



Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, Periode 2019-2022 di UPT PPDRD Medan

Analysis of the Implementation of E-Samsat, Mobile Samsat, and Drive Thru Samsat Services on Motor Vehicle Tax Revenue, 2019-2022 Period at UPT PPDRD Medan

Soniya Kaur^{1*}, Indah Cahya Sagala², Thezar Fiqih Hidayat Hasibuan³, Fauziah Rahman⁴

^{1, 2, 3, 4} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area, Medan, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan E-SAMSAT, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPDRD Medan selama periode 2019-2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data sekunder yang diperoleh dari laporan penerimaan pajak dan dokumentasi resmi UPT PPDRD Medan. Analisis data dilakukan dengan metode analisis regresi linear berganda untuk mengukur pengaruh masing-masing layanan terhadap penerimaan pajak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan E-SAMSAT, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Di antara ketiga layanan tersebut, layanan E-SAMSAT memiliki pengaruh paling signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Temuan ini memberikan implikasi bagi pemerintah daerah untuk terus mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

Kata kunci: E-SAMSAT, Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, Penerimaan Pajak, Kendaraan Bermotor, Desentralisasi, Kinerja Manajerial

Abstract

This study aims to analyze the implementation of E-SAMSAT services, Mobile SAMSAT, and Drive-Thru SAMSAT on motor vehicle tax revenue at UPT PPDRD Medan for the period 2019-2022. The research employs a quantitative approach with secondary data obtained from tax revenue reports and official documentation from UPT PPDRD Medan. Data analysis was conducted using multiple linear regression method to measure the impact of each service on tax revenue. The results indicate that the implementation of E-SAMSAT, Mobile SAMSAT, and Drive-Thru SAMSAT services positively contributes to the increase in motor vehicle tax revenue. Among these services, E-SAMSAT has the most significant influence in enhancing taxpayer compliance and increasing motor vehicle tax revenue. These findings imply that the local government should continue to develop technology-based service innovations to improve the efficiency and effectiveness of motor vehicle tax management.

Keywords: E-SAMSAT, Mobile Samsat, Drive Thru Samsat, Tax Revenue, Motor Vehicles, Decentralization, Managerial Performance

Histori Artikel:

Diterima 25 Februari 2025, Direvisi 10 April 2025, Disetujui 14 April 2025, Dipublikasi 21 April 2025.

***Penulis Korespondensi:**

soniyakaur599@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.60036/jbm.605>

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah merupakan institusi yang memiliki tugas dan wewenang pengelolaan suatu pemerintahan di daerah. Tugas dan wewenang yang diberikan tersebut bertujuan untuk memberikan kesejahteraan warganya. Dalam usaha untuk memberikan kesejahteraan pada warganya tersebut, pemerintah daerah disamping mendapatkan dana dari pemerintah pusat juga berhak mendapatkan dana secara langsung dari warga maupun perusahaan yang berada dalam wilayah dan wewenangnya. Pendapatan inilah yang kemudian disebut sebagai Pendapatan Asli Daerah atau PAD.

Pajak kendaraan bermotor menurut Undang-Undang peraturan daerah No. 28 tahun 2009, merupakan salah satu jenis pajak yang memberikan kontribusi terhadap penerimaan pajak daerah. Penerimaan pajak kendaraan bermotor dilaporkan dalam Anggaran Belanja Daerah Provinsi, yang digunakan untuk membiayai pengeluaran daerah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibayarkan oleh masyarakat pemilik kendaraan bermotor setiap tahun. Pembayaran dapat dilakukan melalui kantor SAMSAT yang dibentuk oleh pemerintah daerah di setiap wilayah. Kemajuan teknologi yang semakin tinggi dan berkembang membuat wajib pajak kendaraan bermotor lebih mudah untuk dibayarkan dengan mengingat banyak nya masalah yg timbul akibat pembayaran secara manual mulai dari antrian serta biaya yang dikeluarkan untuk memfotocopy syarat pajak bermotor . Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya Langkah mudah untuk membayar pajak, maka dari itu pemerintah membentuk adanya pelayanan yang dilakukan bersama SAMSAT dengan membentuk unit E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive thru. Dengan dibentuknya layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor khususnya penerimaan di kantor SAMSAT Medan Sumatera Utara. Pelayanan ini memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk memilih jenis pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Di kota besar seperti Medan, kepemilikan kendaraan bermotor sangatlah tinggi, hal ini didukung dari Lembaga finance yang memberikan kemudahan masyarakat untuk memiliki kendaraan bermotor. Dengan kepemilikan kendaraan bermotor yang sangat tinggi diharapkan dapat mendorong peningkatan penerimaan pajak daerah dari masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor. Menurut Pasal 1 angka 12 dan 13 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28, 2009), Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan.

