

PENGARUH SISTEM ADMINISTRASI PERPAJAKAN MODERN BERBASIS E-SAMSAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PUBLIK PADA PEMERINTAH PROVINSI BALI

Ni Made Anggarani Nirmala Dewi Narendra Putri¹⁾, Ni Putu Anik Prabawati²⁾, I Ketut Winaya³⁾

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: anggie.narendra@gmail.com¹⁾, prabawati@unud.ac.id²⁾, ketutwinaya14@unud.ac.id³⁾

ABSTRACT

The level of public satisfaction with the government in the tax sector is still lacking as a result of several things such as the lack of transparency in tax management, hoaxes that spread through social media, tax officials who commit corruption, and most importantly the tax administration system which is still lacking. One of the programs from the Official Assessment System in Bali Province is Electronic Samsat or known as E-Samsat. E-Samsat is an information service for bills and online payments through banks. The existence of the urgency of public satisfaction in knowing the reputation of the Bali Provincial Government in the field of taxation, this study raises the title Effect of the Modern E-Samsat-Based Tax Administration System on the Level of Public Satisfaction in the Government with the aim of knowing the regression relationship in the E-Samsat-based Modern Tax Administration System on the level of Public Satisfaction in Bali Province. This study uses a quantitative type with associative-clausal method. Conclusions are drawn in the form of a relationship and influence of a modern administrative system based on E-Samsat on Public Satisfaction. The resulting effect of Modern Tax Administration System on the level of Public Satisfaction is a positive influence with the percentage reaching 79.7% and the rest are factors outside the Modern Tax Administration System. Indicators of Improvement of Human Resource Management have the best influence with every increase in the indicator by 1% it will give the effect of increasing the Public by 1.504, the indicator of Information and Communication Technology has the least influence with every increase in the indicator by 1% it will have the effect of increasing the Public of 0.335. This study rejects hypothesis 0 and accepts hypothesis 1, namely that there is an influence of the E-Samsat-based Modern Tax Administration System on the public level of government.

Keywords: Public Satisfaction, Modern Tax Administration System, E-Samsat

1. PENDAHULUAN

Instansi pemerintah merupakan bagian dalam tata negara yang berperan untuk mewujudkan tujuan negara yaitu menyejahterakan publik melalui sistem administrasi publik. Kesejahteraan diwujudkan menyeluruh tanpa adanya diskriminasi baik dalam ekonomi, pendidikan, kesehatan, sara, dan lain sebagainya. Instansi pemerintah diharapkan memberikan pelayanan prima sehingga kesejahteraan publik dapat terwujud. Pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan alat yang digunakan dalam pelaksanaan administrasi publik. Adanya tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima oleh instansi pemerintah menjadikan ilmu administrasi publik sebagai tolak ukur kebutuhan bagi masyarakat bernegara.

Kepuasan Publik adalah salah satu hal yang memiliki posisi paling dasar dalam ilmu administrasi publik. Bidang administrasi publik berfokus dalam pelayanan publik memerlukan Kepuasan Publik dalam mengukur kinerja dari pemerintah. Pelayanan publik diharapkan berkualitas baik dalam hal sikap, perhatian, serta tindakan kepada masyarakat (Hasanah, 2019). Hal tersebut selain dapat membantu administrator untuk dapat berkomitmen dalam pekerjaannya juga menumbuhkan citra yang baik di mata publik. Namun tingkat Kepuasan Publik terhadap pemerintah dalam bidang pajak masih kurang akibat dari beberapa hal seperti kurang transparansinya pengelolaan pajak,

hoax yang menyebar melalui media sosial, pegawai pajak yang melakukan korupsi, dan paling utama pada sistem administrasi perpajakan yang masih kurang (Idris, 2021).

