

**PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
DISIPLIN KERJA TERHADAP TARGET PENERIMAAN
PAJAK DAERAH MELALUI PELAYANAN PRIMA
PADA SAMSAT UNIT PELAKSANA TEKNIS
WILAYAH KABUPATEN PINRANG**

Karmawati

STIM LPI Makassar

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan disiplin kerja, baik langsung maupun tidak langsung terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Penelitian ini adalah penelitian observasional dan termasuk penelitian asosiatif. Jumlah responden sebanyak 55 orang pegawai. Untuk menguji hipotesis dengan menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang, 2) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung maupun tidak langsung terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang, dan 3) Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Kata kunci: Kualitas Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja, Pelayanan Prima dan Target Penerimaan Pajak Daerah

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Sumber daya yang dimiliki organisasi pada dasarnya dapat dibedakan sebagai tangible assets dan intangible assets. Dewasa ini, di mana persaingan dalam organisasi dilakukan dengan berbagai strategi, antara lain dengan menciptakan sumber daya yang bersifat susah untuk ditiru (inimitability), dalam hal ini intangible assets lebih bersifat susah untuk ditiru dibanding dengan tangible assets, oleh karena itu banyak organisasi mulai beralih pada pengembangan intangible assets, termasuk pada pengelolaan sumber daya manusianya, sehingga terjadi pergeseran praktik manajemen sumber daya manusia, dari praktik administrasi personalia tradisional ke manajemen sumber daya manusia kontemporer yang mempunyai orientasi strategik, lebih bersifat proaktif, lebih berfokus pada pelanggan, orientasi pada pengembangan dan manajemen sumber daya informasi personalia (Walker, 1992).

Kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu instansi atau organisasi termasuk pemerintahan daerah. Sumber daya manusia saat ini bukan lagi sekedar alat untuk mencapai tujuan organisasi, tapi sudah merupakan aset yang penting dan dapat dikembangkan. Sehingga organisasi tidak hanya mengejar pencapaian produktivitas kerja yang tinggi tetapi lebih pada kinerja dalam proses pencapaiannya.

Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengetahuan dan keterampilan yang akan menentukan berhasilnya seseorang menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya secara optimal. Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi semua organisasi untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peranan yang fundamental di dalam setiap kegiatan organisasi termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Meskipun dengan Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas, tetapi jika tidak diikuti dengan disiplin kerja yang baik maka kegiatan penyelenggaraan dari pemerintahan terhadap pelayan yang prima tidak dapat tercapai dengan maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan bagian utama yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan dalam suatu organisasi untuk berkomunikasi dengan pegawai agar para pegawai bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku (Rivai, 2006).

Sejalan dengan pendapat Rivai, menurut Sintaasih dan Wiratama (2013) disiplin kerja adalah merupakan tindakan manajemen untuk mendorong kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk mentaati semua peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku secara sukarela

Rahayu (2015)“disiplin kerja berhubungan dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh organisasi serta pegawai dapat mentaati segala peraturan yang berlaku. Apabila pegawai mengabaikan/tidak mengikuti peraturan yang telah ditetapkan organisasi serta sering melanggar peraturan, maka seorang pegawai yang memiliki disiplin yang buruk sedangkan pegawai yang mematuhi peraturan memiliki potensi kerja yang optimal, apabila dari aspek kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) serta disiplin kerja telah terpenuhi maka pelayanan yang prima pada organisasi baik instansi pemerintahan maupun swasta juga dapat terlaksana dengan optimal.

Adapun subjek pada penelitian ini adalah kantor Samsat UPT Wilayah Kabupaten Pinrang sebagai salah satu instansi pemerintahan yang melakukan pemungutan Pajak. Pajak adalah kontribusi wajib pajak kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung yang digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar – besarnya kemakmuran rakyat (UU No.28 tahun 2007 tentang KUP). Pajak menurut Soeparman dalam Hakim (2016) merupakan iuran wajib berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Pajak termasuk sumber penerimaan yang memiliki kontribusi terpenting bagi Negara serta dapat menentukan kelancaran pembangunan suatu negara maupun daerahnya. Hal

ini disebabkan, banyak sekali kegiatan dari negara maupun daerah yang bergantung dari penerimaan pajak tersebut. Berdasarkan wewenang pemungutan, pajak digolongkan menjadi pajak pusat dan pajak daerah.

Tujuan dari penggolongan pajak ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekacauan dalam proses pemungutan pajak. Karena hierarki pemerintahan di Indonesia terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Lalu pemerintah daerah dibagi lagi menjadi pemerintah provinsi dan kabupaten, maka dari itu, sangat jelas tujuan dari penggolongan pajak ini, yaitu agar tiap pihak bertanggungjawab atas pemungutan pajaknya masing-masing dan tidak mencampuri pemungutan pajak yang menjadi kewenangan dari pihak lain.