Menurut (Saragih, 2019) E-Samsat merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan Surat Tanda Naik Kendaraan (STNK) dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, CIMB Niaga, dan lain-lain). Agar dapat memakai layanan ESamsat, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server Samsat harus sama dengan yang terdaftar pada rekening bank .Dengan menggunakan E-Samsat, pembayaran PKB menjadi semakin mudah karena dapat membayar kapan saja secara online. Namun, wajib pajak kendaraan bermotor tetap harus kembali ke kantor samsat untuk pengesahan. Kehadiran E-Samsat juga memberikan manfaat bagi pihak pemerintah daerah karena E- Samsat menyediakan data yang lebih akurat dan real time mengenai penerimaan PKB. Samsat Keliling merupakan layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) di dalam kendaraan dengan metode mendatangi pemilik kendaraan/wajib pajak yang jauh dari pusat pelayanan samsat induk.

Salah satu sumber pajak daerah yang memiliki potensi besar pendapatannya yakni pajak kendaraan bermotor Karena setiap tahun jumlah penduduk meningkat, tentunya akan membuat

kebutuhan kendaraan juga meningkat. Apalagi untuk kendaraan bermotor roda dua. Menurut (Danarsi, Siti Nurlaela, dan Hendro Subroto 2017) Tarif pemungutan pajak akan semakin meningkat apabila jumlah atau kuantitas objek pajak semakin banyak dan nilai objek pajak mengalami kenaikan. Dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Karena Masyarakat akan membayar pajak apabila mereka merasakan pelayanan publik sebanding dengan pembayaran pajaknya.

Namun dapat dilihat dari layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Drive True bahwa telah terjadi kenaikan dan penurunan pada PPKB. Pada tahun 2017 terjadi kenaikan denda PKB yang sebelumnya pada tahun 2016 sebesar Rp. 811.288.261.986 menjadi Rp. 969.666.337.952 kenaikan ini terjadi karena adanya tunggakan serta pendapatan pajak oleh wajib pajak kendaraan Bermotor. Kemudian pada tahun 2018 pajak mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya yakni sebesar Rp. 777.126.889.323. Kemudian pada tahun 2019 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kembali mengalami penurunan sebesar Rp. 703.424.122.911. Penurunan ini terjadi karena wajib pajak membayar pajak secara teratur yang menyebabkan penerimaan pajak kendaraan bermotor menurun. Namun, pada tahun 2020, penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Kembali mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, yakni sebesar Rp. 767.220.121.498. Kenaikan ini terjadi karena wajib pajak mendapatkan kemudahan dalam pelayanan secara online dalam membayarkan PKB dengan menggunakan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive True sehingga denda pajak Kembali mengalami peningkatan.

Hal ini menunjukkan dengan adanya kemudahan akses secara online dan layanan yang mudah dicapai membuat layanan yang bersifat konvensional semakin ditinggalkan, walaupun begitu pada UPT kota Medan untuk tahun 2018-2020 layanan samsat keliling mengalami penurunan sedangkan untuk layanan samsat Drive thru mengalami kenaikan, dari hasil wawancara, kenaikan layanan samsat drive thru dibandingkan layanan samsat keliling adalah jika terjadi permasalahan, akan cepat diselesaikan karena berada di kantor pusat samsat, hal hal seperti Kartu tanda penduduk (KTP) yang tidak sama dengan surat tanda naik kendaraan (STNK). ketidak maksimalnya layanan dengan masalah jaringan lebih cepat selesai dibandingkan dengan layanan samsat keliling, kemudian kemudahan yang diberikan layanan samsat drive thru juga semakin meningkatkan penggunaan samsat drive thru. adanya inovasi E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive thru membuat wajib pajak semakin nyaman dalam membayar pajak kendaraan bermotornya karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga dapat terhindar dari denda keterlambatan membayar pajak. Beberapa hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya pengaruh pelaksanaan layanan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive thru terhadap peningkatan penerimaan pajak, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Sutarna dan Vivin Fitriyani (2018) menunjukkan bahwa dengan diadakannya Sistem samsat drive thru berpengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor yang ada di daerah Sumbawa Barat.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin membuktikan apakah dengan adanya Layanan E-Samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive thru dapat membuat wajib pajak lebih tepat waktu membayar pajak kendaraan bermotor sehingga mempengaruhi penerimaan PKB. Dari faktor tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul Analisis Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2019-2022 Di UPT PPDRD Medan.

