. Universitas Sam Ratulangi. Manado.

Theresia Natalia, 2022. analisis pengaruh kesadaran wajib pajak, pelayanan publik, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak

kendaraan bermotor pada upt samsat kabanjahe dengan pengetahuan pajak sebagai variabel moderating. Program Studi Akuntansi Universitas Quality Berastagi

Utami, Selvia. (2018). Pengaruh Sosialisasi, Pengetahuan Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Dengan Kesadaran Sebagai Variabel Intervening. Skripsi. STIESIA. Surabaya.

Veronica, A., Nurazlina dan Azhari. 2015. Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Pelayanan Fiskus, Pengetahuan Pajak, Persepsi Pengetahuan Korupsi, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) Pada KPP Pratama Senapelan Pekanbaru. Jom. FEKON 2(2):1–5.

Vergina, dan Juwita, R. (2013). Pengaruh Ekstensifikasi dan Intensifikasi Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. Jurnal STIE MDP.

Widayati dan Nurlis. 2010. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang melakukan pekerjaan Bebas (Studi kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga), Makalah Simposium Nasional Akuntansi XIII. Purwokerto.

Warohmah, M., & Lidyah, R. 2014. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Pekerjaan Bebas untuk Membayar Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Ilir Timur Palembang. Fakultas Ekomi dan Bisnis.

Wahyuni, 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Sarolangun. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jambi Kampus Sarolangun

Witono, Banu. (2008). Peranan Pengetahuan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak. Jurnal Akuntansi dan Keuangan, Vol. 7, No. 2, hal 196 – 208.

Yolanda, 2022. Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Sosialisasi Pajak Dan Penerapan E-Filling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

Yamlikho Roikhatu, 2020. Analisis Peranan Pemahaman Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak. Universitas Negeri Malang

Yulia Anggara Sari, 2017. Analisis efektivitas dan kontribusi Penerimaan pajak bumi dan bangunan terhadap Pendapatan daerah di kota bandung. Universitas Pendidikan Indonesia,

Zuhdi, A. F., Topowijono, dan D. F. Azizah. (2015). Pengaruh Penerapan E – SPT dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kepada Pengusaha Kena Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Singosari). Jurnal Perpajakan. (JEJAK)7(1):1 – 7.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian

Kepada Yth. Bapak/Ibu/Saudara/Saudari

Pegawai Di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara

Dengan Hormat,

Sebagai persyaratan penelitian tesis Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Makassar, saya akan melakukan penelitian tentang **“ANALISIS PELAYANAN PUBLIK, TEKNOLOGI INFORMASI, DAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERIMAAN PAJAK MELALUI PERAN KUALITAS KOMUNIKASI PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR”**. Untuk keperluan tersebut saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk menjadi responden dalam penelitian ini, dan mohon kesediaannya untuk mengisi kuisisioner yang disediakan dengan kejujuran.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktu mengisi lembar kuisisioner penulisan penelitian tesis ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tak ternilai harganya bagi peneliti ini.

Hormat Saya

(Sri Muryani)

Identitas Responden

Petunjuk Pengisian:

Isilah nama Saudara dan berilah tanda (☐) pada salah satu pilihan jawaban Saudara di pernyataan berikut dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : (☐) (1) Laki-laki (☐) (2) Perempuan
3. Umur : (☐) (1) Antara 20-30 Tahun
: (☐) (2) Antara 31-40 Tahun
: (☐) (3) Antara 41-50 Tahun
: (☐) (4) Lebih dari 50 Tahun
4. Pendidikan Terakhir : (☐) (1) SMP (☐) (4) D4 (☐) (7) S3
: (☐) (2) SMA (☐) (5) S1
: (☐) (3) D3 (☐) (6) S2
5. Lama Bekerja : (☐) (1) 1 Tahun
: (☐) (2) 2 Tahun
: (☐) (3) 3 Tahun
: (☐) (4) 4 Tahun Lebih

KUISIONER

Tujuan Survey

Survey ini dilakukan untuk menganalisis Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Dan Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Meningkatkan Efektivitas Penerimaan Pajak Melalui Peran Kualitas Komunikasi di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya setelah adanya kenaikan PTKP Wajib Pajak Orang Pribadi untuk tahun pajak 2023.

Kerahasiaan

Data dan informasi yang diisi/diterima dari Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya. Data dan informasi ini digunakan untuk kepentingan analisa dan perumusan tesis pada Program Magister Manajemen Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Makassar.

Informasi

Mohon kuisisioner ini diisi dengan lengkap. Data dan informasi dapat diisi dan dikembalikan langsung kepada peneliti. Berilah tanda centang (☐) pada kolom pilihan.

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (☐) pada salah satu pilihan jawaban Saudara di kolom pertanyaan berikut dengan ketentuan sebagai berikut:

- SS : Sangat Setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

A. Tabel Kuesioner

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	N	SS
	Efektifitas Penerimaan Pajak (Y)					
	Pajak Pusat					
1	Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik					
2	Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.					
3	Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tertentu akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak					
	Bea dan Cukai					
4	Semakin banyak kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak					
	Pajak Daerah					
5	Semakin banyak Wajib Pajak atas 11 pajak akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah					
6	Melaksanakan sosialisasi tentang pajak oleh					

	petugas pajak guna meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara					
7	Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah.					
	Retribusi Daerah					
8	Semakin tinggi retribusi daerah berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak					
9	Semakin banyak orang yang menggunakan jasa pemerintahan dan pelayanan umum dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah					
10	Semakin banyak orang yang melakukan usaha jasa dan perizinan akan meningkatkan penerimaan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara					

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	N	SS
	Pelayanan Publik (X1)					
	Keandalan (<i>reliability</i>)					
1	Kemampuan petugas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan pelayanan sudah tepat dan terpercaya.					
2	Pegawai bekerja sesuai dengan SOP (Standard Operating Prosedure) yang telah ditetapkan					
3	Kedisiplinan pegawai menentukan pelayanan yang diharapkan,cepat dan mudah					
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
4	Kemampuan petugas pelayanan pajak untuk membantu Wajib Pajak atau Masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.					