Pendapatan Asli Daerah merupakan indikator penting yang dinilai sebagai tingkat kemandirian pemerintah daerah di bidang keuangan. Semakin tinggi peran pendapatan asli daerah dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, mencerminkan keberhasilan usaha atau tingkat kemampuan daerah dalam pembiayaan dan penyelenggaraan pembangunan serta pemerintah. Sedangkan pajak daerah merupakan salah satu faktor penentu tingkat pendapatan asli daerah. Fungsi – fungsi pemerintahan daerah yaitu pengaturan, pelayanan, dan pemberdayaan dapat dilaksanakan secara efektif apabila kemampuan fiskal/ pajak dari daerah tersebut dikelola dengan baik. Dengan demikian, apabila pendapatan asli daerah semakin meningkat dari tahun ke tahun akan semakin mengurangi ketergantungan pemerintah daerah terhadap bantuan dana dari pusat dan juga daerah semakin leluasa dalam membelanjakan penerimaan mereka sesuai dengan prioritas pembangunan daerah mereka. Kemampuan pajak daerah ini dapat diukur setiap tahunnya melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah. Penerimaan yang memberikan kontribusi cukup besar dalam peningkatan pendapatan asli daerah provinsi Sulawesi Selatan adalah jenis pungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

Pemungutan pajak kendaraan bermotor ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu : Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Didalam proses pencatatan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pengeluaran STNK, pembayaran Pajak, BBNKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Pajak Air Permukaan PPAP. Kemudian dalam mewujudkan tercapainya kesatuan ekonomi dalam rangka wawasan nusantara, maka pengaturan pajak kendaraan bermotor oleh daerah dilaksanakan dalam pola keterpaduan dan keseragaman secara nasional.

Rumusan Masalah

Berdasarkan Fenomena yang ada pada Samsat UPT Wilayah Kabupaten Pinrang, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

APakah Kualitas SDM berpengaruh terhadap Target Pajak Daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Apakah Pelayanan prima berpengaruh terhadap Target Penerimaan Pajak daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah melalui pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Apakah Disiplin kerja berpengaruh terhadap Target Penerimaan Pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia terhadap pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Disiplin kerja terhadap pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas SDM terhadap Target Pajak Daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

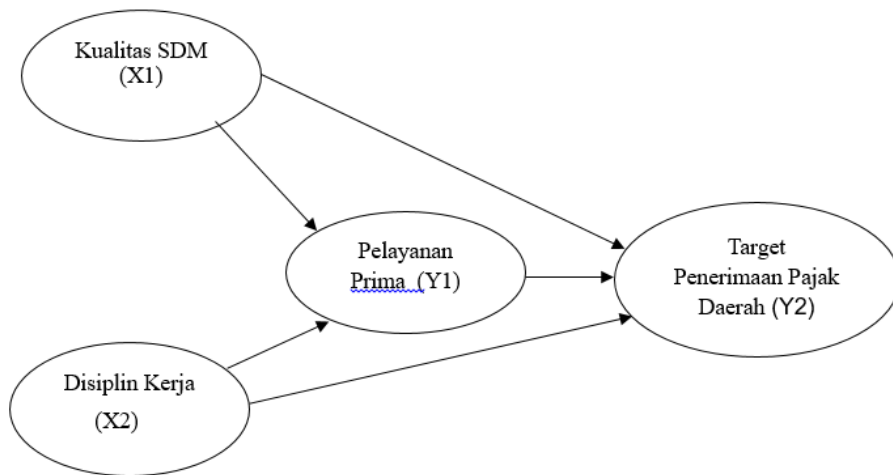
Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap Target Penerimaan Pajak daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah melalui pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap Target Penerimaan Pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang ?

Kerangka Konseptual



Kerangka Konseptual

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, masalah pokok, kajian teori dan kerangka konseptual penelitian, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang.

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang.

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada SAMSAT UPT Kabupaten Pinrang.

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang.

Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang.

Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang.

Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Samsat Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kabupaten Pinrang Jalan Sukowati Pinrang Kecamatan Wattang Sawitto, Kabupaten Pinrang. Adapun waktu penelitiannya selama dua bulan yaitu dimulai pada bulan Juni – Juli 2021.

Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua sumber yaitu:

Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan cara bertanya langsung, observasi dan memberikan kuesioner/ angket pada sampel penelitian, sehingga diperoleh data yang benar.

Data Sekunder dalam penelitian dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan yaitu membaca buku-buku referensi atau hasil penelitian lainnya baik jurnal maupun artikel.

Populasi dan Sampel

Dalam penentuan populasi harus dimulai dengan menentukan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitian, artinya yang disebut sasaran populasi yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi, dalam sebuah hasil penelitian dibuatkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk sasaran populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini populasi sasarannya adalah seluruh pegawai pada Samsat UPT Kabupaten Pinrang sebanyak 55 orang pegawai. Adapun terkait dengan sampel, 55 orang pegawai dikenal dengan sampel jenuh yaitu semua populasi atau pegawai menjadi sampel penelitian ini. Bahwasanya tidak terdapat batasan tertentu dan seluruh wajib pajak mengenai berapa besar sampel yang diambil dari populasi, karena sah tidaknya sampel bukan terletak pada besar atau banyaknya sampel yang diambil akan tetapi terletak pada sifat/karakteristik sampel apakah mendekati populasi atau tidak.