Tabel 1. 1
Data Jumlah Kendaraan Di Provinsi Bali

Jenis Kendaraan	Banyaknya Kendaraan Menurut Jenisnya di Provinsi Bali (Unit)		
	2020	2019	2018
Bus	9.205	9.142	8.643
Truk	156.624	154.412	148.238
Sepeda Motor	3.811.957	3.738.803	3.516.415
Mobil Penumpang/Lainnya	482.372	450.239	422.868
Jumlah	4.460.158	4.352.596	4.117.949

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Data di atas memperlihatkan bahwa terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Provinsi Bali setiap tahunnya. Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2020 sebanding dengan jumlah penduduk di Provinsi Bali tahun 2020. Hal tersebut membutuhkan sistem administrasi perpajakan yang lebih efektif dan efisien. Administrasi pajak merupakan kunci keberhasilan dalam implementasi kebijakan pajak sehingga sistem lama dianggap tidak dapat membantu Wajib Pajak dalam memudahkan membayar pajak dikarenakan membutuhkan waktu untuk datang langsung ke tempat pembayaran pajak serta adanya sistem antre. Sehingga sistem lama membutuhkan waktu yang cukup lama dalam prosesnya. Saat ini Wajib Pajak lebih membutuhkan sistem dalam memudahkan membayar pajak dimana saja, lebih sederhana, adanya jaminan akan

kemudahan dan kenyamanan, serta proses yang diberikan cepat (Prastowo, 2017).

Saat ini sistem administrasi perpajakan di Indonesia telah mengenal Sistem Administrasi Perpajakan Modern. Sistem ini merupakan pembaharuan dari sistem konvensional dengan berfokus ada peningkatan efektifitas dan efisiensi dalam memudahkan Wajib Pajak. Peningkatan efektifitas dan efisiensi dilakukan dengan penggunaan jaringan internet dan perangkat seluler dalam sistem pengadministrasian (Mardiasmo, 2018). Salah satu program dari Official Assessment Sistem di Provinsi Bali adalah Electronic Samsat atau dikenal dengan E-Samsat.

E-Samsat adalah layanan informasi atas tagihan dan pembayaran secara daring melalui Bank. Secara khusus layanan E-Samsat saat ini telah diperbaharui dengan menggunakan aplikasi mobile yang dapat diunduh melalui playstore atau appstore. Layanan yang diberikan berupa penerbitan E-TBPKP, E-Pengesahan, dan E-KD. Proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dapat dengan mobile banking, teller, internet banking, maupun ATM terdekat. Secara tidak langsung pelayanan E-Samsat ikut membangun badan usaha milik daerah Provinsi Bali di mana pembayaran dapat melalui Bank Pembangunan Daerah (BPD) Bali. Hingga saat ini provinsi Bali menjadi provinsi dengan pengguna E-Samsat terbanyak di Indonesia pada tahun 2018 (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, n.d.).

Pada tahun 2020 Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) mencapai Rp 2.323 M dengan realisasi Pajak Daerah sebesar Rp 1.933 M.

Pajak Kendaraan Bermotor berkontribusi terbesar pada Pajak Daerah Provinsi Bali mencapai 52,2%. Selain itu Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada posisi kedua tertinggi dengan kontribusi sebesar 25,9%. Selanjutnya diikuti oleh Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor sebesar 11,9%, Pajak Rokok sebesar 10%, dan Pajak Air Permukaan berkontribusi paling rendah terhadap Pajak Daerah sebesar 0,1%. Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Bali berkontribusi terbesar dikarenakan salah satunya berupa pengoptimalisasian terhadap elektronifikasi penerimaan pajak daerah yaitu E-Samsat yang merupakan sistem pengadministrasi perpajakan modern (Bank Indonesia, 2020).

Adanya urgensi Kepuasan Publik dalam mengetahui reputasi Pemerintah Provinsi Bali dalam bidang perpajakan maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan regresi pada Sistem Administrasi Perpajakan Modern berbasis E-Samsat terhadap tingkat Kepuasan Publik pada Provinsi Bali. Diharapkan penelitian ini dapat berpartisipasi dalam mengembangkan berbagai program di bidang pajak lainnya, khususnya bidang administrasi perpajakan. Adapun urgensi dari penelitian ini yaitu dapat memberikan penjelasan terhadap proses serta penerapan E-Samsat di Bali. Dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor dengan mempermudah publik memperoleh informasi mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara online sehingga Kepuasan Publik terhadap pemerintah meningkat.

2. KAJIAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Caiden (1982) mendefinisikan administrasi publik sebagai fungsi dalam keputusan, perencanaan, serta tujuan dan sasaran yang dibuat dengan adanya kerja sama kepada Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) serta keorganisasian yang lain bertujuan untuk diperolehnya dukungan rakyat serta bagi poyek pemerintah. Pasolog (2007) mendefinisikan bahwa administrasi publik merupakan bentuk kerja sama antara orang-orang maupun instansi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan secara efektif dan efisien guna pemenuhan kebutuhan dari publik. Hughes (1994) menjelaskan bahwa administrasi publik sebagai kegiatan pemberian pelayanan pada publik dalam penyelenggaraan kebijakan yang ada. Ibrahim (2007) menjelaskan administrasi publik sebagai segala upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan dengan mencakup manajemen, mekanisme kerja, dan dukungan sumber daya manusia. Chandler dan Plano (1988) mendefinisikan administrasi publik sebagai kegiatan dari sumber daya publik dengan diformulasikan selanjutnya diimplementasikan serta sampai pada tahap pengelolaan keputusan dan kebijakan publik (Revida, et al., 2020).

Menurut Caiden (1982) dalam (Revida, et al., 2020) administrasi publik memiliki tujuh ciri khas yaitu:

- 1) Tidak dapat dihindari;
- 2) Adanya harapan akan kepatuhan;
- 3) Memiliki prioritas;

- 4) Adanya pengecualian;
- 5) Puncak manajemen berupa politik;
- 6) Sulit dalam mengukurnya;
- 7) Serta terdapat banyak yang diharapkan.

Sistem Administrasi Perpajakan *Modern*

Menurut Marcus Taufan Sofyan (2005), sistem manajemen pajak modern adalah implementasi dari sistem manajemen pajak yang lebih efisien, lebih murah, dan lebih cepat dengan memperbaiki atau meningkatkan kinerja secara individu dalam kelompok atau Lembaga (Dani et al., 2013). Pandiangan (2008) menjelaskan bahwa konsep-konsep dalam sistem administrasi perpajakan modern berupa penataan organisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi serta peningkatan manajemen sumber daya manusia, berikut penjelasannya :

- 1) Konsep Restrukturisasi Organisasi, terdiri atas debirokratisasi berbasis perpajakan, adanya beberapa fungsi dikelompokkan antara pemeriksaan dan keberatan, adanya pemerataan wajib pajak, adanya audit secara internal dan perubahan program setiap unit, serta lebih efisien dan berorientasi pada pelanggan.
- 2) Konsep Teknologi Komunikasi dan Informasi, terdiri atas efisiensi yang berorientasi pada pelanggan, sederhana sehingga mudah dimengerti oleh wajib pajak, dan built-in control.
- 3) Konsep dari penyempurnaan manajemen sumber daya manusia, berupa kemampuan SDA, pengoptimalisasian Teknologi Komunikasi dan Informasi, focus pada kebutuhan dari wajib pajak,

serta improvisasi berkelanjutan (Pandiangan, 2008).

Hasil yang diharapkan dalam konsep modernisasi perpajakan berupa perubahan paradigma organisasi, pekerjaan yang lebih efisien, dan terciptanya good governance. Selain itu terdapat tujuan dari modernisasi perpajakan dengan dicapainya tingkat kepatuhan pajak, kepercayaan dan kepuasan penggunaan administrasi perpajakan, dan produktivitas pegawai pajak yang tinggi. Hasil lainnya berupa perubahan paradigma perpajakan di mana berkaitan dengan organisasi berdasarkan fungsi, sistem dan proses kerja dengan memanfaatkan teknologi informatika saat ini, adanya help desk dan account representative, berdirinya unit yang menangani keluhan pelanggan, sumber daya manusia yang profesional, serta penerapan kode etik pegawai pajak (Pandiangan, 2008).

