



Efektivitas Layanan E-Samsat dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Binjai

Zemila Dearnī¹, Yunita Sari Rioni²

¹⁻² Universitas Pembangunan Panca Budi, Indonesia

Email: dearnizemila@gmail.com¹, yunitasari@dosen.pancabudi.ac.id²

Alamat: Jl. Gatot Subroto No.km, Simpang Tj., Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122

*Korespondensi: dearnizemila@gmail.com

Abstract: This study aims to analyze the effectiveness of the E-Samsat service in improving compliance with Motor Vehicle Tax (PKB) payments in Binjai City. The method used is descriptive qualitative with observation, in-depth interviews, and documentation techniques. This study involved 5 taxpayer informants who had different E-Samsat usage intensities (always, routinely, ever, rarely, never) and 1 key informant from the UPT Samsat. The results show that the E-Samsat service through the SIGNAL application and E-Samsat Sumut Bermartabat provide convenience, speed, and transaction security that have a positive impact on PKB payment compliance. This application makes it easier for taxpayers to make payments without having to visit the Samsat office, which of course increases convenience and time efficiency. However, there are still obstacles related to digital literacy and limited network infrastructure that hinder optimal utilization of the service. Many taxpayers do not fully understand how to use the application or do not have adequate access to use the service. Data on the realization of PKB in Binjai City shows an increasing trend in tax revenue after the introduction of the E-Samsat service, although this increase does not fully reflect an optimal level of compliance. This indicates that further public education is still needed regarding the importance of paying taxes and how to use the E-Samsat service. Ongoing supervision is also crucial to ensure that taxpayers not only conduct transactions but also fully understand their obligations. Furthermore, this study's findings suggest that public understanding of the importance of paying taxes still needs to be improved. A more effective communication strategy is needed to ensure that information about E-Samsat and its benefits is more widely disseminated. Overall, while E-Samsat has a positive impact on PKB payment compliance, infrastructure support, digital literacy, and more intensive education and supervision are essential to achieve maximum compliance.

Keywords: Binjai City, E-Samsat, Motor Vehicle Tax, Service Effectiveness, Tax Compliance

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan E-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kota Binjai. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penelitian ini melibatkan 5 orang informan wajib pajak yang memiliki intensitas penggunaan E-Samsat berbeda (selalu, rutin, pernah, jarang, tidak pernah) serta 1 orang informan pengunci dari UPT Samsat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan E-Samsat melalui aplikasi SIGNAL dan E-Samsat Sumut Bermartabat memberikan kemudahan, kecepatan, dan keamanan transaksi yang berdampak positif terhadap kepatuhan pembayaran PKB. Aplikasi ini mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran tanpa harus mendatangi kantor Samsat, yang tentu saja meningkatkan kenyamanan dan efisiensi waktu. Meskipun demikian, masih terdapat kendala terkait literasi digital dan keterbatasan infrastruktur jaringan yang menghambat pemanfaatan layanan secara optimal. Banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi atau tidak memiliki akses yang memadai untuk menggunakan layanan tersebut. Data realisasi PKB Kota Binjai menunjukkan adanya tren peningkatan penerimaan pajak setelah diperkenalkannya layanan E-Samsat, meskipun peningkatan tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan tingkat kepatuhan yang optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa masih diperlukan edukasi lebih lanjut kepada masyarakat mengenai pentingnya pembayaran pajak dan cara menggunakan layanan E-Samsat. Pengawasan yang berkelanjutan juga menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa wajib pajak tidak hanya melakukan transaksi, tetapi juga memahami kewajiban mereka dengan baik. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terkait pentingnya pembayaran pajak masih perlu ditingkatkan. Diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif agar informasi mengenai E-Samsat dan manfaatnya dapat lebih merata. Secara keseluruhan, meskipun E-Samsat memiliki dampak positif terhadap kepatuhan pembayaran PKB, dukungan infrastruktur, literasi digital, serta edukasi dan pengawasan yang lebih intensif sangat diperlukan untuk mencapai kepatuhan yang maksimal.