Adapun teknik sampel yang digunakan untuk populasi wajib pajak yaitu teknik accidental sampling dan teknik sampel dengan karakteristik siapa saja wajib pajak yang berkunjung dan di beri pelayanan petugas pajak pada kantor SAMSat Pinrang karena subjeknya banyak bahkan dari 1000 orang. (Arikunto, 2013 dalam Misbahuddin, 2016). Teknik Pengambilan Sampel

Metode Analisis

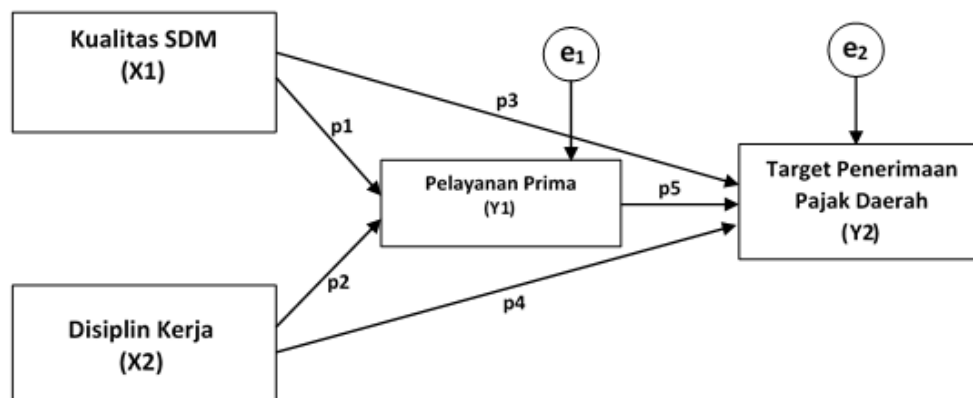
Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian (Lestari, 2017), yaitu seluruh pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Kabupaten Pinrang. Untuk menguji keabsahan tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (test of validity) dan uji reliabilitas (test of reliability). “

Menurut Sugiyono (2016) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid dengan asumsi apabila jumlah tiap skor lebih dari atau sama dengan 0,30 maka dikatakan valid namun apabila kurang dari 0,30 maka item tersebut tidak valid.

Selanjutnya “Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa penelitian yang reliabel adalah apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda dengan asumsi nilai koefisiennya minimal 0,60.”

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (path analysis). “Ghozali (2013) menyatakan bahwa, analisis jalur merupakan perluasan dari analisis linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.”

Selanjutnya, dalam path analysis (analisis jalur) sebelum peneliti melakukan analisis suatu penelitian, terlebih dahulu peneliti membuat diagram jalur yang digunakan untuk mempresentasikan permasalahan dalam bentuk gambar dan menentukan persamaan struktural yang menyatakan hubungan antar variabel pada diagram jalur tersebut. Menurut Noor (2014), diagram jalur dapat digunakan untuk menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel Independen terhadap suatu variabel dependen. Pengaruh-pengaruh itu tercermin dalam apa yang disebut dengan koefisien jalur, di mana secara matematik analisis jalur mengikuti mode struktural. Berdasarkan judul penelitian, maka model analisis jalur dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut;



Persamaan strukturalnya yaitu terdapat dua kali pengujian persamaan jalur sebagai berikut:

1. $Y_1 = p_1X_1 + p_2X_2 + e_1$
2. $Y_2 = p_3X_1 + p_4X_2 + p_5Y_1 + e_2$

Keterangan :

X1 = Kualitas Sumber Daya Manusia

X2 = Disiplin Kerja

Y1 = Pelayanan prima

Y2 = Target penerimaan pajak daerah

p1, p2, p3, p4, p5= Koefisien jalur

e1, e2 = error term.

Hipotesis dalam penelitian ini terdiri dari pengaruh langsung dan tidak langsung. Untuk pengujian hipotesis secara langsung dan tidak langsung. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji t-test yaitu membandingkan antar hitung dengan ttabel. Kaidah pengujian yaitu jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dinyatakan signifikan, sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dinyatakan tidak signifikan (Ghozali, 2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis 1 dan 2 Melalui Persamaan Jalur 1

Berikut hasil analisis jalur 1 untuk pengujian hipotesis 1 dan 2 yang ditampilkan pada tabel 11 berikut:

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,943	3,301		,286	,776
	Kualitas SDM	,329	,100	,386	3,276	,002
	Disiplin Kerja	,340	,121	,330	2,799	,007

a. Dependent Variable: Pelayanan Prima

Sumber: data diolah, Tahun 2021

Hasil perhitungan dari tabel 11 menunjukkan persamaan jalur 1 sebagai berikut:

$$Y_1 = 0,943 + 0,329X_1 + 0,340X_2$$

Nilai konstanta adalah 0,943 yang berarti total skor pelayanan prima sebesar 0,943, jika skor X1 dan X2 = 0 maka akan meningkatkan pelayanan prima sebesar 0,943 atau sebesar 94,3%. Nilai koefisien dari variabel kualitas sumber daya manusia (X1) sebesar 0,329 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel kualitas sumber daya manusia akan memberikan peningkatan skor kualitas sumber daya manusia sebesar 0,329 atau sebesar 32,9%. Nilai koefisien dari variabel disiplin kerja (X2) sebesar 0,340 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel disiplin kerja akan memberikan peningkatan skor disiplin kerja sebesar 0,340 atau sebesar 34%.

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa variabel dominan pengaruhnya terhadap pelayanan prima Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang adalah variabel kualitas sumber daya manusia (X1) dikarenakan nilai standardized coefficients beta lebih besar nilainya sebesar 0,386 dibandingkan variabel lainnya yaitu variabel disiplin kerja yaitu sebesar 0,330.

Untuk pengujian hipotesis untuk persamaan jalur 1 yaitu sebagai berikut:

Hipotesis 1 : Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang

Pengujian secara parsial dianalisis melalui besarnya nilai t-hitung yang diperoleh kemudian membandingkan dengan t-tabel. Bilamana nilai t-hitung $>$ t-tabel maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika t-hitung $<$ t-tabel maka hipotesis ditolak. Adapun hasil analisis pada tabel 11, menunjukkan nilai t-hitung variabel kualitas sumber daya manusia sebesar 3,276 dengan taraf signifikan 0,002 maka diperoleh nilai t-tabel pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ($3,276 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,386), maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 1 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Hipotesis 2 : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang

Pengujian secara parsial dianalisis melalui besarnya nilai t-hitung yang diperoleh kemudian membandingkan dengan t-tabel. Bilamana nilai t-hitung $>$ t-tabel maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika t-hitung $<$ t-tabel maka hipotesis ditolak. Adapun hasil analisis pada tabel 11, menunjukkan nilai t-hitung variabel disiplin kerja sebesar 2,799 dengan taraf signifikan 0,007 maka diperoleh nilai t-tabel pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ($2,799 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap pelayanan prima. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,330), maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 2 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Pengujian Hipotesis 3, 4 dan 5 Melalui Persamaan Jalur 2

Berikut hasil analisis jalur 2 untuk pengujian hipotesis 3, 4 dan 5 yang ditampilkan pada tabel 12 berikut:

Tabel 12. Hasil Uji Hipoteis Jalur 2

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,655	2,468		,670	,506
Kualitas SDM	,324	,082	,392	3,938	,000
Disiplin Kerja	,304	,097	,304	3,127	,003
Pelayanan Prima	,313	,104	,322	3,019	,004

a. Dependent Variable: Target PPD

Sumber: data diolah, Tahun 2021

Hasil perhitungan dari tabel 12 menunjukkan persamaan jalur 2 sebagai berikut:

$$Y_1 = 1,655 + 0,324X_1 + 0,304X_2 + 0,313X_3$$

Nilai konstanta adalah 1,655 yang berarti total skor target penerimaan pajak daerah sebesar 1,655, jika skor X_1 , X_2 dan $X_3 = 0$ maka akan meningkatkan target penerimaan pajak daerah sebesar 1,655 atau sebesar 165,5%. Nilai koefisien dari variabel kualitas sumber daya manusia (X_1) sebesar 0,324 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel kualitas sumber daya manusia akan memberikan peningkatan skor kualitas sumber daya manusia sebesar 0,324 atau sebesar 32,4%. Nilai koefisien dari variabel disiplin kerja (X_2) sebesar 0,304 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel disiplin kerja akan memberikan peningkatan skor disiplin kerja sebesar 0,304 atau sebesar 30,4%. Nilai koefisien dari variabel pelayanan prima (X_3) sebesar 0,313 artinya untuk setiap kenaikan 1 skor variabel pelayanan prima akan memberikan peningkatan skor pelayanan prima sebesar 0,313 atau sebesar 31,3%

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa variabel dominan pengaruhnya terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang adalah variabel kualitas sumber daya manusia (X_1) dikarenakan nilai standardized coefficients beta paling besar nilainya sebesar 0,392 dibandingkan variabel lainnya yaitu variabel disiplin kerja yaitu sebesar 0,304 dan variabel pelayanan prima sebesar 0,322.