Kepuasan Publik

Osborne (1999) dalam Ahdiyana (2015) mengemukakan jika pelayanan publik menggunakan sistem yang berorientasi kepada pelanggannya memiliki beberapa manfaat seperti adanya tanggung jawab kepada pelanggan, terciptanya lebih banyak inovasi, pemberian kesempatan dalam memilih pelayanan yang diinginkan, meminimalisir adanya pemborosan, memiliki pelanggan yang berkomitmen, serta adanya jaminan keadilan. Maka Batinggi (1999) menjelaskan bahwa jika pelanggan bisa menerima pelayanan serta Tindakan berupa hak pelanggan secara senang hati dan ikhlas dapat dikatakan bahwa

pelanggan puas dengan pelayanan tersebut (Ahdiyana, 2015).

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan gembira yang langsung dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan ataupun produk dimana perasaan yang dirasakan adalah terpuaskan selain itu juga dapat berupa realisasi akan layanan atau produk lebih tinggi dari pada harapan (Nazir, 2015). Menurut Kotler dalam Tjiptono (1996) bahwa kepuasan pelanggan adalah bagaimana perasaan dari pelanggan yang dibandingkan dengan hasil kinerja dari layanan yang diterima. Sehingga tingkat kepuasan pelanggan merupakan penjelasan dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan (Yuliarmi & Riyasa, 2007). Dalam menentukan nilai dari tingkat kepuasan atas produk atau jasa yang ada, pelanggan biasanya berfokus pada beberapa factor atau indikator. Adapun indikator dalam menilai tingkat kepuasan dari produk atau jasa yang sering digunakan menurut Tjiptono (2008) antara lain meliputi:

- 1) Kinerja (performance), merupakan kemampuan produk terhadap output yang dihasilkan.
- 2) Ciri-ciri keistimewaan tambah (features) yaitu fitur tambahan dari produk yang membuat produk berbeda dari yang lain.
- 3) Keandalan (reliability) yaitu produk kemungkinan akan mengalami kegagalan kecil.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu apakah produk telah sesuai terhadap

standar atau spesifikasi yang sudah ditetapkan.

- 5) Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan lama produk dapat bertahan atau kemungkinan produk mengalami kerusakan jauh.
- 6) *Serviceability*, bagaimana produk dapat dengan cepat dan mudah diperbaiki.
- 7) Estetika, yaitu bagaimana produk dapat menarik perhatian konsumen seperti model, warna, ukuran, dan bentuk.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu gambaran produk yang memberikan reputasi akan nilai yang dimiliki produk serta tanggung jawab perusahaan atas reputasi tersebut (Putro, et al., 2014).

E-Samsat

Electronic Samsat atau E-Samsat Bali berdasarkan Badan Pendapatan Pemerintah Provinsi Bali merupakan salah satu program inovasi dalam mensukseskan program pemerintah yaitu Pembangunan Bali Mandara Jilid II, di mana pemerintah provinsi mengharapkan seluruh Publik Bali dapat ikut serta dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang muncul seperti pengentasan kemiskinan, peningkatan kesehatan Publik, perluasan lapangan pekerjaan, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah Provinsi Bali berusaha mewujudkan dengan beberapa program yang diterapkan yaitu Simantri, pemberian beasiswa, JKBM, dibukanya lapangan pekerjaan, serta diselenggarakan pelatihan-pelatihan

keterampilan. Sehingga Badan Pendapatan Pemerintah Provinsi Bali melakukan inovasi dalam memperoleh pendapatan berupa Pajak Kendaraan Bermotor untuk dapat menyelenggarakan program pembangunan Bali tersebut (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, n.d.).

Adapun manfaat dari penyelenggaraan E-Samsat berupa:

- 1) Adanya kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat dilakukan dimana saja.
- 2) Tidak adanya batasan waktu dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan adanya pembayaran online.
- 3) Adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- 4) Masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan *simple* secara elektronik.
- 5) Tidak adanya diskriminasi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor (Zubaidah & Lubis, 2021).