5	Pegawai memiliki sikap tanggap untuk membantu Wajib Pajak yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang di terima					
6	Pegawai memiliki kepedulian, kesiapan atau kecekatan dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para Wajib Pajak.					
	Keyakinan (<i>confidence</i>)					
7	Petugas pelayanan mampu memberikan kualitas pelayanan prima dan mengedepankan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi					
8	Pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas pelayan dan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi Wajib Pajak					
	Empati (<i>emphaty</i>)					
9	Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak					
10	Proses Pelayanan Pajak yang diberikan mudah dan tidak berbelit - belit					
11	Petugas pelayanan mampu menciptakan konektivitas emosional dengan Wajib Pajak saat berinteraksi.					
12	Pegawai pelayanan pajak peduli,memberi perhatian pribadi bagi Wajib Pajak					
	Berwujud (<i>tangible</i>)					
13	Terdapat ruang tunggu yang nyaman ditempat pengurusan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)					
14	Penampilan petugas pelayanan pajak yang menarik, sopan dan ramah					
15	Tersedia fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi dalam pelayanan.					

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	N	SS
	Teknologi Informasi (X2)					
	Hardware					
1	Badan Pendapatan Daerah menyediakan kumpulan peralatan seperti processor, monitor, keyboard, laptop, Tablets dan printer dengan jumlah sesuai dengan kebutuhan					
	Software					
2	Tersedianya komputer digital yang berisi kumpulan program-program komputer untuk mendukung hardware memproses data					
	Database					
3	Website aplikasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah berisi data yang telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.					
4	Teknologi informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas					
	Network					
5	Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memanfaatkan jaringan internet sebagaimana semestinya					
6	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan fasilitas berupa jaringan internet					
	People					
7	Terdapat ahli komputer yang handal di Badan Pendapatan Daerah					
8	semua pegawai dapat menoperasikan komputer					
9	Teknologi informasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat					

10	Website/aplikasi yang ada dapat di akses dengan mudan dan merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas serta meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online.					
-----------	--	--	--	--	--	--

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	N	SS
	Kepatuhan Wajib Pajak (X3)					
	Menyampaikan laporan pajak dengan benar dan tepat waktu					
1	Setiap Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri melaporkan pajaknya tepat waktu ke Badan pendapatan Daerah					
2	Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki penghasilan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP					
	Menghitung jumlah pajak dengan benar					
3	Setiap Wajib Pajak melaporkan besarnya Penghasilan terutangnya kepada Badan Pendapatan Daerah					
4	Setiap Wajib Pajak diberi kepercayaan dalam penghitungan pajak yaitu dengan system <i>self assessment</i>					
	Membayarkan pajak sesuai dengan besaran pajak yang terutang dan tepat waktu					
5	Setiap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan					
6	Setiap Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu sebelum jatuh tempo atau ada surat tagihan pajak					
7	Tidak terdapat piutang pajak pada tahun berjalan dan tunggakan pajak tahun sebelumnya					
8	Tercapainya realisasi penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang ditetapkan					
	Melakukan pelaporan pajak ke kantor pajak tepat waktu					

9	Wajib Pajak berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan					
10	Wajib Pajak yang terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bersedia mendapatkan sanksi atau denda yang dikenakan.					

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	N	SS
	Kualitas Komunikasi (Z)					
	Keterbukaan					
1	Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara					
2	Setiap pegawai merasa nyaman ketika menyampaikan pendapat					
	Empati					
3	Atasan memberikan kesempatan terhadap pegawai dalam menyampaikan pendapatnya					
4	Atasan bersikap demokratis dalam menerima pendapat pegawai yang berseberangan dengan pendapatnya					
	Mendukung					
5	Dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mengevaluasi program yang sudah berjalan dan mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya					
6	Jika terdapat suatu permasalahan menyangkut pekerjaan yang membutuhkan penanganan segera, atasan selalu mendiskusikan cara untuk menyelesaikan dengan pegawai					
	Sikap Positif					
7	Pegawai diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan					

	dan masalah-masalah lain					
8	Keluhan pegawai ditanggapi secara bijaksana dan serius oleh atasan dan dicarikan solusinya					
	Kesetaraan					
9	Atasan berkomunikasi dengan cara yang ramah dan sopan terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara					
10	Sikap saling menghargai dan menghormati antar pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara					

LAMPIRAN OLAH DATA

1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	31	49%
Wanita	32	51%
Total	63	100%

2. Persentase Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
20 - 30 Tahun	10	16%
31 - 40 Tahun	16	25%
41 - 50 Tahun	27	43%
50 Tahun ke atas	10	16%
Total	63	100%

3. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	2	3%
SMA	14	22%
Diploma	4	6%
Strata 1	42	67%
Strata 2	1	2%
Total	100	100%

4. Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
Satu Tahun	2	3%
Dua Tahun	3	5%
Tiga Tahun	5	8%
4 Tahun Lebih	53	84%
Total	63	100%

STATISTIK JAWABAN RESPONDEN

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y1.1	49	49%	14	14%	0	0%	0	0%	0	0%	512
2	Y1.2	53	53%	10	10%	0	0%	0	0%	0	0%	663
3	Y1.3	46	46%	14	14%	3	3%	0	0%	0	0%	483
4	Y1.4	50	50%	11	11%	2	2%	0	0%	0	0%	617
5	Y1.5	48	48%	14	14%	1	1%	0	0%	0	0%	564
6	Y1.6	49	49%	13	13%	1	1%	0	0%	0	0%	535
7	Y1.7	48	48%	14	14%	1	1%	0	0%	0	0%	420
8	Y1.8	47	47%	15	15%	1	1%	0	0%	0	0%	472
9	Y1.9	46	46%	14	14%	1	1%	0	0%	0	0%	573
10	Y1.10	47	47%	15	15%	1	1%	0	0%	0	0%	483
Skor Aktual												
Skor Ideal												

