



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 14475-14482

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Penerapan Digitalisasi Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah (Studi Kasus di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang)

Siska Afriani, Syarifuddin Sulaiman, Syahidah Rahmah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

siskaafriani216@gmail.com, syarif_iman@unismuh.ac.id, syahidah_rahmah@unismuh.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan dan pemungutan pajak daerah, dengan teknik total sampling sehingga diperoleh 50 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 27, melalui tahapan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah dengan nilai signifikansi 0,006 ($<0,05$). Kompetensi pegawai juga memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$), serta menjadi variabel yang lebih dominan. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) dan koefisien determinasi sebesar 57,2%. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan pajak tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan digitalisasi pelayanan harus diiringi dengan penguatan kompetensi pegawai agar dapat mencapai hasil yang optimal. Meskipun demikian, kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam implementasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi terintegrasi yang mencakup pengembangan sistem digital, peningkatan kapasitas pegawai, serta edukasi masyarakat guna meningkatkan efektivitas pemungutan pajak daerah secara berkelanjutan.

Kata kunci: Digitalisasi Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah.

1. Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi kekuatan utama dalam mendorong perubahan struktural pada berbagai sektor publik, termasuk sistem perpajakan. Dalam konteks administrasi publik modern, digitalisasi tidak lagi sekadar inovasi teknologi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Di Indonesia, penerapan digitalisasi perpajakan melalui berbagai platform seperti e-Filing, e-Billing, dan e-Faktur menunjukkan komitmen pemerintah dalam membangun sistem perpajakan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi (Rosyid et al., 2024). Transformasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan negara melalui sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis data.

Secara teoritis, digitalisasi pelayanan publik dapat dijelaskan melalui perspektif e-government, yang menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Wahid et al., 2022). Digitalisasi memungkinkan penyederhanaan prosedur administratif, pengurangan biaya operasional, serta peningkatan aksesibilitas layanan tanpa batas ruang dan waktu. Dalam konteks perpajakan, penerapan sistem digital memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pelaporan dan pembayaran secara daring, sehingga mampu meningkatkan efisiensi proses administrasi dan meminimalisasi kesalahan manusia (Aminudin et al., 2025).

Selain itu, dalam kerangka teori efektivitas organisasi, keberhasilan suatu sistem tidak hanya diukur dari output yang dihasilkan, tetapi juga dari sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara optimal (Ahmad et

al., 2020). Efektivitas pemungutan pajak daerah, misalnya, tidak hanya ditentukan oleh besarnya penerimaan, tetapi juga oleh efisiensi proses, tingkat kepatuhan wajib pajak, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan pajak seharusnya mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas tersebut.

Namun demikian, implementasi digitalisasi tidak dapat dilepaskan dari faktor sumber daya manusia, khususnya kompetensi pegawai. Teori manajemen sumber daya manusia menegaskan bahwa kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap merupakan determinan utama dalam meningkatkan kinerja individu maupun organisasi (Yusuf & Heryati, 2023). Dalam konteks pelayanan pajak, pegawai yang memiliki kompetensi digital yang memadai akan mampu mengoperasikan sistem dengan efektif, memberikan pelayanan yang berkualitas, serta mengedukasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Sebaliknya, keterbatasan kompetensi dapat menjadi hambatan dalam implementasi teknologi, sehingga mengurangi efektivitas sistem yang telah dibangun.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. Rizal et al. (2024) menemukan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efisiensi administrasi dan mendorong kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses layanan. Penelitian lain oleh Gunawan et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak UMKM. Sementara itu, Numberi (2022) menegaskan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada level nasional atau sektor tertentu, serta lebih menitikberatkan pada variabel kepatuhan wajib pajak atau kinerja sistem informasi. Penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah masih relatif terbatas, khususnya pada konteks pemerintah daerah dengan karakteristik wilayah yang heterogen. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung mengabaikan aspek kesenjangan digital (digital divide) yang terjadi di masyarakat, terutama di daerah pedesaan dengan tingkat literasi digital yang masih rendah.

Kesenjangan ini menjadi penting untuk diperhatikan karena keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan aparatur, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital. Rendahnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur, serta kurangnya edukasi menjadi faktor yang dapat menghambat optimalisasi digitalisasi pelayanan pajak. Dengan demikian, terdapat gap antara harapan teoritis mengenai manfaat digitalisasi dan realitas implementasi di lapangan.