E-Samsat Bali dapat dilakukan melalui Bank Pembangunan Daerah Bali. Saat ini E-Samsat Bali sudah diperbaharui menjadi sebuah aplikasi Samsat Digital Nasional (*Signal*), sehingga masyarakat Provinsi Bali dapat menggunakan E-Samsat melalui Bank Pembangunan Daerah Bali ataupun Aplikasi *SIGNAL*. Aplikasi *SIGNAL* merupakan aplikasi *mobile* dengan memanfaatkan *smartphone* dalam melakukan

layanan pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ). Penggunaan yang dilakukan secara digital sehingga menggunakan pemanfaatan dari *database* kendaraan bermotor (ranmor) yang dimiliki Polri, *database* induk kependudukan yang dimiliki Dirjen Dukcapil Kemendagri, serta *database* atas PKB yang dikelola oleh tiap-tiap Bapenda Provinsi.

3. METODELOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan metode asosiatif-klausal. Penelitian ini menggunakan data berupa angka dan selanjutnya dianalisis menggunakan uji statistic sehingga data yang diperoleh berupa objektif dan sistematis serta rasional. Adapun tujuan utama penelitian ini yaitu mencari korelasi sebab akibat dari hubungan antara variabel independent (mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi) (Sugiyono, 2018).

Penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan populasi berupa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bali yang pernah menggunakan E-Samsat. Adapun populasi dalam penelitian ini sebesar 4.460.158. Populasi dalam penelitian ini sebesar 4.460.158 yang dibulatkan menjadi 4.500.000 maka jumlah sampel dengan tingkat signifikansi 5% sebesar 400 sampel.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner tertutup guna membantu

responden menjawab serta memudahkan peneliti menganalisis data, pertanyaan tidak menyulitkan responden, tidak menanyakan responden terhadap permasalahan yang dilupakan, pertanyaan tidak menggiring ke salah satu opini, panjang pertanyaan ideal, serta penampilan dari fisik kuesioner dibuat semenarik mungkin. Selain kuesioner tertutup, penelitian ini juga menggunakan Teknik dokumentasi dimana teknik ini menggunakan catatan atas peristiwa yang lalu baik itu dalam bentuk tulisan maupun gambar. Dalam penelitian ini menggunakan dokumen berupa file yang didapat melalui website pemerintah maupun yang didapat langsung dari Badan Pendapatan Pemerintah Provinsi Bali.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 4.1
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		420
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.8006913
		5
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.103
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c

Data menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang dapat diartikan bahwa nilai tersebut di bawah 0,05, maka nilai tersebut dapat dikatakan data berdistribusi tidak normal. Ukuran sampel dalam penelitian ini sebesar 420, sesuai dengan teori dari Dielman (1961) dalam Robiansyah, et al., (2019) berdasarkan asumsi central limit

theorem, jika ukuran sampel digunakan cukup besar yaitu $n > 30$ maka data dianggap berdistribusi normal. Menurut Nasrum (2018) jika data yang diolah berdistribusi tidak normal maka sebaiknya menggunakan statistik nonparametrik, Maka uji korelasi Spearman Rank digunakan sebagai uji hipotesis dalam penelitian ini.

Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.737	1.302		7.480	.000
	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	-.079	.017	-.218	-4.564	.000

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang dapat diartikan bahwa nilai tersebut kurang dari 0,05, maka nilai tersebut dapat dikatakan terjadi homoskedastisitas. Pada penelitian regresi sederhana, diharapkan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas melainkan homoskedastisitas karena regresi sederhana berasumsi bahwa varian residual yang dimiliki harus konstan (Statitics Center Diponegoro University, n.d.).

Uji Regresi Sederhana

Tabel 4.3
Hasil Uji Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 ^a	.797	.796	5.808

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55197.441	1	55197.441	1636.521	.000 ^b
	Residual	14098.520	418	33.729		
	Total	69295.962	419			

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang dapat diartikan bahwa nilai tersebut di bawah dari 0,05, maka nilai tersebut dapat dikatakan terjadi pengaruh dari variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) terhadap Kpuasan Publik (Y). Nilai R² sebesar 0,797 merupakan besaran koefisien determinasi variabel X terhadap variabel Y, maka tingkat pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Publik mencapai 79,9%.