Untuk pengujian hipotesis untuk persamaan jalur 2 yaitu sebagai berikut:

Hipotesis 3 : Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang

Pengujian secara parsial dianalisis melalui besarnya nilai t-hitung yang diperoleh kemudian membandingkan dengan t-tabel. Bilamana nilai t-hitung > t-tabel maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika t-hitung < t-tabel maka hipotesis ditolak. Adapun hasil analisis pada tabel 12, menunjukkan nilai t-hitung variabel kualitas sumber daya manusia sebesar 3,938 dengan taraf signifikan 0,000 maka diperoleh nilai t-tabel pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ($3,938 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah. Berdasarkan

nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,392), maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 3 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Hipotesis 4 : Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang

Pengujian secara parsial dianalisis melalui besarnya nilai t-hitung yang diperoleh kemudian membandingkan dengan t-tabel. Bilamana nilai t-hitung > t-tabel maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika t-hitung < t-tabel maka hipotesis ditolak. Adapun hasil analisis pada tabel 12, menunjukkan nilai t-hitung variabel disiplin kerja sebesar 3,127 dengan taraf signifikan 0,003 maka diperoleh nilai t-tabel pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ($3,127 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,304), maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 4 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Hipotesis 5 : Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang

Pengujian secara parsial dianalisis melalui besarnya nilai t-hitung yang diperoleh kemudian membandingkan dengan t-tabel. Bilamana nilai t-hitung > t-tabel maka hipotesis diterima. Sebaliknya, jika t-hitung < t-tabel maka hipotesis ditolak. Adapun hasil analisis pada tabel 12, menunjukkan nilai t-hitung variabel pelayanan prima sebesar 3,019 dengan taraf signifikan 0,004 maka diperoleh nilai t-tabel pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel ($3,019 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,322), maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis 5 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Pengujian Hipotesis 6 dan 7 Melalui Sobel Test

Pengujian untuk hipotesis 6 dan 7 terhadap variabel tidak langsung (variabel mediasi), adalah sebagai berikut:

Pengaruh tidak langsung variabel kualitas sumber daya manusia terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima diperoleh dengan mengalikan nilai koefisien terstandarisasi (Standardized Coefficients) dari pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan prima dengan pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap target penerimaan pajak daerah, sebagai berikut:

$$(X1 \rightarrow Y1) \times (Y1 \rightarrow Y2) = (X1 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2)$$

$$0,386 \times 0,322 = 0,124$$

Hasil mediasi menunjukkan bahwa nilai X1 terhadap Y1 dan Y1 terhadap Y2 lebih kecil daripada X1 terhadap Y2 melalui Y1, hal ini berarti bahwa pengaruh langsung antara kualitas sumber daya manusia terhadap target penerimaan pajak daerah lebih besar dibandingkan melalui variabel intervening yakni pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Adapun untuk menentukan signifikansinya dapat dilihat dengan menggunakan Sobel Test sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Sab &= \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2} \\ &= \sqrt{(0,322)^2(0,100)^2 + (0,386)^2(0,104)^2 + (0,100)^2(0,104)^2} \\ &= \sqrt{0,002757} \\ &= 0,052 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = Koefisien pengaruh langsung X1 → Y1

b = Koefisien pengaruh langsung Y1 → Y2

Sa = Standar error dari koefisien a

Sb = Standar error dari koefisien b

Untuk menemukan nilai t_{hitung} maka, digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{a \times b}{Sab} = \frac{0,386 \times 0,322}{0,052} = 2,390$$

Berdasarkan hasil analisis tersebut diatas, menunjukkan nilai t_{hitung} pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) sebesar 2,390 maka diperoleh nilai t_{tabel} pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,390 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,124), maka dapat disimpulkan bahwa: hipotesis 6 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Pengaruh tidak langsung variabel disiplin kerja terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima diperoleh dengan mengalikan nilai koefisien terstandarisasi (*Standardized Coefficients*) dari pengaruh disiplin kerja terhadap pelayanan prima dengan pengaruh disiplin kerja terhadap target penerimaan pajak daerah, sebagai berikut:

$$(X2 \rightarrow Y1) \times (Y1 \rightarrow Y2) = (X2 \rightarrow Y1 \rightarrow Y2)$$

$$0,330 \times 0,322 = 0,106$$

Hasil mediasi menunjukkan bahwa nilai X2 terhadap Y1 dan Y1 terhadap Y2 lebih kecil daripada X2 terhadap Y2 melalui Y1, hal ini berarti bahwa pengaruh langsung antara disiplin kerja terhadap target penerimaan pajak daerah lebih besar dibandingkan melalui variabel intervening yakni pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Adapun untuk menentukan signifikansinya dapat dilihat dengan menggunakan *Sobel Test* sebagai berikut:

$$\begin{aligned} Sab &= \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2} \\ &= \sqrt{(0,322)^2(0,121)^2 + (0,330)^2(0,104)^2 + (0,121)^2(0,104)^2} \\ &= \sqrt{0,002854} \\ &= 0,053 \end{aligned}$$