Fenomena tersebut dapat dilihat pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang yang mulai menerapkan digitalisasi pelayanan pajak sejak tahun 2022 melalui Sistem Informasi Manajemen Pajak dan Retribusi Daerah (SIMPADA). Implementasi sistem ini menunjukkan adanya peningkatan penerimaan pajak daerah hingga tahun 2022, namun mengalami penurunan pada tahun-tahun berikutnya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi belum sepenuhnya mampu meningkatkan efektivitas pemungutan pajak secara berkelanjutan. Hal ini diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan sistem serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diidentifikasi adanya research gap yang mencakup tiga aspek utama. Pertama, keterbatasan penelitian yang mengintegrasikan variabel digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai dalam satu model analisis terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Kedua, kurangnya kajian empiris pada level pemerintah daerah, khususnya di wilayah dengan tingkat kesiapan digital yang belum merata. Ketiga, belum optimalnya eksplorasi mengenai peran literasi digital masyarakat sebagai faktor kontekstual yang memengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi.

Sebagai respon terhadap kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (novelty) dalam bentuk pendekatan integratif yang mengkaji pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai secara simultan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah dalam konteks lokal. Penelitian ini juga memberikan kontribusi dengan menghadirkan bukti empiris dari daerah yang sedang dalam proses transformasi digital, sehingga dapat memperkaya literatur mengenai implementasi e-government di tingkat daerah.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk: (1) menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah, (2) menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak

daerah, serta (3) menguji pengaruh simultan antara digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan administrasi publik, khususnya terkait dengan hubungan antara digitalisasi, kompetensi, dan efektivitas organisasi. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan pajak, meningkatkan kompetensi pegawai, serta memperluas literasi digital masyarakat.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji secara simultan pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah dalam konteks pemerintah daerah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya mengkaji variabel tersebut secara terpisah, penelitian ini mengintegrasikannya dalam satu model empiris pada level organisasi publik daerah. Selain itu, studi ini memberikan kontribusi kontekstual dengan mengambil lokasi penelitian di Kabupaten Enrekang yang sedang mengalami proses transformasi digital.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah, menganalisis pengaruh kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah, serta menguji pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan antar variabel secara objektif melalui analisis statistik berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden.

Penelitian dilaksanakan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan dan pemungutan pajak daerah. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling, yaitu seluruh populasi dijadikan sampel penelitian sebanyak 50 responden. Teknik ini digunakan agar hasil penelitian dapat merepresentasikan kondisi sebenarnya di lapangan secara menyeluruh.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5 untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian dinilai efektif untuk mengukur persepsi dan sikap responden terhadap fenomena yang diteliti (Numberi, 2022).

Variabel digitalisasi pelayanan diukur melalui indikator kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi, partisipasi penggunaan teknologi, dan ketercapaian pelayanan publik yang efektif (Wahid et al., 2022; Baladuddin et al., 2025). Variabel kompetensi pegawai diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mencerminkan kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya secara optimal (Pardede, 2020). Sementara itu, variabel efektivitas pemungutan pajak daerah diukur berdasarkan tingkat pencapaian target, ketepatan waktu, serta efisiensi dalam proses pemungutan pajak.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran kondisi nyata di lapangan, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data terkait penerimaan pajak daerah dan implementasi sistem digital yang diterapkan.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS dengan beberapa tahapan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna memastikan model regresi memenuhi syarat analisis. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Numberi, 2022).

Adapun rumus yang digunakan dalam menguji analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah (Variabel Terikat)

X1 = Digitalisasi Pelayanan (Variabel Bebas)

X2 = Kompetensi Pegawai (Variabel Bebas)

α = Konstanta

b1, b2 = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

e = Standar Error

Analisis ini akan menunjukkan sejauh mana perubahan pada variabel X1 dan X2 memengaruhi Y baik secara bersama-sama (simultan) maupun sendiri-sendiri (parsial).