Tabel 4.4
Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Variabel Y

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.397	1.793		4.126	.000
	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	.968	.024	.892	40.454	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Publik

Tabel di atas menunjukkan nilai konstans dari koefisien regresi sebesar 7,397, maka dinyatakan bahwa jika tidak adanya Sistem Administrasi Perpajakan Modern maka Kepuasan Publik sebesar 7,397. Nilai koefisien regresi Sistem Administrasi Perpajakan Modern

adalah 0,968, artinya setiap adanya peningkatan Sistem Administrasi Perpajakan *Modern* sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 0,968. Jika melihat berdasarkan setiap indikator dari variabel Sistem Administrasi Perpajakan *Modern* terhadap Kepuasan Publik sebagai berikut:

- 1) Restrukturisasi Organisasi

Tabel 4.5

Koefisien Regresi Indikator Restrukturisasi Organisasi Terhadap Kepuasan Publik

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
Restrukturisasi Organisasi	1.122	.126	.413	8.882	.000	.217	4.603

Tabel di atas menunjukkan bahwa Nilai koefisien regresi Restrukturisasi Organisasi adalah 1,122, artinya setiap adanya peningkatan Restrukturisasi Organisasi sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 1,122.

- 2) Teknologi Komunikasi dan Informasi

Tabel 4.6

Koefisien Regresi Indikator Teknologi Komunikasi dan Informasi Terhadap Kepuasan Publik

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
Teknologi Komunikasi dan Informasi	.335	.155	.108	2.164	.031	.189	5.301

Tabel di atas menunjukkan bahwa Nilai koefisien regresi Teknologi Komunikasi dan Informasi adalah 0,335, artinya setiap adanya peningkatan Teknologi Komunikasi dan Informasi sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 0,335.

- 3) Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tabel 4.7

Koefisien Regresi Indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Publik

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
Penyempurnaan Sumber Daya Manusia	1.504	.176	.417	8.540	.000	.196	5.092

Tabel di atas menunjukkan bahwa Nilai koefisien regresi Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah 1,504, artinya setiap adanya peningkatan Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 1,504.

Berdasarkan nilai koefisien regresi dari seluruh indikator variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern, terlihat bahwa Indikator Penyempurnaan Sumber Daya Manusia menjadi indikator yang paling baik dalam mempengaruhi Kepuasan Publik, dikarenakan publik merasa bahwa e-samsat sebagai hasil bagusnya kualitas dan kompetensi dari pegawai pajak. Publik merasa bahwa e-samsat sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dengan

adanya kenyamanan dalam menggunakan sehingga publik tidak ragu dalam menggunakan e-samsat. Sedangkan indikator Teknologi Komunikasi dan Informasi mempengaruhi Kepuasan Publik paling lemah, dikarenakan publik belum sepenuhnya mengerti maksud dari official assessment system. Selain itu publik terkadang terhambat dalam prosesnya dikarenakan membutuhkan jaringan internet dan beberapa bank ada yang belum update mengenai pembayaran PKB melalui e-samsat.

Uji Hipotesis

Tabel 4.8

Hasil Uji Hipotesis Korelasi Spearman Rank

Correlations				
		Sistem Administrasi Perpajakan Modern		Kepuasan Publik
Spearman's rho	Sistem Administrasi Perpajakan Modern	Correlation Coefficient	1.000	.869**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	420	420
	Kepuasan Publik	Correlation Coefficient	.869**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	420	420

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

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang dapat diartikan bahwa nilai tersebut kurang dari 0,05, maka nilai tersebut dapat dikatakan terdapat korelasi antara variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern (X) dengan variabel Kepuasan Publik (Y). Nilai Correlation Coefficient sebesar 0,869, maka termasuk dalam kriteria korelasi sangat kuat dengan arah hubungan yang bersifat positif.

Hasil Uji dan Analisis Data

Total 420 responden pada penelitian ini. Hasil analisis deskriptif frekuensi yang didapat

dari 420 responden berupa nilai rata-rata jawaban responden pada instrumen variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah 73,97 sedangkan pada variabel Kepuasan Publik adalah 79,01. Hasil uji instrumen menyatakan seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dengan nilai r hitung lebih dari nilai r tabel. Kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi yang baik sehingga dapat digunakan berulang untuk penelitian selanjutnya. Kuesioner penelitian ini dapat dianggap sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu menggambarkan secara spesifik dari pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern berbasis E-Samsat terhadap tingkat Kepuasan Publik di Provinsi Bali.