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1	56	56%	7	7%	0	0%	0	0%	0	0%	394
2	X1.2	47	47%	10	10%	6	6%	0	0%	0	0%	534
3	X1.3	59	59%	4	4%	0	0%	0	0%	0	0%	628
4	X1.4	58	58%	5	5%	0	0%	0	0%	0	0%	512
5	X1.5	61	61%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	663
6	X1.6	60	60%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	564
7	X1.7	46	46%	9	9%	8	8%	0	0%	0	0%	535
8	X1.8	59	59%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	420
9	X1.9	58	58%	5	5%	0	0%	0	0%	0	0%	472
10	X1.10	60	60%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	573
11	X1.11	60	60%	3	3%	0	0%	0	0%	0	0%	534
12	X1.12	49	49%	12	12%	2	2%	0	0%	0	0%	628

13	X1.13	56	56%	7	7%	0	0%	0	0%	0	0%	512
14	X1.14	55	55%	8	8%	0	0%	0	0%	0	0%	663
15	X1.15	51	51%	12	12%	0	0%	0	0%	0	0%	0,564
Skor Aktual												
Skor Ideal												

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1	59	59%	3	3%	1	1%	0	0%	0	0%	531
2	X2.2	53	53%	8	8%	2	2%	0	0%	0	0%	482
3	X2.3	54	54%	7	7%	2	2%	0	0%	0	0%	628
4	X2.4	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	512
5	X2.5	47	47%	15	15%	3	3%	0	0%	0	0%	663
6	X2.6	57	57%	5	5%	1	1%	0	0%	0	0%	420
7	X2.7	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	472
8	X2.8	42	42%	18	18%	3	3%	0	0%	0	0%	573
9	X2.9	56	56%	6	6%	1	1%	0	0%	0	0%	534
10	X2.10	59	59%	3	3%	1	1%	0	0%	0	0%	628
Skor Aktual												
Skor Ideal												

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%%	F	%	F	%	
1	X3.1	43	43%	15	15%	5	5%	0	0%	0	0%	394
2	X3.2	44	44%	5	5%	14	14%	0	0%	0	0%	534
3	X3.3	44	44%	13	13%	6	6%	0	0%	0	0%	628
4	X3.4	58	58%	3	3%	2	2%	0	0%	0	0%	512
5	X3.5	56	56%	4	4%	3	3%	0	0%	0	0%	663
6	X3.6	55	55%	6	6%	2	2%	0	0%	0	0%	420
7	X3.7	46	46%	10	10%	7	7%	0	0%	0	0%	472

8	X3.8	56	56%	3	3%	4	4%	0	0%	0	0%	573
9	X3.9	46	46%	12	12%	5	5%	0	0%	0	0%	534
10	X3.10	42	42%	14	14%	7	7%	0	0%	0	0%	628
Skor Aktual												
Skor Ideal												

No	Item Pernyataan	Skor Jawaban										Skor
		5		4		3		2		1		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Z1.1	58	58%	3	3%	1	1%	1	0%	0	0%	535
2	Z1.2	52	52%	8	8%	2	2%	1	0%	0	0%	420
3	Z1.3	54	54%	7	7%	2	2%	0	0%	0	0%	472
4	Z1.4	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	573
5	Z1.5	43	43%	15	15%	5	5%	0	0%	0	0%	483
6	Z1.6	57	57%	5	5%	1	1%	0	0%	0	0%	512
7	Z1.7	52	52%	10	10%	1	1%	0	0%	0	0%	663
8	Z1.8	42	42%	18	18%	3	3%	0	0%	0	0%	483
9	Z1.9	56	56%	6	6%	1	1%	0	0%	0	0%	617
10	Z1.10	59	59%	3	3%	1	1%	0	0%	0	0%	564
Skor Aktual												
Skor Ideal												

Distribusi Data Jawaban Responden

a. Efektivitas Penerimaan Pajak

Perhitungan Data Efektivitas Penerimaan Pajak

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Efektivitas Penerimaan Pajak	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66,2
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Batas Interval Kategorisasi Efektivitas Penerimaan Pajak

Efektivitas Penerimaan Pajak	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Distribusi Frekuensi Efektivitas Penerimaan Pajak

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	25	40%
Tinggi	90 – 104	38	60%
Jumlah		63	100%

Pelayanan Publik

Perhitungan Data Pelayanan Publik

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Pelayanan Publik	15	Skor Maksimal	138	104
		Skor Minimal	42	18
		Mean (μ)	72	74
		Standar Deviasi (σ)	16	9,4

Batas Interval Kategorisasi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Distribusi Frekuensi Pelayanan Publik

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	29	46%
Tinggi	90 – 104	34	54%
Jumlah		63	100%

Teknologi Informasi

Perhitungan Data Teknologi Informasi

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Teknologi Informasi	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Batas Interval Kategorisasi Teknologi Informasi

Teknologi Informasi	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Distribusi Frekuensi Teknologi Informasi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	24	38%
Tinggi	90 – 104	39	62%
Jumlah		63	100%

Kepatuhan Wajib Pajak

Perhitungan Data Kepatuhan Wajib Pajak

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kepatuhan Wajib Pajak	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66,2
		Standar Deviasi (σ)	14	8,5

Batas Interval Kategorisasi Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan Wajib Pajak	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Distribusi Frekuensi Kepatuhan Wajib Pajak