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji simultan (uji F) untuk mengetahui pengaruh kedua variabel secara bersama-sama. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode yang telah umum digunakan dalam penelitian kuantitatif di bidang manajemen dan perpajakan, serta telah diterapkan pada penelitian sebelumnya, sehingga memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan serta memungkinkan untuk direplikasi pada penelitian selanjutnya (Numberi, 2022; Wahid et al., 2022).

3. Hasil dan Diskusi

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Data penelitian diperoleh dari 50 responden yang merupakan pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan pemungutan pajak daerah.

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, seluruh item pernyataan pada variabel digitalisasi pelayanan, kompetensi pegawai, dan efektivitas pemungutan pajak daerah dinyatakan valid dan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Sebelum dilakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen, serta tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas, sehingga model regresi memenuhi syarat untuk digunakan.

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Secara parsial, variabel digitalisasi pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,006, lebih kecil dari 0,05, yang berarti digitalisasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Variabel kompetensi pegawai memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05, sehingga kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah.

Secara simultan, hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa variasi efektivitas pemungutan pajak daerah dapat dijelaskan oleh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Pembahasan berikut menguraikan pengaruh masing-masing variabel secara parsial dan simultan.

1. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,430. Uji t menghasilkan nilai t-hitung $2,884 > t\text{-tabel } 2,012$ dengan signifikansi $0,006 < 0,05$, sehingga hipotesis pertama diterima. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas digitalisasi pelayanan akan meningkatkan efektivitas pemungutan pajak daerah.

Secara empiris, implementasi sistem digital seperti SIMPADA dan pembayaran berbasis BRIVA terbukti mempermudah proses administrasi pajak, mulai dari pendaftaran hingga pembayaran. Digitalisasi juga meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi kesalahan administratif, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas. Dampaknya terlihat pada meningkatnya kinerja organisasi dan optimalisasi penerimaan pajak.

Namun demikian, implementasi digitalisasi belum sepenuhnya optimal. Kendala seperti keterbatasan akses internet dan rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan, masih menjadi hambatan. Meskipun demikian, hasil penelitian tetap menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif, meskipun belum maksimal.

Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan konsep pelayanan publik berbasis teknologi yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepercayaan publik. Selain itu, digitalisasi juga berperan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan layanan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas administrasi dan kepatuhan wajib pajak. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian ini yang lebih menekankan pada efektivitas pemungutan pajak daerah secara menyeluruh, bukan hanya aspek administratif atau kepatuhan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa digitalisasi tidak hanya berdampak pada proses, tetapi juga pada output organisasi berupa peningkatan penerimaan pajak.

2. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi pegawai (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah, dengan koefisien regresi sebesar 0,560. Nilai t-hitung sebesar $4,537 > t\text{-tabel } 2,012$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ mengindikasikan bahwa hipotesis kedua diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai merupakan faktor dominan dalam meningkatkan efektivitas pemungutan pajak. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang baik mampu menjalankan tugas secara optimal, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak dan mengoperasikan sistem digital.

Berdasarkan kondisi lapangan, masih terdapat keterbatasan kompetensi pada sebagian pegawai, terutama dalam pemanfaatan teknologi. Hal ini menjadi tantangan dalam mengoptimalkan sistem digital yang telah tersedia. Namun secara umum, kompetensi pegawai sudah cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas pemungutan pajak.

Secara teoritis, kompetensi merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memengaruhi kinerja individu. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi menjadi kunci dalam mendukung efektivitas organisasi, khususnya dalam sektor publik yang berbasis pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja dan sistem organisasi. Perbedaannya terletak pada konteks penelitian, di mana penelitian ini berfokus pada organisasi publik dengan kompleksitas birokrasi yang lebih tinggi. Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa kompetensi tidak hanya berpengaruh pada kinerja internal, tetapi juga berdampak

langsung pada capaian organisasi, seperti efektivitas pemungutan pajak. Dengan demikian, kompetensi pegawai memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mendukung implementasi teknologi, serta mendorong pencapaian target penerimaan daerah.

3. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan dan Kompetensi Pegawai secara Simultan

Hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Nilai F-hitung sebesar 31,419 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,572 menunjukkan bahwa 57,2% variasi efektivitas pemungutan pajak dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,554 menunjukkan bahwa model penelitian cukup baik dan layak digunakan.

Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas pemungutan pajak tidak hanya ditentukan oleh teknologi atau sumber daya manusia secara terpisah, tetapi oleh sinergi antara keduanya. Digitalisasi pelayanan akan berjalan optimal jika didukung oleh pegawai yang kompeten, sementara kompetensi pegawai akan semakin efektif jika didukung oleh sistem digital yang memadai.

Berdasarkan kondisi lapangan, masih terdapat ketidakseimbangan antara penerapan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia serta masyarakat. Kendala literasi digital dan adaptasi teknologi menyebabkan efektivitas belum maksimal. Namun demikian, sinergi antara digitalisasi dan kompetensi tetap memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pemungutan pajak.

Secara teoritis, efektivitas organisasi ditentukan oleh kemampuan dalam mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki. Oleh karena itu, integrasi antara teknologi dan kompetensi menjadi faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kombinasi teknologi informasi dan kompetensi aparatur berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian ini yang menitikberatkan pada efektivitas pemungutan pajak daerah sebagai outcome organisasi, bukan sekadar produktivitas atau kualitas pelayanan internal.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pemungutan pajak daerah memerlukan pendekatan yang terintegrasi antara penguatan digitalisasi pelayanan dan peningkatan kompetensi pegawai. Kombinasi kedua faktor tersebut menjadi strategi utama dalam meningkatkan kinerja organisasi publik dan optimalisasi pendapatan daerah.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh temuan bahwa kedua variabel independen tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa keberhasilan pengelolaan pajak daerah tidak hanya ditentukan oleh aspek sistem atau teknologi semata, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan sistem tersebut. Secara parsial, digitalisasi pelayanan menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah dengan nilai signifikansi sebesar 0,006 ($< 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital mampu meningkatkan kualitas layanan perpajakan, khususnya dalam hal efisiensi waktu, kemudahan akses, akurasi data, serta transparansi dalam proses administrasi. Digitalisasi pelayanan memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak tanpa harus melalui prosedur yang berbelit. Selain itu, sistem digital juga membantu meminimalisir kesalahan administratif yang sering terjadi dalam sistem manual. Dengan demikian, semakin optimal penerapan digitalisasi pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas pemungutan pajak daerah. Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan

digitalisasi pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kesiapan pengguna, baik dari sisi masyarakat maupun aparatur. Oleh karena itu, digitalisasi perlu diiringi dengan upaya peningkatan akses teknologi dan edukasi kepada masyarakat agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal. Sementara itu, kompetensi pegawai terbukti memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi. Pegawai yang memiliki kompetensi tinggi, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja profesional, mampu melaksanakan tugas secara efektif, memberikan pelayanan yang optimal, serta mendukung implementasi sistem digital secara maksimal. Kompetensi pegawai juga berperan penting dalam memberikan edukasi kepada wajib pajak, sehingga dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Meskipun demikian, masih ditemukan adanya keterbatasan kompetensi pada sebagian pegawai, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam era digitalisasi pelayanan publik, di mana kemampuan teknis menjadi kebutuhan utama. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan secara berkelanjutan. Secara simultan, digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan sebesar 57,2% variasi efektivitas pemungutan pajak daerah ($R^2 = 0,572$), sedangkan sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pemungutan pajak merupakan fenomena yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas pemungutan pajak daerah sangat ditentukan oleh sinergi antara pemanfaatan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia. Digitalisasi pelayanan akan memberikan hasil yang optimal apabila didukung oleh pegawai yang kompeten, dan sebaliknya, kompetensi pegawai akan lebih efektif apabila didukung oleh sistem yang modern dan terintegrasi. Dengan kata lain, hubungan antara kedua variabel tersebut bersifat saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah perlunya kebijakan yang terintegrasi dalam pengelolaan pajak daerah, yang tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas sumber daya manusia. Instansi terkait perlu memastikan bahwa setiap inovasi digital yang diterapkan diiringi dengan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, pendampingan, serta evaluasi kinerja secara berkala. Selain itu, diperlukan pula strategi sosialisasi yang efektif kepada masyarakat guna meningkatkan literasi digital dan kesadaran wajib pajak. Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada jumlah variabel yang digunakan, sehingga belum mampu menjelaskan secara menyeluruh faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pemungutan pajak daerah. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kesadaran wajib pajak, kualitas pelayanan, kepatuhan wajib pajak, serta faktor kebijakan pemerintah. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas pemungutan pajak daerah memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui penguatan digitalisasi pelayanan dan peningkatan kompetensi pegawai secara simultan. Kombinasi kedua faktor tersebut menjadi strategi utama dalam mendukung optimalisasi penerimaan daerah serta meningkatkan kinerja organisasi publik secara berkelanjutan.