Kata kunci: Efektivitas Layanan, E-Samsat, Kepatuhan Pajak, Kota Binjai, Pajak Kendaraan Bermotor

1. PENDAHULUAN

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga telah mengalami peningkatan berkat digitalisasi sistem pelayanan, seperti melalui platform e-Samsat. Misalnya, digitalisasi terlihat efektif menjaga stabilitas penerimaan PKB bahkan selama pandemi COVID-19, khususnya di wilayah seperti Jakarta Selatan (IndoPublishing, 2025). Di wilayah lain, seperti Kabupaten Pati, kombinasi peningkatan kesadaran wajib pajak, administrasi pelayanan, dan sosialisasi fiskal terbukti secara signifikan meningkatkan tingkat kepatuhan pajak kendaraan bermotor (Amalia & Budiantoro, 2025). Selain itu, kajian di Kabupaten Sumatera Selatan mengungkap bahwa kontribusi PKB terhadap PAD bisa sangat beragam—masih sangat rendah pada 2020 (sekitar 18%), tetapi meningkat drastis menjadi melebihi 100% pada 2021, mencerminkan potensi keuangan daerah yang besar jika pengelolaan pajak dioptimalkan (Univ PGRI Palembang, 2025).

Menurut Nasution dan Lestari (2021), kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih menjadi kendala utama dalam mengoptimalkan penerimaan daerah, meskipun potensi PKB sangat besar sebagai sumber PAD. Hal ini dipengaruhi oleh faktor kesadaran, pelayanan, dan sistem administrasi perpajakan daerah yang masih perlu ditingkatkan.

PKB dipungut berdasarkan kepemilikan kendaraan bermotor yang terdaftar, sehingga setiap pemilik kendaraan diwajibkan membayar pajak secara berkala. Di Kota Binjai, PKB menjadi salah satu sumber PAD yang potensinya cukup besar. Melalui Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Sumatera Utara bekerja sama dengan UPT Samsat Binjai melakukan inovasi dengan menerapkan digitalisasi layanan. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi E-Samsat dan program Sumut Bermartabat. Aplikasi E-Samsat memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring melalui berbagai kanal, seperti mobile banking, gerai retail, ATM, dan marketplace. Sementara program Sumut Bermartabat merupakan komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Utara dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berbasis teknologi digital untuk mendukung pelayanan publik yang cepat, tepat, dan efisien.

Dengan adanya aplikasi E-Samsat dan Sumut Bermartabat, diharapkan berbagai hambatan seperti antrian panjang, keterbatasan loket pembayaran, serta jarak tempuh ke kantor Samsat dapat diatasi. Masyarakat kini dapat membayar PKB kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mendatangi kantor Samsat. Selain itu, digitalisasi ini juga bertujuan menekan potensi pungutan liar dan meningkatkan transparansi pengelolaan pajak daerah. Rendahnya kesadaran hukum dan kurangnya rasa tanggung jawab sebagai warga negara terhadap kewajiban perpajakan juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak wajib pajak yang belum memahami

bahwa membayar pajak adalah bagian dari kontribusi terhadap pembangunan daerah. Padahal, penerimaan dari PKB digunakan untuk memperbaiki infrastruktur jalan, fasilitas transportasi publik, dan pelayanan umum lainnya yang manfaatnya langsung dirasakan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat banyak permasalahan dalam pelaksanaan dan pengelolaan sistem pembayaran PKB di Kota Binjai, baik dari aspek pelayanan, pemanfaatan teknologi, maupun kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya strategis dan inovatif untuk meningkatkan efektivitas sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Binjai.

Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran atau tingkat keberhasilan yang menunjukkan seberapa jauh suatu organisasi, program, kebijakan, atau kegiatan dapat mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Menurut Mahmudi (2019:24), "Efektivitas mencerminkan hubungan antara *output* yang dihasilkan dengan tujuan yang telah direncanakan. Semakin besar tingkat pencapaian tujuan, semakin tinggi pula efektivitasnya."