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	25	40%
Tinggi	90 – 104	38	60%
Jumlah		63	100%

Kualitas Komunikasi

Perhitungan Data Kualitas Komunikasi

Variabel	Jumlah Aitem	Statistik	Hipotetik	Empirik
Kualitas Komunikasi	10	Skor Maksimal	104	82
		Skor Minimal	26	16
		Mean (μ)	68	66

		Standar Deviasi (σ)	14	8,5
--	--	---------------------------------	----	-----

Batas Interval Kategorisasi Kualitas Komunikasi

Teknologi Informasi	
Rendah	$X < (\mu - 1,0 \sigma)$
Sedang	$(\mu - 1,0 \sigma) \leq X < (\mu + 1,0 \sigma)$
Tinggi	$X \geq (\mu + 1,0 \sigma)$
Kategori	Skor
Rendah	$X < 52$ atau $53 - 65,9$
Sedang	$66 \leq X < 66$ atau $66 - 89,9$
Tinggi	$X \geq 90$ atau $90 - 104$

Distribusi Frekuensi Kualitas Komunikasi

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Rendah	52 – 65,9	0	0%
Sedang	66 – 89,9	24	38%
Tinggi	90 – 104	39	62%
Jumlah		63	100%

Variabel Efektivitas Penerimaan Pajak

Indikator pada Efektivitas Penerimaan Pajak	Rata-Rata	Kriteria
Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik	4,44	Sangat Baik
Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.	4,54	Sangat Baik
Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tertentu akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak	4,50	Sangat Baik
Semakin banyak kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak	4,38	Sangat Baik

Semakin banyak Wajib Pajak atas 11 pajak akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)	4,64	Sangat Baik
Melaksanakan sosialisasi tentang pajak oleh petugas pajak guna meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Penajam Paser Utara	4,54	Sangat Baik
Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD).	4,56	Sangat Baik
Semakin tinggi retribusi daerah berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak	4,44	Sangat Baik
Semakin banyak orang yang menggunakan jasa pemerintahan dan pelayanan umum dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah	4,54	Sangat Baik
Semakin banyak orang yang melakukan usaha jasa dan perizinan akan meningkatkan penerimaan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,50	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,62	Sangat Baik

Variabel Kualitas Komunikasi

Indikator pada <i>Kualitas Komunikasi</i>	Rata-Rata	Kriteria
Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,56	Sangat Baik
Setiap pegawai merasa nyaman ketika menyampaikan pendapat	4,64	Sangat Baik
Atasan memberikan kesempatan terhadap pegawai dalam menyampaikan pendapatnya	4,60	Sangat Baik
Atasan bersikap demokratis dalam menerima	4,42	Sangat Baik

pendapat pegawai yang berseberangan dengan pendapatnya		
Dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mengevaluasi program yang sudah berjalan dan mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya	4,76	Sangat Baik
Jika terdapat suatu permasalahan menyangkut pekerjaan yang membutuhkan penanganan segera, atasan selalu mendiskusikan cara untuk menyelesaikan dengan pegawai	4,64	Sangat Baik
Pegawai diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan dan masalah-masalah lain	4,56	Sangat Baik
Keluhan pegawai ditanggapi secara bijaksana dan serius oleh atasan dan dicarikan solusinya	4,27	Sangat Baik
Atasan berkomunikasi dengan cara yang ramah dan sopan terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,32	Sangat Baik
Sikap saling menghargai dan menghormati antar pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,25	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,68	Sangat Baik

Variabel Pelayanan Publik

Indikator pada <i>Pelayanan Publik</i>	Rata-Rata	Kriteria
Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	4,56	Sangat Baik
Kemampuan petugas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan pelayanan sudah tepat dan terpercaya.	4,68	Sangat Baik

Pegawai bekerja sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedure</i>) yang telah ditetapkan	4,60	Sangat Baik
Kedisiplinan pegawai menentukan pelayanan yang diharapkan, cepat dan mudah	4,42	Sangat Baik
Kemampuan petugas pelayanan pajak untuk membantu Wajib Pajak atau Masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.	4,76	Sangat Baik
Pegawai memiliki sikap tanggap untuk membantu Wajib Pajak yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang di terima	4,64	Sangat Baik
Pegawai memiliki kepedulian, kesiapan atau kecekatan dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para Wajib Pajak.	4,56	Sangat Baik
Petugas pelayanan mampu memberikan kualitas pelayanan prima dan mengedepankan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi	4,27	Sangat Baik
Pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas pelayan dan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi Wajib Pajak	4,32	Sangat Baik
Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan olehWajib Pajak	4,25	Sangat Baik
Proses Pelayanan Pajak yang diberikan mudah dan tidak berbelit - belit	4,44	Sangat Baik
Petugas pelayanan mampu menciptakan konektivitas emosional dengan Wajib Pajak saat berinteraksi.	4,54	Sangat Baik
Pegawai pelayanan pajak peduli, memberi perhatian pribadi bagi Wajib Pajak	4,50	Sangat Baik
Terdapat ruang tunggu yang nyaman ditempat pengurusan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)	4,38	Sangat Baik

Penampilan petugas pelayanan pajak yang menarik, sopan dan ramah	4,64	Sangat Baik
Tersedia fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi dalam pelayanan.	4,56	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,68	Sangat Baik