Referensi

1. Adi, J., & Puspitasari, R. (2023). Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. *Zabags International Journal Of Economy*, 1(1), 7–10. <https://doi.org/10.61233/zijec.v1i1.65>
2. Ahmad, B., Romadhoni, B., & Adil, M. (2020). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Riset Perpajakan*, 3, 2714–6294.
3. Amalia, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan Dan Perilaku Swamedikasi. *Generics : Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 9–15.
4. Aminudin, N., Aprilia, F., Afanto, H., Sinatria, N., Andika, T. H., & A, A. Z. S. (2025). Penerapan Digitalisasi Pembayaran Pajak Daerah Berbasis QRIS di Daerah Regional melalui Aplikasi “Ayo Balapan.” *Jurnal Algoritma*, 22(1), 173–184. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-1.2195>
5. Andriani, D., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Pengaruh Bekerja Dari Rumah, Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Kebun Sehat Jsr. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(Agustus), 75–91.
6. Ardyan, E, Boari, Y, Akhmad, A, Yuliyani, L, Hildawati, H, Suarni, A, Anuroho, D, Ifadah, E, Judijanto, & L. (2023). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif Pendekatan Metode Kualitatif dan Kuantitatif di Berbagai Bidang In Jakarta. In *Journal Genta Mulia* (Vol. 15, Issue 1).
7. Arsi, A. (2021). Langkah -Langkah Uji Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss. *Validitas Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan Spss*, 1–8.
8. Ashdaq, M., & Mandasari, N. F. (2022). Pengaruh Kompetensi Digital Dan Penempatan Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Sumber Daya Manusia Pada Institusi Publik. *MANDAR: Management Development and Applied Research Journal*, 5(1), 131–138. <https://doi.org/10.31605/mandar.v5i1.2154>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8070>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