Hasil uji asumsi klasik menyatakan bahwa data yang didapat tidak berdistribusi normal dikarenakan terjadi perbedaan jawaban yang cukup jauh oleh responden. Namun dikarenakan penelitian ini menggunakan total 420 responden, sehingga data hasil penelitian ini dianggap normal. Hasil uji normalitas kolmogorov tidak berdistribusi normal maka uji hipotesis yang digunakan yaitu non parametrik korelasi spearman rank. Selain itu, data menghasilkan terjadinya homokedastisitas yang merupakan salah satu syarat dari penelitian regresi sederhana.

Hasil uji regresi sederhana menyatakan terdapat pengaruh positif dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap Kepuasan Publik sebesar 79,7%. Hasil uji regresi menyatakan bahwa jika tidak adanya Sistem Administrasi Perpajakan Modern maka

Kepuasan Publik sebesar 7,397. Nilai koefisien regresi Sistem Administrasi Perpajakan Modern adalah 0,968, artinya setiap adanya peningkatan Sistem Administrasi Perpajakan Modern sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 0,968. Jika dilihat berdasarkan setiap indikator maka setiap adanya peningkatan Restrukturisasi Organisasi sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 1,122, setiap adanya peningkatan Teknologi Komunikasi dan Informasi sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 0,335, dan setiap adanya peningkatan Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia sebesar 1% akan meningkatkan Kepuasan Publik sebesar 1,504. Uji korelasi spearman rank menunjukkan hasil berupa korelasi sangat kuat dengan hubungan positif.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian tentang pengaruh sistem administrasi modern berbasis E-Samsat terhadap Kepuasan Publik pada Pemerintah Provinsi Bali maka ditarik kesimpulan berupa adanya hubungan dan pengaruh dari sistem administrasi modern berbasis E-Samsat terhadap Kepuasan Publik. Pengaruh yang dihasilkan merupakan pengaruh positif dengan besaran mencapai 79,7%. Indikator Penyempurnaan Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki pengaruh paling baik dengan setiap peningkatan indikator tersebut sebesar 1% maka akan memberikan pengaruh peningkatan Kepuasan Publik sebesar 1,504, sedangkan indikator Teknologi Komunikasi dan Informasi memberikan pengaruh paling sedikit

dengan setiap peningkatan indikator tersebut sebesar 1% maka akan memberikan pengaruh peningkatan Kepuasan Publik sebesar 0,335.

Sebagai hasil bagusnya kualitas dan kompetensi dari pegawai pajak. Publik merasa bahwa e-samsat sudah sesuai dengan kebutuhan mereka dengan adanya kenyamanan dalam menggunakan sehingga publik tidak ragu dalam menggunakan e-samsat. Sedangkan indikator Teknologi Komunikasi dan Informasi mempengaruhi Kepuasan Publik paling lemah, dikarenakan publik belum sepenuhnya mengerti maksud dari official assessment system. Selain itu publik terkadang terhambat dalam prosesnya dikarenakan membutuhkan jaringan internet dan beberapa bank ada yang belum update mengenai pembayaran PKB melalui e-samsat. Penelitian ini menolak hipotesis 0 dan menerima hipotesis 1 yaitu Terdapat pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern berbasis E-Samsat terhadap tingkat Kepuasan Publik pada pemerintah.