Keterangan:

a = Koefisien pengaruh langsung X2 → Y1

b = Koefisien pengaruh langsung Y1 → Y2

Sa = Standar error dari koefisien a

Sb = Standar error dari koefisien b

Untuk *menemukan* nilai t_{hitung} maka, digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{a \times b}{Sab} = \frac{0,330 \times 0,322}{0,053} = 2,005$$

Berdasarkan hasil analisis tersebut diatas, menunjukkan nilai t_{hitung} pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) sebesar 2,005 maka diperoleh nilai t_{tabel} pada $df = 55$ ($df = n - k = 55 - 3$) yaitu sebesar 1,673. Dengan demikian, nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,005 > 1,673$), sehingga dapat dinyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Berdasarkan nilai koefisien menunjukkan tanda positif (0,106), maka dapat disimpulkan bahwa : hipotesis 7 dalam penelitian ini dapat diterima, artinya disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Pelayanan Prima

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima yang berarti bahwa kualitas sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia, maka pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas sumber daya manusia, maka pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dilaksanakan dengan baik. Hal ini

berarti bahwa pimpinan organisasi senantiasa mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan memperbaiki dan mengembangkan sumber daya manusianya. Keberhasilan sumber daya manusia pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang memiliki posisi yang sangat

penting, oleh karena itu keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Tuntutan organisasi Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik sebagai suatu 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. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik oleh karena itu, dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Herawati (2018) yang menunjukkan bahwa variabel sumber daya manusia menunjukkan hasil yang berpengaruh positif signifikan dan terdapat korelasi yang sangat kuat antara sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Kantor Pemerintahan Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Pelayanan Prima

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima yang berarti bahwa disiplin kerja yang tinggi dapat meningkatkan pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin tinggi disiplin kerja, maka pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin rendah disiplin kerja, maka pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan adanya disiplin kerja, maka pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan memberikan pelayanan prima yang berkualitas kepada pihak internal maupun eksternal organisasi, hal ini akan berpengaruh pada reputasi Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dimasyarakat tentang kualitas pelayanan yang baik dan prima. Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang telah berhasil dalam menjaga disiplin kerja dan berkualitas pelayanan prima walaupun belum memenuhi target. Meskipun demikian, organisasi Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang harus tetap menjaga disiplin kerja pegawainya, agar semakin meningkat dan berpengaruh baik terhadap kualitas pelayanan prima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Sinungan (2013:146) yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan sikap mental yang tercermin pada perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (obedience) terhadap peraturan-peraturan atau yang ditetapkan pemerintah atau etika, norma dan kaidah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Hutapea (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan publik di Dnas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan. Hal ini dapat dilihat dari hasil Result For Inner Weight yang menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,8937 dengan nilai t sebesar 47,8789 yang mana nilai tersebut lebih besar dari t tabel 1,96.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Target PPD

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah yang berarti bahwa kualitas sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia, maka target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas sumber daya manusia, maka target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang adalah pegawai yang memiliki peran untuk menentukan keberhasilan peningkatan dan pencapaian realisasi target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Tugas organisasi sesuai peraturan pemerintah dan berbagai ketentuan lainnya dalam kaitannya dengan target penerimaan pajak daerah adalah dilakukan dengan memberikan seminar, pelatihan kerja, dan diklat tentang pajak daerah serta adanya kesanggupan dan kemampuan dalam membantu melakukan pendaftaran objek pajak serta subjek pajak. Kualitas sumber daya manusia pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang menentukan titik poin atau gol dari organisasi tersebut. Kualitas sumber daya manusia yang baik akan menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga menghasilkan kinerja sesuai tujuan yang diharapkan. Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang selalu melakukan pembenahan atau mengupgrade sumber daya manusia yang ada untuk menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan terampil dibidangnya khususnya pajak daerah.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah yang berarti bahwa disiplin kerja yang tinggi dapat meningkatkan target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin tinggi disiplin kerja, maka target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis

Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin rendah disiplin kerja, maka target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dalam bekerja semakin tepat waktu datang ke kantor, semakin serius dan penuh tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, serta semakin pegawai taat terhadap peraturan yang berlaku di organisasi, maka kinerja pegawai juga semakin tinggi dalam rangka mencapai target penerimaan pajak daerah. Hal ini menunjukkan apabila disiplin kerja sudah dilaksanakan secara maksimal oleh para pegawai sehingga menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas dan tanggung jawab agar memperoleh hasil yang maksimal yang dapat mempengaruhi tujuan yang ingin dicapai. Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap pencapaian target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang, karena dengan adanya disiplin kerja yang tinggi maka pencapaian target penerimaan pajak daerah akan mencapai tujuan dan sasaran akhir yang maksimal yang sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah yang berarti bahwa pelayanan prima yang baik dapat meningkatkan target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin baik pelayanan prima, maka target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin buruk pelayanan prima, maka target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Pelayanan prima yang diberikan oleh Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang kepada masyarakat selaku wajib pajak dikatakan bermutu bilamana memenuhi atau melebihi harapan masyarakat selaku wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan masyarakat adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak daerah diharapkan kualitas pelayanan prima yang dilakukan Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dapat ditingkatkan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan prima pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh kualitas pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan secara terus-menerus.

