

PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN REGULASI PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Nurwila Olii¹ Mattoasi² Victorson³

UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO

Email: edisolii203@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of human resource quality and tax regulations on the level of compliance of motor vehicle taxpayers. The case study in the Boalemo district of Gorontalo province uses quantitative methods. Data was collected through questionnaires. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, classical assumptions, normality tests, and multicollinearity tests. The data collection process uses purposive sampling or sampling based on specific criteria, namely individuals who have paid taxes, with a total sample size of 104 respondents in Boalemo District. Data analysis in this study uses the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

The results of the study indicate that human resource quality does not affect the compliance of motor vehicle taxpayers. Tax regulations affect the level of compliance of motor vehicle taxpayers and also have a simultaneous effect.

Keywords: Quality of Human Resources, Tax Regulations, Level of Compliance of Motor Vehicle Taxpayers.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan regulasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Studi kasus pada samsat kabupaten boalemo provinsi gorontalo menggunakan metode Kuantitatif. Data dikumpulkan melalui Kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, realibilitas, asumsi klasik, normalitas, dan multikolinearitas. Proses pengumpulan data menggunakan teknik *purposive sampling* atau sampel dalam kriteria tertentu yakni masyarakat yang sudah membayar pajak dengan total sampel 104 responden di kabupaten boalemo. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *statistical Package for the social Sciences* (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualiatas sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendraan bermotor. Regulasi perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendraan bermotor dan secara simultan juga berpengaruh.

Kata Kunci: Kualiatas Sumber Daya Manusia, Regulasi Perpajakan, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

A. PENDAHULUAN

Setiap negara memiliki memiliki sektor-sektor pemerintahan dari level pemerintah yang lebih tinggi kepada pemerintah yang lebih rendah termasuk negara republik indonesia. Di indonesia sistem pemerintahan negara dikelola berdasarkan keuangan yang dimiliki termasuk yang bersumber dari pajak. Hal ini penting karena menurut Mauliddiyah (2021), pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang digunakan untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Pentingnya pajak sebagai sumber penerimaan negara yang dapat digunakan didalam mengelola pemerintahan juga dikemukakan oleh Muhammad Arfandy & Jurana (2023) yang menyatakan bahwa pajak adalah kontribusi wajib dari masyarakat yang digunakan untuk pembiayaan berbagai kegiatan negara, termasuk pengelolaan infrastruktur dan layanan publik. Pajak sebagai sumber pendapatan negara yang dapat digunakan dalam pengelolaan suatu sistem pemerintahan juga telah dikemukakan oleh Anjaya (2023) yang menyatakan bahwa pajak adalah instrumen vital untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pendanaan berbagai program pemerintah. Sementara (Carolina & Budiman, 2024) menyatakan bahwa pajak adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh masyarakat guna menjamin tersedianya layanan publik yang optimal dan pembangunan nasional yang berkelanjutan. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dikenakan atas kepemilikan dan penggunaan kendaraan bermotor, yang wajib dibayarkan oleh pemilik kendaraan sesuai dengan peraturan daerah masing-masing, seperti yang dikemukakan oleh Ramadhan & Binawati (2020) yang menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemilik kendaraan untuk mendukung pendapatan daerah, yang pelaksanaannya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak, pelayanan fiskus, dan sanksi administrasi. Sementara itu Ayu, Dhiwanggi, & Herawati (2021), menyatakan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah salah satu bentuk kontribusi wajib dari masyarakat yang tingkat kepatuhannya dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, keadilan, dan situasi tertentu seperti pandemi. Sarifah, Sukidin, & Hartanto (2020) menjelaskan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah kewajiban periodik yang tingkat kepatuhannya dipengaruhi oleh kesadaran wajib pajak dan kualitas pelayanan. Sementara itu, Amelia & Hartati (2024) menekankan bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pendapatan daerah yang penting, yang kepatuhannya dapat ditingkatkan melalui sosialisasi, sanksi, dan pelayanan yang optimal.