Efektivitas Layanan

Efektivitas layanan adalah ukuran sejauh mana suatu layanan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, ketepatan waktu, kepuasan pelanggan, maupun hasil akhir yang diharapkan. Secara sederhana efektivitas pelayanan berarti pelayanan yang berhasil dan tepat sasaran. Mahmudi (2017), efektivitas pelayanan adalah ukuran keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

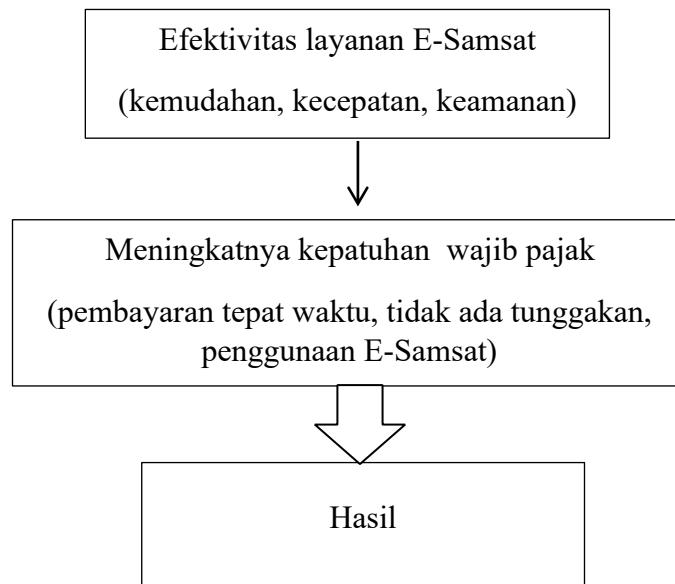
Kepatuhan

Kepatuhan adalah suatu bentuk kesadaran, sikap, dan perilaku individu atau kelompok dalam menaati serta melaksanakan peraturan, norma, instruksi, atau hukum yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Kepatuhan tidak hanya berorientasi pada penghindaran sanksi, tetapi lebih jauh merupakan cerminan dari kedewasaan individu dalam berinteraksi dengan aturan dan norma yang berlaku. Soekanto, kepatuhan adalah suatu bentuk perilaku yang sesuai dengan perintah atau peraturan yang berlaku dalam sistem sosial tertentu.

Kepatuhan Pembayaran Pajak

Kepatuhan wajib pajak adalah suatu kondisi di mana wajib pajak memiliki kesadaran dan kemauan untuk memenuhi seluruh kewajiban perpajakannya secara benar, lengkap, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku. Kepatuhan ini mencerminkan sejauh mana wajib pajak menjalankan tanggung jawabnya sebagai warga negara dalam mendukung penerimaan negara melalui pembayaran pajak. Nurmantu, kepatuhan pajak adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memahami dan mau memenuhi kewajiban perpajakannya secara sukarela dan benar.

Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2025

- Rumus mengukur efektivitas pembayaran pajak Rumus umum:

$$\text{Efektifitas} = \left(\frac{\text{Realisasi Penerimaan Pajak}}{\text{Target Penerimaan Pajak}} \right) \times 100\%$$

2. METODE PENELITIAN

Daftar Informan Penelitian

Tabel 1 Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Usia	Pengalaman E-Samsat	Penggunaan E-Samsat
1.	Fransisco	30 Tahun	Selalu pakai E-Samsat	

2.	Muhamad yusup labana	20 Tahun	Rutin pakai E-Samsat
3.	Khairunnisa Adelia	20 Tahun	Pernah pakai E-Samsat
4.	Hani Widiastuti	34 Tahun	Jarang pakai E-Samsat
5.	Nita Agustus	50 Tahun	Belum pernah pakai E-Samsat

Sumber : Peneliti, 2025

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam melalui pengaalian data yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2017), Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu dengan cara mendeskripsikan data-data kualitatif yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Binjai yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 30, Datarang Tinggi, Kecamatan. Binjai Timur, Kota Binjai, Sumatera Utara.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif secara umum dilakukan untuk memperoleh data yang mendalam dan bermakna mengenai suatu fenomena, peristiwa, atau perilaku. Teknik ini biasanya menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati langsung situasi dan kondisi di lapangan, sehingga peneliti dapat memahami konteks secara nyata. Wawancara mendalam dilakukan melalui tanya jawab terbuka dengan informan terpilih untuk menggali informasi secara detail sesuai dengan fokus penelitian. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan data tertulis, foto, arsip, atau rekaman yang relevan untuk mendukung hasil observasi dan wawancara.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Layanan E-Samsat Di Kota Binjai

