

## ABSTRAK

**SISKA AFRIANI. 2026. *Pengaruh Penerapan Digitalisasi Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Efektivitas Pemungutan Pajak Daerah (Studi Kasus di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang)*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Syarifuddin Sulaiman dan Syahidah Rahmah.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Sampel penelitian terdiri dari 50 responden pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang yang merupakan sebagai pihak secara langsung terlibat dalam proses pelayanan dan pemungutan pajak daerah, ditentukan dengan menggunakan teknik total sampling yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner terkait variabel atau masalah yang diteliti. Metode analisis yang diterapkan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel digitalisasi pelayanan (X1) memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$  dan variabel kompetensi pegawai (X2) memiliki tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Selain itu, hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial dan simultan digitalisasi pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pemungutan pajak daerah. Semakin optimal penerapan digitalisasi pelayanan serta semakin tinggi kompetensi pegawai, maka semakin efektif pula proses pemungutan pajak daerah di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Enrekang.

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

## ABSTRACT

**SISKA AFRIANI. 2026. *The Influence of Service Digitalization Implementation and Employee Competence on the Effectiveness of Local Tax Collection (A Case Study at the Regional Revenue Agency of Enrekang Regency)*. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Syarifuddin Sulaiman and Syahidah Rahmah.**

This study aims to analyze the effects of service digitalization and employee competency on the effectiveness of regional tax collection at the Regional Revenue Agency of Enrekang Regency. The research is quantitative. The sample consists of 50 employee respondents at the Regional Revenue Agency of Enrekang Regency who are directly involved in the service process and regional tax collection, selected using a total sampling technique appropriate to the research needs. The data used in this study are quantitative and obtained from questionnaires related to the variables or problems studied. The analytical methods applied include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing using SPSS version 27. The results of the study indicate that the service digitalization variable (X1) has a significance level of  $0.006 < 0.05$  and the employee competency variable (X2) has a significance level of  $0.000 < 0.05$ , so that both have a positive and significant effect on the effectiveness of regional tax collection. In addition, the results of the F test show a significance value of  $0.000 < 0.05$ , which means that service digitalization and employee competency simultaneously have a significant effect on the effectiveness of regional tax collection. Thus, it can be concluded that both partial and simultaneous digitalization of services and employee competency have a positive and significant impact on the effectiveness of regional tax collection. The more optimal the implementation of service digitalization and the higher the employee competency, the more effective the regional tax collection process at the Enrekang Regency Regional Revenue Agency.

**Keywords:** Service Digitalization, Employee Competence, Effectiveness of Local Tax Collection.