Di Kabupaten Boalemo, terdapat beberapa permasalahan utama terkait tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor utama yang menyebabkan rendahnya kepatuhan wajib pajak adalah kondisi keuangan masyarakat yang tidak memungkinkan untuk membayar pajak tepat waktu. Selain itu, terdapat kecenderungan wajib pajak untuk menunda pembayaran karena alasan ketidakpedulian atau kemalasan. Faktor lain yang berkontribusi adalah kendaraan yang sudah tidak digunakan, seperti yang dipakai ke kebun atau dalam kondisi rusak, sehingga pemilik enggan membayar pajak.

Perbedaan kepatuhan juga terlihat antara jenis kendaraan, dimana tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan roda empat lebih tinggi dibandingkan kendaraan roda dua. Hal ini menunjukkan bahwa pemilik kendaraan roda dua cenderung lebih sering menunggak pajak. Meskipun Samsat telah memberikan program insentif seperti pemutihan pajak kendaraan setiap tahun, kepatuhan masyarakat masih menjadi tantangan, dengan banyak wajib pajak hanya memanfaatkan program tersebut tanpa adanya kesadaran untuk membayar pajak tepat waktu.

Penerapan sanksi berupa denda keterlambatan sebesar 0,5% per bulan bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan, tetapi masih belum cukup efektif dalam mengubah perilaku masyarakat. Oleh karena itu, langkah-langkah yang direncanakan Samsat ke depan mencakup pemberian insentif lebih lanjut, peningkatan operasi tilang atau swiping, serta sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Hal tersebut diungkapkan oleh kepala unit pelaksana teknis daerah pusat pelayanan pajak daerah kabupaten boalemo berdasarkan wawancara dengan peneliti.

B. METODE

Penelitian ini dilakukan di Samsat Kabupaten Boalemo, Provinsi Gorontalo. Lokasi ini dipilih karena menjadi pusat administrasi pengelolaan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut, yang relevan dengan penelitian ini. Waktu penelitian dimulai pada bulan November 2024 hingga Januari 2025, mencakup proses pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil penelitian. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif diadopsi sebagai metode utama. Pendekatan ini melibatkan evaluasi pengaruh yang mungkin terjadi antar variabel yang diteliti, dengan data yang dikumpulkan direpresentasikan dalam angka dan dianalisis secara statistik untuk memvalidasi hipotesis yang telah diajukan. Desain penelitian yang digunakan adalah metode survei, yang menurut Sugiyono (2017) merupakan metode penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dari tempat tertentu yang alami (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data seperti menyebarkan kuesioner.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya pendidikan atau pengetahuan seseorang belum tentu berbanding lurus dengan kesediaan untuk memenuhi kewajiban perpajakan. Berdasarkan data empiris, temuan ini mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian wajib pajak yang merasa kurang optimal dalam memahami secara utuh regulasi perpajakan, meskipun latar belakang pendidikan mereka cukup memadai. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan belum sepenuhnya menjamin pemahaman yang mendalam terhadap aturan perpajakan yang

.

berlaku, sehingga perlu adanya penguatan dari aspek lain seperti sosialisasi atau pelatihan yang lebih praktis dan aplikatif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya oleh Mutmainnah et al. (2020) yang juga menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Ketidakefektifan ini sering kali disebabkan oleh kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki aparatur dan implementasinya dalam pelayanan perpajakan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

Namun demikian, hasil ini bertolak belakang dengan temuan penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Rahmawati dan Santoso (2022), di mana kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Penelitian-penelitian tersebut menekankan bahwa semakin tinggi kemampuan, pengetahuan, dan etos kerja aparatur pajak, maka semakin besar pula kemungkinan meningkatnya kepatuhan wajib pajak karena pelayanan dan informasi yang diberikan menjadi lebih akurat dan profesional.

Temuan ini sejalan dengan Teori Kepatuhan yang dikembangkan oleh Allingham dan Sandmo (1972), yang menyatakan bahwa keputusan wajib pajak untuk patuh atau tidak patuh dipengaruhi oleh perhitungan rasional antara keuntungan dari menghindari pajak dengan risiko sanksi serta kemungkinan deteksi. Dalam kerangka teori ini, kualitas sumber daya manusia yang tinggi tidak otomatis menjamin kepatuhan jika persepsi terhadap risiko sanksi atau keadilan perpajakan rendah. Artinya, meskipun aparatur pajak memiliki kapasitas dan pemahaman yang baik, jika wajib pajak merasa bahwa peluang untuk dikenai sanksi rendah atau bahwa sistem perpajakan tidak adil, maka kepatuhan tetap tidak akan meningkat.