Di Kota Binjai, E-Samsat menjadi salah satu bentuk dukungan nyata pemerintah daerah dalam menjawab tantangan meningkatnya mobilitas masyarakat serta pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus bertambah setiap tahun. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor ini berdampak pada semakin besarnya potensi penerimaan PKB yang berkontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Namun, potensi tersebut hanya dapat dioptimalkan apabila kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor juga semakin baik. Oleh sebab itu, E-Samsat dihadirkan agar wajib pajak dapat menunaikan kewajibannya kapan saja dan di mana saja, tanpa terkendala jarak, waktu, atau antrean panjang di kantor Samsat.

Layanan E-Samsat di Kota Binjai difasilitasi melalui dua jalur utama, yaitu :

1. Aplikasi SIGNAL (Samsat Digital Nasional), merupakan platform resmi berbasis aplikasi mobile yang dikembangkan oleh Korlantas Polri bekerja sama dengan Jasa Raharja serta Pemerintah Daerah. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran PKB secara nasional sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor Samsat. Melalui aplikasi SIGNAL, masyarakat dapat melakukan berbagai aktivitas seperti mendaftarkan kendaraan bermotor, memverifikasi data kendaraan, mengecek jumlah pajak terutang, melakukan pembayaran secara daring melalui rekening bank atau dompet digital, hingga mencetak bukti pembayaran elektronik (E-TBPKP) yang sah. Keunggulan SIGNAL terletak pada jangkauannya yang bersifat nasional, sehingga wajib pajak yang berpindah domisili atau memiliki kendaraan di luar daerah tetap dapat mengurus PKB dengan lebih fleksibel.
2. Aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat, merupakan aplikasi resmi yang disiapkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara khusus bagi masyarakat di wilayah Sumatera Utara, termasuk Kota Binjai. E-Samsat Sumut Bermartabat dapat diakses melalui website maupun aplikasi mobile. Aplikasi ini memberikan fasilitas kepada wajib pajak untuk melakukan pengecekan data kendaraan, melihat detail tagihan PKB, memperoleh kode bayar, dan melakukan pembayaran melalui bank-bank mitra atau gerai retail modern seperti Indomaret dan Alfamart. Bukti pembayaran yang diterima melalui E-Samsat Sumut Bermartabat dapat digunakan untuk pengesahan STNK tanpa harus menunggu lama di kantor Samsat. Keberadaan aplikasi ini menjadi salah satu bentuk komitmen Pemerintah Provinsi Sumatera Utara untuk menghadirkan pelayanan publik yang semakin bermartabat, transparan, dan ramah teknologi.

Kedua aplikasi ini dirancang untuk mendukung kemudahan transaksi pembayaran PKB serta memberikan akses informasi yang transparan dan akurat terkait kewajiban pajak kendaraan bermotor.

Secara umum, informan menyatakan bahwa mereka mengetahui keberadaan layanan E-Samsat, baik melalui informasi dari petugas Samsat, media sosial, maupun pengalaman orang-orang terdekat. Pengetahuan mengenai E-Samsat di Kota Binjai sebagian besar didapatkan melalui penyebaran brosur di kantor Samsat, penjelasan dari petugas ketika melakukan pembayaran secara langsung, serta dari informasi mulut ke mulut. Namun demikian, tingkat pemanfaatan layanan E-Samsat di antara kelima informan masih bervariasi, tergantung pada usia, tingkat literasi digital, pekerjaan, dan kemudahan akses internet di tempat tinggal masing-masing.

Dari lima informan yang diwawancara, tiga informan menyatakan sudah pernah menggunakan layanan E-Samsat, baik melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) maupun melalui aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat. Mereka menggunakan layanan ini terutama karena alasan praktis, hemat waktu, dan untuk menghindari antrean panjang di kantor Samsat. Dengan aplikasi ESamsat, mereka dapat melakukan pembayaran kapan saja, bahkan di malam hari atau saat akhir pekan, tanpa terikat jam operasional kantor Samsat.