METODE

Metode penelitian yang digunakan pada studi ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif sebagaimana dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar di Kantor Samsat UPT PPDRD Medan Utara. Populasi dalam penelitian

ini adalah 736 wajib pajak. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor UPT PPDRD Medan Utara dan Teknik random sampling atau probability sampling dengan arti metode pengambilan sampel yang menggunakan kaidah peluang untuk menentukan sampel. Teknik ini dianggap sederhana dan populer dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang tidak bias. Dalam simple random sampling, setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Perhitungannya dapat dilakukan dengan rumus Slovin. Berdasarkan data dari pengguna yang menggunakan E-samsat, Samsat Keliling dan Samsat Drive true di UPT Medan Utara. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan margin of error sebesar 10% adalah :

$$n = \frac{736}{(1+(736 \times 10\%)^2)}$$

$n = 88$ responden

$n = 90$ responden (Dibulatkan Oleh Peneliti)

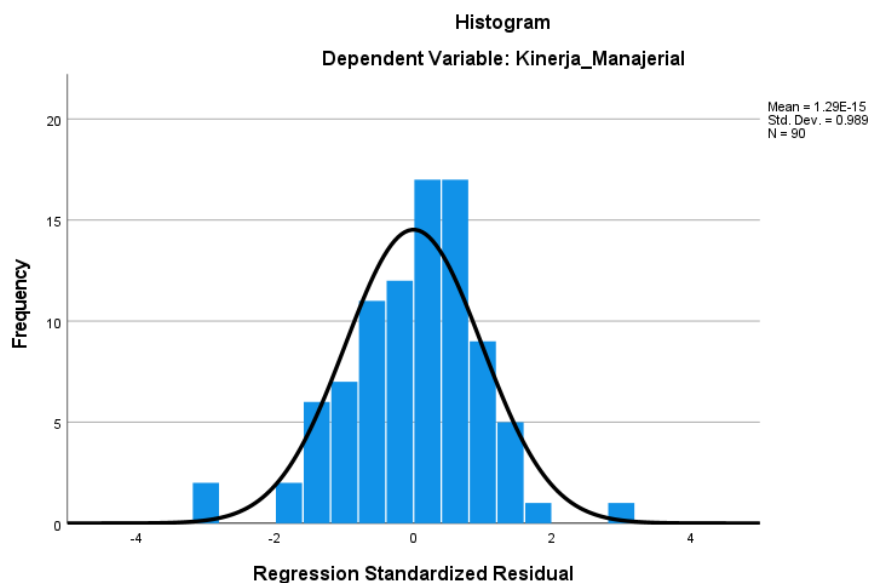
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 90 kuesioner yang diberikan kepada wajib pajak yang ditemui di pelayanan Samsat Keliling di UPT PPDRD Medan Utara.. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan software SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