Variabel Teknologi Informasi

Indikator pada <i>Teknologi Informasi</i>	Rata-Rata	Kriteria
Badan Pendapatan Daerah menyediakan kumpulan peralatan seperti <i>processor</i> , <i>monitor</i> , <i>keyboard</i> , laptop, Tablets dan printer dengan jumlah sesuai dengan kebutuhan	4,64	Sangat Baik
Tersedianya komputer digital yang berisi kumpulan program-program komputer untuk mendukung hardware memproses data	4,77	Sangat Baik
Website aplikasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah berisi data yang telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.	4,42	Sangat Baik
Teknologi informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas	4,76	Sangat Baik
Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memanfaatkan jaringan internet sebagaimana semestinya	4,64	Sangat Baik
Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memberikan fasilitas berupa jaringan internet	4,56	Sangat Baik
Terdapat ahli komputer yang handal di Badan Pendapatan Daerah	4,27	Sangat Baik
Semua pegawai dapat menoperasikan	4,32	Sangat Baik

komputer		
Teknologi Informasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	4,25	Sangat Baik
Website/aplikasi yang ada dapat di akses dengan mudan dan merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas serta meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online.	4,45	Sangat Baik
Rata Rata Total	4,68	Sangat Baik

Penilaian Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator pada <i>Kepatuhan Wajib Pajak</i>	Rata-Rata	Kriteria
Setiap Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri melaporkan pajaknya tepat waktu ke Badan Pendapatan Daerah	4,56	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki penghasilan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	4,64	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak melaporkan besarnya Penghasilan terutangnya kepada Badan Pendapatan Daerah	4,60	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak diberi kepercayaan dalam penghitungan pajak yaitu dengan system <i>self assessment</i>	4,42	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan	4,76	Sangat Baik
Setiap Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu sebelum jatuh tempo atau ada surat tagihan pajak	4,64	Sangat Baik
Tidak terdapat piutang pajak pada tahun berjalan dan tunggakan pajak tahun sebelumnya	4,56	Sangat Baik

Tercapainya realisasi penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang ditetapkan	4,27	Sangat Baik
Wajib Pajak berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan	4,32	Sangat Baik
Wajib Pajak yang terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bersedia mendapatkan sanksi atau denda yang dikenakan.	4,25	Sangat Baik
Rata-rata Total	4,75	Sangat Baik

Uji Validitas Data Instrumen Penelitian

No	Pernyataan	R hitung	Nilai r	Keterangan
<i>Efektifitas Penerimaan Pajak</i>				
Y1	Semakin banyak jumlah Wajib Pajak maka penerimaan pajak akan semakin baik	0,512	0, 3	Valid
Y2	Semakin tinggi tingkat kesadaran Wajib Pajak dalam membayar pajak maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.	0,663	0, 3	Valid
Y3	Pajak Penghasilan (PPh) Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tertentu akan meningkatkan realisasi penerimaan pajak	0,483	0, 3	Valid
Y4	Semakin banyak kegiatan ekspor dan impor akan mempengaruhi peningkatan penerimaan pajak	0,617	0, 3	Valid
Y5	Semakin banyak Wajib Pajak atas 11 pajak akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah	0,564	0, 3	Valid
Y6	Melaksanakan sosialisasi tentang pajak oleh petugas pajak guna meningkatkan pengetahuan masyarakat akan pajak dapat	0,535	0, 3	Valid

	meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Penajam Paser Utara			
Y7	Dengan dilaksanakannya peningkatan kualitas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dapat meningkatkan realisasi penerimaan Pendapatan Asli Daerah.	0,420	0, 3	Valid
Y8	Semakin tinggi retribusi daerah berpengaruh terhadap peningkatan penerimaan pajak	0,472	0, 3	Valid
Y9	Semakin banyak orang yang menggunakan jasa pemerintahan dan pelayanan umum dapat meningkatkan penerimaan pajak daerah	0,573	0, 3	Valid
Y 10	Semakin banyak orang yang melakukan usaha jasa dan perizinan akan meningkatkan penerimaan pajak pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,483	0, 3	Valid
<i>Pelayanan Publik</i>				
X1.1	Kemampuan petugas pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah dalam melaksanakan pelayanan sudah tepat dan terpercaya.	0,394	0,03	Valid
X1.2	Pegawai bekerja sesuai dengan SOP (<i>Standard Operating Prosedure</i>) yang telah ditetapkan	0,534	0,03	Valid
X1.3	Kedisiplinan pegawai menentukan pelayanan yang diharapkan, cepat dan mudah	0,628	0,03	Valid
X1.4	Kemampuan petugas pelayanan pajak untuk membantu Wajib Pajak atau Masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.	0,512	0,03	Valid

X1.5	Pegawai memiliki sikap tanggap untuk membantu Wajib Pajak yang membutuhkan informasi atau mengeluhkan pelayanan yang di terima	0,663	0,03	Valid
X1.6	Pegawai memiliki kepedulian, kesiapan atau kecekatan dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada para Wajib Pajak.	0,564	0,03	Valid
X1.7	Petugas pelayanan mampu memberikan kualitas pelayanan prima dan mengedepankan kepentingan bersama daripada kepentingan pribadi	0,535	0,03	Valid
X1.8	Pengetahuan, kesopanan, kemampuan petugas pelayan dan pegawai dalam memberikan pelayanan mampu menimbulkan kepercayaan dan keyakinan bagi Wajib Pajak	0,420	0,03	Valid
X1.9	Selalu tersedianya petugas yang siap untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh Wajib Pajak	0,472	0,03	Valid
X1.10	Proses Pelayanan Pajak yang diberikan mudah dan tidak berbelit - belit	0,573	0,03	Valid
X1.11	Petugas pelayanan mampu menciptakan konektivitas emosional dengan Wajib Pajak saat berinteraksi.	0,534	0,03	Valid
X1.12	Pegawai pelayanan pajak peduli, memberi perhatian pribadi bagi Wajib Pajak	0,628	0,03	Valid
X1.13	Terdapat ruang tunggu yang nyaman ditempat pengurusan Pajak (Badan Pendapatan Daerah)	0,512	0,03	Valid