Informan 1 menjelaskan bahwa setiap tahun ia selalu menggunakan aplikasi SIGNAL karena prosesnya sederhana. Ia hanya perlu mengecek tagihan PKB di aplikasi, kemudian melakukan pembayaran melalui mobile banking, dan mengunduh bukti bayar elektronik (e-TBPKP) yang dapat dicetak atau ditunjukkan langsung pada petugas Samsat untuk pengesahan STNK. Menurut informan tersebut, fitur pengingat jatuh tempo yang tersedia di aplikasi sangat membantunya agar tidak terlambat membayar pajak kendaraan bermotor.

Di sisi lain, dua informan lainnya menyatakan belum pernah menggunakan layanan E-Samsat dan masih memilih untuk datang langsung ke kantor Samsat Kota Binjai setiap tahun ketika masa pajak kendaraan berakhir. Alasannya bervariasi, mulai dari rasa khawatir terhadap kesalahan teknis saat menggunakan aplikasi, keterbatasan sinyal internet di tempat tinggal, hingga kebiasaan lama yang membuat mereka merasa lebih aman jika membayar pajak secara langsung dan memegang bukti fisik pembayaran dari petugas Samsat. Salah satu informan mengatakan bahwa ia merasa ragu bila harus menggunakan aplikasi di ponsel karena khawatir salah input data kendaraan atau salah nominal pembayaran. Informan lain juga menambahkan bahwa ia lebih yakin jika pembayaran dilakukan secara tatap muka karena petugas Samsat dapat membantu memeriksa kelengkapan data kendaraan secara langsung.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa informan yang sudah pernah menggunakan E-Samsat masih perlu datang ke kantor Samsat untuk keperluan pengesahan STNK. Meskipun pembayaran PKB bisa dilakukan secara online, beberapa prosedur administratif masih mengharuskan kehadiran fisik wajib pajak ke kantor Samsat, terutama untuk cetak stiker pengesahan dan pengambilan dokumen STNK yang baru disahkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun E-Samsat telah memberikan kemudahan, sistem layanan offline dan online masih saling melengkapi.

Selain itu, informan juga mengungkapkan bahwa layanan E-Samsat baru dirasakan benar-benar membantu oleh mereka yang sudah terbiasa menggunakan layanan perbankan digital atau berbelanja daring melalui aplikasi di ponsel pintar. Wajib pajak yang belum terbiasa menggunakan transaksi online cenderung membutuhkan pendampingan, edukasi, atau bimbingan teknis agar mereka tidak ragu memanfaatkan E-Samsat. Dari temuan ini terlihat bahwa literasi digital masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan E-Samsat.

Di sisi lain, beberapa informan mengungkapkan bahwa masih ada masyarakat yang kurang mengetahui adanya aplikasi E-Samsat Sumut Bermartabat karena sosialisasi dirasa belum merata, terutama di kalangan masyarakat menengah ke bawah yang tidak terlalu aktif mengikuti perkembangan teknologi informasi. Beberapa informan menyarankan agar pihak Samsat Kota Binjai meningkatkan kegiatan sosialisasi secara langsung ke kelurahan, pusat keramaian, atau komunitas masyarakat, sehingga masyarakat lebih mengenal dan berani mencoba membayar PKB melalui aplikasi digital.

Temuan lapangan juga memperlihatkan bahwa faktor kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi masih menjadi tantangan. Sebagian informan mengkhawatirkan risiko kebocoran data kendaraan, penipuan daring, atau kegagalan sistem yang dapat menimbulkan kerugian. Namun, bagi informan yang sudah rutin menggunakan E-Samsat, rasa aman justru meningkat karena sistem pembayaran langsung terhubung dengan bank mitra resmi dan data transaksi tersimpan secara digital dalam database Samsat.

Dari keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa layanan E-Samsat di Kota Binjai memang sudah digunakan oleh sebagian masyarakat dan memberikan kemudahan nyata bagi wajib pajak yang memiliki akses teknologi memadai. Namun, masih banyak wajib pajak yang tetap memilih membayar secara manual dengan alasan kebiasaan, kepercayaan, dan keterbatasan pengetahuan teknologi. Hal ini menegaskan bahwa meskipun E-Samsat efektif mendukung kepatuhan pembayaran PKB, optimalisasi layanan ini tetap membutuhkan peningkatan literasi digital, sosialisasi yang lebih gencar, dan inovasi sistem agar seluruh

prosedur administrasi dapat dilakukan secara daring tanpa harus hadir langsung ke kantor Samsat.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kegiatan atau kewajiban yang dilakukan oleh pemilik kendaraan untuk menyerahkan sejumlah uang kepada pemerintah sebagai pungutan resmi atas kepemilikan dan/atau penggunaan kendaraan bermotor. Menurut Rachmadi Usman (2018), Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban warga negara pemilik kendaraan untuk menyetorkan pungutan pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Tabel 2 Data dan Target Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kota Binjai Tahun 2020-2024