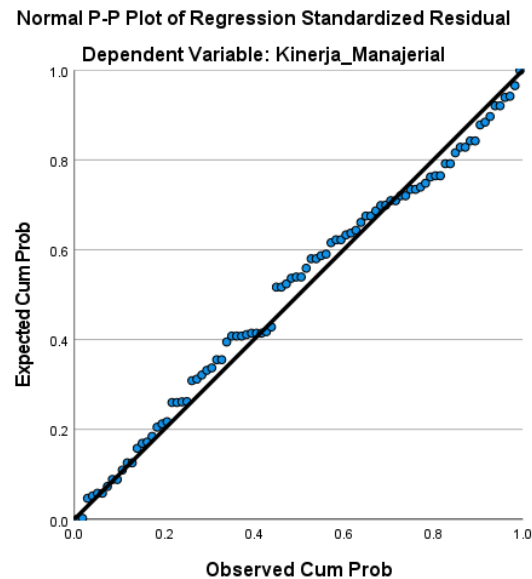
a. Pendekatan Histogram



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas dengan Histogram

Gambar 1 mengindikasikan bahwa variabel penelitian memiliki distribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan bentuk kurva data yang menyerupai lonceng serta tidak adanya kecenderungan untuk miring ke sisi kiri atau kanan.

b. Pendekatan Grafik Normal P-P Plot

**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot

Gambar 2 memperlihatkan sebaran titik-titik data yang mengikuti pola garis diagonal. Pola ini mengindikasikan bahwa residual dalam penelitian ini terdistribusi secara normal. Namun, untuk memastikan bahwa distribusi sepanjang garis diagonal benar-benar normal, dilakukan pengujian tambahan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov.

c Pendekatan Kolmogorov-Smirnov

Tabel 1. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.97850063
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.055
	Negative	-.073
Test Statistic		.073
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 1 memperlihatkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200, yang lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi 0,05 ($0,200 > 0,05$). Ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas telah dipenuhi.

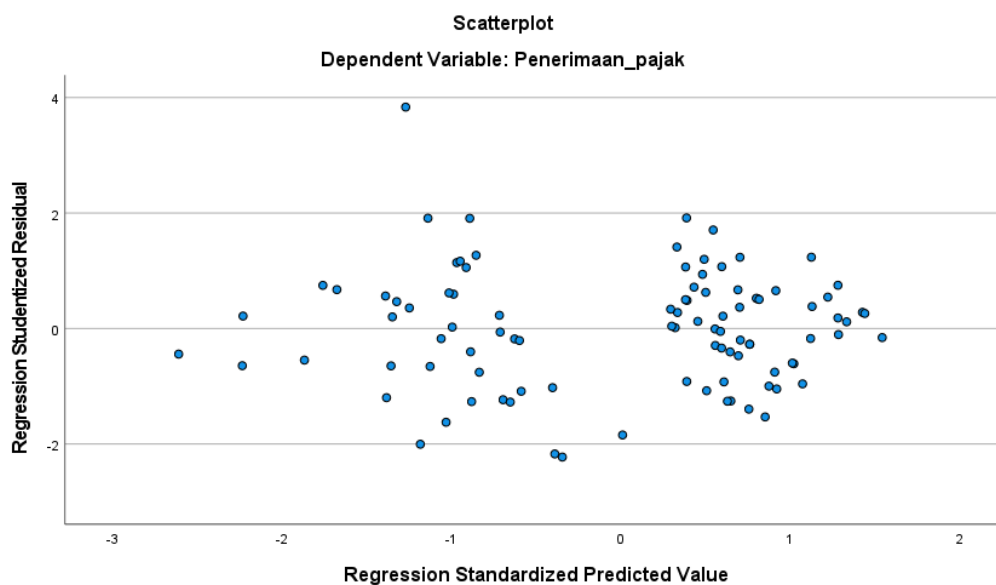
2. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Nilai Tolerance dan VIF

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Penerapan_Layanan_E_Samsat	.342	2.928
Samsat_keliling	.313	3.197
Samsat_Thru	.250	3.997

Sumber: Data Diolah Peneliti (2025)

Tabel 2 memperlihatkan bahwa nilai tolerance seluruh variabel independen berada di atas 0,1, sementara nilai VIF-nya di bawah 10. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa data penelitian ini bebas dari multikolinearitas.



Gambar 3. Hasil Uji Scatterplot

Gambar .3 menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, baik di area positif maupun negatif sumbu Y. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi terbebas dari heteroskedastisitas, sehingga layak digunakan untuk memprediksi berdasarkan variabel independen yang dimasukkan.

1. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru secara parsial atau masing-masing berpengaruh terhadap , Penerimaan Pajak Untuk menguji hipotesis ini dilakukan dengan cara membandingkan thitung dengan ttabel dengan ketentuan sebagai berikut:

Ho diterima, jika $thitung \leq ttabel$ atau $sig\ t \geq \alpha$ (0,05)

H1 diterima, jika $thitung > ttabel$ atau $sig\ t < \alpha$ (0,05)

Diketahui, untuk mencari ttabel sebagai berikut :

Probability = 5% atau (0,05)

df = n-k-1

df = 97-2-1

df = 94

$t_{tabel} = \text{probability} \times df$

$t_{tabel} = 0.05 \times 87$

Maka, didapat $t_{tabel} = 1.985523442$ Tabel 4.3

Tabel 3. Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)'

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.301	1.976		2.176	.032
Penerapan_Layanan_E_Samsat	.236	.081	.315	2.913	.004
Samsat_keliling	.255	.112	.258	2.283	.025
Samsat_Thru	.233	.104	.283	2.241	.027

Sumber: Hasil Penelitian 2025 (Data Diolah)

1. Variabel Penerapan Layanan E-Samsat berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,004) < dari 0,05 dan t-hitung (2,913) > dibandingkan t-tabel. Artinya, peningkatan dalam Penerapan Layanan E-Samsat akan meningkatkan variabel dependen secara signifikan, demikian sebaliknya.
2. Variabel Samsat Keliling berpengaruh positif dan secara signifikan. Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,025) < 0,05 dan t-hitung (2,283) > dibandingkan t-tabel. Artinya, peningkatan dalam implementasi Samsat Keliling akan meningkatkan variabel dependen secara signifikan, demikian sebaliknya.
3. Variabel Samsat Thru berpengaruh positif dan secara signifikan. Hal ini terlihat dari nilai signifikan (0,027) < 0,05 dan t-hitung (2,241) > dibandingkan t-tabel. Artinya, peningkatan dalam implementasi Samsat Thru akan meningkatkan variabel dependen secara signifikan, demikian sebaliknya..

2. Uji Signifikansi Serempak (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk melihat secara bersama-sama atau simultan pengaruh variabel bebas Penerapan Layanan E-Samsat, Samsat Keliling Dan Samsat Drive Thru terhadap variabel terikat Penerimaan Pajak

Diketahui, untuk mencari F tabel sebagai berikut:

Probability = 5% atau (0,05)

$df_1 = k$

$df_2 = n - k - 1$

$F_{tabel} = \text{probability} \times (df_1) \times (df_2)$

$F_{tabel} = 0.05 \times 2 \times 94$

Maka, didapat $F_{tabel} = 2.701447634$

Tabel 4. Hasil Uji F Signifikansi Serempak (Uji-F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2019.132	3	673.044	52.380	.000 ^b
Residual	1194.991	93	12.849		
Total	3214.124	96			

a. Dependent Variable: Penerimaan_pajak

b. Predictors: (Constant), Samsat_Thru, Penerapan_Layanan_E_Samsat, Samsat_keliling

Sumber : Hasil Penelitian 2025 (Data Diolah)

Tabel ANOVA mengungkapkan bahwa nilai F-hitung adalah 52,380 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F-tabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) biasanya dibandingkan dengan nilai F-hitung ini. Oleh karena itu pada kedua perhitungan yaitu F-hitung > F-tabel ($52,380 > \text{nilai F-tabel}$) dan tingkat signifikansinya ($0,000 < 0,05$) menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas Samsat_Thru, Penerapan_Layanan_E_Samsat, dan Samsat_keliling secara serempak adalah signifikan terhadap Penerimaan_pajak.

3. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 ^a	.628	.616	3.58460

a. Predictors: (Constant), Samsat_Thru, Penerapan_Layanan_E_Samsat, Samsat_keliling

b. Dependent Variable: Penerimaan_pajak

Berdasarkan tabel 5 Diketahui bahwa nilai Adjusted R Square 0,616 berarti 61,6% Penerimaan_pajak dapat dijelaskan oleh Samsat_Thru, Penerapan_Layanan_E_Samsat, dan Samsat_keliling. Sedangkan sisanya 38,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai R sebesar 0,793 menunjukkan korelasi yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen Penerimaan_pajak.