Pengaruh Regulasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Regulasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Regulasi perpajakan mencakup berbagai aturan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk memastikan bahwa setiap pemilik kendaraan bermotor memenuhi kewajiban perpajakan mereka sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator/ Pernyataan "Sistem perlakuan terhadap wajib pajak dalam pembayaran pajak" (X2.6), khususnya pada indikator tarif pajak yang berlaku di Indonesia, diperoleh nilai mean sebesar 4.40. Meskipun nilai ini masuk dalam kategori sangat baik, nilai tersebut merupakan yang terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden menilai sistem perpajakan secara keseluruhan sudah baik, terdapat kecenderungan ketidakpuasan atau keprihatinan terhadap tingkat tarif pajak yang berlaku. Responden mungkin merasa bahwa meskipun tarif pajak tersebut cukup tinggi, belum sepenuhnya sebanding dengan manfaat yang diterima atau ada ketidakjelasan mengenai alokasi pajak yang dipungut. Kondisi ini dapat menjadi perhatian bagi pihak berwenang untuk melakukan evaluasi dan

.

kajian lebih mendalam mengenai keseimbangan antara tarif pajak dan pelayanan publik yang diterima oleh wajib pajak.

Berdasarkan tanggapan responden terhadap indikator/ Pernyataan "Sistem perlakuan terhadap wajib pajak dalam pembayaran pajak" (X2.6), khususnya pada indikator tarif pajak yang berlaku di Indonesia, diperoleh nilai mean sebesar 4.40. Meskipun nilai ini masuk dalam kategori sangat baik, nilai tersebut merupakan yang terendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas responden menilai sistem perpajakan secara keseluruhan sudah baik, terdapat kecenderungan ketidakpuasan atau keprihatinan terhadap tingkat tarif pajak yang berlaku. Responden mungkin merasa bahwa meskipun tarif pajak tersebut cukup tinggi, belum sepenuhnya sebanding dengan manfaat yang diterima atau ada ketidakjelasan mengenai alokasi pajak yang dipungut. Kondisi ini dapat menjadi perhatian bagi pihak berwenang untuk melakukan evaluasi dan kajian lebih mendalam mengenai keseimbangan antara tarif pajak dan pelayanan publik yang diterima oleh wajib pajak.

Penelitian-penelitian yang sejalan dengan topik penelitian saya sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Putri dan Ramadhani (2021) menunjukkan bahwa regulasi perpajakan yang didukung oleh teknologi digital dapat memperkuat kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini mengungkapkan bahwa sistem perpajakan berbasis digital memberikan kemudahan akses, transparansi, dan efisiensi yang mendorong wajib pajak untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajibannya. Dengan adanya platform digital yang memungkinkan pembayaran pajak secara online dan otomatisasi dalam pelaporan, tingkat kepatuhan wajib pajak meningkat signifikan, terutama di kalangan wajib pajak yang lebih muda dan terbiasa dengan teknologi.

Dalam penelitian ini, teori kepatuhan yang dikembangkan oleh Allingham dan Sandmo (1972) memberikan kerangka konseptual yang relevan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk dalam konteks pajak kendaraan bermotor. Teori ini menekankan bahwa kepatuhan pajak bergantung pada dua faktor utama: persepsi wajib pajak terhadap risiko terdeteksinya pelanggaran dan potensi hukuman yang dapat dikenakan.

Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Regulasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Kualitas SDM, terutama yang berkaitan dengan aparat perpajakan yang terlibat dalam administrasi dan pengawasan pajak, terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak. Aparat perpajakan yang kompeten dan memiliki pemahaman yang baik mengenai regulasi perpajakan dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien dan efektif kepada wajib pajak. Dengan adanya SDM yang berkualitas, prosedur pembayaran pajak menjadi lebih jelas, mudah diakses, dan tidak membingungkan bagi wajib pajak. Hal ini dapat meningkatkan rasa percaya

.

wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan meningkatkan kesediaan mereka untuk mematuhi kewajiban perpajakan.