No	Tahun	Target	Realisasi	%
1.	2020	Rp 67.849.348.587	Rp 72.815.809.035	107,32%
2.	2021	Rp 76.614.447.905	Rp 76.638.376.626	100,03%
3.	2022	Rp 85.417.744.186	Rp 97.289.770.397	113,90%
4.	2023	Rp 97.628.670.681	Rp 81.986.457.581	83,98%
5.	2024	Rp 96.548.291.263	Rp 162.116.396.035	167,91%
Total		Rp 424.058.502.622	Rp 490.846.809.674	115,75%

Sumber : kantor samsat, 2025

Berdasarkan data historis yang dihimpun penulis dari wawancara dan dokumen internal Samsat, misalnya, pada tahun 2020 realisasi penerimaan PKB di Kota Binjai mencapai kisaran Rp 72 miliar, kemudian meningkat pada tahun 2022 menjadi sekitar Rp 85 miliar, dan pada tahun 2023 terus naik mendekati

Rp 97 miliar. Angka-angka ini mencerminkan keberhasilan pemerintah daerah dalam menjaga stabilitas penerimaan PKB meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti dampak pandemi yang sempat menurunkan daya beli masyarakat.

Namun demikian, perlu dicatat bahwa data realisasi ini belum memisahkan secara khusus antara pembayaran PKB melalui layanan E-Samsat dengan pembayaran secara konvensional di kantor Samsat. Hal ini disebabkan karena pelaporan penerimaan PKB di Kota Binjai masih dilakukan secara total, yaitu berdasarkan seluruh transaksi penerimaan pajak kendaraan bermotor tanpa perincian metode pembayaran yang digunakan. Oleh karena itu, dalam

penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengandalkan wawancara mendalam kepada informan wajib pajak untuk mengetahui bagaimana tren penggunaan layanan E-Samsat di Kota Binjai, apakah layanan ini benar-benar dimanfaatkan, dan sejauh mana layanan digital ini berkontribusi dalam mendukung capaian realisasi PKB.

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif melalui wawancara mendalam, indikator efektivitas layanan E-Samsat di Kota Binjai dapat diidentifikasi ke dalam tiga unsur utama, yaitu kemudahan, kecepatan, dan keamanan. Ketiga unsur ini muncul berdasarkan teori efektivitas pelayanan publik serta hasil penjelasan para informan yang telah menggunakan maupun yang belum menggunakan layanan E-Samsat.

Pertama, unsur kemudahan tercermin dari adanya kemudahan akses yang diberikan kepada wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB. Layanan E-Samsat melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (SIGNAL) maupun E-Samsat Sumut Bermartabat memberikan alternatif pembayaran yang dapat diakses dari rumah, kantor, atau lokasi mana pun, tanpa harus datang langsung ke loket Samsat. Hal ini mempermudah wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu.

Salah satu informan (Informan 1), menjelaskan:

"Kalau lewat aplikasi SIGNAL, saya merasa lebih gampang. Dulu harus cuti kerja kalau mau ke Samsat. Sekarang cukup buka HP, isi data, bayar, selesai".

Kedua, unsur kecepatan terlihat dari proses transaksi yang relatif singkat dibandingkan proses pembayaran manual di loket Samsat. Jika pembayaran dilakukan secara konvensional, wajib pajak harus mengambil nomor antrian, menunggu giliran, melakukan verifikasi dokumen, membayar di kasir, dan menunggu cetak bukti bayar. Melalui E-Samsat, seluruh proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 10 menit, tergantung kelancaran jaringan internet dan bank mitra. Informan 2, mengatakan:

"Saya merasa lebih arman karena bukti bayar langsung masuk email. Jadi kalau hilang kertasnya, file masih ada. Dulu kalau bayar di loket, kadang takut slip hilang."