9. Baladuddin, M., Khusnul Khotimah, & Aliyatul Laila. (2025). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Administrasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. *Majalah Ilmiah CAHAYA ILMU*, Vol. 7 No.(1), 2.
10. Cipta, A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Repository Alungcipta* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.59000/ra.v1i1.4>
11. Collins, S. P., Storrow, A., Liu, D., Jenkins, C. A., Miller, K. F., Kampe, C., & Butler, J. (2021). Kerangka Pikir dan Hipotesis. 167–186.
12. Dwinanda, G., Zulhj, R. A. A., & Islam, M. F. (2023). Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Etos Kerja Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Pada PT Telkom Makassar STO Balaikota. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 9(1), 61. <https://journal.stiem.ac.id/index.php/jurman/article/view/1517>
13. Fauzi, R. A., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) *Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Governmen. Jur Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
14. Fishburne, M. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Who We Are Now*, VIII(1), 210–213. <https://doi.org/10.5149/northcarolina/9781469671239.003.0098>
15. Gunawan, D. I., Oktarina, S., & Prijono, R. D. (2025). Pengaruh Digitalisasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Batik di Kota Semarang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9, 21399–21403.
16. Hasibuan, K. N., Purba, F., & Parinduri, T. (2021). Pengaruh Penilaian Prestasi Kerja Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Promosi Jabatan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 3(1), 75–87. <https://doi.org/10.36985/manajemen.v3i1.94>
17. Herlambang, S., & Fathoni, M. I. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Jempper*, 2(2), 14–26.
18. Huda, M. M., Putri, A. A., Nuri, M. F. R., & Khoiriawati, N. (2025). Analisis Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, Dan Pajak*, 2(2), 334–345.
19. Insentif, P., Dan, P., Pelayanan, D., Terhadap, P., Wajib, K., Badan, P., & Kediri, K. P. (2024). Reaksi 01.01.2024. 3(1), 177–190.
20. Komalasari, S., Urrahmah, N., Maisarah, S., Komalasari, S., Urrahmah, N., & Maisarah, S. (2022). Analisis Jabatan Dalam Msdm. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 8(1), 91–101.
21. Liana, Y. (2020). Kompetensi pegawai, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai. *Inspirasi: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*. <http://jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id/index.php/inspirasi/article/view/1810>
22. Mawardi, M. (2022). Pengaruh Penerapan Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Efektivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus PT. Mitra Pariwara Nusantara). In *Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin* (Vol. 1, Issue 1). <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/19883/>
23. Numberi, C. L. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada OPD di Provinsi Papua Barat). *ACE | Accounting Research Journal*, 2(1), 64–78. <https://journal.feb.unipa.ac.id/index.php/ace>
24. Nurmalasari, I., Karimah, D. Z., & Pendidik, M. M. (2023). Naskah+Ahmad+Yusuf. 1, 1–11.
25. Pardede, A. Y. (2020). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Komunikasi, Lingkungan Kerja Dan Etos Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Polonia. *JEKPP (Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Kebijakan Publik)*, 2(1), 79–85. <https://doi.org/10.30743/jekpp.v2i1.2737>
26. Pratiwi, N. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Kota Binjai).3.
27. Ridwansyah. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Banjar. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 3(3), 47–65. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v3i3.1350>
28. Rizal, M., Ngadi Permana, & Farah Qalbia. (2024). Transformasi Sistem Perpajakan Di Era Digital. *JurnalIlmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(4), 1–9. <https://doi.org/10.53866/jimi.v4i4.648>
29. Rizki Ismail, M., Setiawan Saputra, T., Sari, A. S., & Wulandari, S. (2025). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Efektivitas Administrasi (Studi Kasus Pada Dinas Pendidikan Kota Palembang Bagian Staff Umum dan Kepegawaian). *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 1065–1069. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14709024>
30. Rosyid, M., Pangesti, I., Hasanah, N., & Mastutik, S. (2024). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Dan Penerapan Hukum Pajak Di Indonesia. *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 5(3), 265–280. <https://doi.org/10.22437/mendapo.v5i3.32242>
31. Rozaq, A. N., Kusmayati, N. K., & Suwangsih, I. (2025). Pengaruh Kompetensi Administrasi Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektifitas Pelayanan Tata Usaha. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 868–874. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.572>
32. Sandayani Karhab, R., Anitra, V., & Fitriani, I. (2025). Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Kalimantan Timur. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(2), 541–552.
33. Sari, C. F., Assajad, I. M., & Ansori, M. I. (2023). Kompetensi Individu (Individual Competence). *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 1(4), 201–214.
34. Siregar, N. M., Pembangunan, U., & Budi, P. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Hiburan Pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 21(2), 203–214. <https://doi.org/10.30596/jrab.v21i2.7871>
35. Subhaktiyasa, P. G. (2024). Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
36. Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung Alfabeta.
37. Supit, B. F., & Lumingkewas, E. M. C. (2023). Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Kompetensi Pegawai terhadap Pengelolaan Dana Kelurahan di Kecamatan Kawangkoan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administro : Jurnal Kajian Kebijakan Dan Ilmu Administrasi Negara*, 5(1), 12–20. <https://doi.org/10.53682/administro.v5i1.6571>
38. Suprayogo, Imam, & Tobroni. (2022). Metodologi Penelitian Agama. *Metodologi Penelitian*, 102.
39. Tanjung, R., Supriani, Y., Mayasari, A., Arifudin, & O. (2022). Manajemen Mutu dalam Manajemen Mutu Pendidikan. *Jurnal Mimbar Pendidikan*, 6(1).
40. Wahid, Z., Salamet, & Anwar, H. (2022). Digitalisasi Pembayaran Pajak Guna Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Penerapan E-Sppt Pbb Di Kabupaten Sumenep. *Karaton: Jurnal Pembangunan Sumenep*, 1(2), 213–221.
41. Yusuf, M., & Heryati, Y. (2023). Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Akuntansi* ISSN : 1411-1713 (Print) 2528-150X (Online), 25(4), 750–759.
42. Zahro, A. F., & Machdar, N. M. (2024). Determinan Kepatuhan Wajib Pajak: Digitalisasi, Kesadaran, dan Pengetahuan Perpajakan. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 3(1), 41–51. <https://jurnal.itbsemarang.ac.id/index.php/JREA/article/view/2819>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.8070>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)