



Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Regulasi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Studi Kasus Pada Samsat Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo

Nurwila Ollii^a, Mattoasi^b, Victorson Taruh^c

^{a b c} Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo

Email: edisolii203@gmail.com^a, mattoasi@gmail.com^b, victorsontaruh@gmail.com^c

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received: 12 September 2025

Revised: 23 September 2025

Accepted: 24 September 2025

Kata Kunci:

Kualiatas Sumber Daya Manusia, Regulasi Perpajakan, Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendraan Bermotor

Keywords:

Human Resource Quality, Tax Regulation, Compliance Level of Motor Vehicle Taxpayers

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sumber daya manusia dan regulasi perpajakan terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendraan bermotor. Studi kasus pada samsat kabupaten boalemo provinsi gorontalo menggunakan metode Kuantitatif. Data dikumpulkan melalui Kuesioner. 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.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of human resource (HR) quality and tax regulations on the compliance level of motor vehicle taxpayers. Theresearch was conducted as a case study at the One-Stop Administration System (Samsat) office in Boalemo Regency, Gorontalo Province, using a quantitative method. Data were collected through questionnaires distributed using a purposive sampling technique. The sample consisted of 104 respondents from Boalemo Regency who met the criterion of having paid motor vehicle tax. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results indicate that the quality of human resources has no significant influence on taxpayer compliance. In contrast, tax regulations have a significant influence on compliance, both Keywords: *Human Resource Quality, Tax Regulation, Compliance Level of Motor Vehicle Taxpayers.*

**@2025 Nurwila Ollii, Mattoasi, Victorson Taruh
Under License CC BY-SA 4.0**

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 Boalemo 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. Permasalahan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor ini juga tercermin dalam data target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Untuk memahami lebih lanjut bagaimana tingkat kepatuhan wajib pajak berpengaruh terhadap pencapaian pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan

KAJIAN PUSTAKA

Teori Kepatuhan yang dikembangkan oleh Allingham dan Sandmo (1972) menjadi dasar utama dalam penelitian ini. Teori ini menjelaskan bahwa wajib pajak cenderung mematuhi aturan jika risiko sanksi atas pelanggaran lebih besar dibandingkan manfaat dari ketidakpatuhan. Dalam konteks perpajakan, kepatuhan wajib pajak bukan hanya dipengaruhi oleh ancaman denda atau hukuman, tetapi juga oleh persepsi manfaat, seperti peningkatan fasilitas publik atau pelayanan yang lebih baik. Wajib pajak menurut UU KUP adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemunggut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dan ketentuan peraturan perundang undangan perpajakan (Adam et al., 2017).

Selain itu, Teori Sumber Daya Manusia dari Barney (1991) melalui pendekatan Resource-Based View (RBV) menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia sebagai aset strategis. Dalam institusi perpajakan, SDM yang unggul dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perpajakan, sehingga mendorong tingkat kepatuhan. Dengan kemampuan yang memadai, para petugas dapat memberikan pelayanan berkualitas, menyederhanakan regulasi, dan menyelesaikan kendala teknis wajib pajak. Integrasi kedua teori ini relevan terkait dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Regulasi yang baik tidak cukup tanpa didukung oleh SDM berkualitas yang mampu menerjemahkan aturan secara praktis. Sebaliknya, pelayanan yang kompeten hanya akan efektif jika regulasi mendukung proses administrasi yang efisien dan transparan. Kedua faktor ini bekerja sinergis untuk menciptakan kepatuhan yang tinggi. Integrasi kedua teori ini relevan terkait dengan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Regulasi yang baik tidak cukup tanpa didukung oleh SDM berkualitas yang mampu menerjemahkan aturan secara praktis. Sebaliknya, pelayanan yang kompeten hanya akan efektif jika regulasi mendukung proses administrasi yang efisien dan transparan. Kedua faktor ini bekerja sinergis untuk menciptakan kepatuhan yang tinggi.

METODE 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. Sugiyono (2017) mengartikan metode kuantitatif sebagai suatu metode dalam penelitian yang mengandalkan pada filosofi positivisme, diimplementasikan terhadap sekelompok populasi atau sampel tertentu, memanfaatkan instrumen pengumpulan data yang telah dinormalkan, serta melakukan analisis data secara kuantitatif atau statistikal, dengan tujuan utama untuk memverifikasi hipotesis yang sudah ditentukan dari awal.

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. Desain ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel independen, yaitu kualitas sumber daya manusia dan regulasi perpajakan, terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan menggunakan desain ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan terkait dengan fenomena yang diteliti. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur hubungan antara variabel independen (kualitas sumber daya manusia dan regulasi perpajakan) dengan variabel dependen (kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor).

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil temuan penelitian ini dilakukan berdasarkan kondisi aktual yang dialami oleh responden dilapangan. Selain itu, pembahasan ini juga membandingkan beberapa teori dan jurnal ilmiah yang relevan, terutama yang berkaitan dengan variabel penelitian. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia (X1) berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Temuan ini mengindikasikan bahwa tingginya pendidikan atau pengetahuan wajib pajak kendaraan bermotor 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 (X1) 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.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas Sumber Daya Manusia (X1) berpengaruh namun tidak signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y), dengan pengaruh sebesar 0.098 atau 9,8 %. Hal ini menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang sangat rendah berdasarkan skala (Guildford, 1956).

Disarankan agar SAMSAT secara rutin menyelenggarakan pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi petugas pelayanan. Fokus pelatihan hendaknya mencakup komunikasi publik, pemahaman peraturan terbaru, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

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.
- 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.
- 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>