Ketiga, unsur keamanan berkaitan dengan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem digital. Keamanan ini mencakup perlindungan data kendaraan, keaslian bukti bayar, serta terhindarnya wajib pajak dari potensi pungutan liar atau praktik percaloan yang kadang masih ditemukan pada jalur konvensional.

Informan 3, berpendapat:

"Kalau pakai E-Samsat Sumut Bermartabat saya paling 5 menit sudah selesai. Tinggal input nomor polisi, keluar tagihan, bayar pakai mobile banking. Praktis sekali."

Namun demikian, efektivitas layanan E-Samsat masih dihadapkan pada beberapa kendala teknis di lapangan.

Informan 4, mengungkapkan kendala akses internet sebagai hambatan efektivitas: "Di tempat saya sinyal sering hilang. Mau bayar online susah, jadi terpaksa tetap ke kantor Samsat."

Sementara itu, Informan 5, juga mengaku ragu memanfaatkan layanan ini karena masih awam dengan teknologi:

"Saya lebih nyaman bayar langsung. Takut salah klik atau HP saya error, nanti data kendaraan salah. Lebih enak di Samsat, ada petugas bantu."

Dari kelima pendapat informan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas E-Samsat paling terasa pada aspek kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat yang melek teknologi. Namun, untuk menjangkau semua lapisan masyarakat, Pemerintah Daerah perlu melakukan perbaikan infrastruktur jaringan internet, meningkatkan kualitas aplikasi agar lebih stabil, dan melakukan sosialisasi berkelanjutan untuk meyakinkan wajib pajak akan keamanan data.

4. PENUTUP

- a. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa peningkatan penerimaan PKB memang terjadi setiap tahun, tetapi faktor pemicunya tidak hanya layanan E-Samsat semata. Dari wawancara dengan lima informan, dapat dilihat bahwa sebagian masyarakat memanfaatkan layanan E-Samsat karena kemudahan, kecepatan, dan keamanan yang ditawarkan. Namun, ada pula yang tetap memilih jalur manual karena kebiasaan, keterbatasan literasi digital, atau kondisi infrastruktur jaringan internet yang belum memadai. Hal ini menandakan bahwa keberhasilan E-Samsat belum sepenuhnya menjadi penyebab tunggal meningkatnya penerimaan PKB. Faktor lain seperti pertambahan jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, kebijakan pemutihan pajak (penghapusan denda), penagihan aktif oleh petugas Samsat, serta penegakan hukum melalui razia kendaraan juga memainkan peran penting dalam mendorong wajib pajak membayar kewajiban tepat waktu.
- b. Jika dikaji berdasarkan indikator efektivitas, yaitu kemudahan, kecepatan, dan keamanan, dapat dilihat bahwa E-Samsat di Kota Binjai sudah memenuhi sebagian besar unsur pelayanan publik yang baik. Informan yang telah menggunakan SIGNAL atau E-Samsat Sumut Bermartabat merasakan manfaat praktis, pembayaran dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, proses transaksi hanya memerlukan waktu singkat, serta data transaksi tercatat dengan aman secara digital. Temuan ini selaras dengan teori efektivitas pelayanan publik menurut Mahmudi (2015), yang menekankan bahwa pelayanan dikatakan efektif

apabila dapat mencapai tujuan yang ditetapkan, yaitu memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat. Layanan E-Samsat dapat dikategorikan sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang mendukung transformasi digital administrasi pajak daerah. Namun demikian, hasil wawancara juga menegaskan bahwa efektivitas ini masih terbatas pada wajib pajak yang melek teknologi. Wajib pajak dengan tingkat literasi digital rendah belum sepenuhnya terjangkau.