Pengaruh Kualitas SDM Terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah Melalui Pelayanan Prima

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa secara tidak langsung kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin baik kualitas sumber daya manusia, maka pelayanan prima juga akan semakin baik sehingga berdampak kepada target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin buruk kualitas sumber daya manusia, maka pelayanan prima pegawai juga akan semakin buruk, sehingga berdampak kepada target

penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dilakukan dengan memberikan seminar, pelatihan kerja, dan diklat tentang pajak daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan keahlian pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dalam menangani pajak daerah sesuai bidang kerjanya. Diklat, seminar dan pelatihan kerja yang dilakukan dengan menjalin kerjasama antara Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dengan pihak Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kerjasama tersebut dapat memberikan wawasan yang matang tentang pengelolaan pajak khususnya pajak daerah. Sehingga dengan terciptanya kualitas sumber daya manusia yang handal dan wawasan yang up to date dapat tercipta lingkungan kerja yang optimal dan penerimaan pajak daerah sebagai penopang pendapatan asli daerah (PAD) meningkat.

Pelayanan prima (service excellent) pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang adalah kemampuan maksimum pegawai melalui sentuhan kemanusiaan dalam melayani atau berhubungan dengan masyarakat, oleh karena itu penerapan konsep-konsep pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal dan berhasil, jadi penerapan tersebut merupakan tujuan utama Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang dari pencapaian pelayanan dalam rangka pencapaian target penerimaan pajak daerah. Kebijakan penerapan target penerimaan pajak daerah merupakan langkah jitu yang diambil Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Penetapan target selalu dilakukan diawal tahun dan mengalami perubahan sesuai dengan kondisi ekonomi yang terjadi. Target yang telah ditentukan menuntut kinerja pegawai untuk lebih produktif dalam mengupayakan penerimaan pajak daerahnya.

Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Target Penerimaan Pajak Daerah Melalui Pelayanan Prima

Hasil uji secara statistik yang telah dilakukan oleh peneliti telah menemukan bahwa secara tidak langsung disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Temuan ini memberikan implikasi bahwa semakin tinggi disiplin kerja, maka pelayanan prima juga akan semakin tinggi sehingga berdampak kepada target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin meningkat, sebaliknya semakin rendah disiplin kerja, maka pelayanan prima pegawai juga akan semakin buruk, sehingga berdampak kepada target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang akan semakin menurun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang harus tetap melakukan pemantauan dalam upaya peningkatan disiplin kerja pegawai, hal ini dikarenakan untuk menjaga kualitas dan kepuasan masyarakat, karena kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh jasa yang dihasilkan organisasi semata, tetapi juga dipengaruhi oleh disiplin kerja yang dimiliki seluruh pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan menjaga kualitas pelayanan prima organisasi. Hal yang dapat dilakukan oleh Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang adalah memantau disiplin kerja pegawai secara teratur dan memberikan sanksi apabila pegawai melanggar disiplin kerja dan melakukan survey kepuasan internal maupun eksternal tentang disiplin kerja yang dimiliki pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang selalu meningkatkan pelayanan prima dengan melakukan pengawasan yang lebih terhadap pegawai sehingga target penerimaan pajak

daerah dapat tercapai secara optimal. Pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang merupakan salah satu Pendapatan Asli Daerah diharapkan menjadi salah satu sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembantuan daerah, untuk meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri melalui kebijakan fiskal daerah.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka simpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan pelayanan prima, maka kualitas sumber daya manusia harus lebih ditingkatkan.
2. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan prima pegawai Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan pelayanan prima, maka disiplin kerja harus lebih ditingkatkan.
3. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka kualitas sumber daya manusia harus lebih ditingkatkan.
4. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka disiplin kerja harus lebih ditingkatkan.
5. Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka pelayanan prima harus lebih ditingkatkan.
6. Kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka kualitas sumber daya manusia juga harus lebih ditingkatkan sehingga pelayanan prima pegawai juga mengalami peningkatan.
7. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap target penerimaan pajak daerah melalui pelayanan prima pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang. Implikasinya adalah jika ingin meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka disiplin kerja juga harus lebih ditingkatkan sehingga pelayanan prima pegawai juga mengalami peningkatan

Saran

Berdasarkan simpulan hasil penelitian di atas, dapat disampaikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang, diharapkan agar lebih meningkatkan target penerimaan pajak daerah melalui kualitas sumber daya manusia yang baik maupun peningkatan pelayanan prima, karena penelitian ini membuktikan bahwa kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi target penerimaan pajak daerah secara langsung maupun tidak langsung melalui pelayanan prima. Akan tetapi agar lebih maksimal dalam meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka aspek kualitas sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting dalam upaya membangkitkan semangat dan kegairahan kerja pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