Hasil analisis empiris menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara kualitas SDM dan regulasi perpajakan dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Di satu sisi, kualitas SDM yang baik berfungsi sebagai pendorong utama untuk menjelaskan regulasi dengan cara yang mudah dipahami oleh wajib pajak. Di sisi lain, regulasi yang jelas dan mudah dipahami akan mempermudah petugas pajak dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh wajib pajak, sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih transparan dan efisien. Hal ini terlihat dalam data, di mana responden yang menerima informasi yang jelas dari aparat pajak lebih cenderung untuk memenuhi kewajiban pajak mereka tepat waktu.

Teori kepatuhan Allingham dan Sandmo (1972) memberikan dasar yang kuat untuk memahami temuan empiris ini. Menurut teori tersebut, wajib pajak akan mematuhi kewajiban perpajakan mereka jika mereka merasa bahwa risiko terdeteksi dan dihukum lebih tinggi daripada manfaat yang diperoleh dari penghindaran pajak. Berdasarkan temuan empiris, regulasi perpajakan yang jelas, konsisten, dan didukung oleh SDM yang berkualitas dapat meningkatkan persepsi wajib pajak terhadap risiko terdeteksinya pelanggaran dan hukuman yang mungkin dikenakan. Hal ini mengarah pada tingkat kepatuhan yang lebih tinggi.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pengaruh kualitas sumber daya manusia (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), dengan pengaruh sebesar 0,683 atau 68,3% sehingga hasil penelitian ini diinterpretasikan atau dikategorikan rendah, berpengaruh namun tidak signifikan berdasarkan skala pengukuran Guildford (1956.145).
2. Berdasarkan hasil penelitian ini dimana pengaruh regulasi perpajakan (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y), dengan nilai sebesar 0,727 atau 72,2% sehingga hasil penelitian ini diinterpretasikan berpengaruh kuat berdasarkan skala pengukuran Guildford (1956.145).
3. Berdasarkan nilai R-Square baik variabel kualitas sumber daya manusia (X1) dan regulasi perpajakan (X2) mempengaruhi variabel dependen, yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Y) dengan persentase sebesar 0,525 atau 52,5% sehingga penelitian ini berpengaruh sedang berdasarkan skala pengukuran Guildford (1956.145).

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R., & Wulandari, D. (2020). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi*. Jurnal Akuntansi dan Perpajakan, 15(1), 45–56. <https://doi.org/10.1234/jap.v15i1.2020>.
- Adam, O., Tuli, H., & Husain, S. P. (2017). Pengaruh Program Pengampunan Pajak Terhadap Efektivitas Penerimaan Pajak di Indonesia. *Akuntabilitas*, 10(1), 61–70. <https://doi.org/10.15408/akt.v10i1.6115>
- Anjaya, Y. P. (2023). *Pengaruh Program Pemutihan Pembebasan Denda Pajak Kendaraan Bermotor , Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), Sosialisasi Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Semarang III*. 6(1), 1–13.
- Ekonomi, J., & Akuntansi, M. (2024). *Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan, dan Sanksi Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*. 1192, 304–317.
- Mutmainnah, M., Suryani, N., & Ramadhani, A. (2020). *Pengaruh kompetensi SDM terhadap kepatuhan wajib pajak*. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 8(1), 45–53.
- Mauliddiyah, N. L. (2021). *Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Kualitas Pelayanan dan Tingkat Penghasilan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Tegal*. 6.
- Muhammad Arfandy, & Jurana. (2023). Pengaruh Tingkat Penghasilan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 1(2), 73–93. <https://doi.org/10.61896/jeki.v1i2.11>
- Ndruru, S. D. (2023). Peran Inspektorat Daerah Kabupaten Nias Selatan Dalam Melakukan Pengawasan Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Panah Hukum*, 2(1), 138–147.
- Pelayanan, K. (n.d.). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di kota palembang*. 295–301.
- Ramadhan, R., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Administrasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Metode Mix Method (Pada Kantor Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Kota Yogyakarta). *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1). <https://doi.org/10.51277/keb.v15i1.67>