X1.14	Penampilan petugas pelayanan pajak yang menarik, sopan dan ramah	0,663	0,03	Valid
X1.15	Tersedia fasilitas fisik, peralatan dan media komunikasi dalam pelayanan.	0,564	0,03	Valid
Teknologi Informasi				
X2.1	Badan Pendapatan Daerah menyediakan kumpulan peralatan seperti <i>processor</i> , <i>monitor</i> , <i>keyboard</i> , laptop, Tablets dan printer dengan jumlah sesuai dengan kebutuhan	0,531	0,03	Valid
X2.2	Tersedianya komputer digital yang berisi kumpulan program-program komputer untuk mendukung hardware memproses data	0,482	0,03	Valid
X2.3	Website aplikasi yang ada di Badan Pendapatan Daerah berisi data yang telah terintegrasi dimulai dari pendaftaran, penetapan, penagihan sampai dengan pembayaran.	0,628	0,03	Valid
X2.4	Teknologi Informasi digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data, dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas	0,512	0,03	Valid
X2.5	Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara memanfaatkan jaringan internet sebagaimana semestinya	0,663	0,03	Valid
X2.6	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara			

	memberikan fasilitas berupa jaringan internet	0,420	0,03	Valid
X2.7	Terdapat ahli komputer yang handal di Badan Pendapatan Daerah	0,472	0,03	Valid
X2.8	Semua pegawai dapat mengoperasikan komputer	0,573	0,03	Valid
X2.9	Teknologi Informasi merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat	0,534	0,03	Valid
X2.10	Website/aplikasi yang ada dapat di akses dengan mudah dan merupakan sarana keterbukaan informasi dari Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara untuk masyarakat luas serta meningkatkan jangkauan layanan perpajakan secara online.	0,628	0,03	Valid
Kepatuhan Wajib Pajak				
X3.1	Setiap Wajib Pajak dengan kesadaran sendiri melaporkan pajaknya tepat waktu ke Badan Pendapatan Daerah	0,394	0,03	Valid
X3.2	Setiap Wajib Pajak yang telah memiliki penghasilan mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP	0,534	0,03	Valid
X3.3	Setiap Wajib Pajak melaporkan besarnya Penghasilan terutangnya kepada Badan Pendapatan Daerah	0,628	0,03	Valid
X3.4	Setiap Wajib Pajak diberi kepercayaan dalam penghitungan pajak yaitu dengan <i>system self assessment</i>	0,512	0,03	Valid

X3.5	Setiap Wajib Pajak membayar pajak sesuai dengan jumlah yang harus dibayarkan	0,663	0,03	Valid
X3.6	Setiap Wajib Pajak membayar pajak tepat waktu sebelum jatuh tempo atau ada surat tagihan pajak	0,420	0,03	Valid
X3.7	Tidak terdapat piutang pajak pada tahun berjalan dan tunggakan pajak tahun sebelumnya	0,472	0,03	Valid
X3.8	Tercapainya realisasi penerimaan pajak daerah sesuai dengan target yang ditetapkan	0,573	0,03	Valid
X3.9	Wajib Pajak berkewajiban untuk melaporkan SPT Tahunan sesuai dengan pajak yang telah dibayarkan	0,534	0,03	Valid
X3.10	Wajib Pajak yang terlambat dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan, bersedia mendapatkan sanksi atau denda yang dikenakan.	0,628	0,03	Valid
Kualitas Komunikasi				
Z1	Komunikasi telah dilaksanakan secara terbuka dan transparan antara pimpinan dan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,535	0,03	Valid
Z2	Setiap pegawai merasa nyaman ketika menyampaikan pendapat	0,420	0,03	Valid
Z3	Atasan memberikan kesempatan terhadap pegawai dalam menyampaikan pendapatnya	0,472	0,03	Valid
Z4	Atasan bersikap demokratis dalam menerima pendapat pegawai yang berseberangan dengan pendapatnya	0,573	0,03	Valid

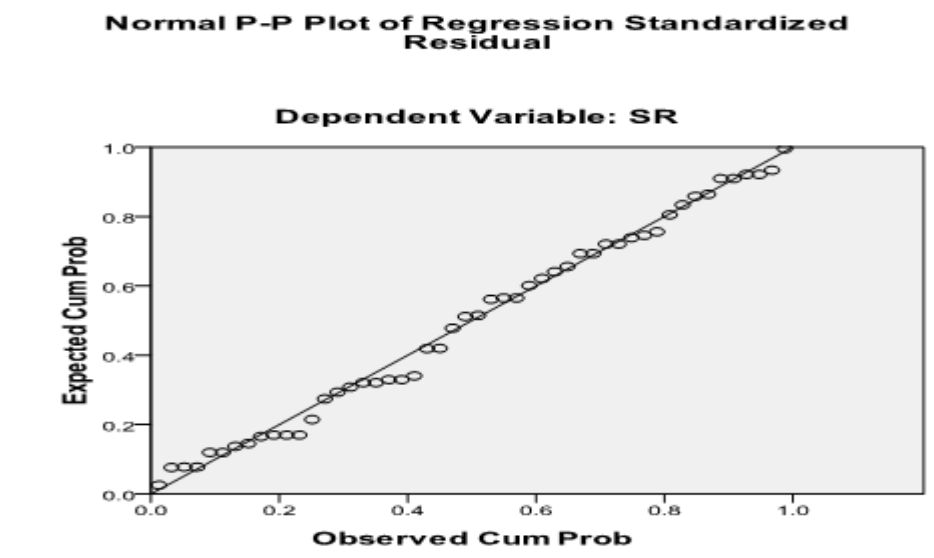
Z5	Dalam setiap akhir pekan diadakan rapat untuk mengevaluasi program yang sudah berjalan dan mendiskusikan rencana-rencana kerja untuk selanjutnya	0,483	0,03	Valid
Z6	Jika terdapat suatu permasalahan menyangkut pekerjaan yang membutuhkan penanganan segera, atasan selalu mendiskusikan cara untuk menyelesaikan dengan pegawai	0,512	0,03	Valid
Z7	Pegawai diberikan kesempatan untuk mengajukan keluhan seputar kendala pekerjaan dan masalah-masalah lain	0,663	0,03	Valid
Z8	Keluhan pegawai ditanggapi secara bijaksana dan serius oleh atasan dan dicarikan solusinya	0,483	0,03	Valid
Z9	Atasan berkomunikasi dengan cara yang ramah dan sopan terhadap pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,617	0,03	Valid
Z10	Sikap saling menghargai dan menghormati antar pegawai Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara	0,564	0,03	Valid

Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Efektivitas Penerimaan Pajak	0,921	0,60	Reliabel
Pelayanan Publik	0,862	0,60	Reliabel
Teknologi Informasi	0,864	0,60	Reliabel

Kepatuhan Wajib Pajak	0,839	0,60	Reliabel
Kualitas Komunikasi	0,861	0,60	Reliabel

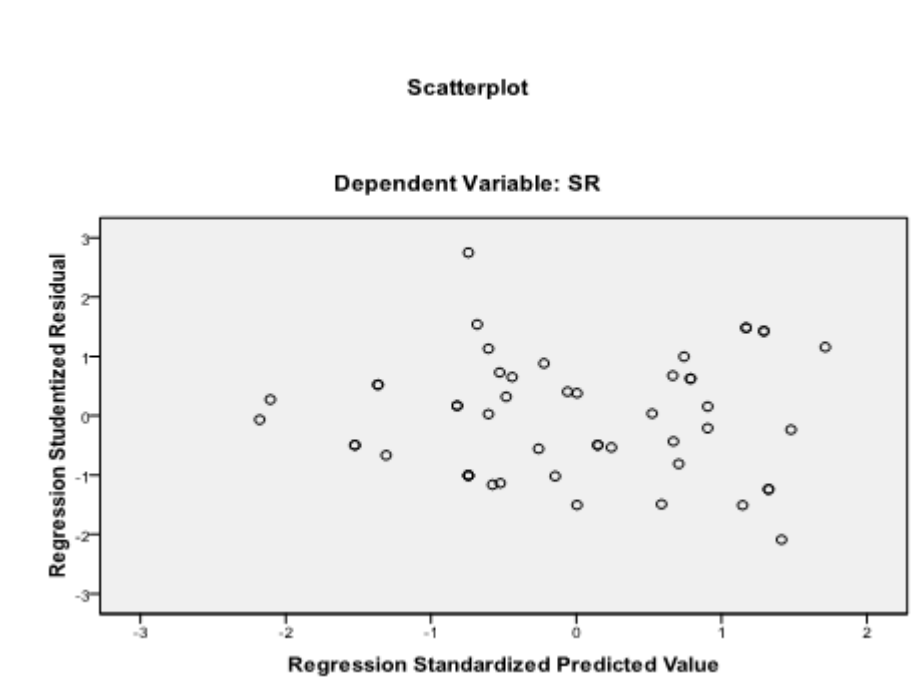
Normalitas data



Uji Multikolinearitas

Variabel	Colinearity Statistic		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Efektivitas Penerimaan Pajak	0,792	1,648	Tidak terjadi multikoloniearitas
Pelayanan Publik	0,845	1,935	Tidak terjadi multikoloniearitas
Teknologi Informasi	0,892	1,627	Tidak terjadi multikoloniearitas
Kepatuhan Wajib Pajak	0,904	1,526	Tidak terjadi multikoloniearitas
Kualitas Komunikasi	0,849	1,782	Tidak terjadi multikoloniearitas

Uji Heteroskedastisitas



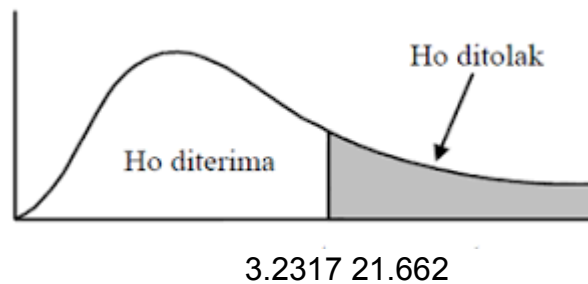
Analisis Jalur (Path Analysis)

Regresi Model I

Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.745	6.351		4.224	.000
	X1	.619	.316	.362	2.226	.018
	X2	-.183	.298	-.058	-.384	.034
	X3	-.847	.386	-.375	-2.153	.042

a. Dependent Variable: Efektifitas_Penerimaan_Pajak



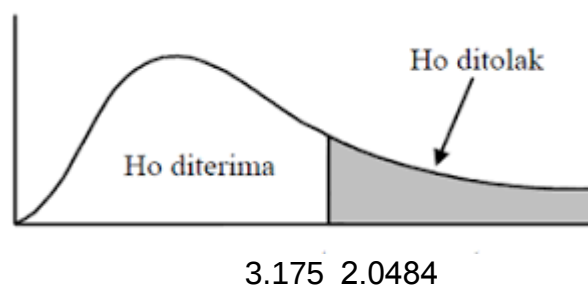
Uji F dan Koefisien Determinasi (R²)