Berdasarkan simpulan di atas maka saran yang dapat peneliti sampaikan berupa adanya pengaruh positif dari Sistem Administrasi Perpajakan Modern berbasis E-Samsat terhadap Kepuasan Publik, maka penulis mengharapkan:

- 1) Dikarenakan Indikator Teknologi Komunikasi dan Informasi mempengaruhi variabel Kepuasan Publik paling lemah maka diharapkan lebih meningkatkan kualitas administrasi perpajakan modern khususnya E-Samsat atau Signal sesuai dengan perkembangan Teknologi

- Komunikasi dan Informasi yang ada serta kebutuhan masyarakat.
- 2) Besaran pengaruh Indikator Restrukturisasi Organisasi hamper sebesar Penyempurnaan SDM, maka diharapkan pemerintah terus dapat melakukan restrukturisasi organisasi kedepannya guna menciptakan system yang lebih efektif dan efisien.
 - 3) Peningkatan Sumber Daya Manusia pada administrasi perpajakan di Provinsi Bali, dikarenakan peneliti melihat bahwa konsep Penyempurnaan Sumber Daya Manusia dapat berpengaruh baik terhadap Kepuasan Publik pada Sistem Admnistrasi Perpajakan yang diterapkan saat ini.
 - 4) Sebesar 79,7% pengaruh variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern terhadap variabel Kepuasan Publik, sehingga sebesar 20,3% merupakan factor di luar variabel Sistem Administrasi Perpajakan Modern maka diharapkan adanya penelitian selanjutnya untuk mengetahui factor-faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Publik khususnya dalam bidang pajak.
- Nurmantu, S. (2005). Pengantar Perpajakan (3rd Ed.). Jakarta: Granit.
- Pandiangan, L. 2. (2008). Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan Uu Terbaru (1st Ed.). Jakarta: Gramedia.
- Pandiangan, L. 2. (2019). Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak Di Indonesia. (1st Ed.). Jakarta: Erlangga.
- Revida, E., Hidayatulloh, A. N., Soetiono, I. K., Hermansyah, A., Purba, B., Tawakkal, M. I., & Asmarianti. (2020). Teori Administrasi Publik (1st Ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (27th Ed.). Bandung: Cv Alfabeta.
- Zain, M. 2. (2008). Manajemen Perpajakan (3rd Ed.). Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal

- Dani, K., Widilestariningtyas, O., & Kasma, J. (2013). Pengaruh Sistem Administrasi Perpajakan Modern Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Survey Pada 5 Kpp Di Kanwil Djp Jabar 1). Jurnal Riset Akuntansi, V(2), 43-64.
- Hasanah, D. I. (2019). Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik . Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , 3(1), 48-58.
- Nazir, M. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Samarinda. Ejournal Ilmu Komunikasi, 3(3), 14-27.
- Putri, A. D., Pascarani, D., & Wismayanti, K. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan TerhadapKepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah SakitTingkat II Udayana Denpasar. Citizen Charter, 1-12
- Putro, S. W., Semuel, H., & Brahmana, R. K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran, 2(1), 1-9.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Mardiasmo. (2018). Perpajakan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasrum, A. (2018). Uji Normalitas Data Untuk Penelitian (1st Ed.). Denpasar: Jayapangus Press.
- Nazir, M. (2017). Metode Penelitian (11th Ed.). Bogor: Ghalia Indonesia.

Robiansyah, A., Novita, D., & Ranidiah, F. (2019). Pengaruh Kualitas Audit Dan Kepemilikan Institusional Terhadap Cost Of Debt. 1-9.

Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar . Buletin Studi Ekonomi, 12(1), 9-28.

Website

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. (n.d.). E-Samsat. Retrieved from Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali: <https://bapenda.baliprov.go.id/>

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. (n.d.). SIGNAL (Samsat Digital Nasional). Retrieved from Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali: <https://bapenda.baliprov.go.id/>

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2020). Luas Wilayah Dan Letak Geografis Pulau Bali Dan Kabupaten/Kota. Retrieved Februari 28, 2022, From <https://Bali.Bps.Go.Id/>

Idris, M. (2021). Simpan Banyak Identitas, Sri Mulyani: Pusing Jadi Penduduk Indonesia. Retrieved Desember 2021, 15, From <https://Money.Kompas.Com/>

Prastowo, Y. (2017, Maret 17). Modernisasi Administrasi Perpajakan : Upaya Penyempurnaan Pelayanan Pajak (I). Retrieved From Online Pajak: <https://Www.Online-Pajak.Com/>

Statistics Center Diponegoro University. (N.D.). Statistics Center Diponegoro University. Retrieved From Statistics Center Diponegoro University: <https://Www.Scundip.Org/>