Pembahasan

Pengaruh E-SAMSAT terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Layanan E-SAMSAT memungkinkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan akses tanpa perlu datang langsung ke kantor Samsat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa E-SAMSAT berpengaruh signifikan terhadap peningkatan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan penelitian Purnamasari dan Santoso (2021) yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan perpajakan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan meminimalkan tunggakan pajak. Keunggulan E-SAMSAT terletak pada kemudahan akses, pengurangan waktu tunggu, dan perluasan jangkauan layanan tanpa batasan geografis. Namun, kendala seperti keterbatasan literasi digital dan jaringan internet masih menjadi tantangan dalam memaksimalkan potensi layanan ini.

Pengaruh Samsat Keliling terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat Keliling merupakan layanan jemput bola yang mendekatkan pelayanan pajak kepada masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, Samsat Keliling memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, meskipun tidak sekuat E-SAMSAT. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Rachmawati dan Yulianto (2020) yang menyebutkan bahwa pendekatan langsung melalui layanan keliling dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama di daerah dengan keterbatasan akses internet. Namun, efektivitas Samsat Keliling terbatas pada keterjangkauan lokasi, waktu operasional yang terbatas, dan ketergantungan pada kondisi cuaca. Oleh karena itu, layanan ini lebih efektif di daerah pedesaan atau pinggiran kota yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan layanan digital.

Pengaruh Samsat Drive Thru terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

Samsat Drive Thru memberikan kemudahan bagi wajib pajak dengan layanan cepat tanpa perlu turun dari kendaraan. Analisis menunjukkan bahwa layanan ini berkontribusi positif