Pengujian Hipotesis secara Simultan
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Of	Mean Square	F	Sig
1	Regression	2.668	1	2.668	21.662	.000 ²
	Residual	3.475	62	.124		
	Total	5.163	63			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak

b. Predictors: (Constant), Efektivitas Penerimaan Pajak



Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.835 ^a	.696	.691	2,308

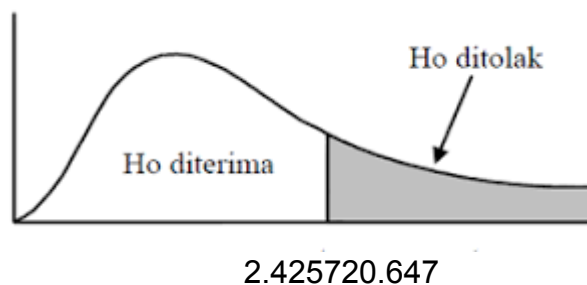
Sumber : Data primer diolah, 2023

Regresi Model II

Uji Pengaruh Individual (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.745	6.351		4.224	.000
	X1	.619	.316	.362	2.226	.018
	X2	-.183	.298	-.058	-.384	.034
	X3	-.847	.386	-.375	-2.153	.042

a. Dependent Variable: Efektifitas_Penerimaan_Pajak



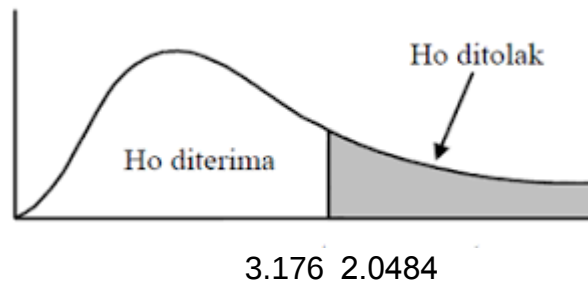
Uji F dan Koefisien Determinasi (R²)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Of	Mean Square	F	Sig
1	Regression	2.668	1	2.668	21.662	.000 ²
	Residual	3.475	62	.124		
	Total	5.163	63			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Kepatuhan Wajib Pajak

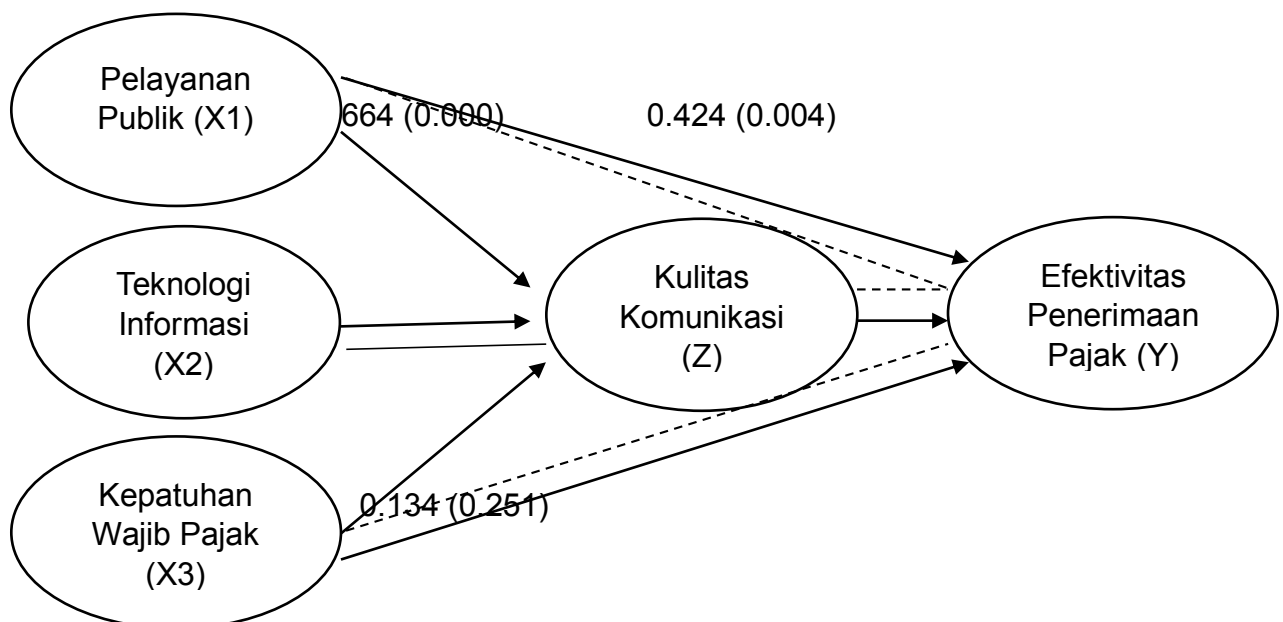
b. Predictors: (Constant), Efektivitas Penerimaan Pajak



Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,835 ^a	,696	,691	2,308

Analisis Pengaruh Total



CURRICULUM VITAE PENULIS
IDENTITAS DIRI

Nama : Sri Muryani

Tempat dan Tanggal Lahir : Kulon Progo, 28 Februari 1983

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil

Status Perkawinan : Kawin

Agama : Islam

Alamat Rumah : Asrama Sudirman Blok M .06 Klandasan Ulu

Balikpapan Kota Balikpapan Kaltim

Alamat e-mail : slmuryanibapenda@gmail.com

No. HP : 081227528758

RIWAYAT PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Formal	Tahun	Jurusan
1.	SD N Kemiriombo		1995	
2.	SMP N 1 Samigaluh		1998	
3.	SMK N 4 Yogyakarta		2002	Gizi
4.	Univ Muhammadiyah Yogyakarta		2005	PAI
5.	Univ Muhammadiyah Yogyakarta		2022	Magister Studi Islam

RIWAYAT PEKERJAAN

No	Uraian Pekerjaan	Periode	Jabatan
1.	SDN 005 Waru	2005 s/d 2015	Guru
2.	SDN 005 Babulu	2015 s/d 2018	Guru
3.	SDN 024 Penajam	2018 s/d 2020	Guru
4.	Badan Pendapatan Daerah Pengawasan dan Pengendalian	2020 s/d 2021	Kassubbid
5.	Badan Pendapatan Daerah Pusat dan Daerah.	2021 s/d sekarang	Analisis Keuangan