- c. Sementara itu, indikator kepatuhan yang digunakan dalam penelitian ini - yaitu pembayaran tepat waktu, tidak menunggak, dan rutin menggunakan E-Samsat - menunjukkan bahwa layanan digital berkontribusi pada kepatuhan sebagian wajib pajak. Informan yang rutin memanfaatkan aplikasi SIGNAL merasa terbantu dengan adanya fitur pengingat jatuh tempo, sehingga dapat menghindari denda dan keterlambatan. Hasil ini mendukung pendapat Waluyo (2017) yang menjelaskan bahwa kepatuhan pajak dipengaruhi oleh kemudahan prosedur dan pelayanan yang transparan. Layanan E-Samsat membuat prosedur pembayaran lebih ringkas, transparan, dan bebas pungutan liar. Namun, pada praktiknya, tingkat kepatuhan masih bergantung pada pengawasan lapangan (razia) dan insentif program pemutihan, seperti yang diungkapkan beberapa informan yang hanya membayar pajak ketika ada penghapusan denda.
- d. Hubungan antara layanan E-Samsat dengan kepatuhan wajib pajak di Kota Binjai bersifat saling melengkapi. E-Samsat efektif mendorong kepatuhan bagi masyarakat yang melek teknologi, memiliki akses internet memadai, dan paham cara menggunakan aplikasi pembayaran daring. Namun, bagi kelompok masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital, keberadaan E-Samsat belum sepenuhnya menggantikan fungsi layanan manual. Karena itu, optimalisasi E-Samsat harus diikuti dengan sosialisasi yang lebih intensif, peningkatan literasi digital, serta peningkatan kualitas jaringan internet di seluruh wilayah Kota Binjai.
- e. Layanan E-Samsat di Kota Binjai sudah efektif mendukung peningkatan kepatuhan pembayaran PKB, meskipun belum menjadi satu-satunya faktor penentu. Layanan ini tetap membutuhkan penguatan strategi pendukung agar tujuan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dapat tercapai secara maksimal dan berkelanjutan.

REFERENSI

- Alghaviqi, M. W. A. (2023). Pengaruh penerapan sistem informasi e-Samsat terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor (Studi kasus Samsat Kabupaten Garut). *Jurnal Riset Akuntansi*, 15(2).
- Amalia, A., & Budiantoro, R. (2025). Meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pati: Peran kesadaran, sanksi, sosialisasi, dan kualitas pelayanan. *Journal of Accounting and Digital Finance*, 5(2), 169–186. <https://doi.org/10.53088/jadfi.v5i2.1803>
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara. (n.d.). *Data penerimaan pajak kendaraan bermotor per tahun dan jumlah wajib pajak yang taat*. UPT Samsat Binjai. <https://bapenda.sumutprov.go.id>
- Haryanto, A., & Subekti, I. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan e-Samsat oleh wajib pajak. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(1), 65–74.
- IndoPublishing. (2025, April). Analisis penerimaan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor: Studi wilayah Jakarta Selatan. *Indonesia Economic Journal* (IEJ).
- Lembaga Arimbi. (2025). Pengaruh kesadaran dan tingkat pendidikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Medan. *Jurnal UBI (JUBID)*, 2(3), 242–?
- Lestari, D. A., & Wicaksono, A. (2021). Analisis efektivitas e-Samsat dalam meningkatkan kepatuhan pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Pajak Daerah*, 5(2), 45–56.
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 41 Tahun 2019 tentang petunjuk pelaksanaan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat. (2019). Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2017 tentang pedoman pengelolaan pelayanan administrasi terpadu Samsat. (2017).
- Rioni, Y. S. (2022). Kontribusi dan potensi pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan asli daerah. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(1), 1–10. <https://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/7505>
- Suparman, M. D. E., & Kusumastuti, S. Y. (2023). Pengaruh kualitas layanan e-Samsat, penerapan e-Samsat, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 2(5), 48–58. <https://doi.org/10.572349/mufakat.v2i5.1087>
- Tribun Medan. (2023, Januari 5). Pembayaran pajak kendaraan di Sumut capai 80% lewat e-Samsat. *Medan Tribunnews*. <https://medan.tribunnews.com>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. (2009). <https://peraturan.bpk.go.id>
- Universitas PGRI Palembang. (2025). Analisis kontribusi pajak kendaraan bermotor terhadap Pendapatan Asli Daerah di Provinsi Sumatera Selatan. Mediasi: *Jurnal Ilmiah*, (tanggal edisi terbaru).
- Waluyo. (2017). *Perpajakan Indonesia* (Edisi Revisi). Jakarta: Salemba Empat.