terhadap penerimaan pajak, tetapi tidak sekuat E-SAMSAT dan Samsat Keliling. Penelitian oleh Nugroho dan Setiawan (2019) menunjukkan bahwa Samsat Drive Thru cocok diterapkan di wilayah perkotaan dengan mobilitas tinggi, namun keterbatasan lokasi dan antrian panjang pada jam sibuk dapat menjadi hambatan. Selain itu, masyarakat yang tidak memiliki kendaraan atau terbatas secara fisik cenderung tidak memanfaatkan layanan ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa layanan E-SAMSAT, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru memiliki pengaruh positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT PPDRD Medan selama periode 2019-2022. Di antara ketiga layanan tersebut, E-SAMSAT memiliki pengaruh paling signifikan dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu memfasilitasi wajib pajak dengan lebih mudah dan efisien. Meskipun demikian, Samsat Keliling tetap efektif menjangkau masyarakat di daerah yang sulit mengakses layanan digital, sementara Samsat Drive Thru lebih sesuai untuk masyarakat perkotaan dengan mobilitas tinggi. Temuan ini menunjukkan pentingnya pengembangan layanan pajak yang beragam dan adaptif untuk memenuhi kebutuhan berbagai segmen masyarakat. Untuk meningkatkan efektivitas penerimaan pajak, pemerintah daerah disarankan untuk memperluas sosialisasi pemanfaatan E-SAMSAT, meningkatkan infrastruktur teknologi informasi, serta memperkuat koordinasi antara layanan konvensional dan digital.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis dan teoritis. Secara praktis, temuan bahwa layanan E-SAMSAT memiliki pengaruh paling signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor menunjukkan pentingnya pengembangan dan perluasan infrastruktur digital dalam layanan perpajakan. Pemerintah daerah dapat memanfaatkan hasil ini untuk memperkuat sistem pembayaran pajak berbasis teknologi, meningkatkan literasi digital masyarakat, serta memperluas sosialisasi terkait penggunaan layanan E-SAMSAT. Selain itu, layanan Samsat Keliling dan Samsat Drive Thru tetap perlu dipertahankan dan ditingkatkan, terutama di daerah yang memiliki keterbatasan akses internet atau masyarakat dengan preferensi layanan konvensional. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai pengaruh inovasi layanan publik terhadap kepatuhan wajib pajak dan penerimaan pajak. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk mengeksplorasi variabel tambahan yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, seperti tingkat literasi digital, sosialisasi kebijakan pajak, atau kepuasan wajib pajak terhadap layanan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data yang digunakan hanya terbatas pada periode 2019-2022, sehingga tidak dapat menggambarkan dinamika penerimaan pajak dalam jangka waktu yang lebih panjang. Kedua, penelitian ini hanya berfokus pada tiga layanan pajak E-SAMSAT, Samsat Keliling, dan Samsat Drive Thru, sehingga tidak mempertimbangkan layanan pajak lainnya yang mungkin berkontribusi terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor. Ketiga, metode yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan data sekunder, sehingga tidak dapat menangkap persepsi langsung wajib pajak mengenai kualitas dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Keempat, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi, regulasi kebijakan pajak, dan perkembangan teknologi yang dapat memengaruhi penerimaan pajak tidak dijadikan variabel pengendali dalam analisis. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu diinterpretasikan dengan hati-hati, dan disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagustian, D. (2017). *Efektifitas peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor terhadap peran samsat dalam pencegahan dan penanggulangan pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor* (Disertasi doctoral, Universitas Bangka Belitung).
- Danarsi, S. N., & Subroto, H. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak mobil dengan diberlakukannya pajak progresif di Kota Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 18(1).
- Dwipayana, I. M. H., Dewi, P. E. D. M., & Yasa, I. I. N. P. (2017). Pengaruh Program Samsat Corner, Samsat Keliling dan Kepuasan Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Studi Empiris pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT) Denpasar). *E-Jurnal S1 Akuntansi*, 8(2).
- Faizah, F. A. (2014). *Legislasi peraturan daerah di bidang pajak daerah pasca berlakunya Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam rangka otonomi daerah dan desentralisasi fiskal di wilayah Kabupaten Karanganyar*.
- Fitri, H. N., Muhammad, R. N., & Rosmiati, M. (2021). Analisis kebijakan penerapan E-SAMSAT pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) pada BAPENDA Provinsi Jawa Barat. *Indonesian Accounting Research Journal*, 1(2), 339–348.
- Gustaviana, S. (2020). Pengaruh Program E-Samsat, Samsat Keliling, Pemutihan PKB, Pembebasan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Operasi Kepolisian terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Prisma: Platform Riset Mahasiswa Akuntansi*, 1(1), 20–29.
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 15(1), 125–136.
- Mifta, M. J. (2023). Pengaruh sanksi, razia lapangan, dan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sumbawa. *EKALAYA: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 1(3), 59–65.
- Nisa, F. K., & Rimawati, Y. (2018). Pelayanan SAMSAT Keliling: Capaian dan tantangan. *Aspirasi: Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 3(1), 1–10.
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi penelitian kuantitatif pendidikan jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Oktavianto, N., Afifah, N., & Den Ka, V. S. (2021). Efektivitas penerimaan E-Samsat sebagai media pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Pabean*, 3(2), 197–206.
- Purnama, N. I. (2017). Pengaruh pajak dan subsidi pada keseimbangan pasar. *Jurnal Ekonomikawan*, 16(1), 78–85.
- Samsudin, S. (2020). Pengaruh tingkat kepatuhan wajib pajak terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor pelayanan pajak sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Dompu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(1), 162–175.
- Saragih, A. H., Susilawati, N., & Hendrawan, A. (2019). Reformasi administrasi pelayanan publik: Studi pada penerapan kebijakan Electronic Samsat (E-Samsat) di Provinsi DKI Jakarta. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 12–24.
- Sugiyono, S. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, N. A. (2018). *Pengaruh pengetahuan perpajakan, sosialisasi perpajakan, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak, dan penerapan e-samsat terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor* (Studi kasus pada wajib pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman).

- Utiahman, N. R. (2016). Analisis efektivitas dan kontribusi penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan Perkotaan (PBB-P2) terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Tomohon. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(2).
- Wahyudi, H., & Sanjaya, S. S. S. (2018). Efek mediasi kepatuhan wajib pajak pada pengaruh pemahaman dan kesadaran wajib pajak terhadap keberhasilan penerimaan pajak penghasilan. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1), 1–20.
- Wardani, D. K. (2018). Pengaruh program E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan kepuasan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening (Studi kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(2).
- Wardani, D. K., & Rumiyaun, R. (2017). Pengaruh pengetahuan wajib pajak, kesadaran wajib pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, dan sistem Samsat Drive Thru terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Akuntansi*, 5(1), 15–24.