2. Selain kualitas sumber daya manusia, aspek disiplin kerja juga perlu mendapat perhatian, karena penelitian ini membuktikan bahwa disiplin kerja dapat mempengaruhi target penerimaan pajak daerah secara langsung maupun tidak langsung melalui pelayanan prima. Akan tetapi, agar lebih maksimal dalam meningkatkan target penerimaan pajak daerah, maka aspek disiplin kerja merupakan faktor yang utama harus lebih ditingkatkan agar semangat dan kegairahan kerja pegawai pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek yang serupa yaitu kualitas sumber daya manusia, disiplin kerja, pelayanan prima dan target penerimaan pajak daerah diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan subyek penelitian yang lebih luas. Disamping itu juga diharapkan untuk menguji variabel lain diantaranya lingkungan kerja, kompensasi, kepemimpinan dan variabel lainnya yang diduga kuat dapat mempengaruhi target penerimaan pajak daerah pada Samsat Unit Pelaksana Teknis Wilayah Kabupaten Pinrang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agho, S. E., & Hardianto, W. T. 2019. Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Junrejo Kota Baru. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 20-25.
- Amhas, M. 2018. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 136-149.
- Asisah, S. 2017. Eksplorasi Program Reintegrasi Sosial pada Warga Binaan di Lembaga Pemasyarakatan Lembaga Pemasyarakatan Narkotika. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 6(1), 23-28.
- Bintoro. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Danim, Sudarman. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hakim, L. 2016. Analisis Pemungutan Pajak Sarang Burung Walet di Kabupaten Indragiri Hilir (Studi Kasus Kecamatan Tembilahan) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Hasibuan, A. R. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BAPERASDA) Propinsi Sumatera Utara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Herawati, P. 2018. Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Pemerintah Kecamatan Kulorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1).
- Ilyas, Wirawan B. 2007. *Hukum Pajak*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lestari, P. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Konsumen Teh Botol Sosro (Studi pada Mahasiswa Reguler Strata 1

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pasundan Bandung) (Doctoral Dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).

Lubis, Irwansyah. 2010. *Menggali Potensi Pajak Perusahaan dan Bisnis dengan Pelaksanaan Hukum*. Jakarta: Kompas Gramedia.

Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.

Mangkunegara, A. A. P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Misbahuddin. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT. Bhumi Aksara Jakarta.

Misbahuddin. 2016. *Metode dan Teknik Penyusunan Laporan Penulisan*. BP UNM Makassar.

Noor, Juliansyah. 2014. *Metodologi Penelitian*. Kencana. Jakarta.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Granit.

Putra, Bhisma Gama. 2017. *Tinjauan Yuridis terhadap Pemungutan Pajak Reklame di Kabupaten Bantul*. Thesis non Publication. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Putra, R. P. 2015. *Kualitas Pelayanan Dinas Perhubungan dalam Memperpanjang Izin Trayek Angkutan Kota (ANGKOT) di Kota Bandar Lampung* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahardjo, M. Dawam. 2009. *Intelektual, Intelegasi, dan Perilaku Politik dan bangsa*. Bandung: Mizan.

Rahayu, A. 2015. *Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Ideal Formica Purnatata Tangerang* (Doctoral Dissertation, Universitas Mercu Buana).

Raymond, C.P. 2014. *Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Organisasi, Kepercayaan Masyarakat dan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Nabire* (Doctoral Dissertation, ITN Malang).

Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rukaya, R., Thalib, J., & Tamsah, H. 2019. *Pengaruh Sistem dan Kualitas SDM terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kinerja Pegawai pada Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar*. YUME: Journal of Management, 2(2).

Safitri, Dian. 2011. *Analisis Pengaruh Pengalaman, Keahlian dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Hasil Audit Internal (Studi Empiris pada Auditor Internal di Jakarta)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Salim, A. 2016. *Pengaruh Service Excellent, Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pakaian di Pasar Juwana Baru* (Doctoral dissertation, UIN Walisongo).

- Saputra, D.I. 2018. Pelayanan Prima (*Service Excellence*) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara *Tour dan Travel*, Umroh dan Haji Mabror Mandiri Surabaya) (Doctoral Dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Sari, R. P. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan Kepuasan Wajib Pajak Sebagai Variabel Moderating (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sidik, M. 2002. Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah. *Makalah disampaikan di Acara Orasi Ilmiah*. Bandung, 10.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siahaan, Marihot P. 2010. *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Siahaan, Marihot P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sulistio, Budi dan Waspa Kusuma. 2009. *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV. Badranaya.
- Sutrisno, Edy. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia Edisi 11 Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widyaastuti, R. 2017. Hubungan antara Persepsi Pengawasan Melekat dengan Disiplin Kerja pada Pegawai di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten X (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Zesbendri, A. A. 2009. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor. *Skripsi Program Strata Satu Manajemen STIE IP WIJAYA*.